



**AUXILIAR DE SECRETARIADO
ESCOLAR**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1- SECRETARIA ESCOLAR	4
2- SECRETÁRIO ESCOLAR: SEU PERFIL, PAPEL E DEVERES	12
3- PRÁTICAS DE SECRETARIADO	20
4- A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO ESCOLAR	23
5- ADMINISTRAÇÃO	25
6- COMO COBRAR UMA MENSALIDADE ATRASADA	43
7- COMO CAPTAR NOVOS ALUNOS	47
REFERÊNCIAS	

INTRODUÇÃO

Prezado(a) aluno(a),

O curso apresenta material básico e introdutório relativos ao auxiliar de secretariado escolar.

A secretaria escolar é a responsável direta da Secretaria da Unidade educativa. Seu papel reveste-se de indiscutível importância para o melhor funcionamento da escola, competindo-lhe a organização e preservação de toda a documentação da escola, de forma escrita ou digitalizada.

A amplitude de suas funções, a coloca em relação direta e permanente com diferentes áreas de atuação da Unidade Educativa, exigindo sua interação com todos os envolvidos, no trabalho escolar.

A secretária da escola atinge seus objetivos através do trabalho coletivo. Os objetivos são alcançados quando todos os membros se sentem responsáveis por sua realização.

1- SECRETARIA ESCOLAR

A secretaria escolar é o departamento que assume o relevante encargo de manter, com eficiência e eficácia, a documentação, a escrituração e arquivos.

A secretaria escolar é o suporte fundamental para o bom andamento da escola. É através de seus relatórios, dos seus registros, de sua história e organização que a escola poderá respaldar o seu Projeto Político Pedagógico.

A secretária tem que ter segurança e não permitir o acesso de pessoas estranhas sem a devida autorização. Diante dos encargos e trabalhos que lhe são conferidos, é ela quem dá valor legal à ação da escola.

Uma boa organização se distingue quando o grupo, sabe o que deve fazer, como fazer, quando fazer e porque fazer. É preciso criar um ambiente capaz de influir na aquisição de bons hábitos.

Um ambiente simples, mas funcional, envolve a escolha acertada na disposição dos móveis, equipamentos conservados, materiais bem distribuídos, chão limpo, formando um ambiente agradável. A sensação de “bem estar” é a prova da ordem e disciplina, da eficiência e educação das pessoas que nela atuam, constituindo-se um “cartão de visitas” da Secretaria.

Por mais simples e pequena que seja a escola, deve-se fazer o possível para ter um espaço destinado à Secretaria Escolar. São exigências mínimas: uma mesa, um computador, uma impressora, um balcão e um armário, com gaveta, com chaves.

O trabalho da secretaria escolar envolve documentação, atendimento à comunidade, reuniões e compromissos que podem vir a gerar problemas de organização se as coisas não estiverem em ordem. É muito importante que esse setor esteja sempre funcionando da maneira adequada.

A secretaria 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.

Desta forma, 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 em todo o processo.

Confira aqui algumas técnicas para manter tudo em ordem na secretaria escolar:

Móveis 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 como forma de organizar os documentos, dividindo-os de acordo com a frequência da necessidade de serem acessados.

As bandejas também são muito úteis para comportar materiais pendentes de liberação e resolução até que o responsável tome as providências necessárias.

Arquivos categorizados

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 do aluno em ordem alfabética

A localização dos documentos nos arquivos 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.

Manutenção da organização na secretaria escolar

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.

Lembramos 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.

Apresentação e atendimento

A secretaria 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 contribui para a apresentação da escola, demonstrando a importância da organização e da troca de informações, e vale utilizar tecnologias que facilitem o atendimento.

Utilização da 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.

Esses sistemas permitem organizar as funções burocráticas da secretaria 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 disso, é uma ferramenta 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 contato direto com a secretaria.

Rotina de expedição de documentos na secretaria escolar

Dentro da rotina de expedição de documentos na secretaria escolar, é necessário que o trabalho seja permeado por alguns fundamentos como racionalidade, simplicidade, objetividade e autenticidade, de forma que estes documentos comprovem a escolarização.

A documentação acompanhará o aluno de maneira significativa, garantindo a qualquer tempo, o acesso, a permanência, a continuação e a conclusão de seus estudos.

Para que a expedição de documentos aconteça de maneira legal, é necessário cumprir os prazos para expedição de cada documento, conferir a situação legal do

curso e da instituição de ensino e utilizar os modelos oficiais dos documentos abaixo:

Relatório Final

- Ensino Fundamental;
- Ensino Médio;
- Educação Profissional;
- Formação de Docentes;
- Anos Iniciais.

Declaração

- Matrícula e Frequência;
- Transferência;
- Conclusão do Ano/Série e do Curso.

Histórico Escolar

- Transferência;
- Conclusão do Ano/Série e do Curso.

Ficha Individual(Para Transferência)

Com aproveitamento e assiduidade.

Como uma escola pode conferir a sua situação legal e a de seus cursos?

Os documentos, quando são expedidos, devem ser legíveis, sem rasuras e apresentando clareza sobre a vida escolar de cada aluno. Quando se faz necessária a transcrição de informações, deverá ser feita de maneira que seja cópia fiel dos documentos originais. Devem ser obrigatoriamente, assinados pelo diretor e/ou secretário, que são corresponsáveis pela veracidade dos registros, suas assinaturas devem ser acompanhadas dos respectivos nomes por extenso e número do Ato Legal de designação.

Para expedição dos documentos escolares é necessário que a instituição esteja com seus atos escolares atualizados, porque estes atos devem constar em todos os documentos expedidos: Declaração, Histórico Escolar, Transferência e Certificação de Conclusão de série/ano/etapa/período do Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissional e Formação de Docentes Anos Iniciais.

Os atos escolares que devem estar atualizados são:

Autorização/Reconhecimento/Renovação do Reconhecimento e Credenciamento/Renovação de Credenciamento, todos emitidos pelo Conselho Estadual de Educação e pela Secretaria de Estado da Educação.

O Requerimento de Matrícula é preenchido pelo aluno ou seu responsável, quando menor de idade, e nele são registrados os dados pessoais e escolares do aluno, para utilização interna e para informações utilizadas nos demais documentos escolares.

É necessário o correto e total preenchimento de todas as informações solicitadas neste documento, pois a partir dele são extraídos os dados para conhecer de maneira clara, o perfil dos alunos e da comunidade escolar e a partir daí desenvolver na escola juntamente com a comunidade ações que priorizem a permanência do aluno na escola e seu melhor desenvolvimento educacional.

Assim como o Requerimento de Matrícula, a Ficha de Saúde também é um documento de uso interno, cujo objetivo é ter informações básicas sobre a saúde do aluno, para eventual situação de emergência dentro da escola. Este documento deverá constar também na pasta individual do aluno.

Os dados presentes no Requerimento de Matrícula deverão ser inseridos no Cadastro do aluno, que por sua vez também migrarão para Ficha Individual.

Por isso a necessidade desta ficha estar com as informações corretas e atualizadas, pois em caso de transferência, no decorrer do ano letivo, acompanhará o Histórico Escolar, constando aproveitamento, assiduidade, carga horária e dias letivos cursados pelo aluno até a data da expedição do documento.

– **Declaração de Matrícula e Frequência:** atesta que o aluno está matriculado e frequentando uma instituição de ensino. Neste documento deve constar: identificação do aluno, ano, série, curso e ano letivo.

– **Declaração de transferência:** atesta que o aluno está matriculado e cursando uma série/curso/ano e não substitui a posterior apresentação do Histórico Escolar, para concluir o procedimento de matrícula na instituição de ensino de destino.

– **Declaração de conclusão:** atesta que o aluno concluiu uma série/Curso/ano/instituição de ensino e não substitui a posterior apresentação do Histórico Escolar.

– O **Histórico Escolar** pode ser emitido em duas situações: para transferência ou conclusão de curso.

Quando emitido para conclusão de curso atesta a conclusão total de um curso, para quem objetiva a continuidade dos estudos para outro nível de ensino ou a possibilidade de obter outros benefícios legais decorrentes, como por exemplo, participação em concursos públicos, seleção ou permanência no emprego.

Quando emitido para fins de transferência, atesta a conclusão parcial de um curso, e deverá estar acompanhado da Ficha Individual.

Nas duas situações acima, os dados devem retratar fielmente a vida escolar do aluno, constando notas, resultado, carga horária e frequência, além dos dados pessoais e identificação da escola.

Em caso de segunda via de Histórico Escolar, este deve ser cópia fiel das informações presentes na documentação arquivada na Pasta Individual do aluno. Atentar para as nomenclaturas das disciplinas, carga horária, resultados e demais observações.

Após o fechamento do ano letivo e a geração do Relatório Final, o Histórico Escolar deverá ser emitido em 03 (três) vias datadas e assinadas pela Direção e Secretaria, sendo 02(duas) entregues ao aluno e outra arquivada em sua Pasta Individual.

Quando da emissão do Histórico Escolar em que a escola com seus atos inválidos, a SEED/NRE credencia outra instituição com atos válidos para emissão deste documento.

