



Programa Educação A Distância



Manual do Aluno

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação | 3 |
| 2. Passos Iniciais | 3 |
| 2.1 ATUALIZAR O PERFIL DE PARTICIPANTE | 3 |
| 2.2 CONHECER A PÁGINA DO CURSO..... | 4 |
| A página principal do curso é dividida em duas colunas:..... | 4 |
| ➤ 2.3 BARRA DE NAVEGAÇÃO..... | 4 |
| 3. . RECURSOS DISPONÍVEIS | 5 |
| ➤ 3.1 COLUNA 1: FERRAMENTAS E RECURSOS DO CURSO | 5 |
| PARTICIPANTES | 6 |
| USUÁRIOS ON-LINE | 6 |
| ATIVIDADES | 7 |
| CONTEÚDO DO CURSO..... | 9 |
| SAIR DA ESCOLA VIRTUAL..... | 9 |
| 4. ÍCONES DOS MÓDULOS DE CONTEÚDO..... | 9 |
| ➤ NAVEGAÇÃO..... | 9 |
| 5. LINKS EXTERNOS E INTERNOS | 10 |

1. Apresentação

Bem-vindo ao curso Atendimento ao Cidadão.

Este documento é dirigido a você, participante. Com ele, você conhecerá como está estruturada a interface de navegação do curso e aprenderá a utilizar os seus recursos básicos.

No curso, será utilizado o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle, que está sendo amplamente utilizado no Brasil e no mundo. É desenvolvido sob a filosofia de software livre.

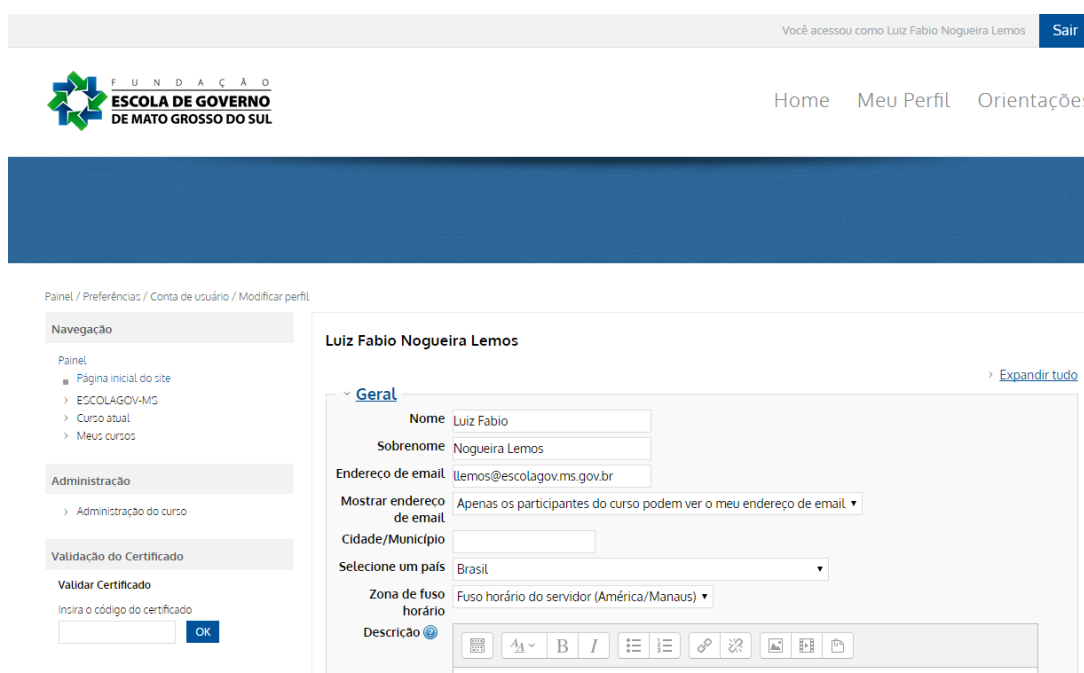
Em caso de dificuldades de utilização desse ambiente, envie um e-mail para ead@escolagov.ms.gov.br ou entre em contato através do telefone (67) 3321-6100 informando o assunto: Suporte ao Ambiente Virtual dos cursos EaD.

