



**AUXILIAR DE SECRETARIADO  
ESCOLAR**

**SUMÁRIO**

1-	REQUISITOS LEGAIS DE UM SECRETÁRIO	3
2-	ATRIBUIÇÕES DO AUXILIAR DE SECRETARIADO ESCOLAR NA REDE PÚBLICA	15
3-	ÉTICA E LEGISLAÇÃO DO SECRETARIADO	16
4-	MEDIDAS QUE DEVEM SER ADOTADAS PARA MANTER O AMBIENTE EM ORDEM	23
5-	AGENDA DIGITAL	27
6-	GESTÃO ESCOLAR	32
5-	A ESCOLA COMO SISTEMA E A DIVISÃO DE TRABALHO	36
7-	DICAS IMPORTANTES AO AUXILIAR SE SECRETARIA PARA UM BOM RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE ESCOLAR	44
	REFERÊNCIAS	

## **1- REQUISITOS LEGAIS DE UM SECRETÁRIO**

A escola é uma organização que, como muitas outras, lida com pessoas. Sua peculiaridade está em ser a primeira instituição que os cidadãos, ainda crianças, conhecem depois da família. Mais ainda, uma instituição que, em complemento às famílias, tem a missão de educar. A experiência na escola pode desenvolver ou não os sentimentos de confiança e satisfação de pertencer à sociedade e de exercer a cidadania.

Como o papel do secretário de escola confunde-se com o de um administrador, sua influência é vital para o sucesso da experiência escolar. Escolas funcionam melhor ou pior, são mais ou menos organizadas e capazes de atender às necessidades de suas comunidades interna e externa, dependendo, em boa medida, de seus secretários(as). Como um administrador, o/a Secretário/a deve estar capacitado para:

organizar racionalmente o trabalho;

aproveitar os talentos e motivações de sua equipe;

simplificar processos e métodos de trabalho;

aproximar-se de seus usuários e antecipando as suas necessidades;

trabalhar com eficiência, reduzindo os desperdícios;

planejar e dirigir, avaliar e controlar as atividades da Secretaria em consonância com a Diretoria da escola.

O Secretário é um dos elementos a quem a Diretoria delega poderes. Sua posição é tão importante que um dos requisitos para a autorização de funcionamento de uma escola é a existência de um secretário credenciado.

### **Requisitos Legais de um Secretário**

O secretário de escola credenciado deve ser portador do registro de secretário, instituído pela Portaria Ministerial nº 1.960, de 20 de novembro de

1954. Já nessa época, foram estabelecidas condições para a obtenção desse registro, entre elas a de preparação em curso específico, supervisionado pela antiga Diretoria do Ensino Secundário.

Atualmente, compete aos Estados, através dos Conselhos Estaduais de Educação, fixar normas específicas a esse respeito, através de Resoluções. Estas, em geral, determinam que a função de Secretário de estabelecimento de ensino fundamental e médio deve ser exercida por pessoa habilitada em curso específico de formação de secretariado e portadora de registro profissional em órgão próprio do MEC.

Prevê-se exceções a essas normas, em locais onde haja carência de pessoal habilitado. Nestes casos, a função de Secretário pode ser exercida por professor primário que preencha as seguintes condições: (1) tenha título de professor expedido por estabelecimento credenciado; (2) tenha curso de treinamento ou aperfeiçoamento de secretário e (3) seja aprovado em exame de suficiência. Preenchidas essas condições, é fornecido ao candidato à função uma autorização a título precário, após prova de conhecimentos específicos.

O Secretário Escolar na Rede Pública:

Sendo peça chave da administração escolar, o Secretário coordena uma equipe que colabora com a Diretoria da escola. Uma síntese das atribuições do Secretário seria:

#### ATRIBUIÇÕES - (SÍNTESE)

Responsabilizar-se pelo pleno funcionamento da Secretaria;

Zelar pela guarda e sigilo dos documentos escolares;

Manter em dia a escrituração, arquivos, fichários, correspondência escolar e o resultado das avaliações dos alunos;

Manter atualizados o arquivo de Legislação e os documentos da escola, inclusive dos ex-alunos;

Compatibilizar Histórico Escolar (Adaptação);

Manter as Estatísticas da escola em dia.

As atividades da Secretaria envolvem também as três áreas de responsabilidade do quadro a seguir:

ATRIBUIÇÕES DE UMA SECRETARIA DE ESCOLA		
EXPEDIENTE	ARQUIVO	ESCRITURAÇÃO ESCOLAR
Prepara, redige e expede correspondência administrativa	Classifica e guarda: Documentos de escrituração escolar	Efetiva Registros Escolares em Livros
Ofícios	Correspondência	Fichas individuais para fins diversos
Requerimentos	Dossiês de alunos	Certificados/ conclusões de cursos
Cartas	Cadastro de professores	Diários de classe
Atas	Legislação de ensino em vigor	
Circulares	Tipos de arquivo:	
Relatórios	Corrente, Permanente e Semi-permanente	
Editais		
Memorandos		
Ordem de serviço, etc.		

Existe uma tendência dos registros serem digitados no computador em programas próprios e arquivados no disco rígido ou em disquetes. Por questão de segurança, o acesso a estes programas deve ter uma senha e deve haver uma cópia atualizada destes arquivos

O Secretário, por condições legais e regimentais, exerce uma ação ao mesmo tempo centralizadora e abrangente, porque seu setor relaciona-se com

todos os demais setores envolvidos no processo pedagógico e na vida escolar. Pode-se esquematizar essa situação da seguinte forma:

A Secretaria e suas interações

COM A DIREÇÃO	Assessoria, execução, coordenação e supervisão das atividades administrativas sob sua responsabilidade.  Harmonia de propósitos e de princípios.
COM A INSPEÇÃO OU SUPERVISÃO	Colaboração  Apresentação de situações para ratificação ou retificação.
COM O CORPO DISCENTE	Atendimento direto, sem intermediários.  Busca de soluções
COM O CORPO DOCENTE	Elemento de ligação entre atividades pedagógicas e administrativa  Respeito à competência e aos métodos do professor.  Postura ética.
COM OS SUBORDINADOS	Orientação e supervisão das rotinas de trabalho estabelecidas  Respeito às aptidões e habilidades de cada um.
COM OS PAIS E COMUNIDADE EM GERAL	Presteza de informações.  Busca de soluções

		Respeito ao sigilo profissional
COM COLEGIADOS	ÓRGÃOS	Subsidiar com informações  Formar o apoio ao bom andamento das reuniões

Levando-se em conta as atribuições de produção e guarda da documentação e de atendimento a todos os componentes da comunidade escolar, inclusive da comunidade externa, a Secretaria deve localizar-se em lugar acessível mas não devassado. É recomendável que seja um local agradável e de fácil circulação interna, que também facilite o trabalho da equipe, que precisa oferecer pronto atendimento ao usuário que comparece à Secretaria, com um mínimo de prejuízo sobre as suas outras funções. A Secretaria é um excelente local para se manter um jornal mural, que funcione como um pré-atendimento aos usuários e divulgue informações e notícias de interesse, assim como um local de passagem dos professores e funcionários para receber correspondência e notificar sua presença ou ausência da escola.

#### Organização e funcionamento de uma secretaria

Seguem abaixo algumas referências e recomendações sobre a organização de arquivos, a escrituração e trato da documentação escolar.

#### Técnicas de arquivamento

Um arquivo bem organizado deve permitir, quando necessário, que um outro auxiliar da secretaria o consulte facilmente. Há várias alternativas de organização e, muitas vezes, a combinação de dois critérios é a solução mais útil.

