

Gestão Educacional

Introdução à Mediação Escolar e Comunitária

Regulamento

2ª Edição/2018



Introdução à Mediação Escolar e Comunitária

Apresentação	3
Objetivos Gerais	5
A quem se destina?.....	6
Como realizar a inscrição?	7
Posso cancelar a minha inscrição?	11
Quem não poderá se inscrever?	13
Como será o curso?.....	14
Programação	15
Como realizar as atividades?	16
Conteúdo	18
Avaliação e Certificação	19
Como receber o certificado?	20
Tire suas dúvidas.....	21
Suas responsabilidades como cursista.....	22
Configurações Adequadas para Acesso ao AVA-EFAP	24
Passo a Passo para Limpeza do Navegador	25

Sumário





1. O curso **Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/ 2018** foi concebido com o objetivo de propor a ampliação de conhecimentos em temas e técnicas relacionados à mediação de conflitos.
2. A participação no referido curso proporcionará aos cursistas o desenvolvimento de diagnósticos e projetos pedagógicos, sempre respeitando a diversidade e o pluralismo de ideias da comunidade escolar, com foco em escolas mais democráticas, pacíficas e seguras.
3. Este Regulamento contém as regras e procedimentos que regem o curso **Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/ 2018**, que será oferecido na modalidade a distância e no formato de estudos autônomos (autoinstrucionais), a serem realizados por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem da EFAP (AVA-EFAP).





4. A escola é um espaço de ensino e aprendizagem, mas é também, por excelência, um espaço de convivência e socialização. Nesse contexto, mais do que qualquer outra instituição, a escola é o espaço onde as fragilidades nos processos de inclusão e proteção social manifestam-se. Portanto, para fazer frente às situações de risco e conflitos que podem eclodir no ambiente escolar, é preciso abordar a questão de maneira sistêmica, pautando-se no pressuposto fundamental da atuação em rede. Atuar em rede significa reunir, em torno da comunidade escolar, todos os atores que se fazem presentes para garantir o desenvolvimento humano e social das crianças e jovens e, muito concretamente, criar as condições necessárias para a participação efetiva da família e da comunidade na vida escolar. Cada pessoa que compõe a comunidade escolar é responsável pelo desenvolvimento de ações e práticas voltadas à prevenção de conflitos no ambiente escolar, à integração entre a escola e a rede social de garantia dos direitos da criança e do adolescente e à proteção da comunidade escolar. A realização deste curso faz-se necessária, observadas as necessidades formativas no lidar com a comunidade escolar em seu espaço de convivência e socialização,

dentro e fora da sala de aula, e a edição anterior, que teve suas vagas preenchidas antes do término previsto para as inscrições.

5. Atenção! Em função desta ação ser realizada parcial ou integralmente no decorrer do período eleitoral*, as comunicações serão por meio de informes a serem enviados aos e-mails institucionais, exclusiva e pontualmente a respeito do seu cronograma. Também em respeito ao período eleitoral, a página da ação no site da EFAP ficará indisponível. Assim, recomendamos que tome nota de todas as informações relevantes para a realização do curso, e consulte este Regulamento para sanar quaisquer dúvidas. O acesso aos serviços AVA-EFAP e “Fale Conosco” permanecerá disponível, pelo endereço www.escoladeformacao.sp.gov.br, durante todo o período eleitoral.

*Período eleitoral: de 07/07/2018 até o final das eleições estaduais, incluído segundo turno, se houver. Conforme art. 73, inciso VI, alínea ‘b’, da Lei 9.504, de 30/09/1997, e art. 77 e seguintes da Resolução 23.551/2017, do Tribunal Superior Eleitoral, e de acordo com o disposto na Portaria Subsecom – 1, de 08/03/2018.





6. O curso **Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/2018** tem por objetivo oferecer ferramentas aos profissionais da rede, que atuam no espaço escolar, possibilitando-lhes:
- a. Adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar;
 - b. Apoiar o desenvolvimento de ações voltadas às práticas restaurativas;
 - c. Orientar pais ou responsáveis dos estudantes sobre o papel da família no processo educativo;
 - d. Orientar a família ou os responsáveis quanto à procura de serviços de proteção social;
 - e. Analisar os fatores de vulnerabilidade e de risco aos quais os estudantes possam estar expostos.