2- SECRETÁRIO ESCOLAR: SEU PERFIL, PAPEL E DEVERES

Compete ao Secretário Escolar:

- I. conhecer o Projeto Político-Pedagógico deste estabelecimento de ensino;
- II. cumprir a legislação em vigor e as instruções normativas emanadas da SEED, que regem o registro escolar do aluno e a vida legal deste estabelecimento de ensino;
- III. distribuir as tarefas decorrentes dos encargos da secretaria aos demais técnicos administrativos;
- IV. receber, redigir e expedir a correspondência que lhe for confiada;
- IV. organizar e manter atualizados a coletânea de legislação, resoluções, instruções normativas, ordens de serviço, ofícios e demais documentos;
- V. efetivar e coordenar as atividades administrativas referentes à matrícula, transferência e conclusão de curso;
- VI. elaborar relatórios e processos de ordem administrativa a serem encaminhados às autoridades competentes;
- VII. encaminhar à direção, em tempo hábil, todos os documentos que devem ser assinados;
- IX. organizar e manter atualizado o arquivo escolar ativo e conservar o inativo, de forma a permitir, em qualquer época, a verificação da identidade e da regularidade da vida escolar do aluno e da autenticidade dos documentos escolares;
- X. responsabilizar-se pela guarda e expedição da documentação escolar do aluno, respondendo por qualquer irregularidade;
- XI. manter atualizados os registros escolares dos alunos no sistema informatizado;
- XII. organizar e manter atualizado o arquivo com os atos oficiais da vida legal da escola, referentes à sua estrutura e funcionamento;
- XIII. atender a comunidade escolar, na área de sua competência, prestando informações e orientações sobre a legislação vigente e a organização e

funcionamento deste estabelecimento de ensino, conforme disposições do Regimento Escolar;

XIV. zelar pelo uso adequado e conservação dos materiais e equipamentos da secretaria;

XV. orientar os professores quanto ao prazo de entrega do Livro Registro de Classe com os resultados da frequência e do aproveitamento escolar dos alunos;

XVI. cumprir e fazer cumprir as obrigações inerentes às atividades administrativas da secretaria, quanto ao registro escolar do aluno referente à documentação comprobatória, de adaptação, aproveitamento de estudos, progressão parcial, classificação, reclassificação e regularização de vida escolar;

XVII. organizar o livro-ponto de professores e funcionários, encaminhando ao setor competente a sua frequência, em formulário próprio;

XVIII. comunicar imediatamente à direção toda irregularidade que venha ocorrer na secretaria deste estabelecimento;

XIX. participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função;

XX. organizar a documentação dos alunos matriculados no ensino extracurricular (CELEM, Atividades Complementares no Contraturno – CAICs); (adequar conforme oferta do estabelecimento)

XXI. fornecer dados estatísticos inerentes às atividades da secretaria escolar, quando solicitado;

XXII participar da avaliação institucional, conforme orientações da SEED;

XXIII. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;

XXIV. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;

XXV. participar das atribuições decorrentes do Regimento Escolar e exercer as específicas da sua função.

Compete aos técnicos administrativos que atuam na secretaria deste estabelecimentos de ensino, sob a coordenação do(a) secretário(a):

- I. cumprir as obrigações inerentes às atividades administrativas da secretaria, quanto ao registro escolar do aluno referente à documentação comprobatória, necessidades de adaptação, aproveitamento de estudos, progressão parcial, classificação, reclassificação e regularização de vida escolar;
- II. atender a comunidade escolar e demais interessados, prestando informações e orientações;
- III. cumprir a escala de trabalho que lhe for previamente estabelecida;
- IV. participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função;
- IV. controlar a entrada e saída de documentos escolares, prestando informações sobre os mesmos a quem de direito;
- V. organizar, em colaboração com o(a) secretário(a) escolar, os serviços do seu setor;
- VI. efetivar os registros na documentação oficial como Ficha Individual, Histórico Escolar, Boletins, Certificados, Diplomas e outros, garantindo sua idoneidade;
- VII. organizar e manter atualizado o arquivo ativo e conservar o arquivo inativo da escola;
- IX. classificar, protocolar e arquivar documentos e correspondências, registrando a movimentação de expedientes;

X. realizar serviços auxiliares relativos à parte financeira, contábil e patrimonial deste estabelecimento, sempre que solicitado;

XI. coletar e digitar dados estatísticos quanto à avaliação escolar, alimentando e atualizando o sistema informatizado;

XIII. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;

XIV. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;

XV. exercer as demais atribuições decorrentes do Regimento Escolar e aquelas que concernem à especificidade de sua função.

Compete ao técnico administrativo que atua na biblioteca escolar, indicado pela direção deste estabelecimento de ensino:

I. cumprir e fazer cumprir o Regulamento de uso da biblioteca, assegurando organização e funcionamento;

II. atender a comunidade escolar, disponibilizando e controlando o empréstimo de livros, de acordo com Regulamento próprio;

III. auxiliar na implementação dos projetos de leitura previstos na proposta pedagógica curricular deste estabelecimento de ensino;

IV. auxiliar na organização do acervo de livros, revistas, gibis, vídeos, DVDs, entre outros;

IV. encaminhar à direção sugestão de atualização do acervo, a partir das necessidades indicadas pelos usuários;

V. zelar pela preservação, conservação e restauro do acervo;

VI. registrar o acervo bibliográfico e dar baixa, sempre que necessário;

VII. receber, organizar e controlar o material de consumo e equipamentos da biblioteca;

IX. manusear e operar adequadamente os equipamentos e materiais, zelando pela sua manutenção;

X. participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função;

XI. auxiliar na distribuição e recolhimento do livro didático;

XII. participar da avaliação institucional, conforme orientações da SEED;

XIII. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;

XIV. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;

XV. manter atualizado o Sistema de Controle e Remanejamento dos Livros Didáticos;

XVI. exercer as demais atribuições decorrentes do Regimento Escolar e aquelas que concernem à especificidade de sua função.

Compete ao técnico administrativo indicado pela direção para atuar no laboratório de Informática deste estabelecimento de ensino:

I. cumprir e fazer cumprir Regulamento de uso do laboratório de Informática, assessorando na sua organização e funcionamento;

II. auxiliar o corpo docente e discente nos procedimentos de manuseio de materiais e equipamentos de informática;

III. preparar e disponibilizar os equipamentos de informática e materiais necessários para a realização de atividades práticas de ensino no laboratório;

IV. assistir aos professores e alunos durante a aula de Informática no laboratório;

IV. zelar pela manutenção, limpeza e segurança dos equipamentos;

- V. participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função;
- VI. receber, organizar e controlar o material de consumo e equipamentos do laboratório de Informática;
- VIII. participar da avaliação institucional, conforme orientações da SEED;
- IX. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;
- X. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;
- XI. exercer as demais atribuições decorrentes do Regimento Escolar e aquelas que concernem à especificidade de sua função.

Em outras palavras, deve o secretário escolar:

1. Coordenar e executar as tarefas decorrentes dos encargos da Secretaria;
2. Organizar e manter em dia o protocolo, o arquivo escolar, O SERIE/ESCOLA e o registro de assentamento dos alunos, de forma a permitir, em qualquer época, a verificação da :
 - a) Identidade e regularidade da vida escolar do aluno;
 - b) Autenticidade dos documentos escolares.
3. Organizar e manter em dia a coletânea de leis, regulamentos, diretrizes, portarias, circulares, resoluções e demais documentos;
4. Redigir a correspondência que lhe for confiada, lavrar atas e termos, nos livros próprios;
5. Rever todo o expediente a ser submetido ao despacho do Diretor;

6. Elaborar relatórios e processos a serem encaminhados às autoridades superiores;
7. Apresentar ao Diretor, em tempo hábil, todos os documentos que devem ser assinados;
8. Coordenar e supervisionar as atividades referentes à matrícula, transferência, adaptação e conclusão de curso;
9. Zelar pelo uso adequado e conservação dos bens materiais distribuídos à Secretaria;
10. Manter sigilo sobre assuntos pertinentes ao serviço;
11. Responder ao Censo Escolar Anual, seja de forma tradicional (caderno), digitalizada (Projeto Presença – PAC/MEC) ou geração de arquivo digital em sistema de gestão escolar e envio para o Censo Escolar.

Cabe ainda,

1. Organizar os arquivos com racionalidade, garantindo a segurança, a facilidade de acesso e o sigilo profissional. Ter atualizadas as coleções de leis, pareceres, decretos, regulamentos e resoluções, bem como as instruções – circulares, portarias, avisos e despachos que digam respeito às atividades da escola.
2. Conservar o regimento da escola em local de fácil acesso a toda a comunidade escolar. Oferecer visibilidade às concepções pedagógicas, às normas e às diretrizes da escola.
3. Gerenciar os processos de matrícula e de transferência dos alunos, observando a transcrição fiel dos documentos originais – documento legível sem rasuras e incorreções.
4. Examinar e prestar esclarecimentos aos órgãos do sistema de ensino, quando necessário, bem como, acompanhar e fornecer todas as informações necessárias a Supervisora da Diretoria de Ensino, quando se sua visita à unidade escolar.
5. Informar e preencher as informações do sistema PRODESP, GDAE e o EDUCACENSO, zelando pela fidedignidade das informações e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

6. Lavrar atas de resultados finais e de outros processo de avaliação.

A secretária escolar, 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.