Classificação alfabética - é a mais usada e admite vários procedimentos:

1. palavra por palavra, letra por letra, até o final de cada palavra.	Ex.: Lourdes, Lurdes ou Márcia, Maria, etc.
2. o último sobrenome e, só depois, o	Ex.: Coralina, Cora; Franco,

nome. Obs.: As partículas de, da, do, d', não são consideradas.	Siron; Rosa, João Guimarães
3. Prefixos escritos com maiúsculas porque integram o sobrenome.	Ex.: Da Vega, Lopes; De Gaulle, (General) Di Marco, João
4 - Como precedente, o sobrenome isolado e igual a outro seguido de inicial ou de outro nome por extenso	Ex.: Holanda, (depois) Holanda, B., (e depois) Holanda, Buarque
5 - Abreviaturas por extenso quando se sabe o que elas significam.	Ex.: C.B.F. = Confederação Brasileira de Futebol
6 - Nomes de empresas e instituições governamentais como se apresentam	Ex.: Banco do Estado de Goiás; Ministério da Educação; Souza e Souza S.A.

#### Observações

1 - Títulos honoríficos, artigos iniciais, etc., não devem ser considerados para efeito de arquivamento e devem vir depois do nome, entre parênteses. Ex.: British Broadcasting Corporation (the); Nascimento, Nilton (Professor); Rezende, Iris (Governador); Sarney, José (Presidente)

Exceção > Se o artigo integrar o nome, faz-se a entrada pelo artigo. Ex.: A Garota de Ipanema

2 - Sobrenomes com as palavras São, Santo, Santa são indispensáveis:

Ex.: > Santa Rosa, José (Professor)

3 - Nomes de idiomas pouco conhecidos entre nós são arquivados como se encontram:

Ex.: > Yasunari Kawabata; Yukio Mishima

4 - Reuniões, congressos, conferências e semelhantes, quando precedidas por ordem numérica, são arquivadas como se apresentam. A ordem numérica aparece no final, entre parênteses:

Ex.: Conselho de classe (3º); Encontro Nacional de Orientadores Educacionais (V); Jornada Pedagógica (1ª)

Classificação por Assunto - Guardam-se os documentos por assunto.

Classificação Codificada ou Numérica- Convenciona-se um código ou número para os diversos assuntos ou atividades

Classificação por Data - para documentação passada ou controle da correspondência expedida ou recebida.

Pode-se adotar um sistema misto:

Para dossiês ou pastas de alunos P alfabético combinado com cronológico (ano) ou numérico (série).

Para correspondência expedida ou recebida P por assunto. Neste caso, depois de classificada e catalogada a correspondência por assunto, as pastas devem obedecer ao critério alfabético para facilitar o manuseio.

#### Protocolo e Registro

Uma boa memória é imprescindível para todos aqueles que lidam com o público, porque permite atender bem e criar um ambiente de cordialidade com todos os membros da comunidade escolar e da comunidade em geral. Entretanto, os serviços de uma secretaria não podem depender da memória. Além de um arquivo bem organizado, são importantes em uma secretaria os serviços de registro e protocolo, porque:

eliminam e esclarecem dúvidas;

atestam a expedição e o recebimento de documentos e;

permitem consulta rápida;

Lembretes:

1 - As primeiras vias de certificados e diplomas pertencem ao aluno, por direito. É aconselhável manter um livro de protocolo para controle da entrega desses documentos.

2 - Documentos que apresentam dados pessoais do aluno (certidão, título de eleitor, certificado de alistamento militar) não podem, por norma legal, ficar retidos mais de quinze dias. Uma vez conferidos devem ser devolvidos.

3 - Para controle interno, é aconselhável manter um pequeno livro de protocolo onde são assentados os ofícios e circulares expedidos:

4 - É ainda aconselhável manter um arquivo de "curriculum vitae" dos professores.

Escrituração Escolar

O Setor de Escrituração Escolar é importantíssimo na dinâmica de uma escola. É através do correto lançamento e da efetivação dos chamados registros escolares que são verificados:

os direitos de um candidato à matrícula;

a regularidade da vida escolar;

o desenvolvimento da aprendizagem de um aluno;

o acompanhamento do trabalho pedagógico

os resultados finais de cada aluno para promoção ou expedição de certificados de conclusão;

as deficiências ocorridas no campo cognitivo e as medidas tomadas para eliminá-las.

Com a liberdade introduzida pela Lei 9394/96, cabe aos colégios a organização de seus próprios modelos de registro. Há, entretanto, alguns registros que são exigidos pelos Conselhos Estaduais de Educação e outros que

não podem faltar em uma secretaria de escola:

Livros (ou arquivos) de

matrícula;

resultados finais;

resultados de recuperação;

resultados de adaptação;

atas de reuniões;

dependências (quando houver);

atas de exames (quando houver).

Em relação ao aluno, individualmente, seus registros devem demonstrar a regularidade de sua vida escolar e o direito que tem a matricular-se em determinada série/disciplina. A vida escolar, em determinado estabelecimento de ensino, tem início pelo ato de matrícula e encerra-se por conclusão de curso, transferência ou evasão.

#### Características dos Livros de Registros Escolares

Matrícula: em ordem alfabética por série, turno e ano letivo.

Resultados Finais: por série, turno, turma, grau e ano letivo.

Resultados de Recuperação: por série, turno, turma, grau e ano letivo.

Atas de Resultados de Adaptação: por aluno, com indicação das disciplinas em que fez adaptação, os resultados obtidos e indicação do período letivo.

Atas de Reuniões assinadas por quem as secretariou e por todos aqueles que estiveram presentes. Obedecem, em estilo, à forma de redação oficial.

Dependências por série, turno, grau, componente curricular ou disciplina, obedecidas as normas legais.

Exames procedimentos idênticos aos de resultados finais.

### Organização dos Registros Escolares

Atualmente, a inspeção escolar perdeu sua função predominantemente fiscalizadora. Entende-se hoje a inspeção como função supervisora e de consultoria sobre aspectos legais. Entretanto, assiste à inspeção a competência para, a qualquer momento, proceder ao exame de registros escolares de acordo com normas baixadas pelos órgãos próprios da Secretarias de Educação. São de responsabilidade da Secretaria: receber, manter e expedir registros corretos, organizados racionalmente, passíveis de consulta rápida.

De acordo com sua finalidade, os registros podem ser manuseados ou consultados constantemente, periodicamente ou eventualmente. Devem, portanto, ser organizados racionalmente.

### Quadro de Organização dos Registros Escolares

	Durante o ano letivo	Ao término do ano letivo
Fichas de Controle de Aproveitamento Escolar	Por séries, turmas, graus, turnos e ordem alfabética.  Fazem parte do arquivo corrente.	Incluídas no dossiê de cada aluno.
Dossiês dos alunos	Arrumados por séries, turmas, graus, turnos e ordem alfabética.	Podem permanecer no arquivo corrente até a constituição das turmas no ano seguinte.
	Podem fazer parte do arquivo corrente,	Em casos de transferência ou conclusões de curso e depois

	também, Segundo as técnicas de arquivamento.	de expedida a documentação, passar para o arquivo permanente.
Livros	Podem permanecer no arquivo corrente ou semi-permanente	Obs: Encerrado um livro, este deve passar para o arquivo permanente.
Formulários de recuperação, dependência, adaptação	Fazem parte do arquivo corrente e obedecem às normas de arquivamento.	Incorporam-se à ficha individual de controle de resultados escolares.
Diários de Classe	Fazem parte do arquivo corrente e podem ser dispostos por professor ou por série.	São incorporados ao arquivo permanente por um período, em geral, de cinco anos.  Alguns Conselhos recomendam a sua incineração após esse período, com registro do fato em livro próprio.

#### A utilização do computador na Secretaria

As escolas começam a ser dotadas de computadores para fins pedagógicos e administrativos. As atividades da Secretaria são particularmente beneficiadas pelo computador, por se tratarem freqüentemente do registro de informações, passível de ser digitado em programas próprios. A conveniência da digitação, do arquivamento em meio eletrônico, da impressão em papel ou em disquete e do envio por correio eletrônico (e-mail) simplificam as rotinas e evitam os erros de transcrição.