7. A presente edição será direcionada aos seguintes profissionais:

a. Em exercício na SEE-SP:

- i. Aos servidores em quaisquer categorias, cargos e/ou funções, dos três quadros da SEE-SP: Quadro do Magistério (QM), Quadro de Apoio Escolar (QAE) e Quadro da Secretaria da Educação (QSE) em exercício na SEE-SP, **incluindo os readaptados na ativa**, conforme a base da Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos (CGRH) do mês de agosto de 2018.

b. Das redes municipais de ensino (no caso de vagas remanescentes):

- i. Apenas aos profissionais dos municípios que manifestaram interesse em resposta à **Portaria da EFAP de 21/09/2018**;
- ii. Caberá a cada município definir o público-alvo desta oferta, conforme objetivos da ação e das atividades dos profissionais, e realizar a divulgação das vagas remanescentes que vierem a ser disponibilizadas pela EFAP aos municípios.



Portaria EFAP de 21/09/2018, publicado em DOE de 22/09/2018. Manifestação de interesse registrada até 28/09/2018, desde que respeitados todos os critérios exigidos na Portaria e com posterior confirmação de aceite pela EFAP.

8. Atenção! O profissional servidor de duas redes, estadual e municipal, para fins de evolução funcional na SEE-SP, deverá privilegiar a inscrição nas ações e vagas direcionadas ao público da SEE-SP.



Como realizar a inscrição?



9. Para os servidores da SEE-SP:

- a. Para a SEE-SP, serão ofertadas 8.000 vagas;
- b. As inscrições deverão ser realizadas no período **de 9 a 14 de outubro de 2018**;
- c. Se você é servidor da SEE-SP, leia atentamente e na íntegra este documento. Após o conhecimento de todas as regras de inscrição, participação e certificação, você deverá:
 - i. Acessar o site da EFAP, www.escoladeformacao.sp.gov.br;
 - ii. Clicar em “Inscrições Abertas”;
 - iii. Clicar no link correspondente às inscrições nesta ação;
 - iv. Acessar o formulário utilizando o seu CPF nos campos usuário e senha (sem pontos e hífen).
- d. Ao concluir sua inscrição, será emitido um número de protocolo. Uma mensagem automática com este e cópia do Termo de Aceite será enviada ao seu e-mail cadastrado no formulário de inscrição e ao seu e-mail institucional;
- e. É necessário, portanto, que você ative o seu e-mail institucional para continuar recebendo todas as informações sobre as ações de formação ofertadas pela EFAP;



Fique atento(a)!

Em breve, as comunicações da EFAP passarão a ser enviadas somente aos e-mails institucionais (aqueles com os domínios: **@educacao.sp.gov.br** e **@professor.educacao.sp.gov.br**).

Como ativar os e-mails institucionais?

O acesso à rede corporativa e aos e-mails institucionais dos servidores é feito por meio da plataforma Secretaria Escolar Digital (SED). Ao acessar esse ambiente, observe sob o seu nome, no canto superior direito, “E-mail Institucional” o e-mail com um dos dois domínios: **@educacao.sp.gov.br** ou **@professor.educacao.sp.gov.br**.

Qual é o link de acesso aos e-mails Institucionais?

- O link de acesso é <https://outlook.office.com>;
- No login, identifique seu e-mail Microsoft disponível na SED.

Com qual senha devo acessar os e-mails institucionais?

- A senha de acesso aos e-mails é a mesma utilizada na plataforma SED, no Portalnet (GDAE), na Intranet e na rede corporativa de computadores;
- Quando a senha é alterada na SED, automaticamente é alterada para acesso aos e-mails.

Dúvidas?

- Caso tenha dúvidas sobre esse procedimento ou sobre a redefinição de senhas, acesse: <https://sed.educacao.sp.gov.br>;
- Caso precise de suporte técnico a respeito, acesse o portal de atendimento SED: <https://atendimento.educacao.sp.gov.br>, abra uma ocorrência ou ligue para 0800 77 00012.

- f. Ao concluir sua inscrição, tenha ciência de você estará ocupando uma vaga do curso! Portanto, **inscreva-se apenas se tiver interesse e disponibilidade para realizá-lo**;
- g. **Atenção!** Participantes aprovados em edições anteriores do curso **Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 1ª Edição/2018** poderão se inscrever, uma vez que se trata de novo conteúdo.