Atualmente, o profissional da Secretaria Escolar deve estar preparado para a utilização das novas tecnologias da informação e da comunicação, saber trabalhar com um sistema de gestão escolar, portais online e aplicativos escolares.

É, também de suma importância estar sempre se atualizando através de cursos, palestras, seminários etc., para o bom desempenho de suas atividades.

Lembre-se de que a secretaria escolar é parte fundamental da engrenagem educacional, já que o primeiro contato que os pais fazem com a escola é feito pessoalmente ou através de telefonemas atendidos pela Secretária da escola.

3- PRÁTICAS DE SECRETARIADO

A secretaria é a base de uma instituição educacional. É o setor responsável por diversos registros burocráticos, operacionais e legais da escola, sendo também essencial no relacionamento com pais, alunos, funcionários e outros gestores. Há um constante fluxo de documentos e pessoas, além de serviços administrativos intermináveis.

Diante tamanha importância para o funcionamento e para a imagem da escola, é primordial que o profissional que atua na secretaria escolar adquira boas práticas e tenha uma conduta adequada.



1) Bom relacionamento interpessoal

O profissional deve possuir uma habilidade diferenciada para se relacionar com as mais diversas pessoas, sejam elas pais, alunos, professores, gestores, diretores e outros funcionários. Isso inclui ter empatia, mas, ao mesmo tempo, saber adequar sua postura e seu discurso ao interlocutor e a situações específicas. Isso o auxiliará em reuniões e na elaboração de propostas, assim como criará um ambiente de bem-estar e confiança em sua administração.

2) Capacidade de organização e controle do tempo

A secretaria escolar é um dos setores mais movimentados e dinâmicos, e para não se perder em meio a tantos documentos importantes, você, como secretária, deve ser capaz de se organizar muito bem. Faça planilhas, programe-se, mantenha uma rotina, crie listas com afazeres por ordem de prioridade e o mais importante, organize seu ambiente.

Além de organizado, uma boa secretária deve saber gerir seu tempo, de forma a deixar seu trabalho mais eficiente, aperfeiçoar suas tarefas e garantir fluidez para o funcionamento da secretaria e de todos os outros setores escolares que dela dependem.

3) Capacidade de liderança

É esperado que o profissional da secretaria escolar, como parte integrante de uma rede de órgãos e setores da instituição, saiba se posicionar. Saiba exigir um bom funcionamento de sua administração, com altos padrões de qualidade. É essencial ter os papéis de coordenar, executar, orientar e avaliar, colaborando e trabalhando junto aos colegas.

Com tantas responsabilidades, a secretária escolar também deve possuir outras qualidades, como capacidade de decisão e delegação de funções.

4) Excelente padrão ético-moral

O profissional da secretaria escolar é também responsável pela parte legal, controlando a elaboração e emissão de documentos escolares, realizando arquivamento de atas, informações de alunos, registro de ponto dos funcionários, entre diversos outros. Assim, é importantíssimo e imprescindível que o secretário mantenha uma postura ética e moral exemplar.

O código de ética do secretário, como instrumento básico no direcionamento da atuação profissional, dispõe em seu artigo 14 que: “A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre assuntos e

documentos que lhe são confiados”. Além disso, é vedado “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” (art. 9), bem como não deve “Utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais”, segundo o artigo 11.

O cumprimento do Código de Ética do Secretário é dever de todo profissional da área, que deve, como comanda o Código, zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, obedecendo aos preceitos morais e legais. Além de prezar por padrões éticos, o Código também garante seus direitos, responsabilidades e competências.

5) Avaliação de desempenho

Esteja constantemente avaliando seu desempenho, seja solicitando feedbacks de seus colegas e superiores, ou, ainda, se auto-avaliando. Essa prática é essencial para seu crescimento e aperfeiçoamento na área, bem como para se destacar como uma profissional diferenciada, eficiente e ética.

4- A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO ESCOLAR

O Secretário ou Secretária Escolar tem por responsabilidade organizar, sistematizar, registrar e documentar todos os fenômenos que se processam no domínio da unidade escolar, permitindo o seu funcionamento administrativo e afiançando sua legalidade e a validade de seus atos.

Elevar a importância que tem a documentação em qualquer atividade humana organizada pode ser algo desnecessário. Satisfaz apenas lembrar-se da seriedade que existe nos documentos que nos são concedidos, para perceber se o quanto de valor há nos registros e anotações feitos pela Secretaria de uma unidade escolar.

Os documentos emitidos adquirem um caráter de testemunho, de prova, que acompanhará o aluno e influenciará sua vida de forma expressiva.

Há, ainda, outro aspecto da documentação: o registro das atividades didático-pedagógicas desenvolvidas pela unidade escolar com todas as suas implicações.

Uma unidade escolar passa por constantes modificações, e as etapas dessas transformações devem ser retratadas em benefício de seu próprio crescimento e desenvolvimento, já que a reflexão ordenada sobre o passado é indispensável para o replanejamento que visa ao aperfeiçoamento.

Assim, destaca-se a importância expressiva da função do Secretário ou Secretária Escolar em todo o processo escolar, que deve pautar em:

- Estética da sensibilidade (trabalho bem feito e respeito pelo outro);
- Política da igualdade (valorizar o próprio trabalho e o trabalho dos outros);
- Ética da identidade (defesa do valor da competência, do mérito, da capacidade, contra os favoritismos de qualquer espécie, e da importância da recompensa pelo trabalho bem feito que inclua o respeito, o reconhecimento e a remuneração condigna) da atividade profissional em questão.

A ética da identidade abarca a estética da sensibilidade e a política da igualdade que, reunidas, proporcionam ao trabalhador “saber ser”, “saber fazer”, “saber conviver”, que recobrem dimensões práticas, técnicas e científicas adquiridas por intermédio de cursos, treinamentos, capacitações e/ou por meio das experiências profissionais.

Além disso, incluem traços de personalidade e caráter que definem comportamentos nas relações sociais de trabalho, como: capacidade de iniciativa, comunicação, disponibilidade para inovações e mudanças, assimilação de novos valores de qualidade, produtividade, competitividade, saber trabalhar em equipe, ser capaz de decidir problemas e desempenhar trabalhos novos e diversificados.

Os constantes progressos tecnológicos acabam mudando tanto o perfil do profissional quanto a metodologia do trabalho.

Atualmente, o profissional da Secretaria Escolar deve estar preparado para a utilização das novas tecnologias da informação e da comunicação, que visam facilitar a comunicação e controles internos, além de fazer com que alunos, pais e responsáveis sejam mais participativos com a dinâmica escolar.

Ter a disposição um software de gestão escolar integrado, que permita que as informações fluam dos e para os portais de professores e alunos e também para aplicativo escolar, que fornecem dados em tempo real sobre a vida escolar do aluno na instituição, é essencial hoje em dia para permitir que a gestão evolua e se torne cada vez mais presente na comunidade escolar.

5- ADMINISTRAÇÃO

O auxiliar de secretariado escolar necessita conhecer as práticas de uma boa administração escolar.

Como conciliar tantos interesses em uma só administração? É possível atender a todos os envolvidos na comunidade escolar?

Liderar um sistema de **administração escolar** de qualidade e eficiente requer uma série de medidas que, combinadas, resultam em excelência no ensino. Mas enganase quem pensa que a administração escolar deve focar seus esforços apenas nas atividades relativas à direção.

Uma boa administração deve buscar, como objetivo central, realizar os **fins educativos** – e isso envolve desde as atividades meio até as atividades fim.

O segredo, dizem os especialistas, está em mediar a busca dos objetivos de todos da comunidade escolar: alunos, professores e escola. Assim, o administrador precisa procurar fazer uma utilização racional dos recursos que dispõe para a realização de todos os fins.

Mas como conciliar tantos interesses em uma só administração escolar? É mesmo possível atender a todos os envolvidos de maneira exitosa, ou essa seria uma utopia?

A seguir, vamos mostrar como é possível o secretario escolar criar e manter este caráter mediador no cotidiano escolar. E, assim conseguir dar um enfoque mais “macro” para as necessidades dos alunos, dos professores e da escola.

Qual a função da Administração Escolar?

Além de ser o responsável legal e administrativo pelo estabelecimento, o administrador escolar tem a missão de atuar junto ao **corpo de professores** e discente da sua instituição de ensino, coordenando as práticas pedagógicas, bem como acompanhando e analisando o desenvolvimento do currículo.

De um modo geral, este tem a função de **diretor da instituição**, que normalmente é um pedagogo com uma especialização incorporada ou não à licenciatura em pedagogia.

A discussão acerca da **administração escolar** ganhou força depois da Constituição Federal de 1988, e posteriormente com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9394/96, que preconiza a gestão democrática da escola.

Neste contexto, as administrações de ensino passaram a precisar definir normas para a realização da gestão democrática, em acordo com as peculiaridades de cada sistema, que envolve:

- O favorecimento da participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico
- A participação da comunidade escolar e local em órgãos de representação, como conselhos de escola e/ou equivalentes.