A Secretaria da escola deve preencher formulários para serem enviados à

SME. O preenchimento feito diretamente no computador, através da digitação dos dados em programas adequados, que permitam a verificação das informações fornecidas, torna o processo mais rápido e mais seguro. Além disso, o envio por e-mail ou por disquete destas informações facilita o tratamento dos dados pela SME, além de agilizar o processo de transmissão. Outra vantagem é o arquivamento, com uma maior facilidade de acesso e redução de espaço, por tornar prescindíveis os arquivos tradicionais de aço. Finalmente, o trabalho de correção e edição dos textos e tabelas, juntamente com sua impressão, torna-se mais cômodo e mais rápido. Entretanto, medidas de segurança devem ser tomadas para proteção dos arquivos, evitando o acesso de estranhos e a contaminação por vírus, provenientes geralmente de disquetes que tenham sido trabalhados em outros computadores.

**2- ATRIBUIÇÕES DO AUXILIAR DE SECRETARIADO ESCOLAR NA REDE PÚBLICA**

Auxiliar no processo de matrícula de alunos; organizar documentos e arquivos, verificar documentação de alunos; preencher relatórios, transferências, históricos, boletins etc.

Descrição da Função: Procurar garantir em sua escola que as matrículas sejam feitas de acordo com as normas do Sistema Estadual de Educação; consultar sempre a documentação de apoio, para efetuar as matrículas corretas; atender para que os serviços de secretaria, sejam feitos rigorosamente em dia, mesmo nos períodos de férias; providenciar atendimento individual aos alunos tendo em vista os dados coletados na matrícula; atender as transferências, analisando se estão dentro da legislação em vigor; procurar preencher com clareza e precisão os relatórios, ficha individual, histórico, boletins; manter contatos internos e externos, visando prestar e obter informações e confirmando horários de reuniões, entrevistas e demais compromissos pela chefia; executar outras tarefas correlatas.

### **3- ÉTICA E LEGISLAÇÃO DO SECRETARIADO**

#### **CÓDIGO DE ÉTICA DO SECRETÁRIO**

O Código de Ética é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da atuação como profissionais. Se você ainda não o conhece, invista cinco minutos na sua leitura. Se você já o conhece, aproveite para reler. Deixe-o sempre à mão, divulgue-o entre colegas de profissão, mostre-o ao setor de RH de sua empresa e aos executivos.

Publicado no Diário Oficial de sete de junho de 1989.

#### **Capítulo I - Dos Princípios Fundamentais**

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

## Capítulo II - Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias:

1. Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação;
2. Participar de entidades representativas da categoria;
3. Participar de atividades públicas ou não, que visem defender os direitos da categoria;
4. Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora;
5. Receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade;
6. Ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional;
7. Jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

## \*\* Capítulo III - Dos Deveres Fundamentais\*\*

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários:

1. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional;
2. Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;
3. Respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento;
4. Operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público;
5. Ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades;
6. Procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades;
7. Lutar pelo progresso da profissão;
8. Combater o exercício ilegal da profissão;
9. Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

#### Capítulo IV - Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

## Capítulo V - Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários:

1. Manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria;
2. Estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais;
3. Respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;
4. Estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais:

1. Usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais;
2. Prejudicar deliberada mente a reputação profissional de outro secretário;
3. Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

## Capítulo VI - Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades:

1. Identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas;
2. Agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação;
3. Atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. – É vedado aos Profissionais:

1. Utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais;
2. Prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

#### Capítulo VII - Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

#### Capítulo VIII - Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código são dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na formados dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações:

1. Transgredir preceitos deste Código;
2. Exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica;

3. Utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

#### **4- MEDIDAS QUE DEVEM SER ADOTADAS PARA MANTER O AMBIENTE EM ORDEM**

É comum que a secretaria escolar seja foco de alguns problemas. Muitas vezes, o espaço torna-se desorganizado, os funcionários ficam sobrecarregados, documentos ficam perdidos ou esquecidos e todo o andamento do trabalho na escola se atrasa.

O trabalho da secretaria escolar envolve documentos, responsabilidades, atendimento à comunidade, reuniões e compromissos para o bom funcionamento de quase todos os processos de uma instituição de ensino. Por isso, é muito importante que esse setor esteja sempre funcionando da maneira adequada.

#### **Qual é a importância da secretaria escolar?**

A secretaria escolar é responsável pela manutenção dos registros, arquivos e documentação dos alunos, professores e funcionários da escola, além da execução dos trabalhos administrativos e expedição de comunicados que apoiem o desenvolvimento do processo escolar.

O ambiente também é a porta de entrada da escola, e por isso deve refletir a filosofia de trabalho e o projeto pedagógico da instituição. Assim, é essencial que haja uma estrutura organizada, equipamentos adequados e profissionais de atendimento capazes de acolher os pais, resolver as questões burocráticas e colocar o aluno sempre como prioridade no processo.

#### **1 | Disponibilize mobiliário e equipamentos adequados**

O trabalho dos funcionários de uma secretaria escolar depende de alguns móveis e equipamentos específicos, que favorecem a organização e a eficiência. Assim, os funcionários devem informar os gestores quanto à necessidade de novos armários, prateleiras e gaveteiros, muito úteis na organização deste setor.

Além disso, é interessante investir em arquivos e caixas organizadoras para arquivar os documentos, o que permite dividi-los de acordo com a frequência em que eles precisam ser acessados. As bandejas também são muito úteis para comportar documentos pendentes de liberação e resolução até que o responsável tome as providências necessárias.

### **2 | Categorize os arquivos**

É importante que a secretaria adote uma forma de categorização de arquivos, dependendo das necessidades de organização. Os documentos podem ser arquivados por tipo (boletins, relatórios, estatutos, históricos, etc.), por data, ou pelo nome dos alunos em ordem alfabética.

A localização dos documentos nos arquivos também pode ser facilitada pelo uso de cores ou de etiquetas nas diferentes pastas. Assim, é possível achar rapidamente qualquer documento necessário e evitar perdas ou extravios.

### **3 | Mantenha a organização**

É importante que sejam adotados procedimentos de arrumação contínua do local, de forma a manter a secretaria e os arquivos sempre organizados. É preciso que os documentos e materiais já utilizados sejam devolvidos ao seu local de origem e que os que não são utilizados sejam descartados.

Assim, deve-se criar entre os funcionários uma cultura de organização e limpeza. Vale lembrar que a secretaria é, muitas vezes, o primeiro contato de um aluno ou responsável com a escola. Por isso, o ambiente deve estar sempre arrumado para passar uma boa impressão a quem chega lá.

### **4 | Capriche na apresentação e no atendimento**

A secretaria escolar realiza parte das funções de relacionamento com as famílias dos alunos. Assim, é importante que a instituição invista em criar um espaço convidativo e acolhedor, tanto para os pais quanto para os estudantes.

Uma ótima ideia é colocar murais destinados à comunidade escolar, com fotos de eventos, calendários e informações importantes. Além disso, é importante oferecer um atendimento prestativo, com funcionários bem preparados para solucionar problemas burocráticos, atender ao telefone, acolher as crianças e encaminhá-las de forma adequada para a coordenação pedagógica ou a direção.

O atendimento da secretaria é um fator muito importante no relacionamento da escola com os pais. Neste sentido, o trabalho da secretaria escolar contribui para a apresentação da escola, demonstrando a importância da organização e da troca de informações, e vale utilizar tecnologias que facilitem esse contato como, por exemplo, a Agenda Digital, aplicativo que otimiza o trabalho de comunicação com os responsáveis e alunos.

### **5 | Aproveite a tecnologia**

Existem diversas tecnologias que podem contribuir para a organização do espaço escolar e facilitar a vida dos funcionários, como sistemas de gestão escolar para armazenar e imprimir informações. Estes contribuem para otimizar a organização da secretaria, reduzindo a utilização de papel e de espaço físico para o armazenamento de arquivos, já que permite que todos os dados da escola sejam trabalhados digitalmente.

Esses sistemas permitem organizar as funções burocráticas da secretaria escolar como o cadastro de alunos e responsáveis, a emissão de boletins, históricos e certificados, permitindo que estes sejam solicitados online, por exemplo. A adoção de um sistema de gestão escolar permite que os funcionários da secretaria fiquem menos sobrecarregados e realizem suas funções de forma mais organizada, além de permitir a integração dos diferentes setores da instituição de ensino.

