

Curso de Formação Inicial em Agente de INCLUSÃO DIGITAL

MÓDULO AVANÇADO



GESTÃO DE TELECENTROS

 editoraifrn


Didáticos

Marilson Donizetti Silvino



GOVERNO DO BRASIL

Presidente da República.....JAIR MESSIAS BOLSONARO

Ministro da Educação.....ABRAHAM WEINTRAUB

Diretor de Educação a Distância da CAPES.....CARLOS CEZAR MODERNEL LENUZZA

Reitor do IFRN.....WYLLYS ABEL FARKATT TABOSA

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação.....MÁRCIO ADRIANO DE AZEVEDO

Coordenadora da Editora do IFRN.....KADYDJA KARLA NASCIMENTO CHAGAS

Diretor Geral *Pro Tempore* do Campus

Avançado Natal – Zona Leste/IFRN.....JOSÉ ROBERTO OLIVEIRA DOS SANTOS

Diretor Acadêmico do Campus

Avançado Natal – Zona Leste/IFRN.....ALBÉRICO TEIXEIRA CANÁRIO DE SOUZA



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Norte
Campus Avançado Natal - Zona Leste

CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM AGENTE DE INCLUSÃO DIGITAL MÓDULO AVANÇADO GESTÃO DE TELECENTROS

Professor autor.....MARILSON DONIZETTI SILVINO

Diretor de Educação a Distância

e Tecnologias Educacionais.....GLÁCIO GLEY MENEZES DE SOUZA

Coordenador de Mídias Educacionais.....JOSENILDO RUFINO DA COSTA

Revisora linguística.....VALESKA LIMEIRA AZEVEDO GOMES

Revisora ABNT.....SANDRA NERY DA SILVA BIGOIS

Diagramador e ilustrador.....LEONARDO DOS SANTOS FEITOZA

S587g

Silvino, Marilson Donizetti

Gestão de telecentros (livro eletrônico) / Marilson Donizetti

Silvino. – Natal : IFRN, 2019.

1.615,8 Kb ; PDF. il. color.

ISBN: 978-65-86293-16-6 (recurso eletrônico)

Inclui referências

Material didático do Curso de Formação Inicial em Agente de Inclusão Digital na modalidade à distância.

1. Gestão de telecentros. 2. Planejamento. 3. Espaços públicos. 4. Inclusão digital. 5. Telecentros. I. Título.

CDU 658:316.35

Catálogo na Publicação elaborada pela Bibliotecária Sandra Nery S Bigois CRB15: 439
Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento (BSNN) – Campus Zona Leste - EaD / IFRN.

GESTÃO DE TELECENTROS

APRESENTAÇÃO

Figura 1: Registro da inauguração do Telecentro no Jardim Marcus, Embu das Artes-SP.



Fonte: <http://cidadeembudasartes.sp.gov.br/embu/portal/noticia/ver/2914>

Olá, caro(a) estudante!

Seja bem-vindo(a) à disciplina Gestão de Telecentros, do Curso de Formação de Agente de Inclusão Digital!

Nas próximas aulas, vamos aprender sobre como podemos melhorar a gestão do nosso telecentro, com o qual você colabora com profissionalismo e dedicação. Para isso, o nosso conteúdo está dividido em duas unidades didáticas que irão facilitar o seu aprendizado, contemplando, de forma geral, as funções específicas da gestão de uma organização.

Na Unidade I, estudaremos o Planejamento, uma função de grande importância para a boa gestão. Na Unidade II, abordaremos outras três funções, quais sejam: a Organização, a Direção (ou Liderança) e o Controle.

Sendo assim, o estudo desta disciplina pode contribuir para desenvolver novas habilidades a partir da prática das nossas atitudes.

Bons estudos!

UNIDADE I ▼

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES NOS TELECENTROS

Figura 2



Fonte: adaptado do original de @brgfx disponível em https://www.freepik.com/free-vector/set-modern-classroom_4485543.htm

Saudações, caro(a) aluno(a)!

Nesta Unidade I da disciplina Gestão de Telecentros, você vai aprender a partir da integração das suas habilidades com a informática e com os novos conhecimentos na Educação Técnica, a fim de desenvolver as ações de gestão nos telecentros. Desse modo, possibilitamos que você fortaleça a comunicação e a organização dentro dos locais onde atua.

Lembre-se: o aprendizado e os resultados obtidos dependem do seu desempenho. Boa sorte.

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM ▶

- Conhecer os instrumentos técnico-administrativos utilizados para o desenvolvimento de um planejamento estratégico e para a boa organização das atividades desenvolvidas.
- Aprender como planejar a gestão de um telecentro, como o que você atua.

VAMOS LEMBRAR

Todo o conteúdo deste curso será muito importante para o seu completo processo de aprendizagem em todas as disciplinas, pois os conhecimentos e as habilidades aprendidos vão sendo acumulados e complementados a cada nova disciplina.

Em **Gestão de Telecentros**, vamos estudar a área de gestão integrada com a informática e as formas de atuação corretas para o atendimento dos usuários e da gestão dos telecentros. Neste momento, lembre-se de tudo o que já aprendeu e vivenciou no seu dia a dia, relacionado à gestão e às práticas nos telecentros. Isso será muito válido para o seu desenvolvimento. Vamos lá!

APRESENTAÇÃO DO CONTEÚDO

PLANEJAMENTO E SUAS DEFINIÇÕES

Figura 3



Fonte: adaptado do original de @GraphiqaStock disponível em https://www.freepik.com/free-vector/business-background-design_1068430.htm

O Planejamento é a primeira função que deve ser desenvolvida por pessoas responsáveis pela administração e/ou pela gestão de uma empresa ou pela organização (o telecentro é uma organização). Essa ideia foi definida pelo engenheiro francês Henri Fayol, em 1961, no livro **Administração geral e industrial**.