Gestão compartilhada e administração da equipe

A escola é um organismo vivo, em que o diretor ou administrador é o personagem principal na gestão escolar. Mas, sempre envolvendo professores, coordenadores, alunos e pais. E extraindo suas ideias para encontrar um denominador comum e colocá-las em prática.

Para a educadora paranaense Heloisa Lück, diretora educacional do Centro de Desenvolvimento Humano Aplicado (Cedhap), em Curitiba, e consultora do Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed), o paradigma de gestão

educacional parte do pressuposto de que a realidade escolar é global, intimamente interligada e dinâmica.

Ela defende o estímulo à **gestão compartilhada** em diferentes âmbitos da **organização escolar** para que nasça, dali, um “ambiente favorável ao trabalho educacional, que valoriza os diferentes talentos e faz com que todos compreendam seu papel na organização e assumam novas responsabilidades”.

Desta maneira, o diretor precisa fomentar projetos que incluam a participação mútua da escola e da comunidade. E se alimentar das ideias de sua equipe através de debates e reuniões.

A liderança precisa ser firme e buscar a união do time. Sem se esquecer de que muitas opiniões diferentes potencializam a criatividade que podem trazer melhorias nos processos do saber oferecidos pela escola. Ou seja, é um fator positivo.

Para o professor Henrique Paro, da Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, na escola básica, o caráter mediador da administração escolar deve dar-se de maneira que tanto as atividades-meio – como a direção, os serviços de secretaria, a assistência ao escolar e as atividades complementares, como zeladoria, vigilância, atendimento de alunos e pais – quanto a própria atividade-fim, que é a relação **ensino-aprendizagem** predominante da sala de aula, estejam permanentemente impregnadas dos fins da educação.

Caso contrário, o resultado pode ser burocratização da atividade escolar por inteiro. É o que acontece quando vemos a elevação dos meios à categoria de fim. Além da completa perda dos objetivos visados com a educação escolar.

Corpo docente no fomento da aprendizagem

Colocando claros os objetivos educacionais da escola e a aprendizagem dos alunos no centro dos objetivos de toda a comunidade, as expectativas dos profissionais

com relação à Educação permanecem elevadas, contribuindo para a construção do que Heloisa Lück chama de “comunidade social de aprendizagem”.

Porém, em termos da rotina da educação infantil, existe uma preocupação grande em entender o que a criança dessa idade necessita e o que o adulto (professor) acredita que ela necessite.

A polêmica é grande quando se fala sobre o que é alienador para a educação de uma criança na primeira fase escolar de sua vida.

Uma boa organização para a escola infantil irá dar valor ao desenvolvimento da criança. Dessa forma ela poderá expandir a sua visão nos primeiros contatos e relacionamentos com as pessoas.

Para tanto, é preciso que ela tenha o ambiente ideal à sua volta. E que se sinta acolhida, feliz e em segurança, em um local propício para a construção de sua identidade. Eles precisam ser organizados de maneira que fomentem expressões, desenvolvimento da linguagem, convívio com diferentes personalidades, observando a construção da identidade da criança, a cooperação e sua autonomia.

O **corpo de professores** precisa ser agente direto na execução destas metas, ao mesmo tempo em que administração escolar deve atentar-se para estes esforços e valorizá-los.

É razoável, inclusive, premiar de alguma forma, aqueles que se destacaram durante o ano letivo em suas determinadas áreas. Assim, as equipes ficarão sempre motivadas a evoluir e a participar das decisões de forma democrática.

Mas afinal, o que é administração escolar?

A função de administrador é função que depende muito da pessoa que a exerce; o administrador depende de quem ele é, do que tenha aprendido e de uma longa experiência. Tudo isto é que faz o administrador. E, é comum, entre nós, pensar que

aquilo que não se aprende senão em muitos anos, não se precisa aprender. Daí, não se precisa de preparar o administrador. O Brasil é talvez um país dos mais excepcionais neste assunto. Não me consta que os administradores se preparem no Brasil. Parece que não há administração no Brasil no sentido real de algo que se possa aprender e, muito menos, em educação, onde, ao que parece, nunca houve busca de administradores para as escolas. Qualquer pessoa pode dirigir as escolas.

Qualquer pessoa pode administrar o ensino. É evidente que o país acha que para isso não é preciso preparo. E por quê? Por que será que o país acha que realmente não se precisa de preparo para dirigir escolas, nem dirigir a educação? Só percebo dois motivos: um deles é que os professores são tão perfeitos, que realmente não precisam de Administração, e segundo, que as escolas também sejam tão pequenas, que tais professores, perfeitíssimos, podem realizar seu trabalho em perfeito estado, digamos, de anarquia, cada um fazendo o que venha lhe parecer que deve fazer e resultando disso uma admirável Administração. Ou isto, ou então que as nossas atividades no ensino estejam de tal modo estabelecidas em leis, regulamentos, instruções e programas, que não haja trabalho para Administração. Cada um só tem que cumprir o que está escrito, e está administrada a escola, está administrado o ensino, estão administradas as nossas Universidades. A situação é de tal ordem, é tão alarmante, que, peço perdão aqui ao Magnífico Reitor, o papel do Administrador se resume, na maior parte das vezes, em manter bem o serviço de portaria do estabelecimento.

A portaria mantém perfeita ordem, porque todos que precisam entrar encontram lugar para entrar, os professores e alunos se dirigem às suas classes, e o ensino se realiza porque essa "ordem" existe. Ora, efetivamente é assim que se faz ensino no Brasil. Apesar disso, entretanto, parece que há administradores no campo do ensino particular. Parece que no campo de ensino particular, se um estabelecimento encontrar um grande administrador, agarrar-se-á a ele com unhas e dentes, e não o afastará da direção do seu estabelecimento. Por que será que, apesar de o Brasil ser como é, existe no ensino particular Administração Escolar?

A explicação está em que tem ele poder um pouco maior do que o do Administrador Público. E, como não posso administrar sem poder, sendo maior na escola particular

o poder do administrador, aí pode êle administrar. Administra porque se fêz administrador e tem as qualidades pessoais para isto. Não que se prepare. Como é muito difícil administrar, não se crê que possa aprender fazê-lo. O administrador faz-se, não se prepara.

Mas, que é o administrador? O administrador é homem que dispõe dos meios e dos recursos necessários para obter alguns resultados. Resultados certos, e isto é um administrador. Logo, determinados, propositais, estabelecidos pela ação intentada. Não há função mais constante nem mais geral. A vida está completamente saturada dela. Sem administração, a vida não se processaria. Mas há dois tipos de administração: e daí é que parte a dificuldade tôda. Há uma administração que seria, digamos, mecânica, em que planejo muito bem o produto que desejo obter, analiso tudo que é necessário para elaborá-lo, divido as parcelas de trabalho envolvidas nessa elaboração e dispondo de boa mão-de-obra e boa organização, entro em produção. É a administração da fábrica. É a administração, por conseguinte, em que a função de planejar é suprema e a função de executar, mínima.

E há outra administração - à qual pertence o caso da Administração Escolar - muito mais difícil. Seu melhor exemplo é o da Administração dos hospitais, em que a grande figura é, digamos, a do cirurgião; o administrador é apenas o homem que dispõe o hospital nas condições mais favoráveis possíveis para que o cirurgião exerça com a maior perfeição possível a sua função. Êste é também o caso da educação. Administração da escola é também aquela na qual o elemento mais importante não é o administrador, mas o professor. Enquanto na fábrica o elemento mais importante é o planejador, o gerente, o *staff*, na educação, o elemento mais importante é o professor. Se êste professor é homem de ciência, de alta competência, e a sua escola é pequena, pode realizar a função de ensinar e a de administrar.

Organiza a sua classe, administra a sua classe, faz os trabalhos necessários para que o ensino se faça bem. Além disto, ensina aos alunos, e, mais, guia e dirige os estudos dos alunos. Estão reunidas nas atividades dêsse professor as três grandes funções que vão passar para a Administração. A função de administrar pròpriamente a classe; a função de planejar os trabalhos e a função de orientar o ensino. Se o

professor fôr sumamente competente, a Administração fica sumamente insignificante. Daí, à medida que passamos do ensino primário para o secundário, e dêste para o superior, reduzir-se, teòricamente, a função da Administração, tanto mais importante quanto mais tenha a escola professôres de nível, digamos, mais modesto. No ensino superior a Administração é quase mínima, no secundário, é média, e no primário, é máxima.

Máxima, por quê?

Porque, se podíamos antigamente ter o grande professor primário que sozinho dirigia a sua classe, hoje, tendo que dar educação à população inteira, sou forçado a buscar um magistério em camadas intelectuais mais modestas. Quanto mais imperfeito for o magistério, mais preciso de melhorar as condições de Administração. Quer dizer: entre os dois grandes tipos de Administração - a fabril ou material e a do tipo humano em que o Administrador é apenas um auxiliar de pessoas supremamente competentes - a Administração Escolar se situa como caso intermediário, sendo a função administrativa tanto mais importante, quanto menos preparado for o professor. Por que insinuo a tendência de que o professor está a ficar cada vez menos preparado? Porque somente quando o ensino é reduzido em quantidade posso eu fazer uma alta seleção dos educadores. Como tenho de educar toda a população, terei de escolher os professores em todas as camadas sociais e intelectuais e, a despeito de todo o esforço de prepará-los, trazê-los para a escola ainda sem o preparo necessário para que dispensem eles administração. Esta se terá de fazer altamente desenvolvida, a fim de ajudá-los a realizar aquilo que faziam se fôsem excepcionalmente competentes.