O sistema é útil também para os pais, que podem acessar informações como notas, faltas, horário de entrada e saída da escola e realizar solicitações de emissão de boletos, matrícula e outras informações sem a necessidade de ir pessoalmente à secretaria da escola e sobrecarregar ainda mais os funcionários.

## 5- AGENDA DIGITAL

A agenda digital é uma ferramenta moderna que substitui a agenda de papel, objeto que faz parte da rotina de pais e alunos há várias gerações. O aplicativo surge para atender as demandas comunicacionais da era digital.

A comunicação escolar precisa ser eficiente e os aplicativos de agenda digital oferecem muito mais possibilidades de comunicação do que o uso de uma velha agenda de papel.

### O que é uma agenda digital?

Uma “agenda digital” é um aplicativo para smartphone especialmente desenvolvido para que escolas se comuniquem com as famílias de seus alunos.

A função mais básica dele é o envio de comunicados, que substituem os bilhetes ou anotações nas agendas de alunos. Todavia, o app é mais do que uma “agenda” qualquer.

Um aplicativo de comunicação escolar pode ser utilizado de diversas maneiras porque é pensado para atender demandas pedagógicas, acadêmicas e de comunicação de escolas e cursos.

### Vantagens de usar uma agenda digital

Separamos alguns motivos pelos quais você deve trocar agendas de papel por uma agenda digital agora mesmo! Acompanhe!

#### #1 | A agenda digital é instantânea

Um comunicado mandado por um aplicativo chega aos destinatários no mesmo instante em que a escola o envia. Ao contrário da agenda de papel, o app torna fácil

enviar e receber mensagens – uma solução ao volume de comunicados anexados às agendas que nunca chegam a casa dos alunos.

Em contrapartida, se esse mesmo comunicado fosse impresso e grampeado à uma agenda de papel, a família de um aluno só o receberia quando o estudante chegasse em casa após as aulas. Nesse caso, nenhuma resposta poderia ser imediata também. Tudo ficaria de um dia para o outro, na melhor das hipóteses, e toda a comunicação seria muito lenta.

Com a facilidade de comunicar, tanto os avisos quanto qualquer alteração neles são rapidamente enviados aos responsáveis.

### **#2 | Você tem certeza de que o comunicado é entregue**

Um aplicativo de agenda digital é controlado por um painel que mostra quem recebeu corretamente e quem leu os comunicados.

Isso é importante porque é comum que alunos esqueçam de mostrar aos pais algum bilhete na agenda de papel, o que gera uma lacuna na comunicação: a escola manda o bilhete, mas ele não chega a quem deveria.

Quando se usa um app, todo comunicado é entregue diretamente no celular do destinatário, sem que se dependa de nenhum outro fator. Com essa métrica, é possível compreender o nível de engajamento das famílias com a agenda e rotina escolar. Em casos de pouca participação, é possível identificar quais pessoas precisam ser incentivadas a se aproximar das ações da escola.

### **#3 | A escola se insere no dia-a-dia dos pais**

Celulares já são parte indispensável da rotina da maioria das pessoas. Se quiser se aproximar do seu público, a escola precisa marcar presença também no universo dos smartphones.

Veja bem: um pai, mãe ou responsável confere a agenda de papel de seu filho no máximo uma vez por dia. Entretanto, é provável que essa mesma pessoa verifique o celular inúmeras vezes por dia. Se a escola estiver presente ali, estará, por consequência, mais presente na rotina de seu público.

As possibilidades de conteúdo que uma agenda pode enviar, permite que os pais se engajem com o uso do app. A escola pode enviar mensagens em datas especiais, agendar reuniões, liberar acesso aos dados acadêmicos dos alunos, entre outros. Essas práticas, portanto, permitem que a família tenha acesso à informações da vida escolar do aluno.

### **#4 | É mais fácil enviar fotos e anexos**

Assim como outros aplicativos, uma agenda digital permite o envio de fotos e a anexação de arquivos aos comunicados. Desse modo, as possibilidades de criação de mensagens se tornam quase infinitas.

O aplicativo de comunicação escolar permite ainda a troca de documentos. Isso facilita todo o processo de expedição de documentos da secretaria. A solicitação de certificados e declarações pode ser feita pelo app e o arquivo pode ser encaminhado em pdf.

### **#5 | É possível interagir**

As agendas digitais permitem que os pais e responsáveis também realizem algumas interações com a escola. Eles podem, por exemplo, aceitar ou recusar convites para eventos da instituição de ensino. A resposta rápida facilita a escola na organização de reuniões e eventos.

Sem a agenda digital, a escola teria que esperar o retorno do bilhete de confirmação, que muitas vezes não chega a casa do aluno. A família pode ainda responder aos comunicados e pesquisas de opinião.

A interação permitida pela agenda digital resulta na aproximação dos responsáveis com as ações voltadas à comunidade escolar. Dessa forma, a possibilidade de acessar informações e enviar feedbacks é essencial para estreitar o relacionamento da escola com seus públicos.

### **#6 | É possível direcionar a mensagem**

#### ***Criação de canais de comunicação***

A escola pode disponibilizar canais de comunicação para que a família entre em contato diretamente com a secretaria ou com os professores, por exemplo.

Com essa funcionalidade, os processos de solicitação de documentos ou de envio de feedbacks ficam mais rápidos e fáceis. A secretaria, por sua vez, pode receber as demandas e enviar o documento pelo próprio aplicativo, sem filas e atrasos.

#### ***Envio de mensagens segmentadas***

Nem todas as mensagens são para todos os públicos. Com a agenda digital é possível enviar comunicados segmentados por público: secretaria, professores, responsáveis de uma turma específica ou alunos.

Essa função permite que a linguagem de mensagens específicas estejam adequadas ao público. Isso porque o tom de fala com os professores pode não ser o mesmo tom dos responsáveis.

E falar com públicos diferentes não precisa ser trabalhoso: a escola pode elaborar vários modelos de mensagens, comunicados e ajustá-los de acordo com a necessidade. Esse processo otimiza o trabalho comunicacional da escola, uma vez que permite planejar e programar a comunicação.

A Agenda Digital é uma plataforma para trocar diversos tipos de informação com os seus públicos. De modo que, não é preciso investir em vários canais de comunicação, esperar em filas de atendimento, criar grupos de WhatsApp e conferir todos os canais utilizados.

### **#7 | Os pais e responsáveis gostam**

Um aplicativo de agenda digital permite que uma escola mostre aos responsáveis o que os alunos estão fazendo em tempo real. Pais e mães adoram receber esse tipo de mensagem. Eles veem que seus filhos estão bem e percebem que a instituição de ensino faz um bom trabalho.

Os responsáveis podem acompanhar os conteúdos que os filhos estão aprendendo, quais atividades cumpriram e podem acessar a agenda de provas e trabalhos. É uma forma de deixá-los, facilmente, acompanhando as ações acadêmicas e pedagógicas da escola.

Em contrapartida, uma agenda de papel não proporciona essa proximidade, já que a comunicação por meio dela é muito mais lenta e limitada.

Desse modo, um app pode servir para aumentar bastante o engajamento dos pais e aproximar famílias e escola.

## 6- GESTÃO ESCOLAR

Considerada como o ponto central da escola, a secretaria é a área responsável por tarefas que envolvem lidar com os documentos e arquivos da escola, além de realizar o atendimento à comunidade escolar. Garantir que a gestão da secretaria escolar seja feita de forma eficiente é essencial para que a escola apresente o seu melhor desempenho a cada mês.

A secretaria escolar agrupa todos os documentos que se referem aos alunos, professores e demais membros da comunidade escolar, além de outros registros que devem ser armazenados com organização. É essencial que os gestores da secretaria escolar sejam organizados, que saibam lidar com o público de forma atenciosa e dedicada, que tenham os conhecimentos necessários sobre a legislação cabível à escola e que estejam alinhados com o Projeto Político Pedagógico e com a gestão administrativa escolar.