Ele, também, dividiu as funções dos administradores (gestores) na ação de “planejar, organizar, coordenar, comandar e controlar” (MOTTA EVANCONCELOS, 2006). O estudo dessas funções auxiliou Fayol a salvar da falência uma grande empresa metalúrgica onde trabalhava. Igualmente, pode contribuir bastante com a gestão do telecentro no qual você atua.

Nesta aula, porém, estudaremos somente o planejamento, a função administrativa que envolve a definição de metas para o desempenho organizacional futuro e a decisão sobre as tarefas e sobre a utilização dos recursos necessários para alcançar esse desempenho (DAFT, 2007).

Nessa perspectiva, o planejamento pode auxiliar na definição das ações, das tarefas e dos recursos necessários para o alcance do desempenho organizacional futuro do seu telecentro.

REFLITA!

Fique sabendo que, atualmente, as funções da Administração evoluíram para Planejar, Organizar, Dirigir (Executar ou Liderar) e Controlar. Essas quatro funções podem ser muito úteis para a sua atuação no telecentro.

O DESENVOLVIMENTO DE UM PLANEJAMENTO

Quando vamos realizar um planejamento em uma organização, podemos elaborar esse plano de várias formas. Porém, o desempenho organizacional dependerá do alcance dos resultados do que foi definido nesse planejamento.

Segundo Daft (2007), para o desenvolvimento de um planejamento, uma das formas mais populares utilizadas pelas organizações é a Administração Por Objetivos (APO), a qual se caracteriza pela realização das quatro atividades principais a seguir:

1. **Estabelecer as metas;**
2. **Desenvolver planos de ação;**
3. **Revisar o progresso dos planos;**
4. **Avaliar o desempenho.**

Figura 4



Fonte: adaptado do original de @freepik disponível em https://www.freepik.com/free-vector/lovely-hand-drawn-planning-schedule-concept_3236880.htm

1. Estabelecer metas

Essa etapa está diretamente ligada a uma pergunta importante para a organização e para a equipe envolvida nela: o que estamos tentando realizar? É o momento de nos reunir com todos os envolvidos e definir qual é o nosso alvo, o nosso objetivo a ser alcançado. Por exemplo: queremos montar um telecentro com 20 terminais com acesso à *internet*, funcionando com cursos nos três turnos, de segunda a sábado.

Para alcançar esse objetivo, precisaremos definir as metas quantitativas e as qualitativas, ou seja, aquelas que envolvem quantidades (equipamentos necessários) e as que envolvem qualidade, como a melhoria da *internet* ou do serviço prestado pelo provedor ao telecentro, para este funcionar conforme o programado.

Para um bom resultado dessas metas, é preciso que toda a equipe participe na definição delas, e que todas elas sejam interligadas umas com as outras, para se alcançar o objetivo geral do planejamento.

2. Desenvolver planos de ação

Nessa atividade, devem ser definidas quais são as ações para conseguirmos alcançar as metas e os objetivos estabelecidos, devendo ser feito um plano de ação, tanto individualmente para cada integrante da organização, como para os setores e para toda a equipe. Por exemplo, precisamos de 20 terminais. Sendo assim, o monitor 1 do telecentro irá fazer um levantamento de quais equipamentos serão necessários para cada terminal; o integrante 2 irá fazer o levantamento de quais equipamentos já existem na unidade; e o integrante 3 irá repassar para os responsáveis tudo o que falta para a meta ser alcançada. Dessa forma, o responsável repassará somente o que for realmente necessário para a unidade funcionar com os 20 terminais.

Vejam os: montamos o plano de ação para o alcance de uma meta definida, integrando e envolvendo vários integrantes da equipe, tendo cada um a sua importância para alcançar o objetivo final.

3. Revisar o progresso

Agora, vamos analisar como está indo o andamento do que definimos como metas, e se os planos estão sendo seguidos como o planejado.

ATENÇÃO! ||

Nessa atividade, podemos mudar os planos de ação, caso não estejam sendo executados conforme o programado.

A revisão do progresso das metas é o acompanhamento para que tudo possa dar certo. Por exemplo: precisamos melhorar a *internet* do telecentro. Assim, será necessária a contratação de um provedor melhor para o atendimento aos terminais da organização. Porém, ao trocar o prestador de serviços, esperando resolver os problemas da falta de conexão, após tudo instalado, foi visualizado que os mesmos problemas persistiram.

Dessa forma, após um melhor estudo, feito pelos responsáveis pela unidade junto aos técnicos de informática e de apoio, chegou-se à conclusão de ser preciso trocar alguns componentes da antena receptora e do computador central (servidor) da unidade, para a conexão funcionar conforme o esperado.

Perceba que para todo o conjunto de metas poder ser alcançado de forma integrada, foi preciso rever o que estava planejado e sendo executado, reavaliando para corrigir os erros. Ou seja, a todo momento é preciso realizar uma checagem de como está indo a execução das atividades e de como está o comprometimento dos indivíduos envolvidos.

REFLITA! ||

Será que, no seu telecentro, precisa de uma boa revisão das metas e dos planos de ações, ou quem sabe de um planejamento completo? Analise bem a situação da organização para poder conseguir um bom desempenho organizacional.

4. Avaliação do desempenho geral

Essa é a etapa final do planejamento e deve ser realizada cuidadosamente, verificando se o que foi proposto está sendo atingido, tanto pelas pessoas individualmente como por toda a equipe envolvida na organização.

O sucesso do resultado de um planejamento está vinculado à avaliação do próprio desempenho dele, pois, nesse momento, serão definidas as próximas metas e etapas a serem executadas. Por exemplo: após conseguirmos os 20 terminais, todos instalados e conectados à internet, podemos planejar as metas para a definição dos cursos que iremos realizar no telecentro, para quantos alunos, quais monitores serão envolvidos, além de outras definições relacionadas com a realidade vivenciada por você na unidade.

Já sabendo como fazer o planejamento, agora vamos praticar como podemos realizar no seu caso.

APRENDENDO NA PRÁTICA

VAMOS EXERCITAR O QUE APRENDEMOS.