10. Para os servidores dos municípios (vagas remanescentes):

- a. Após o período de inscrição da SEE-SP, no caso de vagas remanescentes, os municípios que manifestaram interesse, terão **de 16 a 21 de outubro de 2018** para divulgarem e realizarem as inscrições;
- b. As vagas destinadas a cada município serão divulgadas em momento oportuno.
- c. Caberá ao interlocutor em cada município divulgar a ação aos profissionais que definirem como público-alvo considerados os objetivos do curso e as necessidades da rede municipal;
- d. **Se você é servidor do município** orientado a realizar esta ação, receberá então um e-mail do interlocutor em seu município por este curso, contendo links para este Regulamento, Termo de Aceite e “Fale Conosco”, além de orientações passo a passo com a “Chave de inscrição” para efetuar sua inscrição no AVA-EFAP;

e. Para inscrever-se:

- As inscrições deverão ser realizadas **de 16 a 21 de outubro de 2018** ou até o término das vagas disponibilizadas a cada município, o que acontecer primeiro;
- Leia atentamente e na íntegra este documento para conhecer todas as regras de inscrição, participação e certificação;
- Acesse, o link disponível no e-mail recebido para efetuar seu cadastro no AVA-EFAP;
- Realize seu cadastro no AVA-EFAP conforme instruções em tela: cadastre no campo “Usuário” o número de seu CPF, composto de onze dígitos, sem hífen e pontos;
- Verifique em seu e-mail a confirmação de cadastro no AVA-EFAP;
- Após isso, acesse o AVA-EFAP e, em “**Municípios**”, selecione o curso: “**Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/2018 (Municípios)**”;



- Clique em “Inscreva-me” e informe no campo “Chave de inscrição” o código de acesso enviado ao seu e-mail (quando das instruções para inscrição), e confirme sua inscrição;
- f. **Atenção!** Recomendamos que utilize no campo “Usuário” o número de seu CPF sem pontos e hífen.
- g. Os dados cadastrados serão os mesmos que constarão em seu certificado. Verifique-os, portanto, antes de finalizar. Não haverá possibilidade de alteração ou adequação dos dados informados posteriormente a isso!
- h. No módulo de apresentação constarão este Regulamento e o Termo de Aceite. A sua inscrição somente será efetivada após o aceite deste termo.



Atenção! O conteúdo do curso, mesmo após o aceite do termo, somente estará visível a partir da data início da ação, que ocorrerá **de 23 de outubro a 5 de dezembro de 2018**.

Posso cancelar a minha inscrição?

11. Se você é servidor da SEE-SP:

- a. O cancelamento de inscrição poderá ser realizado somente durante o período de inscrições ou até o término das vagas;
- b. Para isso, você deverá acessar novamente o formulário e clicar no ícone “Cancelar Inscrição”, disposto ao final da página;
- c. Após isso, será emitido um número de protocolo. Uma mensagem automática com este será enviada ao seu e-mail cadastrado no formulário de inscrição;
- d. Em caso de dúvidas e/ou dificuldades em realizar este processo diretamente pelo formulário de inscrição, solicite, exclusivamente durante o período de inscrição, auxílio por meio do canal “Fale Conosco”, disponível na página do curso;
- e. O “Fale Conosco” estará disponível para abertura de chamados 24 horas por dia, mas o atendimento será realizado somente de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados. Todos os chamados abertos nos finais de semana e feriados serão respondidos a partir do primeiro dia útil subsequente. O mesmo acontecerá aos chamados abertos fora do horário estipulado;
- f. **Solicitações de cancelamento realizadas após o período de inscrição não serão aceitas!**



12. Se você é servidor do Município:

- a. Uma vez realizada a sua inscrição no curso por meio da “Chave de inscrição”, você terá a opção de aceitar ou não o Termo de Aceite;
- b. Caso não concorde com o Termo ou não tiver interesse ou disponibilidade em realizar o curso, clique em “Não aceito”;
- c. Uma vez que aceite o termo, você ainda poderá cancelar sua inscrição desde que no período de inscrição. Para tanto, retorne à página do Termo de Aceite no Módulo de Apresentação e clique em “Não aceito”.
- d. O cancelamento somente é possível no decorrer do período de inscrições. Após este, não haverá a possibilidade de cancelar inscrição e uma vaga terá sido ocupada. Por este motivo, apenas inscreva-se se tiver interesse e disponibilidade em realizar a ação.



Quem não poderá se inscrever?