A ingratidão de nossa cadeira, Professor Querino, é que temos de criar tais conceitos todos novos. Por que somos hoje tão necessários, e antigamente não o éramos? Por que antes não se cogitava de preparar o Administrador Escolar, e hoje precisamos fazê-lo? Porque o problema se fez agora extremamente complexo, sobretudo nesta civilização paulista, que está cèleremente atingindo níveis avançados, sem passar gradual e lentamente pelas fases por que deveria passar, o que a obriga a esforço maior e especial. São sobretudo aqui especialmente importantes os estudos de Administração Escolar. Tais estudos e o preparo do

administrador é que irão permitir organizar o ensino em rápido desenvolvimento e criar a consciência profissional necessária, pela qual aquele antigo pequeno sistema escolar, com o professor o incompetente, precisando apenas de um guardião para sua escola, hoje transformado no grande sistema moderno, no qual não se encontra mais aquele tipo de professor e as escolas complexas e fluidas não dispõem sequer de estabilidade do magistério, possa conservar as condições equivalentes às aquelas anteriores e produzir ensino com a mesma eficácia.

O novo administrador terá pois de substituir algumas funções daquele antigo professor, ou melhor fazer o necessário para que o novo professor, tanto quanto possível, tenha a mesma eficiência daquele antigo professor. Quando no começo dizia que o grande professor *administra* a sua classe, *ensina e guia* o aluno, estava a indicar as três grandes funções que agora deverão ser selecionadas, para constituir as grandes funções da administração da escola. Aquêl professor que revele maior capacidade administrativa deverá orientar-se naturalmente para a especialização de *administrador* da escola. Aquêl que tem grandes qualidades de magistério, isto é, as de sobretudo saber ensinar, transmitir a matéria, deve especializar-se para ser o supervisor, ou seja o professor de professôres, que, no *staff* da administração da escola, trabalha para que métodos e processos de ensino melhorem cada vez mais. E aquêl outro professor, que revele singular aptidão para *guiar* alunos, para *compreender* alunos, para *entender* os problemas de alunos, vai transformar-se no futuro *orientador*.

De maneira que, da célula da classe, onde está o professor realizando a obra completa de educação, saem as três grandes especialidades da Administração Escolar: o *administrador* da escola, o *superviso* do ensino e o *orientador* dos alunos. E à medida então que a nossa tarefa aumenta e passamos a ter que educar tôda a gente, será êste pugilo de homens, a presidir a escola, que irá dar aos professôres das classes aquêl saber que êles antigamente tinham por si mesmos, as condições necessárias para que possam fazer nas classes o mesmo que faziam antigamente os professôres onicompetentes e de longa e contínua experiência. Por conseguinte, se antigamente era o professor a figura principal da escola, hoje num grande sistema escolar, com a complexidade moderna,

complexidade que agora chega a atingir a própria Universidade - a escola terá que depender do administrador e de seus *staffs* altamente especializados, que elaborem especificamente todo o conjunto de ensinamentos e de experiências, que antigamente constituía o saber do próprio professor da antiga instituição pequena e reduzida, a que servia com sua longa experiência e sua consumada perícia. Ao participar desta cerimônia inicial do I Simpósio Brasileiro de Administração Escolar, julguei dever fazer estas observações para marcar quanto tais estudos são novos, quanto não têm eles precedentes.

Está acabando de sair agora, em língua portuguesa, a tradução do "Educação Comparada" de Nicholas Hans. A Cadeira de Administração Escolar e Educação Comparada existe no Brasil já há mais de vinte anos. Entretanto, os seus próprios livros de texto estão apenas começando a existir, e os livros de Administração Escolar não existem aqui na abundância com que florescem na América do Norte. E por quê? Porque a América do Norte empreendeu um trabalho como êste que o Brasil está empreendendo agora: o de generalizar o sistema educacional a uma população enorme sem ter gente devidamente preparada para isto. Também eles atravessaram fases de desenvolvimento econômico rápido. Também eles sofreram singular mobilidade de magistério. O professor primário americano conservava-se no magistério em média quatro anos, até 1920. Hoje, é um pouco mais prolongado o período em que a môça se conserva professora primária. Ora, podemos imaginar o que seria organizar uma escola primária em que nenhum professor chega a ter quatro anos de experiência. Tôdas as atividades de administração aumentaram enormemente para permitir que êste trabalho se fizesse sem inevitável prejuízo para a escola. A escola americana ganhou um pouco o jeito, o feitio de fábrica, de organização muito bem planejada no centro e deflagrada para ser executada. Tal situação não ocorreu na Europa, onde a escola se fêz o resultado de longa sedimentação histórica, produto do saber adquirido por longa experiência. Não devemos repetir aqui o caso dos Estados Unidos. Temos que aproveitar a experiência americana, que foi a experiência de intensa organização administrativa e certa pobreza de magistério, sem negligenciarmos a experiência européia, caracterizada pela alta qualidade do magistério e certa pobreza administrativa.

Temos que fazer as duas coisas. Já começa a não haver os grandes professôres que podem dispensar Administração. Estamos atravessando fase algo parecida com a dos Estados Unidos. Ou nos organizamos a ponto de criar uma espécie de cérebro coletivo das organizações, ou as iremos mecanizar num grau que talvez nem a América do Norte as tenha mecanizado.

As influências européias ainda presentes entre nós é que nos irão defender dêsse perigo, desenvolvendo o tipo de administração brasileira que o nosso gênio há de saber criar.



Por que a administração escolar é importante?

A administração escolar visa ajustar e organizar diferentes setores de uma instituição para que ela funcione de forma harmônica.

A gestão escolar deve ser praticada constantemente no cotidiano da escola para que o negócio flua sem entraves para o progresso.

Por isso, não é algo completamente simples e exige conhecimentos específicos de cada segmento da empresa.

Então, se você deseja ter uma escola que funcione bem em todos os aspectos, é essencial conhecer as melhores práticas administrativas.

Continue lendo e entenda melhor como realizar uma administração de escolas corretamente e como é importante para o sucesso do seu negócio.

O que é administração escolar

A administração é a organização e aplicação de todas as condições essenciais que uma instituição de ensino precisa para progredir cada vez mais.

Somente através dela é possível realmente mobilizar alunos e equipe para melhorar o ensino e a aprendizagem.

Mas para que sua gestão flua bem e produza o resultado esperado é importante entender os pilares de uma escola.

Existem alguns pilares fundamentais para a aplicação das melhores ferramentas de gestão, que veremos a seguir.

Ao unir pilares e ferramentas é possível organizar todas as faces de uma escola de forma que a mesma atinja todo o seu potencial.

Pilares da Administração Escolar

Administração Pedagógica

Oferecer uma forma eficiente de aprender é um fator de destaque para qualquer escola, o que mostra a grande importância da gestão pedagógica escolar.

A pedagogia é o pilar mais importante para uma instituição de ensino e por isso deve ser muito bem desenvolvida.

Estabelecer metas que tenham como foco melhorar as práticas educacionais da escola e descobrir maneiras de ensinar melhor é o objetivo da administração pedagógica.

Para isso, reúna os seus melhores profissionais para a sua equipe escolar e desenvolva práticas realmente funcionais, simples e aplicáveis em diversas situações.

Criem estratégias para ensinar melhor, otimizar processos de aprendizagem, motivar e envolver alunos e professores para um ambiente escolar harmônico.

Durante este exercício, tenha em mente que estas práticas precisam ser atualizadas constantemente a fim de encontrar as melhores opções para todos.

Gestão administrativa

A gestão administrativa é responsável por todos os recursos presentes na instituição de ensino.

Uma instituição de ensino só pode ser eficiente quando os seus recursos estão bem distribuídos e organizados.

Neste pilar a instituição deve ser vista como uma empresa e por isso deve utilizar todas as ferramentas que conseguir para ficar das melhores condições de funcionamento.

É responsabilidade desse pilar planejar estrategicamente, organizar e administrar os recursos físicos, materiais e financeiros, compras, manutenção de bens patrimoniais, por exemplo.

Além disso, organizar o ambiente escolar, usar tecnologias para melhorar processos em todos os setores e garantir o uso correto dos materiais da escola.

Aqui, você pode conferir um artigo sobre como manter a sua secretaria escolar organizada.

Administração financeira

A gestão financeira fica incumbida de cuidar de todos os gastos e ganhos da instituição de forma organizada e estratégica.

Sua função é manter a atividade da empresa com todos os recursos à disposição dos alunos e funcionários, além de oferecer lucro para a instituição.

É responsabilidade deste pilar manter o fluxo de caixa organizado, a inadimplência sob controle, definir orçamentos e prestar contas sobre gastos.

Nesta etapa também devem estar presentes todos os investimentos necessários para as diversas melhorias a serem implantadas.

Afinal, é a partir dos recursos financeiros que a escola poderá oferecer as melhores condições para o processo de aprendizagem.