1. De acordo com a sua experiência no telecentro, realize um levantamento das principais metas na unidade onde trabalha e qual o plano para alcançá-las.
2. Após realizar esse levantamento, monte uma tabela no Word, colocando as metas do seu telecentro em uma coluna e os devidos planos para alcançá-las na coluna ao lado. Salve esse documento do Word e o publique no *link* disponibilizado na página desta disciplina no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

FEEDBACK



Muito bem, agora você já sabe como deve ser elaborado um planejamento e suas devidas etapas. Quanto mais praticar, melhores serão as suas habilidades nos conhecimentos adquiridos, ficando cada vez melhor na definição de metas e dos devidos planos para alcançá-las.

Tendo feito o levantamento das metas definidas no seu telecentro, com seus devidos planos, interaja com os demais participantes do curso e com as realidades de outros telecentros.

Vá até o fórum sobre planejamento e responda, a partir das metas e dos planos do seu levantamento, quais são os resultados esperados para cada uma delas.

Aproveite e acompanhe as respostas dos demais participantes do curso, e aprenderá um pouco mais sobre a elaboração e necessidades dos planejamentos.

Bom trabalho.

SÍNTESE DA UNIDADE



O planejamento é uma das etapas de grande importância para os telecentros que possuem um bom desempenho organizacional no Brasil e em outros países. É preciso definir as metas necessárias, montar o plano devido para alcançá-las, acompanhar o desenvolvimento desse plano e avaliar se ele precisa de modificações ou ajustes.

Assim, o sucesso de uma organização, seja um telecentro ou outra, depende muito do bom planejamento, da sua organização e execução, além de uma boa utilização dos recursos disponíveis. Mas não adianta termos apenas os conhecimentos teóricos sem as habilidades práticas. Precisamos exercitar tudo o que aprendemos.

O planejamento não garante a não existência de erros nas ações que irão realizar, mas diminui a possibilidade desses erros ocorrerem, bem como dispõe de soluções a serem adotadas no caso de erros.

TROCAR E CRIAR

Agora, que você aprendeu como é organizado um planejamento e realizou uma simulação do planejamento em sua unidade, vamos compartilhar os aprendizados com outros alunos do curso.

Com base nas atividades anteriores, vá ao AVA e, no *link* do *quiz* ou no fórum de discussão do curso disposto pelo professor, interaja com os seus colegas, relatando quais metas, planos e resultados esperados você viu como necessárias e comuns na unidade onde você atua, em relação às outras unidades. Dessa forma, verá como é importante e como pode auxiliar o planejamento para o desempenho organizacional da unidade.

ATENÇÃO!

Esta atividade deverá ser desenvolvida com base no que foi realizado nos dois exercícios anteriores desta disciplina.

REFLITA!

○ compartilhamento de conhecimentos nessas atividades práticas pode te auxiliar a visualizar as metas e os planos de ação dos outros alunos, os quais você não tinha visto, e adaptá-los para a sua situação. Isso também é útil para auxiliar outros colegas, no caso dos telecentros onde eles atuam.

APROFUNDAR



A partir do conteúdo desta aula, você pode realizar a conexão com a sua função no telecentro. Além disso, vários são os materiais sobre planejamento para te ajudar. Você pode ampliar mais seus conhecimentos a respeito desse assunto, lendo alguns livros, assistindo filmes e reportagens etc sobre essa área tão relevante para a gestão de uma organização.

Sugerimos alguns filmes sobre planejamento, os quais podem nos ajudar nas ideias práticas: *O homem que mudou o jogo*; *O Lobo de Wall Street*; *O jogo da imitação*; *Obrigado por fumar*; *Perdidos em Marte*; *A fuga das galinhas*; *Onze homens e um segredo*; *Truque de mestre*; *Náufrago*.

Os trailers e alguns comentários acerca desses filmes podem ser vistos no site <https://blog.dino.com.br/9-filmes-com-bons-exemplos-de-planejamento/>.

Indicamos três livros sobre planejamento:

- DAFT, Richard L. **O executivo e o elefante**: um guia de liderança para atingir a excelência interior. Ribeirão Preto: Novo Conceito Editora, 2013.
- VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projetos**: estabelecendo diferenciais competitivos. 7. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.
- MINTZBERG, Henry et al. **Safári de estratégia**: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2000.

Pesquise o assunto desta aula em bibliotecas, sites de busca e outros, e encontrará muitas outras informações úteis. Boa pesquisa e excelente aprofundamento nos novos aprendizados!

AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A partir dos conhecimentos aprendidos, sobre planejamento e suas definições, responda às questões:

1. Quais as principais etapas de um planejamento?
2. Explique cada uma das etapas solicitadas na questão 1.
3. Como foram desenvolvidas as etapas no seu telecentro?
4. Analise as respostas anteriores dos participantes de outros telecentros, que não sejam de onde você atua, e relate a semelhança entre o planejamento das outras unidades e da que você atua.



UNIDADE 2 ▼

PRINCÍPIOS IMPORTANTES PARA UMA BOA GESTÃO DE UM TELECENTRO

Figura 5



Fonte: adaptado do original de @macrovector disponível em https://www.freepik.com/free-vector/business-management-meeting_3975527.htm

Olá, prezado(a) estudante.

Nesta aula, vamos apresentar as três demais funções da Administração mencionadas anteriormente - a Organização, a Direção e o Controle -, através do relato dos *Princípios importantes para a gestão de um telecentro*.

Atenção! Relembre o conteúdo da aula passada, pois ela embasa as nossas explicações. Também realize as atividades sugeridas pelos professores, pois auxiliarão o seu aprendizado.

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

E aí? Está gostando desses estudos?

Teremos como objetivos de aprendizagem os tópicos abaixo.

- Compreender os princípios relevantes para a gestão de um telecentro.
- Realizar o levantamento e a organização dos materiais necessários para o suprimento do telecentro.
- Desenvolver boas normas de atendimento aos usuários da unidade de telecentro.
- Controlar os procedimentos de instalação, utilização e manutenção dos equipamentos.

Essas serão as etapas complementares da nossa disciplina, as quais possibilitam o desenvolvimento de um bom funcionamento da gestão da unidade de telecentro onde você atua.