2. Passos Iniciais


2.1 ATUALIZAR O PERFIL DE PARTICIPANTE

O Perfil é um recurso importante para que você obtenha informações sobre os demais participantes do curso, por meio dos dados disponibilizadas por cada um deles. É importante que cada participante mantenha seu perfil atualizado.

Para modificar seu perfil, clique no link **Perfil** na caixa **Administração**. Conforme a Figura 1 você verá uma nova tela. Selecione **Modificar Perfil** e faça as alterações e acréscimos necessários.



Você acessou como Luiz Fabio Nogueira Lemos [Sair](#)

 [Home](#) [Meu Perfil](#) [Orientações](#)

Painel / Preferências / Conta de usuário / Modificar perfil

Navegação

- Painel
 - Página inicial do site
 - ESCOLAGOV-MS
 - Curso atual
 - Meus cursos
- Administração**
 - Administração do curso
- Validação do Certificado**
 - Validar Certificado
 - Inscri o código do certificado

Luiz Fabio Nogueira Lemos [Expandir tudo](#)

Geral

Nome

Sobrenome

Endereço de email

Mostrar endereço de email

Cidade/Município

Selecione um país

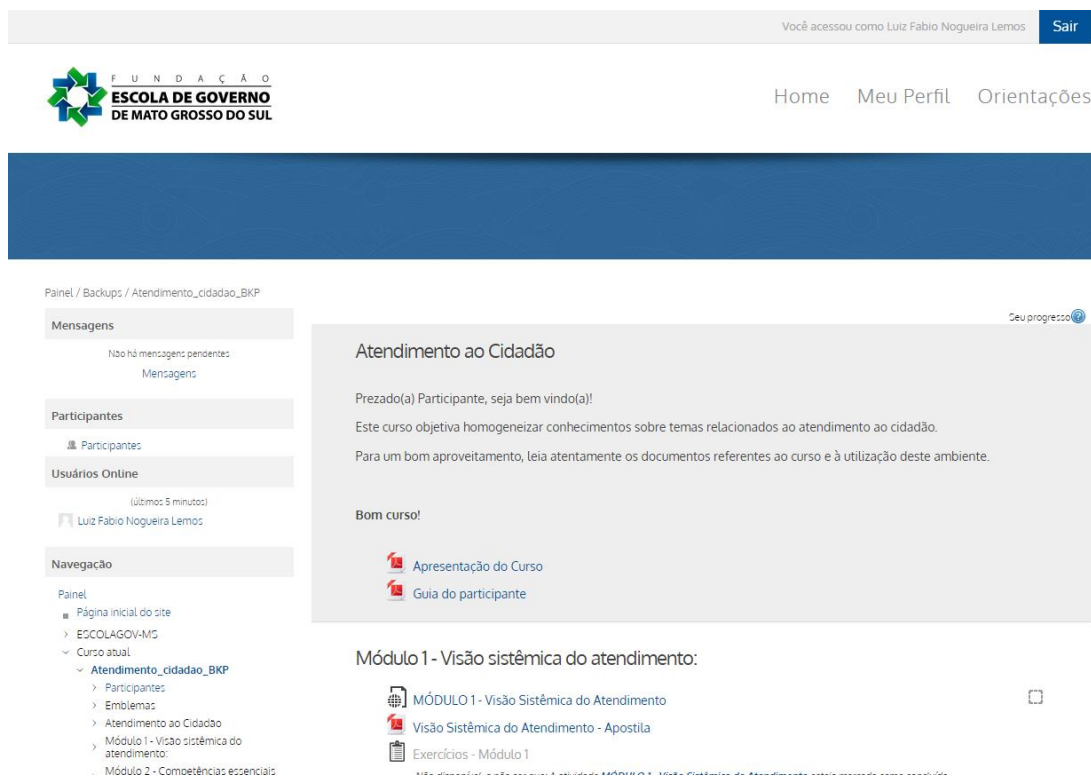
Zona de fuso horário

Descrição

Figura 1: Formulário para editar perfil

2.2 CONHECER A PÁGINA DO CURSO

A página principal do curso é dividida em duas colunas:



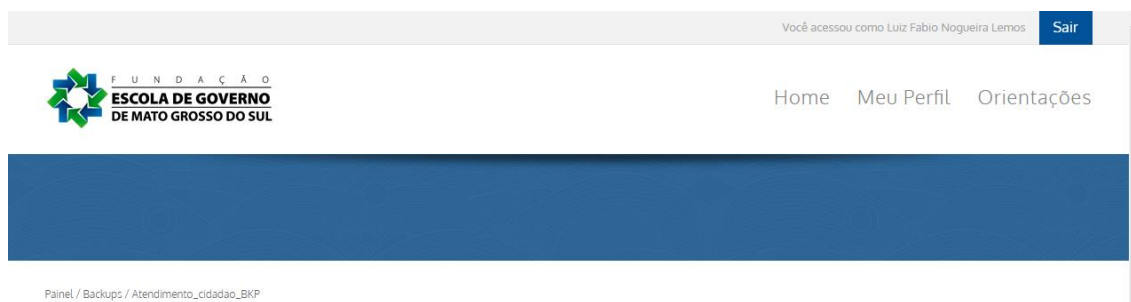
The screenshot shows the Moodle course interface. At the top right, it says 'Você acessou como Luiz Fabio Nogueira Lemos' and 'Sair'. The header includes the 'ESCOLA DE GOVERNO DE MATO GROSSO DO SUL' logo and navigation links: 'Home', 'Meu Perfil', and 'Orientações'. A blue banner is present below the header. On the left side, there is a sidebar with sections: 'Mensagens' (No pending messages), 'Participantes', 'Usuários Online' (Luiz Fabio Nogueira Lemos), and 'Navegação'. The 'Navegação' section shows a tree view: 'Página inicial do site', 'ESCOLA.GOV-MS', 'Curso atual', 'Atendimento_cidadao_BKP' (expanded), 'Participantes', 'Emblemas', 'Atendimento ao Cidadão', 'Módulo 1 - Visão sistêmica do atendimento', and 'Módulo 2 - Competências essenciais'. The main content area is titled 'Atendimento ao Cidadão' and includes a welcome message, course objectives, and a list of resources: 'Apresentação do Curso' and 'Guia do participante'. Below this, it shows 'Módulo 1 - Visão sistêmica do atendimento:' with sub-items: 'MÓDULO 1- Visão Sistêmica do Atendimento', 'Visão Sistêmica do Atendimento - Apostila', and 'Exercícios - Módulo 1'.

Figura 2: Página Inicial

- Coluna 1: contém ferramentas e recursos do curso
- Coluna 2: contém o conteúdo e as atividades do curso.

➤ 2.3 BARRA DE NAVEGAÇÃO

A barra de navegação da Escolagov Virtual - Moodle (Figura 3) permite que você veja o caminho da página que está acessando no momento.



This screenshot is similar to Figure 2 but highlights the navigation bar. The 'Navegação' section in the sidebar is expanded to show the current path: 'Página inicial do site' > 'ESCOLA.GOV-MS' > 'Curso atual' > 'Atendimento_cidadao_BKP' > 'Atendimento ao Cidadão' > 'Módulo 1 - Visão sistêmica do atendimento'. The main content area shows the 'Módulo 1 - Visão sistêmica do atendimento:' section with its sub-items.

Figura 3: Barra de Navegação



3. RECURSOS DISPONÍVEIS

➤ 3.1 COLUNA 1: FERRAMENTAS E RECURSOS DO CURSO

A primeira coluna apresentada na tela do curso contém ferramentas e recursos disponíveis para você.

2.1.1. MENSAGENS

A caixa Mensagens (Figura 4) permite a visualização das mensagens enviadas para você por outros participantes do curso



Figura 4: Box de Mensagens

Para enviar uma mensagem, clique no nome ou foto do participante e, na tela de visualização do perfil, clique em Enviar Mensagem (Figura 5). Estas mensagens são pessoais e somente quem enviou e quem recebeu poderão acessá-las.