A secretaria apresenta uma grande importância para a instituição de ensino como um todo. Essa área é responsável por organizar a rotina da escola e costuma ser reconhecida como a porta de entrada da instituição, devendo estar apta a apresentar uma boa imagem para o público externo, como pais e responsáveis que desejam matricular os seus filhos.

### **Como fazer uma excelente gestão da secretaria escolar**

Fazer a gestão da secretaria escolar é uma maneira de aprimorar o desempenho da escola de forma geral por ser uma prática que auxilia no desenvolvimento das demandas internas, como oferecer apoio técnico e administrativo para as demais áreas da escola e garantir que a educação seja de qualidade. Confira a seguir como é possível fazer uma excelente gestão da secretaria escolar.

– Tenha uma equipe com bons profissionais

Investir na capacitação dos profissionais de sua escola é uma prática essencial para garantir que o atendimento seja bem feito e que as tarefas do dia a dia sejam cumpridas com produtividade. Para isso, você, gestor, deve garantir que ocorram treinamentos envolvendo os profissionais da equipe com o intuito de prepará-los para oferecer um excelente desempenho.

– Mantenha os documentos organizados

No setor da secretaria escolar são acumulados diversos papéis importantes, como matrículas, históricos de alunos, entre outros documentos. É fundamental que esses documentos sejam organizados com dedicação e atenção, de forma que os diferentes registros não se misturem nem sejam perdidos com o tempo. Uma maneira de fazer isso é com o arquivamento por categorias.

Todos os profissionais envolvidos na secretaria escolar precisam ter o comprometimento de manter os documentos organizados, ou seja, eles devem saber que quando um documento for utilizado, ele deve voltar para seu lugar.

– Otimize os processos

Possibilitar que os processos da secretaria escolar sejam otimizados é uma maneira de fazer com que o desempenho dessa área, assim como da escola de forma geral, seja ainda melhor. Existem diversas maneiras de otimizar tais processos, sendo uma das maneiras a implementação de um sistema de gestão que automatize as principais tarefas e com a definição da metodologia de trabalho que será utilizada no dia a dia.

– Realize um atendimento eficaz

O modo como uma pessoa é atendida em um determinado lugar é capaz de fazer com que ela tome a sua decisão em relação à compra de um serviço. Ou seja, realizar um bom atendimento é a principal maneira de engajar a pessoa interessada e fazer com que ela adquira o que está sendo oferecido por uma empresa.

Por isso, invista em um atendimento gentil, competente e bem capacitado para que os interessados em se matricular em sua escola encontrem na secretaria escolar algo que faça com que eles finalizem esse processo de escolha.

Como organizar a secretaria escolar?

Quando entramos em uma escola pela primeira vez, o nosso destino é certo: a **secretaria escolar**. É lá que vamos buscar as primeiras informações. Mas, a secretaria escolar também é um setor que possui muitas responsabilidades no cotidiano da instituição de ensino.

É lá que são mantidos os registros, arquivos e documentos de todos os envolvidos na escola: alunos, professores e funcionários. Os trâmites administrativos para que a escola funcione também são realizados pelos que trabalham na secretaria escolar.

Por ser a porta de entrada da instituição de ensino e também o seu coração, a secretaria escolar precisa apresentar organização e ter profissionais que possam acolher quem ali chega precisando de alguma solução.

Mas, com tanto entra e sai e muito trabalho a ser feito, será que é possível manter a organização. Sim, é possível e, na verdade, essencial. Precisando de ideias? Veja aqui:

### **01 Tenha o necessário**

Não adianta querer organização sem ter aonde colocar material. Por isso, é fundamental que a secretaria escolar possua armários, prateleiras e alguns gaveteiros. Caixas organizadoras e arquivos são excelentes para guardar documentos, de acordo com a necessidade de acesso. O local também precisa de mesas e cadeiras, dispostos de forma a não atrapalhar a circulação.

### **02 Setorize**

Cores e etiquetas são aliadas na setorização. É importante adotar esse tipo de organização, pois fica bem mais fácil achar os documentos quando estão arquivados por tipo (históricos, relatórios, memorandos, certificados e outros papéis que possam ser requeridos por pais, professores ou gestores). Dentro de cada tipo, estude a melhor forma de arrumá-los: por data ou ordem alfabética.

### **03 Atenda bem**

O atendimento na secretaria deve ser cordial e prestativo. Os funcionários precisam estar treinados para resolver os problemas que aparecerem, além de saberem discernir o que deve ser encaminhado à direção ou à coordenação pedagógica. Importante também é atender ao telefone. Deixar tocar não é bom para quem liga e nem para quem está junto à secretaria, vendo o descaso dos funcionários com as ligações.

### **04 Use a tecnologia**

Se você parar para pensar, a secretaria tem mesmo muito trabalho. Para ajudar no dia a dia, nada melhor do que apostar na tecnologia. Diversos sistemas de gestão escolar podem auxiliar na organização e facilitar o trabalho, deixando os funcionários mais livres para atendimentos. E, por falar em atendimento, eles também têm espaço nos softwares. Pais podem acessar informações como faltas, notas e horários através da plataforma, sem necessidade de ir até a escola. Pedidos referentes à documentação também podem ser feitos online. Todo mundo sai ganhando.

## 5- A ESCOLA COMO SISTEMA E A DIVISÃO DE TRABALHO

A fim de se poder conhecer, analisar e controlar o que se passa dentro da escola e direcionar as inovações necessárias ao bom desempenho de suas funções, sem que se corra o risco de se tomar posições e medidas unilaterais e exclusivas a alguns setores, em desconsideração ou até detrimento de outros setores e do conjunto, é preciso que se a examine por meio de uma concepção sistêmica (Morphet, Johns e Reller, 1967).

Por sua própria função, a escola constitui-se em uma organização sistêmica aberta, isto é, em um conjunto de elementos (pessoas, com diferentes papéis, estrutura de relacionamento, ambiente físico, etc) que interagem e se influenciam mutuamente, conjunto esse utilizado na forma de troca de influência e por meio delas relacionado ao meio em que se insere.

Desta forma, qualquer mudança em qualquer dos elementos da escola produz mudança nos outros elementos, mudança essa que provoca novas mudanças no elemento iniciador, e assim sucessivamente. A inter-influência será tanto mais forte quanto maior proximidade e relacionamento tiverem os componentes. Essa inter-influência ocorre, quer tenhamos consciência dela ou não, e o entendimento de como ela funciona na escola é sobremaneira importa radamente exercer sua função educativa.

Com referência ao relacionamento de mutua influência com o meio em que está inserida, o que a torna um sistema aberto, e não fechado em si mesmo, sabe-se que a escola tem uma função de promover a melhoria da sua comunidade, pela educação de seus filhos, e que, ao fazê-lo, recebe influência dessa comunidade, adaptando seus os, programas, métodos e técnicas a ela. Também as mudanças são recíprocas.

Portanto, quando se pensar em algum setor da escola, deve-se pensar em suas relações com os demais setores, bem como com a comunidade.

Como a escola, por sua vez, é uma unidade de um sistema educacional maior, formado por um conjunto de escolas que se influenciam direta, ou indiretamente, deve-se ter em mente esse conjunto maior.

Posições e medidas tomadas após esse exame terão melhores condições de ação coordenada e eficaz. Quanto maior e melhor for o entendimento das funções e condições de funcionamento das partes do sistema e de como interagem, maiores serão as probabilidades de se capitalizar sobre os seus esforços e resultados (Hall, 1972).

### **A divisão de trabalho e a distribuição de papéis na escola.**

As unidades de estrutura social de uma instituição se constituem em papéis sociais. Um papel social corresponde a um padrão esperado de desempenho e comportamentos manifestados por uma pessoa que ocupa uma determinada posição em um contexto social. O papel é a expressão da posição, que corresponde à localização da pessoa no sistema (Banton, 1965).