13. Os participantes aprovados no curso “Mediação Escolar e Comunitária – 1ª Edição/2018”;
14. Os profissionais reprovados em ações realizadas anteriormente e já homologadas e disponibilizadas na ferramenta “Histórico de Participações” (HP), com o período de ônus vigente aos reprovados por frequência e/ou por aproveitamento, conforme disposto em Regulamento da ação.
15. O profissional impedido de inscrever-se no curso, por ter sido reprovado em curso ou programa ofertado anteriormente, poderá consultar na ferramenta “Histórico de Participações” (HP) o seu desempenho nas ações em que participou, bem como consultar no Regulamento da respectiva ação o ônus aos re-provados. O impedimento será liberado ao término do prazo de ônus estabelecido em Regulamento. A ferramenta “Histórico de Participações” (HP) deverá ser acessada exclusivamente pelo endereço www.escoladeformacao.sp.gov.br, em “Central de Serviços”.



Como será o curso?

- 16.** O curso possui carga horária de 40 horas, distribuída em quatro módulos:
 - a. A carga horária estipulada para cada um deles refere-se ao tempo estimado necessário para assistir às aulas, para leitura dos conteúdos e realização das atividades no AVA-EFAP, assim como a leitura de materiais complementares e pesquisas realizadas fora do AVA;
 - b. A característica do curso autoinstrucional prevê a diversidade de ritmos de aprendizagem; portanto, quando propõe-se uma carga horária de estudos, é levado em consideração o tempo adequado para a realização de todas as atividades.
- 17.** As atividades serão realizadas totalmente a distância, e de modo autoinstrucional (sem tutoria, interação ou mediação), por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem da EFAP (AVA-EFAP).





- 18.** O curso será realizado de 23 de outubro a 5 de dezembro de 2018. A carga horária e os conteúdos de cada módulo estão distribuídos conforme o quadro a seguir:

Módulo	Conteúdos	Carga Horária	Período de Realização
Módulo 1: Introdução à Mediação de Conflitos	<ul style="list-style-type: none"> • Conflitos, Violência e Disciplina: Conceitos Fundamentais para a Mediação; • Mediação de Conflitos na Escola. 	40 horas	de 23 de outubro a 5 de dezembro de 2018
Módulo 2: Diagnóstico de Vulnerabilidade Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidade Escolar. 		
Módulo 3: Rede de Proteção	<ul style="list-style-type: none"> • Eixos Protetivos; • Sugestão de Roteiro de Mapeamento da Rede de Proteção; 		
Módulo 4: Rede de Prevenção	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de satisfação • Expediente 		



Como realizar as atividades?

19. Cada módulo do curso contará com atividades avaliativas compostas por questões objetivas relacionadas aos seus conteúdos desenvolvidos e validadas pelo próprio sistema.
20. É necessário visualizar todas as páginas do conteúdo de cada módulo para respondê-las.
21. O envio dessas atividades será contabilizado como frequência em cada módulo do curso. Você terá até **três tentativas** para realizar cada atividade avaliativa dentro do período indicado no cronograma.
22. Após isso, **será considerada a maior nota** a ser representada pelos seguintes conceitos:

Conceito	Acertos	Resultado
Insatisfatório	Entre 0% e 69%.	
Satisfatório	Entre 70% e 100%.	

23. Questões salvas e não enviadas não serão consideradas para a avaliação.
24. A avaliação do aproveitamento será realizada qualitativamente **com base na média das atividades avaliativas enviadas** no decorrer do curso.
25. As atividades avaliativas não poderão ser realizadas após os prazos estipulados no cronograma disposto neste Regulamento.
26. Encerrado o período para a realização do curso, não serão aceitas justificativas para o envio das atividades pendentes.

Observação: no decorrer do conteúdo, o cursista será convidado a realizar um mapeamento da comunidade local e elaborar um projeto de prevenção e mediação de conflitos para a escola onde está atuando. Esse material é de elaboração e execução da escola e não deverá, portanto, ser postado no AVA-EFAP do referido curso, e não comporá as atividades avaliativas.



27. O curso “**Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/ 2018**” abordará, em linhas gerais, os seguintes temas:

- A mediação de conflitos na escola;
- Conflito e violência;
- Direitos constitucionais fundamentais e ECA;
- Métodos alternativos de Resolução de Conflitos;
- Diagnóstico de vulnerabilidade e risco escolar;
- Educação Comunitária;
- Bullying;
- Sexualidade e Diversidade sexual;
- Preconceito e Discriminação no contexto escolar;
- Prevenção ao uso de álcool e drogas.



