

# Centro de Tecnologia e Inovação

## Manual do(a) Usuário(a)

São Paulo

## MANUAL DO(A) USUÁRIO(A)

### APRESENTAÇÃO

Este manual tem por objetivo dar 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.

Suas opiniões são importantes para melhorar os nossos serviços. Todos(as) têm o direito de esclarecer todas as suas dúvidas.

Se você for convidado a participar de algum Projeto de Pesquisa terá as informações necessárias, assim como o direito de aceitar ou recusar a sua participação. Você não terá seu atendimento prejudicado caso não aceite participar.

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

Vamos trabalhar sempre em parceria e respeitaremos as suas decisões.

### DIREITOS DO(A) USUÁRIO(A):

- Receber informações claras e fidedignas sobre seu atendimento em todas as atividades que participar;
- Ser atendido(a) com cortesia, educação e respeito por todos os colaboradores; em atividades presenciais ou online;
- A Equipe Técnica irá esclarecer suas dúvidas e tratar de assuntos sobre o atendimento; em nas atividades presenciais ou online;
- Receber informações sobre o dia e o horário de seu atendimento, 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 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 cadastro informando dados pessoais corretos;
- 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, por telefone ou WhatsApp. Caso não comunique a ausência poderá ocorrer o cancelamento de sua inscrição nas atividades, sendo necessário aguardar o início de nova turma;
- Comunicar desistência do curso ou atividade quando necessitar de intérprete de libras;
- O(a) usuário(a) deverá comparecer pontualmente às atividades, 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; para o curso de Libras nota nível básico média 5,0 intermediários e avançado 7,0
- 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 os danos causados;
- Atos ou atitudes que perturbem outros(as) usuários(as);
- Não respeitar os(as) colaboradores(as) e usuários(as);
- Fumar ou ingerir bebidas alcóolicas nas dependências da
- 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, somente com autorização dos profissionais do Centro;
- A unidade não se responsabiliza por objetos de valor por perdas ou extravios de seus pertences.

O Centro de Tecnologia e Inovação, oferece atividades, programas e cursos, para pessoas com deficiência, a partir de 16 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 ou por telefone ou pelo site <https://cti.org.br/site/>

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, ou com a presença 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 08 às 17 horas.
2. Na eventualidade de faltas, o(a) usuário(a) deverá justificar-se diante do(a) responsável pela atividade, apresentando documento, 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.
3. Cada usuário(a) poderá beneficiar-se dos diversos tipos de programas e cursos, de acordo com a carga horária estabelecida.
4. Para convocação no Programa Meu emprego Trabalho Inclusivo, ou para os cursos, 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.
5. O Centro de Tecnologia e Inovação não se responsabilizará por objetos de valor trazidos pelo(a) usuário(a).
6. A participação da família e/ou responsável será por meio de reuniões, convocadas pela equipe, quando necessário.
7. O Centro de Tecnologia e Inovação reconhece a importância da Lei Geral de Proteção de Dados por isso utiliza as informações dos usuários exclusivamente para inscrição gratuita nos cursos e ações disponibilizados na unidade.
8. 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](mailto:sau@ctipfi.spdm.org.br)

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

## 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: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_