A divisão do trabalho corresponde ao agrupamento de funções, seguindo determinados critérios, de forma a permitir que a carga total de trabalho seja desempenhada satisfatoriamente por todas as pessoas disponíveis ao seu desempenho.

Por uma influência da tecnologia industrial, também em educação, foi adotado o critério de divisão do trabalho por especialização de funções. Assim é que determinada pessoa ou conjunto de pessoas recebe a incumbência de se responsabilizar por um aspecto do processo de ensino-aprendizagem, outra de outro aspecto, e, assim, sucessivamente.

Em escolas de pequeno porte, cujo volume de trabalho é relativamente pequeno, vários agrupamentos de funções, que poderiam corresponder a papéis diferentes, são naturalmente assumidos por uma ou umas poucas pessoas. É na medida em que as escolas crescem e na proporção da sua afluência quanto a recursos, que vai

ocorrendo a divisão de tarefas entre diferentes pessoas de diferente formação ou treinamento profissional.

Observa-se no entanto, que esse agrupamento especializado de funções e sua atribuição a pessoas diferentes produz situações de conflito no sistema. Ele tende a promover disparidade de interesse e a dificultar a comunicação (Griffiths, 1956).

Considerações aos princípios de funcionamento do sistema e tomada de medidas integradoras devem ser preocupação de todos os participantes do sistema, a fim de que os conflitos gerados pela divisão de trabalho ocorram ao nível mínimo possível.

### **O papel do professor no processo educativo.**

O professor defronta-se, no dia a dia de seu ambiente escolar, com um grupo ou grupos de crianças de origem variada quanto a aspectos de ordem econômica, social, cultural e psicológica.

No seu trabalho diário, o professor tem oportunidades constantes de observar e interagir com cada um dos alunos que compõem sua(s) turma (s). O comportamento desses alunos é sobremaneira significativo, pois reflete sua aprendizagem anterior, ocorrida em grande parte em função do seu ambiente sócio-econômico-cultural, e que é condicionadora de novas aprendizagens.

Numa turma ocorre a expansão de comportamentos que manifestam atitudes, idéias, valores do ambiente em que vive cada aluno, bem como surge a manifestação de características individuais, como por exemplo de liderança, inquietação, agitação, organização, tato, diplomacia, timidez, persistência, evasão, etc.

Da capacidade do professor em entender esse comportamento depende seu sucesso na organização e implementação das atividades de ensino-aprendizagem e no desenvolvimento de um relacionamento positivo com os alunos.

Repete-se que tradicionalmente o meio escolar preocupou-se com o desenvolvimento de aptidões cognitivas no educando e que o professor cuidou principalmente de transmissão de conhecimentos, em notória exclusão de outros aspectos do comportamento. No entanto, já em concepções tradicionais, o papel do professor foi visto como o de ajudar o educando a aprender em todos os sentidos, isto é, na aquisição de conhecimentos, atitudes, hábitos, ideais, valores, aptidões ou qualquer tipo de aprendizagem ainda não desenvolvida e julgada importante para o educando (Reeder, 1943). Ocorre atualmente um reforço a essa concepção e uma maior conscientização para a necessidade de se olhar atenta e objetivamente para o potencial individual de cada aluno e suas necessidades pessoais, fatores sobre os quais se assentam o nível e o tipo de sua capacidade de aprender.

O professor é, naturalmente, a figura chave da escola para, além de promover a "transmissão de conhecimentos", promover o desenvolvimento de hábitos, atitudes, interesses, ideais, valores nos educandos. Mais ainda, dado seu contacto de forma sistemática e constante com os alunos, e sua posição de influência sobre eles, cabe-lhe virtualmente a tarefa de promover a formação integral dos mesmos. Somente o professor, em nossa estrutura escolar, acha-se em posição de atuar sistemática e continuamente junto ao educando, e de observar-lhe as reações, tendências, interesses, características pessoais em geral, em situações naturais de ensino-aprendizagem. Da mesma forma, o professor é quem está presente em sala de aula quando surgem dificuldades de comportamento a cujo atendimento não lhe cabe omitir-se.

É notório, no entanto, que a formação dos professores vem enfatizando sobremaneira os aspectos de conhecimento de área(s) das atividades de ensino-aprendizagem (conteúdo), conhecimento de prática e procedimentos básicos (métodos e técnicas), e minimizando aspectos importantes como:

- 1) conhecimento dos processo de desenvolvimento humano e do processo de aprendizagem;
- 2) compreensão das influências do ambiente sócio-econômico-cultural sobre os alunos, o currículo escolar e a escola.

- 3) sensibilidade e entendimento às diferenças individuais;
- 4) habilidade em manter um relacionamento humano eficaz;
- 5) habilidade em comunicar-se clara e eficazmente;
- 6) habilidade em resolver problemas de sala de aula;
- 7) habilidade em motivar seus alunos;
- 8) habilidade em selecionar e desenvolver formas de desempenho adequado ao processo de ensino;
- 9) habilidade em trabalhar cooperativamente;
- 10) interesse em trabalhar com crianças, e em função de suas necessidades.

Dessa forma, o professor, procurando desempenhar, o melhor possível o seu papel na formação integral do educando, o faz auxiliado quase que exclusivamente por sua intuição, por experiências de ensaio e erro e por seu auto-didatismo (qualidade, aliás, de extrema importância para todo e qualquer profissional).

A Orientação Educacional e a Supervisão Escolar, ao serem introduzidas na escola, o foram em função das limitações naturais do professor no desempenho pleno do seu papel face à impossibilidade de o mesmo dominar adequadamente, sem assistência, os conhecimentos e habilidades apontados. De um lado, a Orientação Educacional complementaria sua atuação em relação ao aspecto emocional do desenvolvimento do educando; de outro lado, a Supervisão Escolar criaria condições para o suprimento de habilidades e conhecimentos com referência à dinamização do processo educativo.

### **Mudança do papel do professor em função da Orientação Educacional.**

Com a introdução da Orientação Educacional na escola, voltada especificamente para o aspecto emocional do educando e suas dificuldades pessoais e de

comportamento, promoveu-se uma mudança na compreensão da abrangência do papel do professor em relação ao aluno. Como a Orientação Educacional passou a dar atenção àqueles aspectos diretamente em relação ao aluno, em vez de assistir o professor no seu atendimento, reforçou-se a idéia de que seria sua a responsabilidade por eles, e, implicitamente, de que o professor não precisaria, necessariamente, preocupar-se com eles, já que se destacava um especialista para isso.

Dessa forma, restringiu-se implícita e até explicitamente, no papel do professor, o cuidado pela formação integral do educando (embora seja objetivo da educação) , e reforçou-se, no papel do professor, dentro da concepção especialista, o cuidado pela informação e promoção do desenvolvimento cognitivo.

Tal caminho, tomado como solução à situação do professor face ao processo de ensino-aprendizagem, conforme a concepção sugerida anteriormente, pode promover, indiretamente, como produto não esperado, a diminuição ou enfraquecimento do papel do professor e a manutenção de esquemas separados de atenção aos aspectos emocional e cognitivo no desenvolvimento do aluno.

Ora, o professor é figura central na formação dos educandos. É ele quem forma no aluno o seu gosto ou desgosto pela escola, a sua motivação ou não pelos estudos, o seu entendimento, a compreensão da sua capacidade de aprender, de seu valor como pessoa, etc. Deve-se, pois, antes de mais nada, adotar medidas que auxiliem a desenvolver resultados positivos em seu trabalho, e minimizar o máximo possível os negativos.

### **O papel do diretor no processo educativo**

O papel do diretor, assim como qualquer outro papel social, é determinado por uma série de fatores, dentre os quais são altamente significativos as expectativas mantidas sobre o mesmo, como também sua percepção de como o mesmo deva ser.