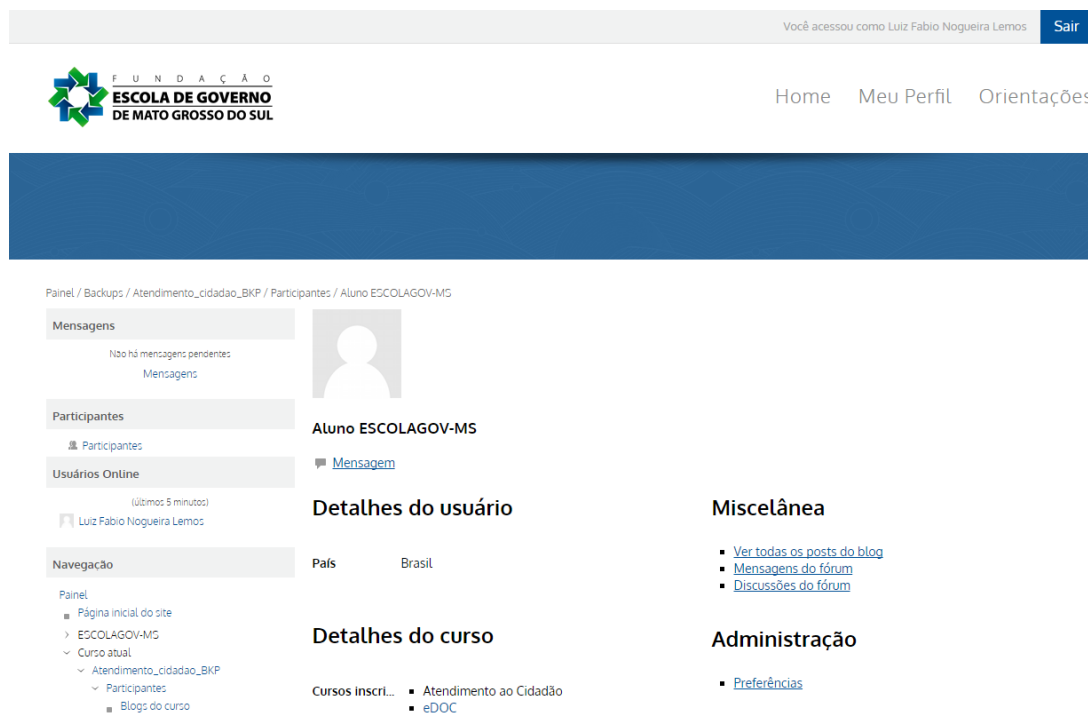


Figura 5: Enviar Mensagem



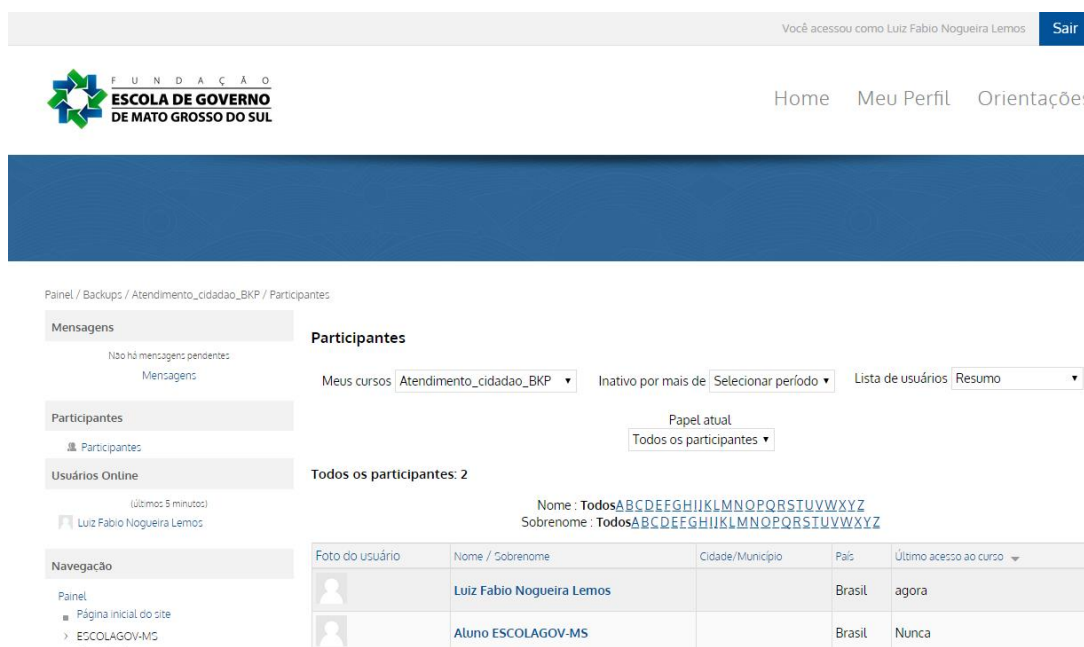
PARTICIPANTES

A caixa “Participantes” (Figura 6) permite que você veja todos os alunos e tutores que estão participando do curso.