VAMOS LEMBRAR

Na aula anterior, constatamos a importância que o planejamento tem na gestão de uma instituição. E, como já foi mencionado, ele faz parte de uma das quatro funções da Administração - Planejar, Organizar, Dirigir (liderar ou executar) e Controlar.

Na primeira unidade, abordamos somente a primeira função, porém, para um bom desempenho organizacional da gestão de um telecentro, devemos realizar todas as etapas, a fim de alcançar as reais necessidades da unidade. As demais funções serão abordadas aqui, a partir do estudo dos princípios para uma boa gestão de um telecentro.

Preste bastante atenção no conteúdo, leia todos os materiais de apoio, participe dos fóruns e *chats*, integre-se aos outros participantes no AVA e realize as atividades e os exercícios deste material didático.

Não somente desenvolva seus conhecimentos com base na teoria que estudaremos, pratique os exercícios no seu telecentro, para poder desenvolver a devida habilidade para a sua própria formação e desempenho profissional durante a sua atuação na unidade em que participa. Bons estudos!

APRESENTAÇÃO DO CONTEÚDO

COMPREENDENDO OS PRINCÍPIOS RELEVANTES PARA UMA BOA GESTÃO DE UM TELECENTRO

Existem diversos telecentros em diferentes localidades (e, portanto, realidades) do Brasil e de outros países. Todos eles têm alguns objetivos em comum, como o alcance da inclusão digital para toda a população - em especial, para aqueles que não possuem acesso às metodologias presenciais de ensino.

Por sua vez, tal modalidade de ensino pode ser proporcionada por estas tão importantes organizações que são os telecentros, os quais buscam, de acordo com a realidade local dos participantes atendidos, solucionar as lacunas necessárias para os arranjos da região em que estejam instalados.

Alguns telecentros situam-se em metrópoles e demais cidades, aldeias indígenas e quilombolas, comunidades de pescadores, ONG's e instituições e em outros locais, realizando parcerias diversas para o seu próprio funcionamento, em prol dos interesses, principalmente da comunidade atendida. Sendo mais ou menos evoluídos quanto aos equipamentos e recursos dos quais dispõem, todos devem seguir princípios para que seja possível desenvolver uma boa gestão por parte dessa organização de tamanha importância social.

Conforme foi descrito anteriormente, além da função Planejamento, a Organização, a Direção e o Controle são imprescindíveis para o alcance de um bom desempenho organizacional. É preciso planejar as metas e traçar os objetivos para, posteriormente, organizar os recursos que se têm nos seus devidos lugares, bem como organizá-los quanto às suas utilidades em um telecentro, para que seja feito o devido suprimento dos materiais necessários.

Em uma organização, precisamos de recursos de vários tipos, desde equipamentos informáticos, financeiros, pessoais, além de outros, para desenvolver um bom trabalho na unidade. Segundo Daft (2007, p. 6), são variados os tipos de recursos para atender a uma organização, podendo ser financeiros, informacionais, humanos, matéria-prima e tecnológicos, e a administração de uma organização é responsável pela boa gestão de todos os recursos organizacionais disponíveis.

A partir daí, deve-se desenvolver uma boa direção, mais especificamente podemos mencionar como uma boa liderança, para que todo o planejado e organizado possam sair de forma profissional, ética e responsável para com os usuários da unidade do telecentro.

Após tudo ser executado, o controle do que está acontecendo também é de grande relevância, pois, nesse momento, será verificado como estão a utilização e o desenvolvimento do que foi planejado, organizado e do que está sendo dirigido. Será averiguado se é preciso trabalhar com metodologias específicas para manutenção e conservação dos equipamentos, definindo as normas de boa utilização, a fim de ter uma maior durabilidade no patrimônio do telecentro.

Dentre os princípios para a gestão de uma organização, especificamente um telecentro, iremos estudar três: 1) “a organização do planejado, para realizar o suprimento dos materiais necessários”; 2) “a direção com ética na gestão, para um bom atendimento aos usuários”; 3) “o controle, para um boa manutenção dos equipamentos”.

I.A Organização do planejado, para realizar o suprimento dos materiais necessários

Figura 6



Fonte: adaptado do original de @macrovector disponível em https://www.freepik.com/free-vector/higher-education-person-set-students-different-situations_3998734.htm

O que realmente precisamos para o nosso telecentro funcionar bem? Essa é uma questão associada às necessidades de recursos e suprimentos da unidade, na qual você esteja envolvido, e à função administrativa de organizar. A partir dessa ação, sabemos qual realmente é o patrimônio que o telecentro possui, qual recurso estará destinado para determinada ação, quem é responsável por determinada tarefa, entre outras atividades que devem ser organizadas para permitirem uma boa execução das ações.

Conforme Daft (2007, p. 6), “organizar é a função administrativa com a atribuição de tarefas, o agrupamento de tarefas em departamentos e a alocação de recursos para os departamentos”.

Além disso, para funcionar, todo telecentro possui seus equipamentos diversos - de informática, como computadores, câmeras, filmadoras; móveis como mesas, cadeiras etc. - os quais são utilizados pelos usuários da unidades e devem ser bem cuidados por eles, quanto à sua conservação e à sua manutenção.

Assim, o patrimônio de uma unidade constitui os recursos físicos organizacionais, os quais são elementares para a existência do telecentro. Como, no corpo do ser humano, os órgãos e os membros são fundamentais para o bom funcionamento.

REFLITA!

Faça você mesmo uma reflexão e perceba o quanto os recursos e a sua devida organização são importantes para o funcionamento e o suprimento do seu telecentro. Vejamos na prática: na sua unidade, quais são os recursos existentes e quais os necessários para que ela funcione?

Perceba que toda unidade tem sua necessidade de suprimento, sejam recursos financeiros, pois precisa comprar determinados materiais para realizar o pagamento das contas fixas e das de energia elétrica, água, internet, para arcar com a remuneração dos recursos humanos necessários, isto é, para pagar os colaboradores (que realizam serviços gerais), os instrutores, precisa-se dos voluntários. Precisa de suprimentos de matéria-prima, como materiais de limpeza, equipamentos, os quais devem ser comprados, consertados e conservados.