A concepção (expectativa) tradicional do papel do diretor é a de que o mesmo mantenha a responsabilidade máxima na escola pela consecução eficaz da política educacional do sistema e desenvolvimento pleno do currículo escolar, organizando todos os esforços e controlando todos os recursos para tal. Seu papel é o de líder e de coordenador de todas as atividades da escola, com vistas ao máximo sucesso do processo educativo. Como o alcance desse sucesso depende, sobremaneira, do desempenho das pessoas que atuam na escola, o aspecto mais importante do seu papel é o de dinamizador, inspirador e coordenador desse desempenho, enfim, o de líder em todos os sentidos.

O diretor ocupa uma posição central, de influência sobre os demais membros da escola e sua comunidade e, devido a essa posição, é do seu desempenho e de sua habilidade em influenciar seu ambiente que depende a qualidade do ambiente e clima escolar, o desempenho de seu pessoal e a realização dos objetivos educacionais.

Todo diretor é um supervisor, assim como todo supervisor participa, de certo modo, do processo de administração da escola.

Quanto maior for a escola e mais complexo for seu ambiente, mais árdua se torna a tarefa do diretor em desincumbir-se de seu papel. Assim é que se promove, em escolas de tamanho médio e grande, a sub-divisão de funções e a possibilidade de o diretor delegar parte de suas funções a outras pessoas. Por exemplo, a tarefa da supervisão pedagógica, inerente à sua posição, é delegada a um especialista em supervisão escolar. No entanto, no diretor permanece, como inerente, a responsabilidade pela sua direção, seu controle e sua inspiração.

### **Mudança do papel do diretor em função da Supervisão Escolar.**

Face à divisão de trabalho que ocorre nas escolas, e principalmente em função da introdução da Supervisão Escolar, observa-se que, na prática, o papel do diretor vem-se restringindo, comumente, ao de administrador dos recursos materiais da escola e o de administrador de pessoal, considerada esta função em seu sentido

burocrático. A liderança e inspiração pedagógica, inerentes, em qualquer circunstância, a sua posição, passaram a ser obscurecidas em seu papel e até relegadas a uma área fora dele. Nesse caso, como a posição natural do supervisor não é a de liderança máxima, o que ocorre, geralmente, para evitar conflitos, é que o sentido pedagógico da supervisão perde lugar para o sentido técnico; por outro lado, quando a supervisão escolar é assumida por pessoas dinâmicas e competitivas, poderá ocorrer na escola conflito de poder.

As tarefas de coordenação e assistência do processo de ensino-aprendizagem poderão ser delegadas pelo diretor da escola a um supervisor escolar. Porém, não a liderança e inspiração do processo educacional. A Supervisão Escolar deveria ser exercida de maneira a reforçar esse papel e não a obscurecê-lo.

### **Considerações finais.**

Cabe, pois, à Orientação Educacional e Supervisão Educacional analisar, urgentemente, a posição que vêm assumindo no contexto escolar e sistema educacional em geral, e identificar os resultados desejáveis que vêm obtendo, na forma sugerida por Scriven (1970) .

Faz-se necessário verificar se aqueles são suficientemente importantes e significativos que compensem o surgimento destes e, o reverso da questão, isto é, se os prejuízos causados pelos resultados indesejáveis, a curto, médio e longo prazo não tornariam inúteis os esforços para alcançar os resultados desejáveis.

**7- DICAS IMPORTANTES AO AUXILIAR SE SECRETARIA PARA UM BOM RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE ESCOLAR**

Muito se fala sobre a importância de manter um bom relacionamento entre escola e todos os públicos que interagem com ela, mas você sabe exatamente o que é comunidade escolar e por que é tão importante desenvolver uma relação sólida com ela?

Em linhas gerais, a comunidade escolar é composta por pais, alunos e professores. Um bom relacionamento entre esses públicos é essencial para o amplo desempenho dos processos educacionais. Quando há entendimento entre esses três grupos, os objetivos pedagógicos e sociais são construídos em conjunto, de modo colaborativo e eficiente.

No entanto, para estimular o bom relacionamento, algumas medidas podem ser realizadas trazendo grandes melhorias nesse quesito. É preciso, por exemplo, disponibilizar canais de comunicação satisfatórios, criar meios de integrar os familiares na rotina e estar aberto às necessidades trazidas pela comunidade.

Outras dicas para melhorar a comunicação nesse meio e estreitar o relacionamento entre esses públicos estão fornecer feedbacks com regularidade, promover momentos de interação e divulgar resultados.

Quando há uma boa interação entre a comunidade escolar, há também uma consequente melhora nos níveis de satisfação dos pais e nas ações dos alunos, em que cada parte consegue contribuir com o seu melhor para a evolução conjunta dos processos da instituição.

Para saber quais são princípios que devem ser adotados e como implantar meios de melhorar a relação entre a comunidade da escola, acompanhe essas dicas. Saiba

por que a sua escola não pode perder os benefícios obtidos pelos relacionamentos sólidos na escola!

### **1. O diálogo no relacionamento entre a comunidade escolar**

De modo constante, o diálogo deve ser estimulado por meio de reuniões presenciais para auxílio do acompanhamento escolar dos alunos. Não basta somente informar: é preciso escutar o que a classe dos pais tem a dizer, possibilitando abertura para compreensão das principais necessidades e dúvidas.

Além das reuniões coletivas, geralmente propostas semestralmente, a escola também pode proporcionar reuniões extras para tratar de assuntos específicos como: mudanças na linha pedagógica, adição de atividades extracurriculares, entre outras coisas. O importante é fazer das reuniões verdadeiros lugares de debate, trazendo questões interessantes e possibilidades reais de troca com os pais.

Os encontros individuais também devem ser marcados, principalmente quando se trata de um aluno que precisa de um acompanhamento mais próximo. Muitas vezes, um estudante reflete uma situação vivida em casa, apresentando queda de desempenho ou desatenção. Tudo isso pode ser contornado por meio da comunicação direta e acolhedora por parte da escola.

### **2. Tecnologias a favor da comunicação**

Softwares e aplicativos elaborados especificamente para escolas são ferramentas que servem para otimizar a comunicação entre pais, professores e alunos. De modo prático e objetivo, os programas disponibilizam informações sobre o desempenho escolar, tais como notas, presença e rendimento individual.

Os programas online são adotados pela maioria das instituições, apresentando uma maneira dinâmica de troca de dados. A maioria pode ser acessado mesmo do

smartphone, proporcionando que os pais, mesmo com a rotina agitada, consigam estar presente na vida dos filhos.

Esses canais possibilitam também que todos tenham acesso à grade curricular desenvolvida pela escola. Alguns desses aplicativos têm fórum e chats, meios que possibilitam um diálogo continuado para além das reuniões presenciais, feito de modo facilitado.

Os programas podem servir, ainda, para veicular imagens de atividades realizadas pela escola, registrar reclamações e integrar o conteúdo do Facebook da instituição, hoje em dia muito usado para experimentar um pouco do dia a dia interno.

### **3. O conhecimento da rotina**

Ao aproximar os pais da instituição, é preciso mapear como funciona a rotina de cada família, entendendo quais são as suas origens, as suas crenças e, principalmente, quais são as suas expectativas com relação à educação dos filhos.

A tolerância e o respeito deve ser estimulado por meio, em primeiro lugar, da boa recepção da escola aos pais e alunos, independentemente de sua cultura. O bom acolhimento das famílias serve de exemplo a toda a comunidade e, inclusive, aos alunos, que são estimulados com uma boa convivência dentro de sala de aula.

Conhecendo melhor o funcionamento da rotina, a troca se torna mais rica e abrangente, podendo a escola se posicionar e atender melhor às necessidades do aluno dentro da instituição. Fica mais fácil também realizar o agendamento de reuniões e saber em quais atividades os pais poderão se tornar mais interativos.

### **4. Eventos que integram a comunidade escolar**

Festas e eventos em geral são uma ótima oportunidade de socialização, qualquer que seja o motivo. No caso de instituições escolares, elas se mostram um campo eficiente de troca, uma vez que o ambiente informal impulsiona as relações de outro modo, mais afetiva e menos burocrática.

A interação dos pais e familiares nos eventos da escola tem sido um dos mais bem-sucedidos meios para construção dos laços. Em vez de um ambiente de cobranças e de medição de desempenhos, a instituição oferece uma forma leve e divertida de trazer a família para participar da escola.