Administração dos recursos humanos

O que representa uma instituição de ensino sem colaboradores motivados? A resposta é: absolutamente nada.

Apenas com uma equipe de ponta que receba atenção e respeito você oferecerá um ensino de qualidade aos seus alunos.

A gestão dos recursos humanos tem como papel fundamental motivar e engajar a equipe escolar com os objetivos da empresa.

É importante criar um ambiente que estimule a equipe para contribuir com o rendimento da escola. Veja algumas ideias:

- Crie forma de engajar a equipe com o ensino, a proposta da instituição e os resultados e saiba distribuir as tarefas entre colaboradores.
- Invista no aprimoramento dos colaboradores, além de avaliá-los e orientá-los sobre como corrigir seus erros, ressaltando pontos fortes.
- Mantenha um clima de cooperação, entrosamento e respeito entre os colaboradores e use ferramentas que possam auxiliar nas tarefas do cotidiano.

Gestão da Comunicação

A comunicação escolar deve ir além dos muros da instituição e envolver equipe e alunos.

É através dela que os colaboradores entendem a proposta da instituição, suas prioridades e como podem influenciar nos resultados.

Além disso, com a gestão da comunicação a escola pode engajar alunos para o foco no aprendizado e motivá-los para os estudos.

Para isso, é importante tomar o cuidado de informar alunos e responsáveis sobre diversos aspectos da escola e dos cursos.

Alguns aspectos são: atividades da instituição, tarefas propostas pelos professores, notas, frequência, ocorrências, calendário de eventos e comunicados.

Gestão de tempo e da eficácia dos processos

A perda de tempo representa uma grande parcela de prejuízo para qualquer escola e representa a falta de processos.

A gestão do tempo relaciona-se diretamente com a produtividade dos setores e com a eficiência dos processos de uma escola.

No dia a dia é comum não percebermos pequenos erros, pois estamos acostumados com uma rotina.

Por isso a otimização de processos é uma forma de ter resultados ainda melhores na sua escola.

Preste atenção em todas as etapas dos processos da sua escola para conseguir mapear e identificar fatores de atraso ou que prejudicam cada setor.

Para ajudar você a administrar melhor sua escola, pense nestas perguntas e reflita sobre as respostas:

- Quais são os maiores problemas da escola?
- A quais setores esses problemas estão relacionados?
- Quais tarefas precisam de mais tempo para serem concluídas?
- Quais tarefas envolvem mais colaboradores?
- Quais são os colaboradores envolvidos nessas tarefas?
- Quais tarefas trazem mais retorno para a escola?
- Quais tarefas podem ser automatizadas?
- Como posso otimizar tais processos?

#Dica: uma tabela de prioridades pode ser um meio eficaz de organização do tempo de cada funcionário!

Sendo assim, manter a gestão escolar em perfeita harmonia e funcionando bem não é fácil, mas é imprescindível para qualquer escola que queira crescer.

A gestão é uma forma de organizar e administrar seu negócio para o sucesso, oferecendo as melhores condições para alunos e colaboradores crescerem.

O uso do software de gestão escolar na secretaria

O uso de um **software de gestão escolar** na secretaria é uma necessidade, seja a instituição de ensino de pequeno, médio ou grande porte.

A secretaria escolar tem o relevante encargo de manter com eficiência a documentação escolar, escrituração e arquivos da escola, sendo fundamental para o bom andamento de toda a unidade educativa. Diante dos encargos e trabalhos que lhe são conferidos, é ela quem dá valor legal à ação da escola.

A secretaria é um dos setores mais importantes dentro da instituição de ensino, por isso merece toda a atenção e cuidado para que tudo funcione de forma harmoniosa.

Quase todos os processos da instituição passam pela secretaria e, investir em automação e em sua informatização se converterá em ganho de tempo e descomplicação.

É na secretaria que se controla todo o processo educacional do aluno: notas, frequência, lista de classe, boletim escolar e relatórios, ficha médica, ficha de acompanhamento, estatísticas de alunos e registros de ocorrências.

Conheça as principais características de um **software de gestão escolar**

Controle de todo o processo educacional do aluno: notas, frequência, boletim, relatórios, documentos oficiais, informações médicas, estatísticas de alunos, registros de ocorrências categorizadas, entre outras;

1. Gerenciamento ágil e prático de matrículas (matrícula, re-matrícula automática por turma ou perfil), com visualização dos diversos períodos letivos num mesmo ambiente;
2. Busca de aluno de maneira prática e flexível;

3. Cadastro de alunos, responsáveis, com endereço, telefones, dados pessoais, foto, etc;
4. Controle de documentos exigidos e recebidos por curso ou etapas;
5. Controle de ocorrências;
6. Controle de mudança de status do aluno e motivos da mudança;
7. Controle de cursos e vagas oferecidas;
8. Controle de grades curriculares;
9. Cadastro de histórico escolar através das grades curriculares existentes;
10. Regras de arredondamento de notas;
11. Cadastro de funcionários e professores, dados pessoais, formação e experiência profissional;
12. Gerenciamento de turmas (cadastro, organização, número máximo de alunos por turma, professor responsável, professor auxiliar, professor orientador);
13. Controle de remanejamento de aluno e ajuste pedagógico;
14. Controle de professores por disciplina e turma;
15. Relatórios oficiais (livro de matrícula, ficha acadêmica, ficha de matrícula, ficha de re-matrícula, atas de abertura e encerramento, ata de resultados finais, grades curriculares, histórico escolar e outros documentos exigidos pelos órgãos fiscalizadores);
16. Relatórios de secretaria (contratos, requerimentos, declarações, relação de matrícula, professores por turma, efetivo de alunos, disciplinas por aluno, listagem de ocorrências);
17. Relatórios de avaliação (diário de frequência, pauta de diário personalizado, boletim de desempenho, listagem de notas, mapa de notas por turma, guia de transferência);
18. Etiqueta com endereço de alunos;
19. Listagem de funcionários e professores (possibilidade de customização de campos e salvamento das novas visões);
20. Re-matrícula automática dos alunos aprovados, de acordo com a configuração que a Instituição definir, tornando o processo ágil;
21. Emissão de relatórios estatísticos possibilitando o acompanhamento de alunos e/ou turmas para que a Instituição direcione seus trabalhos e busque melhores resultados;

22. Controle de visitantes e possíveis alunos;

23. Disponibilização do boletim, notas parciais, avisos, materiais, ocorrências, agenda e consulta do financeiro no portal do aluno e aplicativo escolar.

6- COMO COBRAR UMA MENSALIDADE ATRASADA

Para manter o funcionamento adequado de uma escola os gastos não são poucos. A manutenção do ensino e uma infraestrutura de qualidade exigem disponibilidades em caixa no presente e futuro, pois compromissos financeiros são sempre assumidos a fim de que os objetivos sejam atingidos.

A manutenção de uma metodologia de ensino de sucesso, professores qualificados, salas e área externa agradáveis, materiais didáticos de qualidade, requerem que as contas da escola estejam em ordem e, um dos fatores que podem atrapalhar é um índice de inadimplência fora de controle.

O cuidado com a inadimplência escolar deve ser diário e a cobrança da mensalidade escolar atrasada de um aluno pode se tornar embaraçosa, se não for realizada com cuidado.

Os colaboradores envolvidos com esta tarefa devem estar preparados para a negociação, já que a relação escolar com o aluno é na maioria das vezes de longo prazo.

Existem algumas formas de resolver situações de inadimplência de maneira cortês e eficiente, evitando a exposição e constrangimento do aluno. Elencamos algumas dicas importantes:

1 – Avalie a realidade socioeconômica de cada aluno

Os alunos matriculados vem de perfis socioeconômicos diferentes, as vezes de uma família com excelentes condições financeiras ou de outras com realidade um pouco mais difícil.

Entender esse contexto ajuda na adoção de estratégias mais assertivas na hora de fazer a cobrança das mensalidades atrasadas.

2 – Evite o constrangimento do aluno

A lei 9.870 determina que o aluno não pode sofrer nenhum tipo de constrangimento para que o pagamento da mensalidade seja efetuado. Práticas como reter documentos, impedir o aluno de fazer provas e outras penalidades são proibidas por lei.

Medidas legais podem ser tomadas em casos de difícil solução, como fazer a cobrança via judicial, depois de ser notificado extrajudicialmente é claro, e impedir a renovação da matrícula escolar.

É recomendável que haja um procedimento adequado na cobrança da mensalidade atrasada, evitando o envolvimento do aluno na operação. A responsabilidade é dos pais ou responsáveis legais. Dessa forma, evita-se que seja comprometido o desempenho acadêmico do aluno e o relacionamento com os colegas.

3 – Seja gentil na hora de fazer a cobrança

A abordagem agressiva na hora de fazer a cobrança da mensalidade vai deixar a negociação mais estressante e com os responsáveis na defensiva.

Deve-se considerar que a causa pode estar na dificuldade financeira da família ou a presença de uma situação mais delicada.

A abordagem sutil, empática e respeitosa deve ser regra neste momento, isso demonstra que a escola está preocupada com o bem estar de todos e não apenas no lucro.