Figura 6: Participantes

Nessa página (Figura 7: Lista de participantes) você terá acesso ao perfil de cada um deles, bastando, para isso, clicar no nome ou na foto de cada um.



Painel / Backups / Atendimento_cidadao_BKP / Participantes

Você acessou como Luiz Fabio Nogueira Lemos [Sair](#)

F U N D A Ç Ã O
ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL

Home Meu Perfil Orientações

Painel / Backups / Atendimento_cidadao_BKP / Participantes

Mensagens

Não há mensagens pendentes
Mensagens

Participantes

Participantes

Usuários Online

(últimos 5 minutos)

Luiz Fabio Nogueira Lemos

Navegação

Painel

- Página inicial do site
- ESCOLAGOV-MS
- Curso atual
- Atendimento_cidadao_BKP

Participantes

Meus cursos: Atendimento_cidadao_BKP Inativo por mais de: Selecionar período Lista de usuários: Resumo

Papel atual: Todos os participantes

Todos os participantes: 2

Nome: TodosABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
Sobrenome: TodosABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ



| Foto do usuário | Nome / Sobrenome | Cidade/Município | País | Último acesso ao curso |
|---|---------------------------|------------------|--------|------------------------|
|  | Luiz Fabio Nogueira Lemos | | Brasil | agora |
|  | Aluno ESCOLAGOV-MS | | Brasil | Nunca |

Figura 7: Lista de Participantes

USUÁRIOS ON-LINE

A caixa Usuários On-line (Figura 8: Usuários on-line), permite que você veja quais dos seus colegas de turma estão on-line naquele momento. Podendo, ainda, interagir com eles.

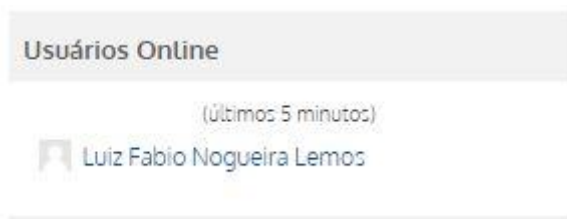


Figura 8: Usuários Online



ATIVIDADES

Em razão da metodologia e do conteúdo de cada curso, são escolhidas diferentes atividades. Essas atividades aparecem na coluna principal do ambiente virtual, bem como a respectiva programação. Abordaremos aqui algumas dessas atividades.

FÓRUNS

O Fórum de Notícias é um espaço destinado à divulgação de informações importantes postadas por coordenadores de curso.

QUESTIONÁRIO (EXERCÍCIOS AVALIATIVOS)

Essa atividade tem por objetivo avaliar a assimilação de conhecimentos pelos participantes do curso. Para responder os exercícios, clique no link representado pelo ícone Questionário, em cada módulo. Você poderá fazer três tentativas de respostas. São atividades pontuadas.

AUTOAVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Essa atividade permite que você faça a autoavaliação a respeito dos objetivos de aprendizagem definidos no início de cada módulo, verificando se os atingiu. Assim, você poderá rever conceitos, caso perceba que não tenha apreendido determinados conteúdos. Essa atividade não é pontuada.

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Ao final do curso, reserve alguns minutos do seu tempo para nos fornecer sua opinião sobre a capacitação. Sua opinião é fundamental para que possamos melhorar o conteúdo e o formato do curso.

CERTIFICADO

A liberação do certificado está condicionada ao aproveitamento igual ou superior a 60% de acerto nos exercícios avaliativos.

O certificado do curso estará disponível para impressão somente após 10 dias úteis a partir da data final do curso, em razão de procedimentos administrativos para encerramento da turma.

ADMINISTRAÇÃO

A caixa Administração (Figura 9) permite que você visualize suas notas, modifique informações do seu perfil e mude sua senha de acesso.

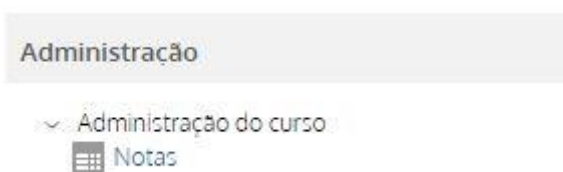


Figura 9: Box Administração



NOTAS

A opção Notas permite a visualização das notas de cada atividade do curso. Ao clicar no link, localizado na caixa Administração (Figura 8), aparecerá uma lista com os nomes das atividades realizadas durante o curso e suas respectivas notas.