Enfim, vários são os recursos necessários em uma unidade de telecentro. É preciso desenvolver uma boa organização para poder alocar devidamente todos os recursos, de qualquer tipo, no seu devido lugar, na devida quantidade, vinculados à pessoa responsável pela atividade que o telecentro demande. Isso tudo para que possa ser realizado o suprimento dos materiais necessários para o bom funcionamento da gestão do telecentro, conforme foi planejado pela equipe envolvida.

2.A Direção com ética na gestão, para um bom atendimento aos usuários

Figura 7



Fonte: adaptado do original de @macrovector disponível em https://www.freepik.com/free-vector/higher-education-person-set-students-different-situations_3998734.htm

Nós, seres humanos, convivemos com os mais diversos tipos de pessoas que são diferentes quanto aos próprios gostos, pensamentos, cor da pele, preferências, altura, peso, sexo, idade, além de apresentarmos características que nos torna únicos e responsáveis por nós mesmos. Existem exceções, é claro. Nesse contexto, para vivermos em harmonia, temos de saber nos relacionar, interagir e nos integrar com todas essas pessoas que convivemos.

No seu telecentro, certamente você encontrará as mais diversas pessoas, as quais esperam interagir da melhor maneira possível com os monitores e com os colegas, tanto presencial como virtualmente. Nesse aspecto, a ética está relacionada com a ação de sermos corretos com nós mesmos e com a sociedade, perante os nossos atos e o nosso modo de agir, de nos relacionarmos com os demais, de atender ao usuário de uma unidade na qual trabalhamos - presencial ou virtualmente.

De acordo com Albertin (2010, p. 223), no caso de questões envolvendo interações com a tecnologia, há três aspectos que devem ser analisados, de modo integrado, para verificar se existe uma postura ética: a) os aspectos sociais, ligados às questões sociais de interação dos indivíduos relacionados uns com os outros, relacionamentos pessoais e interpessoais; b) os aspectos éticos, que trazem as questões morais associadas à boa conduta, ao respeito mútuo, ao bom atendimento; c) os aspectos técnicos, que trazem os conhecimentos tecnológicos e técnicos trabalhados e envolvidos na situação em questão.

Esses aspectos devem ser analisados e tratados em conjunto, para que possa ocorrer uma integração nas três questões, sem que uma possa atrapalhar a outra. Como exemplo, podemos relatar algumas situações ocorridas no cotidiano de diversos telecentros, quando alguns instrutores ou monitores não são éticos profissionalmente, deixando de atender

com seu conhecimento técnico, por não possuir um bom convívio social com determinado participante.

É preciso um bom atendimento para todos os participantes da unidade, com ética profissional, exercendo, da melhor forma, os conhecimentos e as habilidades, as quais não devem ser somente técnicas, mas também humanas e conceituais.

Daft (2007) coloca que, para o desenvolvimento de uma boa gestão, é preciso ter habilidades administrativas, que são resumidas em três categorias: conceituais, humanas e técnicas. As conceituais são as habilidades de ver a organização como um todo e de saber integrá-la entre todas as partes que a formam, auxiliando principalmente nas tomadas de decisões. As humanas estão relacionadas a saber trabalhar com outras pessoas de um grupo e se integrar com parte desse grupo. São os relacionamentos interpessoais e grupais e a comunicação na organização. E as técnicas, as quais se referem à capacidade de saber realizar as tarefas, tendo conhecimento para a função e sabendo fazer da maneira certa, com o devido conhecimento, conforme demonstrado na ilustração seguinte.

Figura 8



Fonte: adaptado de Daft (2007)

Além dessas habilidades administrativas se complementarem com a integração dos conhecimentos adquiridos, tanto profissional como pessoalmente, permitem o desenvolvimento de habilidades práticas, que necessitarão de atitudes por parte do profissional para poderem se efetivar com um bom aprendizado, tanto para a pessoa quanto para a unidade na qual você atue.

A partir do posicionamento de Albertin (2010) e Daft (2007), vemos que para desenvolver um bom atendimento, junto aos usuários de um telecentro, temos de não somente aplicar nossos conhecimentos técnicos, mas sermos humanos, sociáveis e éticos.

Também precisamos de uma visão administrativa do todo integrado, para entender e encontrar qual a melhor decisão a ser tomada em cada situação específica.

Nessa perspectiva, é preciso ter um atitude gerencial de nossas ações e de todo o grupo envolvido na unidade, para que seja possível ter uma direção com ética na gestão e seja alcançado um bom atendimento aos usuários e aos participantes.

De acordo com Daft (2007), a função “Dirigir (liderar ou executar)” ainda envolve a capacidade de influenciar e motivar as pessoas, que fazem parte de um grupo, a alcançarem as metas estabelecidas em uma organização.

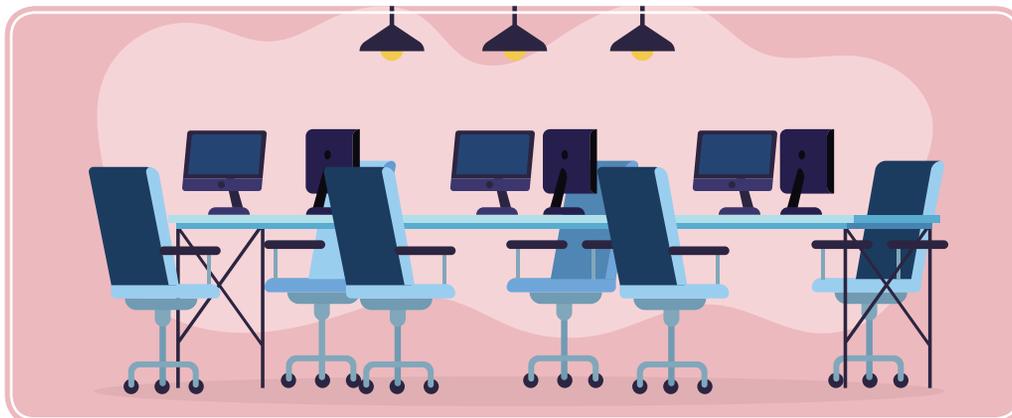
Dessa forma, para ser desempenhado um bom atendimento e para que todos possam estar satisfeitos com o que é oferecido pela equipe do telecentro, deve-se ter atitudes de liderança e direção entre os integrantes, para que seja trabalhado entre todos um padrão de atendimento, de postura, de atuação.

