

Centro de Tecnologia e Inovação

Manual do(a) Usuário(a)

São Paulo

MANUAL DO(A) USUÁRIO(A)

APRESENTAÇÃO

Este manual tem por objetivo dar diretrizes e orientações sobre os direitos e deveres dos(as) usuários(as) atendidos(as) pelo Centro de Tecnologia e Inovação.

Cada usuário(a) é um indivíduo com convicções próprias, valores culturais e religiosos, que devem ser respeitados, garantindo a sua satisfação.

Ouviremos continuamente suas opiniões para melhorar os nossos serviços. Todos(as) têm o direito de expressão e de solucionar todas as suas dúvidas.

Tentativas serão feitas a fim de buscar a melhor solução e direcionamento às suas necessidades.

Caso você seja convidado(a) a participar de algum Projeto de Pesquisa terá as informações necessárias, assim como o direito de aceitar ou recusar a sua participação.

Entretanto, se você decidir não participar de um estudo, o seu atendimento não será afetado ou prejudicado.

Os recursos existentes serão colocados a serviço dos(as) usuários(as) e da comunidade.

Trabalharemos em parceria e respeitaremos as suas decisões.

DIREITOS DO(A) USUÁRIO(A):

- Receber informações claras e fidedignas sobre seu atendimento em todas as atividades desenvolvidas no Centro de Tecnologia e Inovação;
- Ser atendido(a) com cortesia, educação e respeito por todos os colaboradores do Centro de Tecnologia e Inovação; em atividades presenciais ou online;
- Ter a disposição a Equipe Técnica para tirar dúvidas e tratar de assuntos pertinentes ao atendimento do usuário; em atividades presenciais ou online;
- Receber informações precisas sobre o dia e o horário de seu atendimento, bem como o setor que irá atendê-lo(la); em atividades presenciais ou online;
- Ser atendido(a) pontualmente na data e horário agendado, de acordo com o tempo de duração de cada atividade; em atividades presenciais ou online;
- Ser informado(a) no caso de imprevistos, ausência ou atrasos nos atendimentos, aulas e encontros dos profissionais que o atenderão; em atividades presenciais ou online;
- Receber declarações das atividades desenvolvidas, sempre que solicitado;
- Não ser fotografado(a) e filmado(a) para fins de divulgação sem sua permissão; em atividades presenciais ou online;
- Encontrar um ambiente limpo e organizado em todas as dependências do Centro de Tecnologia e Inovação.

DEVERES DO(A) USUÁRIO(A):

- Realizar o cadastro informando dados pessoais com veracidade;
- Ao chegar no Centro de Tecnologia e Inovação, o(a) usuário(a) deverá apresentar-se na recepção;
- Apresentar os documentos solicitados para os usuários cadastrados no Programa Meu Emprego Trabalho Inclusivo;
- Justificar suas ausências com no mínimo 24 horas de antecedência, pessoalmente ou por telefone. Caso não comunique a ausência, poderá ocorrer o cancelamento de sua inscrição nas atividades, sendo necessário aguardar o início de nova turma;
- O(a) usuário(a) deverá comparecer pontualmente às atividades, sendo que a tolerância será de, no máximo, 15 minutos de atraso;

- Após esse período de tolerância o(a) usuário(a) não poderá participar da atividade;
- O(a) usuário (a) somente obterá seu certificado com 75% de presença no respectivo curso;
- A continuidade do(a) usuário(a) no curso somente será confirmada com a sua presença na primeira aula;
- Zelar pela harmonia e preservação do ambiente e dependências do Centro de Tecnologia e Inovação.

É expressamente proibido:

- A comercialização de produtos ou serviços nas dependências do Centro de Tecnologia e Inovação;
- O uso inadequado ou impróprio dos equipamentos, materiais e produtos, ficando o usuário(a) obrigado(a) a reparar quaisquer danos causados;
- Atos ou atitudes que perturbem outros(as) usuários(as);
- Desacatar os(as) colaboradores(as) e usuários(as);
- Fumar ou ingerir bebidas alcólicas nas dependências do Centro de Tecnologia e Inovação;
- O ingresso de pessoas portando armas de fogo, armas brancas e objetos perfuro cortantes;
- Filmar ou fotografar o interior do Centro de Tecnologia e Inovação, salvo mediante autorização expressa dos profissionais do Centro;
- É aconselhável não trazer objetos de valor, pois o Centro não se responsabiliza por extravios e perdas de objetos pessoais.