Você poderá clicar no nome das atividades da lista para obter um relatório detalhado. Poderá também visualizar estatísticas relacionadas a essas atividades, por exemplo, a melhor e a pior nota entre os alunos e a média das notas.

Somente será atribuída nota àquelas atividades previamente determinadas pelos conteudistas ou coordenadores do curso.

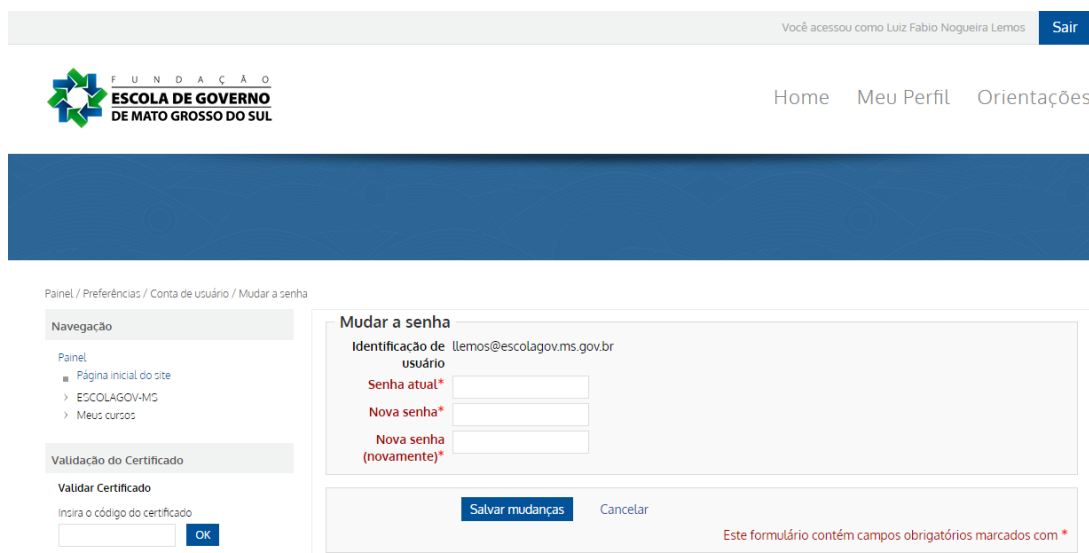
PERFIL

Na opção **Perfil/ Modificar perfil**, você poderá:

- Compartilhar breve apresentação sua com seus colegas de turma (campo “descrição”);
- Inserir sua foto (campo “imagem”);

Mudança de senha e dados pessoais:

Para mudar sua senha de acesso à Escolagov Virtual - Moodle, clique no link Mudar a Senha. Uma nova tela aparecerá para que você digite a senha atual e a nova, como mostra a Figura 10 abaixo. A nova senha deve conter no mínimo 4 dígitos.



Esta imagem mostra a interface de usuário para alterar a senha. No topo, há uma barra de navegação com o texto "Você acessou como Luiz Fabio Nogueira Lemos" e um botão "Sair". Abaixo, o logo da Fundação Escola de Governo de Mato Grosso do Sul e os links "Home", "Meu Perfil" e "Orientações".

O formulário principal, intitulado "Mudar a senha", contém o seguinte conteúdo:

- Identificação de usuário: llemos@escolagov.ms.gov.br
- Senha atual* (campo obrigatório)
- Nova senha* (campo obrigatório)
- Nova senha (novamente)* (campo obrigatório)
- Botões "Salvar mudanças" e "Cancelar"
- Nota de rodapé: "Este formulário contém campos obrigatórios marcados com *"

À esquerda do formulário, há uma barra lateral com "Navegação" (incluindo "Página inicial do site", "ESCOLAGOV-MG" e "Meus cursos") e "Validação do Certificado" (incluindo "Validar Certificado" e "Insira o código do certificado" com um campo de entrada e um botão "OK").

Figura 10: Alterar Senha

Atenção: Essa senha destina-se apenas ao acesso a cursos da Escolagov Virtual - Moodle. Para se inscrever em novos cursos a distância da Escolagov você deverá utilizar a senha criada no momento do cadastro no sítio da Escola.



