

Sumário

Notas dos editores	13
1 INTRODUÇÃO	15
1.1 O que é um telecentro?	17
1.1.1 O que é um Telecentro de Informação e Negócios?	18
1.1.2 O Gestor do Telecentro de Informação e Negócios	19
1.2 O que um telecentro pode fazer por sua comunidade?	21
1.3 Política do Mdic em relação aos telecentros e às redes associadas	23
1.3.1 Democratização	24
1.3.2 Diversidade	24
1.3.3 Integração	24
1.3.4 Ação em rede	24
1.3.5 Valorização das lideranças locais e regionais	25
1.4 Orientação estratégica	25
1.5 Missão dos Telecentros de Informação e Negócios	26
1.6 Objetivos do Telecentro de Informação e Negócios	26
2. MODELOS DE GESTÃO	31
2.1 Gestão participativa e comunitária	32
2.2 Gestão autônoma empresarial	33
3. MODELOS BÁSICOS DE OPERAÇÃO	37
3.1 Microtelecentro, minitelecentro, telecentro básico, telecentro completo	37
3.2 Escola de Informática e Empreendedorismo	40
3.3 Escritório virtual	41
3.4 Cybercafé	43
3.5 O Modelo da Rede TIN	44

4. DIRETRIZES GERAIS DE GESTÃO E OPERAÇÃO	47
4.1 Como monto um telecentro?	47
4.1.1 Preparando a proposta e mobilizando a comunidade	47
4.1.2 Identificando os meus clientes e o que eles querem	47
4.1.3 Garantindo a sustentabilidade do telecentro	47
4.1.4 Montando o plano de negócios	49
4.2 Efetivando a implantação do telecentro	49
4.2.1 Que produtos e serviços podem ser oferecidos?	49
4.2.2 Quais são as principais atividades e processos, e quais são as atribuições e responsabilidades da equipe (gestor, educador, monitor, atendente)?	50
4.2.3 Como recruta e seleciono meus colaboradores?	50
4.2.4 Gerando receita e administrando despesas	51
4.2.5 Divulgando o telecentro e estabelecendo parcerias	53
4.3 Operacionalizando o telecentro	53
4.3.1 Escolhendo e montando o espaço físico do telecentro	53
4.3.2 Como instalo os equipamentos e software e como faço conexão com a internet?	56
4.3.3 Manutenção de equipamentos e software: dúvidas e problemas mais freqüentes	58
4.3.3.1 Rotinas para manutenção de equipamentos: limpeza, cuidados de uso, etc.	62
4.3.4 Como treino os colaboradores (gestores, educadores, monitores e atendentes)?	65
4.3.4.1 Cursos de atualização da Rede TIN do MDIC e do CDT	65
4.3.4.1.1 Ferramentas TIN On-line	65
4.3.4.1.2 Curso de gestão de telecentros	66
4.3.4.1.3 Treinamento em computadores	67
4.3.4.2 Como os microempresários terão acesso ao curso?	68

4.3.4.3 Módulo Intel	68
4.3.4.3.1 Curso 1: Montagem de computadores	69
4.3.4.3.2 Curso 2: Manutenção de computadores	69
4.3.4.3.3 Certificação	69
4.3.5 Ferramentas de trabalho para os telecentros	70
4.3.5.1 O Portal dos Telecentros de Informação e Negócios	70
4.3.5.1.1 Árvore Hiperbólica	70
4.3.5.1.2 Comunidades virtuais	70
4.3.5.1.3 Webmail TIN	71
4.3.6 Gerando estatísticas de uso e avaliando os resultados do telecentro	71
4.3.6.1 Relatórios de cadastros	72
4.3.6.1.1 Descrição	72
4.3.6.2 Relatório de total de horas	72
4.3.6.2.1 Descrição	72
4.3.6.3 Relatório de dia de semana e turno	73
4.3.6.3.1 Descrição	73
4.3.6.4 Relatório de categoria de produtos	74
4.3.6.4.1 Descrição	74
4.3.6.5 Relatório de cursos	74
4.3.6.5.1 Descrição	74
4.3.7 Administrando o telecentro com o uso do Sistema de Gestão de Telecentro (SIGT)	74
4.3.7.1 Controle financeiro (despesas e receitas)	75
4.3.7.2 Controle de materiais	76
4.3.7.3 Cadastro de produtos e serviços	77
4.3.7.4 Cadastro de usuários e atendimentos dados	77

4.3.7.5 Montagem de turmas e realização de treinamentos	78
4.3.8 Atendendo aos diferentes públicos do telecentro	78
4.3.8.1 Alfabetização digital: o primeiro passo	80
4.3.8.2 Atendimento aos microempresários e empresários de pequeno porte	80
4.3.8.3 Conteúdos especializados	80
4.3.8.4 Serviços bancários	82
4.3.8.5 Explorando outros recursos da internet	84
4.3.8.5.1 Utilização de chat	84
4.3.8.5.2 Utilização de e-mail	85
4.3.8.5.3 Utilização de fórum	85
4.3.8.5.4 Utilização de videoconferência	85
4.3.8.6 Dicas para resolver problemas do cotidiano	87
5. EXPANDINDO OS TELECENTROS	91
5.1 A Rede TIN como uma comunidade de prática	92
5.2 A Rede TIN como uma comunidade virtual	92
5.3 A Rede TIN como uma comunidade de empreendimento	94
Anexos	97
Colaboradores para a estruturação da Rede TIN	107