O Centro de Tecnologia e Inovação dispõe de atividades, programas e cursos, para pessoas com deficiência, a partir de 14 anos de idade, com o objetivo de desenvolver a inclusão social.

Cada programa apresenta período de duração específico. As inscrições deverão ser realizadas pessoalmente na recepção, por telefone ou pelo site.

Disponibilizamos serviços como cursos, programas e projetos customizados em parcerias com empresas que tenham interesse em contratar pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores.

O(a) usuário(a) com deficiência auditiva terá à sua disposição a Central de Libras que consiste na tradução simultânea, por vídeo, visando estabelecer uma comunicação entre a pessoa surda e o profissional que está prestando o atendimento, com a mediação remota de intérpretes fluentes em Língua Brasileira de Sinais.

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1. O Centro de Tecnologia e Inovação funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.
2. Para realização de triagem, é necessário a presença de um(a) responsável legal nos casos de menores de 18 anos ou interdição.
3. Na eventualidade de faltas, o(a) usuário(a) deverá justificar-se diante do(a) responsável pela atividade, apresentando documento pertinente, conforme o caso (atestado). Mediante faltas consecutivas e/ou alternadas, sem justificativas aceitáveis, a Equipe Técnica discutirá a permanência do(a) usuário(a) nas atividades do Centro de Tecnologia e Inovação.
4. Cada usuário(a) poderá beneficiar-se dos diversos tipos de programas e cursos, de acordo com a carga horária estabelecida, mediante triagem, não sendo permitido nova inscrição para a mesma atividade.
5. Em relação à convocação para entrevistas para o Programa Meu emprego Trabalho Inclusivo, ou para os cursos de Inclusão digital, serão realizadas três tentativas de contato por telefone, em diferentes dias e horários, posteriormente enviaremos uma mensagem de texto, e, caso a mesma não seja respondida, o usuário será retirado do banco de interesse.
6. O Centro de Tecnologia e Inovação não se responsabilizará por objetos de valor trazidos pelo(a) usuário(a).
7. A participação da família e/ou responsável se dará por meio de eventuais reuniões, convocadas pela equipe, quando necessário.
8. O Centro de Tecnologia e Inovação reconhece a importância da Lei Geral de Proteção de Dados, por isso utiliza as informações do(a) usuário(a) exclusivamente para inscrição gratuita nos cursos e ações disponibilizados na unidade.

9. No caso do não cumprimento das normas e regras estabelecidas nesse documento, o(a) usuário(a) poderá ser advertido verbalmente, por escrito e/ou suspenso das atividades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Siga as orientações e regras do Centro de Tecnologia e Inovação.

Nosso objetivo é atender bem a todos(as) e para o bom andamento do atendimento, o cumprimento das normas é imprescindível.

Informamos que temos um canal para você se comunicar conosco que está à disposição por meio do SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário.

Fone: (11) 3500-0070 E-mail: sau@ctipfi.spdm.org.br

Qualquer dúvida, sugestões ou críticas, estamos à inteira disposição, por meio deste canal ou pessoalmente.

ÁREA TÉCNICA			
Atendimento ao Usuário			
CÓDIGO	REVISÃO		PÁGINA
R-COM-010	002	DEZ/20	7 de 7

CONTROLE DE ENTREGA DO MANUAL DO(A) USUÁRIO(A)

Confirmo a entrega do documento abaixo relacionado, referente ao Regimento Interno e Manual de Atendimento do(a) Usuário(a) no Centro de Tecnologia e Inovação.

() Manual do(a) Usuário(a) /Regimento Interno do CTI

Nome do(a) Usuário(a): _____

Nome do(a) Responsável: _____

Assinatura: _____

Entregue em: ____/____/____