Assim, devemos ser corretos no convívio social entre as pessoas com as quais nos relacionamos no telecentro, buscando interagir da melhor forma possível, mantendo um padrão de atuação entre a equipe de instrutores, monitores e demais envolvidos no atendimento do telecentro em si. A gentileza, a cortesia e a boa interação são condutas adequadas tomadas pelos integrantes de uma equipe.

Monitores e professores aprendem bem mais do que os alunos com a boa interação e com o relacionamento com todos os usuários de uma organização, pois o conhecimento é construído entre todos os envolvidos em uma situação de aprendizagem, e não depositado de uma pessoa para a outra.

3. O Controle, para ter uma boa manutenção dos equipamentos

Figura 9



Fonte: adaptado do original de @pikisuperstar disponível em https://www.freepik.com/free-vector/illustration-people-working-together_5306376.htm

Na sua unidade de telecentro, com certeza, existe aquele equipamento que você gosta mais de utilizar. Aquele computador com a melhor configuração, que responde mais rápido aos seus comandos, com equipamentos multimídia. Um espaço específico da unidade que você prefira mais aos outros, pode ser a sala com todos os equipamentos para você ministrar algum treinamento ou, quem sabe, até mesmo a sala do cafezinho, com a cafeteira, o fogão, o micro-ondas e outros.

Enfim, dentro de uma organização, não somente os telecentros, seja qual for a sua área de atuação, existem diversos tipos de equipamentos e maquinários de extrema importância para o funcionamento dela.

É claro que não conseguimos manter tudo o que é bom eternamente, mas é possível manter o bom funcionamento, uma boa utilização dos usuários de toda a estrutura do local o qual utilizamos.

Imagine se, todos os meses, fosse precisa a troca dos computadores de sua unidade ou, pelo menos, das lâmpadas das salas. Com certeza, as trocas são necessárias, mas é preciso uma boa manutenção de tudo o que venhamos a utilizar durante as nossas atividades.

Assim, é muito importante que seja mantido o controle de tudo o que é feito, não somente dos equipamentos, mas de todas as ações realizadas, dos suprimentos, dos diversos recursos disponíveis e necessários para o telecentro, pois, a partir do controle, será possível monitorar todas as atividades que foram planejadas, organizadas e estão sendo executadas. É nesta hora que devemos realizar as correções do que é necessário e ver onde melhorar, mudar, excluir ou acrescentar.

Segundo Daft (2007), é preciso certificar que a organização está se movendo em direção às metas, sendo preciso desenvolver o controle, que envolve o monitoramento das atividades de toda a equipe, mantendo a organização no caminho do planejamento, definindo e fazendo as correções necessárias.

Em um telecentro, deve-se ter uma boa atitude de controle para haver uma boa manutenção dos equipamentos utilizados, bem como é preciso que sejam desenvolvidos normas e padrões de conduta e conservação dos equipamentos, envolvendo não somente a equipe que busca manter a estrutura com seus devidos recursos, mas todos os usuários.

REFLITA!

Imagine o que seria da unidade sem os tão preciosos computadores que ela possui. Ou pense como seria se não tivesse mais a cafeteira para fazer aquele cafezinho da tarde.

É recomendável cuidar bem de todos os equipamentos e demais recursos disponíveis na unidade, repassando esse pensamento para os usuários do telecentro, caso contrário, qualquer dano ao patrimônio será uma perda aos participantes da unidade. Por isso, a vigilância e o cuidado devem ser praticados.

Mas não basta somente cuidar, é preciso manutenção, evitar o mau uso dos equipamentos, deixar para se alimentar em locais específicos, para não deteriorar os equipamentos com líquidos e alimentos. Tudo tem seu devido lugar, tudo tem seu devido tempo.

Sempre é momento de corrigir, de manter o controle, de melhorar, de acrescentar, de excluir, ou seja, sempre devemos controlar o que está acontecendo. No controle, você pode ver o que pode ser feito para melhorar o desempenho organizacional do telecentro, o que está dando certo ou errado, o que foi alcançado. A partir disso, novos planejamentos devem ser realizados, novas metas estipuladas, todo o ciclo se completa e se reinicia e cada vez mais pessoas são beneficiadas e atendidas.

Lembre-se de que o sucesso do seu telecentro também depende muito dos seus conhecimentos, das suas habilidades e de suas atitudes. Mantenha o controle, para ter uma boa manutenção dos equipamentos da unidade. Agora, cabe a você desempenhar a sua função na Gestão do Telecentro, junto à sua equipe. Boa sorte e mãos à obra!

REFLITA!

Agora, você já sabe que para ter uma boa gestão de um telecentro precisamos ter um bom planejamento, com uma boa organização e atitudes de liderança, para que seja possível realizar ações relacionadas com o controle. Sabendo disso, continue colocando em prática esse conhecimento na execução das funções administrativas da sua unidade. Com certeza, você irá obter um excelente resultado em suas metas planejadas.

APRENDENDO NA PRÁTICA



Você aprendeu como são os princípios para uma boa gestão de um telecentro. Aproveite para praticar isso na sua unidade.

- 1) Faça uma pesquisa sobre como os princípios abordados nesta disciplina são trabalhados no telecentro onde você participa.
- 2) Coloque o arquivo no *link* disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem da disciplina.

FEEDBACK



Completamos todos os conhecimentos necessários para desenvolver uma boa gestão do nosso telecentro. Porém, caso queira se aprofundar mais sobre o assunto, vários são os livros e os materiais para ampliarmos os nossos aprendizados.