- 28.** Para aprovação e certificação no curso “**Introdução à Mediação Escolar e Comunitária – 2ª Edição/2018**”, o cursista deverá:
- Realizar, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) do total das atividades avaliativas propostas;
 - Ter média de aproveitamento com conceito “Satisfatório” no total de atividades avaliativas.
- 29.** Os cursistas que tiverem **0% de frequência** serão reprovados e considerados como desistentes; sendo assim, **serão impedidos de se inscreverem em qualquer curso no ano letivo da homologação do presente curso**.
- 30.** Os cursistas reprovados por frequência, com qualquer percentagem e/ou por aproveitamento, serão impedidos de ser tutores de ações de formação ofertadas pela EFAP por dois anos a partir da data de homologação do presente curso.



Como receber o certificado?

31. Os certificados serão emitidos pela EFAP aos cursistas que atenderem a todos os requisitos elencados no item “AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO” e, em momento oportuno, **somente após o término do curso e respectiva homologação em Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE)**.
32. **Para os servidores da SEE-SP**, os certificados serão emitidos eletronicamente e disponibilizados no site da EFAP, **www.escoladeformacao.sp.gov.br**, no canal “Central de Serviços”, em “Histórico de Participações”.
33. O cursista da SEE-SP poderá utilizar o certificado do curso para a evolução funcional, de acordo com a legislação vigente referente ao seu quadro de atuação.
34. **Para os servidores dos municípios**, os certificados serão emitidos diretamente no AVA-EFAP, também após homologação em DOE, em item correspondente a esta opção no menu de navegação do curso, desde que forem respeitados os critérios dispostos em “AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO”.



Tire suas dúvidas

35. Em caso de problemas e/ou dúvidas com referência ao curso, os profissionais terão à disposição o canal “Fale Conosco”. O “Fale Conosco” estará disponível para abertura de chamados 24 horas por dia, mas o atendimento será realizado somente de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados. Todos os chamados abertos nos finais de semana e feriados serão respondidos a partir do primeiro dia útil subsequente. O mesmo acontecerá aos chamados abertos fora do horário estipulado.
36. **Após o período de seis meses, o acesso ao conteúdo do curso será interrompido**, assim como os serviços de atendimento ao cursista via “Fale Conosco”. Depois, não será possível solicitar retificações.



Suas responsabilidades como cursista

37. Dentro dos prazos estabelecidos e registrados no cronograma, ler os textos de referência, acessar os materiais indicados e participar das atividades propostas no decorrer do curso.
38. Acompanhar, no AVA-EFAP, o “status” de suas atividades avaliativas, verificando aquelas que estão pendentes, não realizadas, concluídas e prazo final de realização. Para isso, clique sobre o seu nome no canto superior direito da página. Em seguida, em “Notas”. A tela seguinte exibirá as notas de todas as atividades avaliativas do curso, assim como a frequência atribuída a cada uma delas.

Atenção: Enquanto estiver realizando uma atividade avaliativa existe a possibilidade de salvá-la; nesse caso, a atividade ficará registrada no AVA como “Em progresso”. **Atividades “Em progresso” serão visualizadas somente pelo cursista e, por isso, não serão consideradas para avaliação.** Serão consideradas enviadas e avaliadas somente após clicar em “Terminar revisão”, após o envio e a leitura dos feedbacks.



39. Comunicar via “Fale Conosco” problemas na execução e/ou envio das atividades avaliativas, **em tempo hábil para sua realização**, dentro do horário de atendimento e do período estabelecido para essas atividades no cronograma disposto neste Regulamento.
40. Acatar as regras estabelecidas no Regulamento para este curso, inclusive as relativas à segurança da informação.
41. Manter a senha de acesso guardada em completa segurança e sigilo, sendo de sua inteira responsabilidade acessos realizados com esta (a senha de acesso de cada cursista tem caráter pessoal e intransferível, sendo vedada a revelação para terceiros, e é a forma de identificação do cursista, considerada a sua utilização, para todos os fins e efeitos, como manifestação expressa de sua vontade). Para isso, o cursista deverá modificar a sua senha no primeiro acesso ao curso.
- Atenção:** A senha utilizada para acessar o AVA-EFAP não é necessariamente a mesma de acesso às ferramentas da Rede do Saber (inscrições, Gestão de Pesquisa e “Fale Conosco”). A alteração em um dos sistemas não modifica o outro automaticamente.
42. Utilizar apenas equipamentos confiáveis para o acesso à plataforma, que possuam programas antivírus e *firewall* devidamente instalados e atualizados, assu-

mindendo o risco de sua conduta caso assim não vier a proceder.