CONTEÚDO DO CURSO

Os conteúdos do curso estão localizados no bloco central na página inicial e são representados pelo ícone . Clicando no link ao lado desse ícone, você terá acesso ao conteúdo de cada módulo. Para imprimi-lo, acesse o recurso Biblioteca, onde está disponível em formato PDF.

SAIR DA ESCOLAGOV VIRTUAL

Para sair da Escolagov Virtual - Moodle, clique no link Sair (Figura 11), localizado no canto superior direito ou na parte inferior da tela. Ao clicar nesse link, você será redirecionado para a tela principal da Escolagov Virtual – Moodle.



Home Meu Perfil Orientações

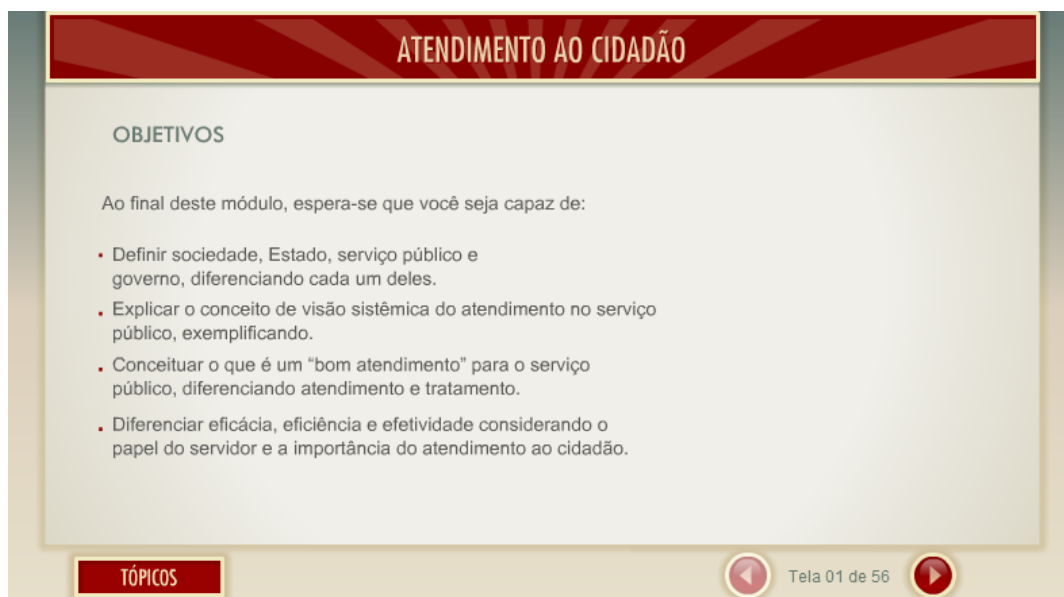
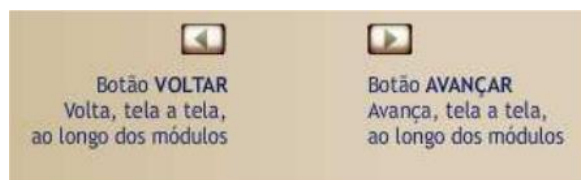
Figura 11: Sair do Ambiente Virtual

4. ÍCONES DOS MÓDULOS DE CONTEÚDO

NAVEGAÇÃO

Setas de Navegação

Estes botões o acompanharão durante toda navegação. Eles servem para você ir de uma tela a outra, sequencialmente, e ficam localizados no canto inferior direito na tela de seu monitor.



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

OBJETIVOS

Ao final deste módulo, espera-se que você seja capaz de:

- Definir sociedade, Estado, serviço público e governo, diferenciando cada um deles.
- Explicar o conceito de visão sistêmica do atendimento no serviço público, exemplificando.
- Conceituar o que é um "bom atendimento" para o serviço público, diferenciando atendimento e tratamento.
- Diferenciar eficácia, eficiência e efetividade considerando o papel do servidor e a importância do atendimento ao cidadão.

TÓPICOS Tela 01 de 56



5. LINKS EXTERNOS E INTERNOS

Os links podem ser externos ou internos e levam a assuntos que estão relacionados ao conteúdo do curso.

Link externo é a página hospedada e mantida em servidores de terceiros. Link interno é a página hospedada e controlada pela própria escola.

Os links estão destacados em azul. Sempre que você encontrar qualquer um deles, clique para obter mais informações.

Quando acionado, o link abrirá outra janela. Para retornar ao assunto anterior, basta fechar a respectiva janela.