Lembre-se de que este curso, além de capacitá-lo e melhorar os seus conhecimentos na área, pode levá-lo a buscar mais conteúdos e saberes.

Você pode pesquisar em livros de Administração (como já citamos na unidade anterior), livros sobre planejamento, revistas especializadas, ferramentas tecnológicas como vídeos no <https://www.youtube.com/>, artigos científicos, entre outros.

Este aprendizado que está desenvolvendo irá ajudar muitos usuários do telecentro onde você participa. A sua formação como Agente Formador de Inclusão Digital fará a diferença para muitos, como mostra o exemplo do telecentro disponível no *link*

<https://www.youtube.com/watch?v=9Pf3SWepdyo>

Ser monitor, instrutor e formador, que faça parte da equipe de colaboradores de um telecentro, faz a diferença não somente para os alunos usuários da unidade, mas para com a formação do monitor principalmente. É uma experiência única e muito enriquecedora.

Veja os relatos de monitores participantes de projetos comunitários em telecentro. Em seguida, reflita sobre como você é importante para o seu telecentro:

<https://youtu.be/proeBOTdBQk>

Após visualizar os vídeos, aprofundar seus conhecimentos e desenvolver sua curiosidade em novos conteúdos, reflita sobre a sua atuação e seu papel, para que possa desenvolver nossa próxima atividade.

SÍNTESE DA UNIDADE

Para uma boa gestão de um telecentro, é preciso que sejam desenvolvidas todas as quatro funções da Administração, com base nos princípios importantes para uma boa gestão de um telecentro ou de outra organização, seja ela de qual tipo for.

Para o alcance de uma boa gestão de uma organização, especificamente um telecentro, é preciso compreender os princípios que envolvem um bom planejamento, para um eficiente desempenho organizacional, e também uma organização do que foi planejado, de forma que possa dar suprimentos a todas as necessidades materiais, de equipamentos, recursos humanos, financeiros e outros diversos.

Uma boa organização vem seguida por uma boa direção, não somente em questão de sentido, rumo, mas na gestão - a qual deve ser realizada com princípios éticos (pessoais e profissionais) que partem de toda a equipe de colaboradores da unidade, priorizando um bom atendimento aos usuários.

Para que isso possa ocorrer, toda a equipe deve desenvolver habilidades administrativas (técnicas, humanas e conceituais), além de integrar os seus conhecimentos com suas habilidades e atitudes.

Assim, para que tudo possa funcionar conforme o planejado e dentro dos princípios relevantes, é necessário que se desenvolvam formas de realização do Controle, para se ter uma boa manutenção e utilização dos equipamentos do telecentro.

Em geral, para uma boa gestão de um telecentro, é preciso que os processos administrativos sejam desenvolvidos a partir das quatro funções relatadas nesta disciplina: o planejamento, a organização, a direção e o controle, permitindo que as devidas adequações e flexibilidades nas metodologias de ensino possam ocorrer, de acordo com a realidade da instituição e dos seus usuários, beneficiados e envolvidos.

TROCAR E CRIAR

É muito bom saber que você está acompanhando e aprendendo nosso conteúdo, o qual será muito útil para a sua atuação na unidade, seja ela inserida onde for, independente da região.

Agora, vamos trocar conhecimentos com os participantes dos telecentros de outras unidades e regiões. Coloque no fórum de discussão, disponibilizado pelo professor formador, respostas para as três questões a seguir:

1. Para você, qual é a importância da sua atuação no telecentro?
2. Quais foram os aprendizados que obteve com a sua experiência, positivos e negativos?
3. A partir da análise da sua experiência, dos relatos dos monitores (do vídeo disponibilizado anteriormente) e de tudo o que aprendeu nesta disciplina, o que você sugere para a melhoria da gestão de um telecentro?

APROFUNDAR

O assunto desta disciplina pode ser aprofundado a partir da leitura de alguns materiais extras, como alguns livros, estudos de casos, artigos publicados, filmes e outros. Recomendamos os seguintes:

- **Cartilha para Telecentros Comunitários para o desenvolvimento humano** - lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe: https://nupef.org.br/sites/default/files/downloads/cartilha_telecentros_l.pdf
- Site do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações, com definições, explicações e legislação sobre telecentro: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/comunicacao/SETEL/inclusao_digital/telecentros/TELECENTROS.html
- Site do Governo Digital. <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/cidadania/inclusao-digital/telecentros>
- Vídeo do Telecentro do Espaço Ciência de Pernambuco. <https://www.youtube.com/watch?v=xwsEardWFOE>

- Site da Prefeitura de São Gonçalo do Amarante-RN, com relato do telecentro na cidade:

<https://saogoncalo.rn.gov.br/conheca-o-telecentro-de-sao-goncalo-do-amarante/>

Além desses, busque, cada vez mais, conhecimento e compartilhe. Conforme o grande exemplo de educador, Paulo Freire, os homens ensinam e aprendem uns com os outros, mediados pelo meio em que eles vivem (FREIRE, 2011).

O mesmo autor também falou que, para cada situação específica, existe uma metodologia de aprendizagem específica, a qual deve ser desenvolvida conforme a realidade dos envolvidos no ensino. Assim, aprenda o máximo que puder, mas lembrando de realizar, da melhor forma, as adequações, para que todos possam ser favorecidos no aprendizado.

AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Parabéns pelo aprendizado que desenvolveu conosco nesta disciplina! Você está se tornando um excelente profissional na área.

Para complementar sua formação, pratique as novas habilidades. Realize, a partir dos conhecimentos assimilados nesta disciplina, as seguintes questões:

1. Elabore um planejamento completo da unidade em que atua, identificando as devidas metas e planos de ação, as metodologias de revisão e a avaliação do desempenho do planejamento.
2. Relate como é o atendimento dos monitores, instrutores, professores e demais integrantes da equipe.
3. Quais recursos a unidade possui, ou seja, descreva o patrimônio do telecentro e como estão conservados.
4. Após todo o aprendizado obtido, como um bom profissional que está se tornando, o que pode melhorar na gestão do telecentro onde você participa?