43. Realizar *logout* após finalizar uma sessão no AVA-EFAP, garantindo a veracidade de suas participações e produções. Para isso, clicar em “Sair”, destacado na cor vermelha acima e à direita da tela.
44. Atualizar seu perfil sempre que necessário e responsabilizar-se pelas informações fornecidas.
45. Participar das pesquisas de avaliação do curso com o objetivo de contribuir para o aprimoramento das ações de formação ofertadas pela EFAP.
46. Os cursos e ações formativas da EFAP são produzidos com a finalidade de subsidiar o profissional da SEE-SP em seu trabalho. Dessa forma, a utilização dos conteúdos e materiais é recomendada e incentivada. Entretanto, é expressamente vedada a utilização desses conteúdos para quaisquer fins que não estiverem diretamente envolvidos ao seu trabalho, como por exemplo, na publicação em redes sociais, blogs e demais veículos digitais, sob pena de responsabilizar-se judicialmente, com exclusividade e integralmente, nos termos da legislação brasileira, por qualquer violação ao direito autoral e ações judiciais e/ou extrajudiciais advindas dessas violações, movidas por quem quer que seja, incluindo autores, editoras e demais interessados.



Configurações Adequadas para Acesso ao AVA-EFAP

- 47.** A gestão da segurança das informações observa as disposições da Norma Técnica ABNT NBR ISSO/IEC 27002, especialmente em relação a autenticidade, integridade e disponibilidade da informação.
- 48.** É de reconhecimento público a impossibilidade técnica da manutenção do funcionamento integral e ininterrupto de qualquer sistema de informática. Dessa forma, a SEE-SP isenta-se de qualquer responsabilidade relativa à postagem de atividades web ou da manutenção de equipamentos.
- 49.** As configurações mínimas de hardware e software necessárias para acesso adequado ao AVA-EFAP são as seguintes:

Software	Hardware
<ul style="list-style-type: none"> • Windows XP Service Pack 2 (recomendado Windows XP Service Pack 3 ou posterior); • Windows Vista; • Plug-in Adobe Flash Player Versão 20 ou superior. • Plug-in Adobe Acrobat Reader atualizado. • Para cursos acessíveis: leitor de tela NVDA para 2016.1. • Plug-in Adobe Flash Player Versão 9 ou superior; • Navegadores: Internet Explorer 9 ou superior; Firefox 34 ou superior; Chrome 34 ou superior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 1 GB de Memória RAM; • Resolução de tela mínima de 1024x768; • Conexão banda larga, preferencialmente 512 kbps ou superior.

Passo a Passo para Limpeza do Navegador

50. Para um bom desempenho do AVA-EFAP, é recomendada a limpeza do navegador, seguindo os passos abaixo:

 **Internet Explorer:**

- i. Abrir o Internet Explorer;
- ii. Apertar a tecla “ALT” do seu teclado para que a barra de menu seja disponibilizada;
- iii. Selecionar a opção “Ferramentas” e, depois, a opção “Opções da Internet”;
- iv. Selecionar a aba “Geral” na nova janela aberta;
- v. Clicar em “Excluir” na área “Histórico de navegação”;
- vi. Marcar os itens “Arquivos de Internet Temporários” e “Cookies” na nova janela aberta;
- vii. Clicar no botão “Excluir”. Esta janela será fechada automaticamente;
- viii. Para finalizar, clicar no botão “Aplicar” e, logo em seguida, no botão “OK”.





Mozilla Firefox

- i. Abrir o Firefox;
- ii. Apertar a tecla “ALT” do seu teclado para que a barra de menu seja disponibilizada;
- iii. Selecionar a opção “Ferramentas” e, a seguir, a opção “Limpar dados pessoais”;
- iv. Selecionar a aba “Avançado” na nova janela;
- v. Habilitar os itens “Cookies” e “Cache” na nova janela aberta;
- vi. Clicar no botão “Limpar agora”. Esta janela será fechada automaticamente.



Google Chrome

- i. Fechar o Navegador e entrar novamente;
- ii. No canto superior direito há três traços. Clicar neles com o botão esquerdo do mouse;
- iii. Na nova janela, clicar em “Ferramentas”;
- iv. Na janela seguinte, clicar em “Limpar dados de navegação”;
- v. No campo “Eliminar os seguintes itens desde:”, selecionar “o começo”;
- vi. Em seguida, selecionar os campos “Cookies e outros dados de site e de plug-in” e “Imagens e arquivos armazenados em CACHE”;
- vii. Por fim, clicar em “Limpar dados de navegação”.