Dependo dos níveis de ensino da escola, um aluno pode ficar mais de 10 anos na mesma instituição de ensino e quanto mais tempo fica, menor a predisposição dele sair. É mais saudável negociar a dívida, promovendo um acordo plausível, as vezes deixando de cobrar multas e juros, parcelando o valor devido, do que que correr o risco de perder um aluno.

É importante ouvir a parte oposta e deixar claro também a realidade da escola.

4 – Invista na comunicação escolar

Uma boa prática é manter um canal sempre aberto de comunicação com os pais.

O uso do portal do aluno e de um aplicativo escolar favorece e dinamiza a comunicação com a comunidade escolar. O envio de lembretes e notificações sobre os valores a vencer e vencidos ajuda a diminuir a inadimplência.

Outra boa prática é informar as benfeitorias e os planos de investimento da instituição através do aplicativo, isso gera valor agregado a instituição e valoriza o trabalho da equipe e gestores.

5 – Faça um check-list para a cobrança da mensalidade em atraso

A cobrança das mensalidades nunca deve ser feita por pessoas da área pedagógica, o ideal é que sejam colaboradores da área financeira.

Abaixo um check-list básico para a cobrança que ajuda a manter a aderência no foco que é o recebimento da mensalidade:

1. Entrar em contato com o responsável no dia seguinte à data do vencimento e verificar o motivo do não pagamento. Anotar um resumo da conversa, com o dia e a hora. Caso não tenha sucesso nesse primeiro contato, agendar uma data para estar retornando a ligação. Lembrando que a cobrança não deve envolver o aluno e, caso este atenda o telefone, não se deve dar continuidade à conversa.

2 – Acertar um novo prazo para pagamento(inferior a três dias a partir da data do telefonema). Registrar a nova data no controle interno.

3 – Enviar um e-mail na véspera do novo vencimento para lembrar.

Mantenha as informações coletadas arquivadas, incluindo o nome do responsável pelo contato. É importante ter o registro de todos os passos da cobrança para consulta futura e tomada de outras decisões.

Além desses cuidados, considere investir num software de gestão escolar integrado, que tem diversas ferramentas de análise e acompanhamento dos índices de inadimplência, além de automatizar parte da cobrança.

7- COMO CAPTAR NOVOS ALUNOS

O mercado da educação é sempre muito dinâmico, competitivo e desafiador, sendo essencial mais do que o tamanho da escola ou a quantidade de recursos disponíveis, o potencial de inovar com as melhores práticas para a **captação de alunos**. Essa característica é fundamental para aqueles que pretendem vencer o cenário desalentador de salas de aulas vazias e quase nenhum recurso para investir na atração de novos estudantes.

Existem formas e práticas, muitas vezes de baixo custo que somadas a dedicação necessária, vão trazer resultados de grande eficácia na **captação de alunos** e famílias para a sua escola.

Descubra e invista no seu diferencial

É importante para a escola oferecer aos alunos e suas famílias o que eles estão buscando. A compreensão do que os pais e estudantes valorizam, permite investir e fortalecer esse diferencial dentro da escola.

Por que escolher sua escola ao invés do concorrente? A resposta deve ser embasada em pesquisas com o público-alvo, a fim de identificar quais as características da instituição é mais bem recebida na comunidade. Descubra e registre essas respostas. As pesquisas podem ser feitas através de formulários físicos, digitais e também, de uma maneira mais informal, em reuniões com os pais.

Uma vez de posse dessas informações, foque a divulgação da escola nesse diferencial e esqueça os outros — de nada importa ser a escola mais premiada em campeonatos esportivos quando seu público-alvo está em busca de aprovação no vestibular, por exemplo.

Tenha uma comunicação direta com os pais

Além do ponto da captação de alunos, é preciso que os estudantes ingressos continuem na instituição e que tanto eles quanto suas famílias estejam plenamente

satisfeitos a ponto de fazer a conhecida propaganda boca a boca, este método eficiente e econômico permite **atingir o público alvo com precisão** e, uma vez que a mensagem seja espalhada, ela se torna um verdadeiro viral, com o potencial de se multiplicar com rapidez. Foque numa boa relação com os pais e alunos.

Invista em um canal, como um portal de aluno online ou um aplicativo escolar, onde os pais e responsáveis possam acompanhar as notas dos alunos, boletim, calendário de reuniões e eventos, avisos, ocorrências, informações financeiras e acesso a boletos de pagamento e até mesmo tirar dúvidas.

Crie essa interação e torne-a prática! As famílias se sentirão mais valorizadas, próximas da entidade e da vida escolar do aluno sem necessidade de se deslocar até a escola para isso.

Trabalhe com internet e outras tecnologias

A internet é sua principal aliada, uma forma com baixo custo de conciliar visibilidade e informação. Com ela você consegue poupar gastos e obter dados importantes sobre seu público.

É possível trabalhar com as redes sociais, e-mail marketing e até ter um site próprio otimizado para a **captação de alunos**. Criar um blog com conteúdos direcionados ao seu **público específico** pode atrair mais visitantes e conseqüentemente mais alunos para sua instituição, a gestão e disseminação de conteúdo propicia um melhor ranqueamento nas pesquisas orgânicas e também compartilhamento pelas redes sociais.

Não se esqueça de que a comunicação online deve funcionar como via de mão dupla: responda as mensagens, formulários e e-mails, para demonstrar que a escola se preocupa em estar próxima e prestar um atendimento de excelência, além de estar sempre atendida às tecnologias.

Mantenha um relacionamento com o aluno em potencial

Após conseguir informações e o contato do visitante interessado, a melhor maneira de apresentar sua escola como a melhor opção para ele é mantendo um relacionamento constante.

Otimize esse processo com envio de emails de conteúdo relevante e informações preciosas que ajudarão seu provável aluno na vida escolar. Conquiste a confiança dele, se mostrando um parceiro sempre presente.

Divulgue resultados

Muito do destaque que uma instituição de ensino recebe está relacionado aos resultados positivos que ela expõe. Procure exibir o melhor de sua escola por meio da divulgação de dados como desempenho de alunos em avaliações estaduais e nacionais, taxa de aprovação em vestibulares, premiações em concursos acadêmicos, etc.

Fale também de resultados de pesquisas de satisfação feitas com pais e ex-alunos, destacando o desempenho dos egressos no mercado de trabalho.

Em geral, compartilhe boas histórias sobre a instituição. Elas têm o potencial de humanizar os negócios, inspiram o público e transmitem melhor seus valores.

Com auxílio de ferramentas como a internet e o marketing digital, boas práticas podem facilitar o contato e a **captação de alunos de forma simples**.

4 dicas para melhorar a competitividade de sua escola

O mercado Educacional vem passando por profundas transformações nos últimos anos e as instituições de ensino privadas são cada vez mais exigidas e chamadas à melhorar a competitividade, apresentando inovações e diferenciais que conquistem os clientes e as coloquem à frente da concorrência.

Pais e alunos esperam, além da excelência educacional, serviços mais ágeis, eficientes e um tratamento cada vez mais personalizado e pessoal.

Ações de massa e padronizadas, que não levem em consideração as peculiaridades, o momento e as interações com cada aluno, não têm mais espaço num mundo em que a voz e o poder de escolha do cliente têm tanta repercussão, sobretudo no ambiente digital.

Ser apenas mais uma pode colocar em risco a sobrevivência da instituição de ensino no médio e longo prazo e até levá-la a fechar as portas.

Elencamos aqui, quatro condições que devem ser observadas pelas instituições que pretendem se tornar mais eficazes, produtivas e rentáveis:

Otimização de processos em todas as áreas

Quanto mais automatizados forem os processos, maior tende a ser sua otimização, permitindo conciliar a economia de recursos com a melhoria do relacionamento com o cliente, a solução mais rápida de problemas e a redução dos caminhos burocráticos.

Nesta etapa é muito importante a utilização de um sistema de gestão escolar, em que a função principal é organizar, integrar e facilitar o acesso às informações, contribuindo para a desburocratização e permitindo tomadas de decisões mais assertivas, tendo como base dados tangíveis e consolidados.

Facilitar a vida do aluno conta muitos pontos a favor, o atendimento online é uma tendência irreversível em vários setores de serviços e as instituições de ensino não podem ficar de fora dessa realidade de mercado.

Os portais do aluno online e o aplicativo escolar contribuem para facilitar o acesso à informação por parte do aluno e dos responsáveis.

Professores e diretores podem usar o **aplicativo escolar** para se conectar diretamente e em tempo real com os pais de alunos, com assuntos relativos a reuniões, eventos, provas, feriados, recessos, eventos, notas, faltas, ocorrências e anúncios importantes para a escola e os pais.

Retenção dos alunos na escola

Tão importante quanto buscar novos alunos é conseguir mantê-los na instituição.

Para isso, é essencial conhecer o estudante de maneira individualizada, podendo fazer ações proativas que considerem aqueles que estão em risco de abandonar o curso.

Se a escola conta com um bom sistema de informação acerca dos alunos, pode tomar decisões para negociar dívidas ou situações de inadimplência, monitorar aqueles que estão em alguma condição especial ou realizar ações preventivas para coibir a evasão escolar.

O que importa é reduzir a evasão ao máximo e para isso é necessário ter atenção especial a cada aluno.

Captação de alunos

Conquistar novos alunos é crucial para que as instituições ganhem escala e gerem novas receitas.