Extensões dos eventos podem servir para integrar ainda mais aqueles que têm interesse e disponibilidade. A instituição pode oferecer, por exemplo, a chance de os pais ajudarem na organização, na preparação ou na decoração de festas e eventos dentro da escola.

Estar ciente da profissão dos pais também é outra forma de propor convites para a interação. Caso algum deles mostre interesse em contribuir de alguma forma com a escola, a instituição deve estar preparada para construir esta ponte.

### **5. O acompanhamento extraclasse**

A escola, embora seja muito importante na formação da identidade e na personalidade dos alunos, é uma complementação de toda a educação que vem dos pais, familiares e amigos de sua convivência íntima. Por isso, para que a semente plantada durante os cursos floresça, é preciso que o acompanhamento em casa seja próximo e constante.

No entanto, nem todos os pais se sentem aptos ou disponíveis a acompanhar as lições de casa e as pesquisas. Alguns têm medo por não conhecerem as matérias. Outros, por falta de tempo, não conseguem estar próximos dos filhos nesse

momento. A instituição escolar pode e deve estimular o contato, como parte essencial para o bom desenvolvimento do aluno.

Por meio das plataformas online e reuniões, como já mencionadas, é possível demonstrar aos pais a importância de um acompanhamento mais rigoroso ou mais estimulante, trazendo o aluno cada vez mais para o conteúdo e a necessidade escolar.

O relacionamento entre a comunidade escolar deve ser compreendido e estimulado de todos os lados. A escola deve lançar mão de todas as ferramentas ao seu alcance para crescer as interações e poder aproveitar de todo o poder transformador da escola.

### **6. Feedbacks regulares**

Outro ponto importante para fortalecer o relacionamento entre escola e pais é o oferecimento de feedbacks regulares sobre o desempenho acadêmico e comportamental dos alunos. É importante ir além de aspectos como notas e faltas. O essencial é oferecer para os responsáveis uma visão completa da evolução do aluno.

Apesar da importância de mostrar o crescimento da criança e do adolescente, muitas instituições de ensino têm foco apenas em números, esquecendo de detalhar para os pais como os filhos se desenvolveram na escola e em determinadas matérias.

Uma excelente forma de fornecer feedbacks regulares para os responsáveis é enviar, periodicamente, o resultado das produções da turma e, também, da criança. Assim, eles têm como comparar o desempenho do seu filho com o dos colegas e alcançam uma visão mais global de como o aluno está se desenvolvendo.

Ao investir em atendimento e fornecer feedback para os pais, é importante que a escola oriente e estimule o acompanhamento dos estudos em casa — assim, ficará mais fácil para os pequenos manterem ou alcançarem boas notas.

### **7. Promoção de momentos de interação**

Muitos gestores escolares acreditam que a sua obrigação é apenas com os seus alunos. Essa postura, além de arrogante, afasta os pais da instituição de ensino, que perde grandes aliados no desenvolvimento de seus alunos.

Para melhorar o relacionamento entre a comunidade escolar, é essencial assumir uma postura diferente, envolvendo os responsáveis nas programações pedagógicas. Esse cuidado estimula a família a se envolver e passar a trabalhar em prol dos objetivos educacionais. Saem todos ganhando: a escola, que garante o alinhamento com as suas propostas também em casa, e os alunos, que se sentem mais seguros ao perceber que os seus pais estão envolvidos na sua vida acadêmica.

Promover momentos de interação é importante para o bom relacionamento. No entanto, é preciso considerar que as rotinas das famílias estão cada vez mais corridas. Por isso, é importante planejar os eventos de forma que caibam na agenda de crianças e pais. Uma forma de fazer isso é com a realização de pesquisas sobre os perfis dos responsáveis e de consultas com a comunidade sobre as atividades mais adequadas para o dia a dia deles.

O que funciona para certos perfis de pais pode não funcionar para outros. Entre as opções de interação possíveis, estão encontros, palestras ou eventos beneficentes. Feiras literárias e de sustentabilidade, por exemplo, também são opções possíveis para unir toda a comunidade escolar.

### **8. Disponibilização do trio gestor da escola**

Formado por diretor, coordenador pedagógico e supervisor, o trio gestor da escola deve estar disponível para os pais, sempre que possível, para, assim, estreitar o relacionamento escola e família.

Responsável por liderar a gestão pedagógica e administrativa da instituição de ensino, o diretor pode ajudar os pais a entender tanto aspectos educacionais, de sala de aula, quanto processos burocráticos relacionados ao dia a dia da instituição de ensino, como pagamentos. Já o coordenador pedagógico é a figura que define planos e métodos de ensino. Por isso, ele pode responder aos pais sobre aspectos relacionados ao corpo docente da escola.

Por fim, o supervisor, que atua na avaliação e na orientação do time da instituição de ensino, pode colaborar em questões que envolvem diretrizes educacionais, por estar ligado às Secretarias de Educação.

É importante que esses profissionais abram espaço em suas agendas para receber pais, porque há questões que não podem ser resolvidas por professores, por exemplo. Uma forma de inserir essa interação na rotina é com a promoção de encontros periódicos e a disponibilização de canais de comunicação, como e-mail, telefone e WhatsApp, para que os pais possam entrar em contato com os profissionais sempre que necessário.

Outro cuidado é garantir que os pais saibam exatamente quem exerce qual papel na escola para recorrerem à pessoa certa sempre que necessário. Essa atenção certamente se refletirá no desempenho acadêmico de crianças e adolescentes.

### **9. Divulgação de resultados**

Dar feedbacks regulares aos pais sobre o desempenho acadêmico dos filhos de uma forma geral é importante, mas é preciso, também, não esquecer de divulgar os resultados do plano de ensino proposto pela instituição. Se, antes, só era possível

ter acesso a essas informações com uma ida à escola, hoje, com a ajuda da tecnologia, o cenário é bem diferente.

É possível informar aos responsáveis sobre o andamento do plano de ensino por meio de ferramentas como um portal voltado exclusivamente para os pais. Mesmo recursos mais simples podem ser usados para manter essa comunicação, como e-mail marketing, newsletters e grupos fechados em redes sociais.

Independentemente da ferramenta escolhida, é essencial criar o hábito de divulgar resultados e mostrar para os responsáveis os motivos pelos quais a escola é a melhor escolha para os seus filhos. Crie uma relação de confiança.

### **10. Estruturação de planos de comunicação**

Ter planos de comunicação eficazes, tanto no ambiente externo quanto interno, é outro passo importante para manter um relacionamento estreito entre a comunidade escolar. Afinal, de nada adianta a instituição de ensino ter iniciativas incríveis se ninguém souber que elas existem.

Aposte em ferramentas de comunicação interna para se certificar que todos sabem o que acontece na escola. Além disso, investir em recursos como assessoria de imprensa é outra maneira de impulsionar a comunicação externa e, não só melhorar a imagem da instituição de ensino, como aumentar as chances de conquistar novos alunos para a escola.

Crie um calendário de comunicação com os principais eventos do ano letivo e certifique-se que eles estão sendo devidamente divulgados.

## REFERÊNCIAS

<http://www.race.nuca.ie.ufrj.br/ceae/m3/texto3.htm>>acesso em 15/04/2020

<http://secretariaescolaremi.blogspot.com/p/codigo-de-etica-do-secretario.html>>acesso em 15/04/2020

<https://blog.wpensar.com.br/administrativo/secretaria-escolar-em-ordem/>>acesso em 15/04/2020

<https://www.sponte.com.br/gestao-da-secretaria-escolar-o-que-e-e-como-fazer/>>acesso em 15/04/2020

<https://escolaweb.com.br/gestao-escolar/como-organizar-secretaria-escolar/>>acesso em 15/04/2020

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40601981000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40601981000100002)>acesso em 16/04/2020

<https://blog.leucotron.com.br/dicas-para-um-bom-relacionamento-com-a-comunidade-escolar/>>acesso em 16/04/2020