Bom trabalho! Coloque suas respostas no AVA, no *link* que o professor criou.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Comércio eletrônico**: modelo, aspecto e contribuições de sua aplicação. 6.ed. São Paulo:Atlas, 2010.

DARF, Richard L. **Administração**. 1.ed. São Paulo:Thomson Learning, 2007.

DAFT, Richard L. **O executivo e o elefante**: um guia de liderança para atingir a excelência interior. Ribeirão Preto: Novo Conceito Editora, 2013.

MINTZBERG, Henry et al. **Safári de estratégia**: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; Vasconcelos, Isabella Gouveia. **Teoria geral da administração**. 3.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

Nove filmes sobre planejamento <https://blog.dino.com.br/9-filmes-com-bons-exemplos-de-planejamento/>. Acesso em: 21 de maio de 2019.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projetos**: estabelecendo diferenciais competitivos. 7. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

GLOSSÁRIO

Agrupamento: substantivo masculino. Ação de reunir. Reunião de várias pessoas ou coisas: um vocábulo é um agrupamento de letras.

Alocação: substantivo feminino. Ato ou resultado de alocar. Ação de destinar recursos (verbas) para uma associação ou para propósitos determinados: alocação de custos.

Arranjos locais: local: adj. Próprio de um lugar: costume local. Medicina Circunscrito, limitado a determinado órgão: dor local, anestesia local....arranjo: s.m. Concerto, boa disposição, ordem. Governo, economia doméstica. Móvel, utensílios, louças, prata. Fam. Conciliação, acordo.... Concertos e melhorias para uma localidade.

Atribuição: substantivo feminino. Ação ou efeito de atribuir: atribuição do Bolsa Família.

Desempenho organizacional: desempenho: s.m. Modo com alguém ou alguma coisa se comporta tendo em conta sua eficiência, seu rendimento: o desempenho de uma gestão, de um... organizacional: adj. Que se refere à organização: tarefas organizacionais. Próprio das instituições que se destinam à realização de atos... Rendimento da eficiência da instituição.

Deteriorar: verbo transitivo direto e pronominal. Pôr em mau estado; danificar-se, estragar-se: a chuva deteriorou o telhado; com o tempo, a casa se deteriorou.

Embasar: verbo transitivo direto, bitransitivo e pronominal. Providenciar o embasamento teórico para; utilizar como fundamento; basear ou basear-se: aquela teoria embasou minha tese; embasou sua dissertação de mestrado em sociedades medievais; embasa-se em sociedades medievais para fundamentar seu trabalho.

Ética: substantivo feminino. Segmento da filosofia que se dedica à análise das razões que ocasionam, alteram ou orientam a maneira de agir do ser humano, geralmente tendo em conta seus valores morais. [Por Extensão] Reunião das normas de valor moral presentes numa pessoa, sociedade ou grupo social: ética parlamentar; ética médica.

Lacunas: lacuna: s.f. Espaço vago no interior de um corpo; falha, brecha. Aquilo que falta em algo (real ou abstrato): documento repleto de...

Meta: s.f. Aquilo que se pretende alcançar; objetivo, finalidade. Finalização de alguma coisa; termo, limite: a meta já foi...

Moral: substantivo feminino. Preceitos e regras que, estabelecidos e admitidos por uma sociedade, regulam o comportamento de quem dela faz parte.

Patrimônio: substantivo masculino. Bem que vem do pai e da mãe. Conjunto dos bens, direitos e obrigações de uma pessoa jurídica.

Personalidade: substantivo feminino. Pessoaalidade; qualidade ou estado de existir como pessoa. As características próprias e particulares que definem moralmente uma pessoa.

Suprimento: substantivo masculino. Ação ou efeito de suprir, adicionar, acrescentar; adição. Doação, fornecimento ou entrega do necessário para que algo se realize. Aquilo que se oferece; doação, fornecimento, entrega. Dinheiro que se empresta; empréstimo. Que serve para um propósito, que tem utilidade. O que se dá, se oferece ou é recebido por doação.

Recursos: substantivo masculino plural. Faculdades, dotes; bens materiais; posses: homem de recursos. Condição de riqueza, de produção de desenvolvimento econômico: país de imensos recursos.

ILUSTRAÇÕES POR PÁGINA

Capa

Fonte: adaptado do original de @pikisuperstar / Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/office-workers-sitting-desks_5313458.htm

Figura 1: Telecentro é inaugurado no Jardim São Marcos, Embu das Artes-SP.
Fonte: <http://cidadeembudasartes.sp.gov.br/embu/portal/noticia/ver/2914> 3

Figura 2
Fonte: adaptado do original de @brgfx / Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/set-modern-classroom_4485543.htm..... 4

Figura 3
Fonte: adaptado do original de @GraphiqaStock / Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/business-background-design_1068430.htm 5

Figura 4
Fonte: adaptado do original de Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/lovely-hand-drawn-planning-schedule-concept_3236880.htm 7

Figura 5
Fonte: adaptado do original de @macrovector / Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/business-management-meeting_3975527.htm 14

Figura 6
Fonte: adaptado do original de @macrovector / Freepik. Disponível em https://www.freepik.com/free-vector/higher-education-person-set-students-different-situations_3998734.htm 18

Figura 7
Fonte: adaptado do original de @macrovector disponível em https://www.freepik.com/free-vector/higher-education-person-set-students-different-situations_3998734.htm 20

Figura 8	
Fonte: adaptado de Daft (2007)	21
Figura 9	
Fonte: adaptado do original de @pikisuperstar disponível em https://www.freepik.com/free-vector/illustration-people-working-together_5306376.htm	23



 editoraifrn

 Didáticos

 **INSTITUTO FEDERAL**
Rio Grande do Norte
Campus Avançado Natal - Zona Leste

MINISTÉRIO DA
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

ISBN 978-65-86293-16-6



9 786586 293166 >