Para isso, elas precisam detectar públicos potenciais, possuir cadastros apurados e atualizados e a partir daí promover campanhas qualitativas e direcionadas, capazes de apresentar a oferta certa para a pessoa certa, cursos complementares de acordo com o perfil do estudante, promoções personalizadas, etc.

Conhecer seu público-alvo é uma regra de ouro; desconhecê-lo é como dar um tiro no escuro.

As ações de inbound marketing vêm tomando cada vez mais o lugar que antes era ocupado pela propaganda de massa.

Indicadores de performance

Só é possível ter qualidade de atendimento se os indicadores de gestão forem monitorados continuamente.

Sem indicadores de negócios não é possível avaliar o desempenho e tomar decisões assertivas. Sem meta e acompanhamento não existe a gestão.

Tudo o que se mede sistematicamente tende a melhorar. É importante ressaltar, no entanto, que não se pode acompanhar todos os indicadores.

A instituição tem que definir os indicadores prioritários a serem acompanhados de acordo com sua estratégia de negócios e com os resultados que pretende atingir.

É claro que não existem receitas prontas e triviais para que as instituições de ensino atinjam o sucesso esperado. As variáveis são muitas e o contexto é extremamente dinâmico.

Entretanto, não há dúvida de que algumas condições, como as quatro relatadas neste artigo, são fundamentais para aproximar as instituições de ensino do crescimento e do sucesso.

A utilização de um **sistema de gestão escolar** integrando os setores financeiro, acadêmico e de secretaria é essencial para que haja um planejamento conciso e os resultados sejam atingidos, entre em contato com a Delta Software e conheça o nosso software, agende uma demonstração online ou peça um orçamento sem compromisso.

13 dicas para aumentar o faturamento de sua escola

Muitas são as maneiras de se aumentar o faturamento de sua escola. Em tempo de crise econômica, as escolas tem buscado alternativas para manter o faturamento e até crescer em meio a turbulência.

1 – Tenha diversas formas e opções de pagamento e ofereça vantagens

Você pode vender seu curso à vista, no cartão de crédito, por depósito bancário, cheque e no boleto, crie vantagens para que seu cliente pague à vista ou no cartão, com isso, você não leva um ano para receber um curso, você recebe na hora e promove uma folga imediata no caixa. Além de acabar com seu risco

de inadimplência e desistência (um curso à vista, equivale a 10 mensalidades, em média).

2 – Lance cursos extras

Sabe aquela quadra, aquela piscina, aquele laboratório de informática ou sala de música sem alunos? Pois é. Já pensou que eles podem render algum dinheiro para a sua instituição? No horário em que não estão sendo usados pelos alunos, nas aulas dispostas na grade, os espaços ociosos podem abrigar cursos abertos a toda comunidade. Para que isso dê certo, o espaço você já tem. Faça, então, parcerias com professores e proponha a divisão dos lucros.

3 – Aumente o faturamento apostando no reforço escolar

Muitos alunos têm dificuldades com as matérias e não as apresentam em sala de aula, por pura vergonha e uma solução para resolver isso é a contratação de professores particulares. Com os cursos extras, a escola pode ceder espaço para as aulas de reforço e firmar parcerias com professores de diversas disciplinas.

4 – Faça a promoção de festas e eventos

A escola possui um ginásio ou um bom espaço livre? Uma alternativa para melhor o caixa é a promoção de eventos. Podem ser festas temáticas, chás da tarde, jantares, promovidos pela própria escola. É uma boa oportunidade para reunir as famílias e contabilizar reais a mais no fim do mês.

5 – Utilize melhor o auditório

Se a sua escola possui um bom auditório, que tal alugá-lo nos horários em que não há alunos? Se a instituição funciona tarde e noite, talvez alguém precise de um espaço para uma reunião ou pequeno evento, como uma palestra, pela manhã. Dessa forma, esse espaço cairia como uma luva.

6 – Aumente a captação de alunos

Um dos principais segredos para uma escola ir bem é como ela faz para captar alunos. Existem estratégias para isso que se mostram eficazes. A primeira é

conhecer o perfil de alunado que deseja. Realize pesquisas, identifique as principais redes sociais que eles utilizam, saiba como e para quem falar.

Invista em métodos interativos e que despertem o interesse dos alunos. Tenha um corpo docente que domina sua área, promova feiras acadêmicas, cursos para amplificar o cabedal de conhecimentos dos alunos e principalmente para deixar seu currículo qualificado.

7 – Trabalhe para aumentar o cadastro de prospects

Sim, seu cadastro de prospects é seu maior ativo, é esse cadastro que lhe oferece matéria prima para executar seu marketing diariamente. Use as técnicas de pesquisa de mercado e indicação dos seus atuais alunos.

8 – Divulgue todo dia, sem descanso, cada dia algo novo

Se todo dia você lança um curso diferente, uma promoção diferente, todo dia envia 200 sms, faz 100 ligações, envia 200 cartas, entrega 1000 folders, mantém campanhas em rádio, cartazes no comércio, todo dia você terá matrículas.

9 – Tenha uma pessoa vendendo para você diariamente

Este é um dos maiores “pecados” dos donos de escola, tentar viver apenas de uma ou duas macros por ano, achar que uma pessoa exclusivamente para vendas é um custo muito alto, comece com meio período por exemplo e avalie os resultados.

10 – Lance cursos rápidos para vender e receber na hora

Esqueça a ideia de que cursos tem que ter 18 meses ou mais, isso é passado, alinhe-se com o novo jeito de pensar das pessoas, com as novas necessidades, com a correria que todos vivemos atualmente (coloque-se no lugar do seu aluno), crie cursos rápidos, onde você venderá somente à vista ou parcelado em cheque e cartão, por exemplo: cursos na área de beleza (maquiagem, manicure, depilação, etc)

11 – Use estratégias de marketing

Com relação ao Marketing, a instituição deve enfatizar os diferenciais que possui, fortalecer a imagem e ficar atenta aos 4 ps do composto de marketing. Informativos sobre cursos, palestras e eventos acadêmicos atraem pessoas para a sua escola.

Parcerias com empresas que disponibilizam estágios no mercado de trabalho também chamam a atenção dos alunos, pois facilitam o contato com essas agências e o encaminhamento para uma vaga.

A divulgação no portal da instituição sobre eventos para a comunidade, prêmios ganhos, palestras e conteúdos que despertem a atenção das pessoas para ingressar na escola também é uma estratégia eficaz.

12 – Implemente um sistema de CRM para aumentar a receita

O CRM (Customer Relationship Management) vai muito além do que um simples software de gerenciamento. Ele é uma das principais ferramentas de gestão de relacionamento com os clientes, uma estratégia de negócios.

Investir em um sistema de CRM pode trazer uma série de benefícios, como:

- informações centralizadas em tempo real;
- acesso a tudo o que precisa de seus alunos;
- auxílio na fidelização dos clientes;
- aumento da produtividade, pois não é necessário perder tempo organizando planilhas e consegue-se dedicar mais tempo aos matriculados.

13 – Valorize a qualidade

A qualidade no atendimento é um fator essencial para o planejamento de gestão organizacional. Uma instituição de ensino que não prioriza a qualidade não conseguirá captar alunos, será ineficaz no marketing e perderá dinheiro investindo em CRM.

O gestor de uma escola deve ter em mente que atender os alunos, pais e a comunidade como um todo de forma educada e valorizando a pessoa são fatores preponderantes para o sucesso.

É preciso capacitar os profissionais que trabalham nessa organização, procurar otimizar o tempo médio de atendimento e integrar a sociedade. Fazer uso de um software de gestão escolar, além de integrar todos os departamentos, permite que haja mais velocidade na realização de tarefas, sobrando tempo para a realização de outras ações não menos importantes na instituição e também promove a satisfação dos pais e alunos, melhorando a comunicação com a comunidade escolar.

REFERÊNCIAS

<https://deltasge.com.br/site/secretaria-escolar-atribuicoes-e-responsabilidades-do-setor/>>acesso em 15/04/2020

<https://deltasge.com.br/site/rotina-de-expedicao-de-documentos-na-secretaria-escolar/>>acesso em 15/04/2020

<http://www.pgokennedy.seed.pr.gov.br/redeescola/escolas/25/2010/149/arquivos/File/competAdm.>>acesso em 15/04/2020

<http://www.gestoescolarsimplificada.com.br/boas-praticas/5-boas-praticas-para-secretaria-escolar/>>acesso em 15/04/2020

<https://deltasge.com.br/site/secretario-secretaria-escolar/>>acesso em 15/04/2020

<https://barcelonasuperficies.com.br/blog/administracao-escolar/>>acesso em 15/04/2020

<http://www.bvanisioteixeira.ufba.br/fran/artigos/quee.html>>acesso em 15/04/2020

<https://ensinointerativo.com.br/por-que-investir-em-gestao-escolar-importante/>>acesso em 15/04/2020

<https://deltasge.com.br/site/como-cobrar-a-mensalidade-escolar-em-atraso/>>acesso em 15/04/2020

<https://deltasge.com.br/site/13-dicas-para-aumentar-faturamento-da-escola/>>acesso em 15/04/2020