

INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA SECRETARIA ESCOLAR

Raquel Heidorn Leyen¹
Maria Aparecida Borba de Souza²
Everaldo da Silva³

RESUMO: O trabalho da secretaria escolar é uma ação de caráter coletivo, realizada a partir da participação conjunta e integrada dos membros de todos os segmentos da comunidade escolar. Este artigo exemplifica a importância da informatização dos processos na secretaria escolar. As instituições de ensino, diante da competitividade vivenciada, buscam alternativas para melhorar e acelerar seus processos, desenvolvendo e aprimorando a prática operacional; a instituição de ensino é constituída pela equipe pedagógica e pela administrativa, onde a secretaria escolar entra como um dos eixos principais da instituição, que dela dependerá a agilidade nos processos bem como da sua eficácia. A pesquisa realizada apresenta conceitos teóricos atuais quanto à estrutura e funcionamento da secretaria escolar e os métodos e processos de informatização, realizando um comparativo entre os métodos anteriormente utilizados e a realidade atualmente vivenciada na secretaria da instituição "A". Os resultados confirmam que precisamos manter da tradição o que deu certo e continua dando certo e buscar realização de mudanças e inovação para os demais processos, ampliando estrategicamente as práticas de informatização na secretaria escolar tanto nas instituições públicas quanto privadas. Comprovando que processos informatizados desenvolvem a rotina de trabalho e atendimento, contribuindo para a satisfação dos "clientes" internos e externos.

Palavras-chave: Secretaria Escolar. Informatização dos Processos. Administração escolar.

ABSTRACT: The work of the school secretariat is a collective action, carried out through the joint and integrated participation of members of all segments of the school community. This article will exemplify the importance of computerization of processes in the school secretary. The educational institutions, faced with the competitiveness experienced, seek alternatives to improve and accelerate their processes, developing and improving operational practice; the educational institution consists of the pedagogical and administrative staff, where the school secretary enters as one of the main axes of the institution, which will depend on agility in the processes as well as its effectiveness. The present research presents current theoretical concepts regarding the structure and functioning of the school secretariat and the methods and processes of computerization, comparing the previously used methods with the reality currently experienced in the secretariat of institution "A". The results confirm that we need to keep from the tradition what has worked and continues to work and seek change and innovation for the other processes, strategically expanding the practices of computerization in the school secretariat in both public and private institutions. Verifying that computerized processes develop the routine of work and service, contributing to the satisfaction of internal and external "customers".

Keywords: School Secretary. Computerization of Processes. School administration.

¹ Bacharela em Secretariado Executivo Bilingue. (FURB). Especialista em Gestão Escolar (UNIASSELVI). E-mail: raquelhleyen@gmail.com

² Economista. (FURB). E-mail: cida.borba@gmail.com

³ Cientista Social. Mestre em Desenvolvimento Regional (FURB). Doutor em Sociologia Política. (UFSC). E-mail: prof.evesilva@gmail.com

INTRODUÇÃO

A escola é uma organização com foco em um resultado: o aprendizado dos alunos, por isso é necessário que cotidianamente sejam implementadas ações direcionadas para esse foco que valorizem os diferentes talentos e façam com que todos compreendam seu papel na organização e assumam novas responsabilidades. O ser humano se tornou o elemento-chave aliado com a tecnologia no desenvolvimento das organizações. Dependendo da canalização e emprego adequado da energia dinâmica das relações interpessoais aliada com a informatização que ocorrem no contexto da organização escolar, em torno de objetivos educacionais, entendidos e assumidos por seus membros, com empenho coletivo em torno da sua realização. Este artigo teve como objeto de pesquisa a “Instituição A”, localizada na cidade de Blumenau, uma instituição de ensino particular oferecendo desde a Educação Infantil ao Ensino Médio. Tendo como um dos principais diferenciais a primeira escola de Santa Catarina a ser autorizada a ter o Ensino Bilíngue. Totalizando dois mil e sessenta alunos em suas três unidades.

Após levantamento dos processos e verificação da sua funcionalidade prática pela secretaria, realizou-se a pesquisa e a metodologia a ser aplicada para atribuir a nova sistemática de trabalho, permanecendo na forma tradicional ou inovando com sistema e software específico. Desta forma fez-se uma pesquisa dos softwares utilizados pelo mercado na área da educação e aprimorando as melhorias no sistema utilizado pela instituição “A”. Realizando todo o levantamento das necessidades e especificidades sentidas no dia a dia desta instituição. Com as pesquisas realizadas sobre os diferentes tipos de sistemas escolares observa-se que nenhum software ou sistema existente no mercado atenderá de forma integral as necessidades da instituição, pois cada escola sendo privada ou pública tem suas características e necessidades específicas. O que leva a instituição a definir por um sistema e tentar de forma gradativa agregar relatórios e funcionalidades direcionadas as suas particularidades. Visando agregar melhorias no sistema atual para tornar a secretaria um departamento com atendimento proativo, dinâmico, focado e gerenciado.

SECRETARIA ESCOLAR

Como eixo principal da instituição, a Secretaria Escolar, tem a função de integrar e gerenciar de forma ágil os processos entre os departamentos e pessoas. Com estes processos bem delimitados e informatizados de forma adequada esse trabalho se concretiza com agilidade e maior precisão. A Secretaria Escolar é responsável por manter os registros, os arquivos de documentação dos estudantes, dando valor legal a toda a documentação expedida pela Direção da Escola. Realizar o atendimento as famílias novas, e comunidade escolar num todo efetuando matrículas, emissão de atestados, boletos, comunicados e declarações. A Secretaria organiza e mantém os arquivos de todos os estudantes ativos e inativos, registros de matrícula de alunos, de transferências, de protocolos, de requerimentos, de ofícios (que informam pais, alunos e órgãos responsáveis), de remessas circulares e comunicados internos e outros controles que cada instituição particularmente decide manter, bem como as atas de reuniões, resultados e processos de regulamentação e funcionamento da escola. Além do planejamento, coordenação e execução de todos os trabalhos administrativos da escola dentro dos prazos estabelecidos, e também da participação das reuniões pedagógicas e de gestão escolar, em parceria direta com a direção. Para Lück (2017, p.3), "O principal é ter uma visão mais global, preocupando-se com os recursos, os processos, as pessoas, o currículo, a metodologia, a disciplina, tudo de maneira interligada".

Partindo do entendimento que os aspectos administrativos destacados acima acontecem mediante a relação com várias (e às vezes todas) as pessoas pertencentes à comunidade escolar de uma instituição, durante a coleta de dados para a presente pesquisa percebeu-se que os colaboradores que trabalham na secretaria escolar precisam ter os valores como: ética, solidariedade, equidade e compromisso, valores norteadores de sua rotina de trabalho na instituição. Sendo a ética representada pelo respeito ao ser humano e as instituições. O compromisso se traduzindo na ação dos envolvidos no processo pedagógico e administrativo, focada e identificada com objetivos, valores, princípios e estratégias de desenvolvimento. Desta forma, a partir da leitura em Lück (2017), listaram-se as posturas e atitudes inerentes aos responsáveis pela secretaria escolar:

- Comprometimento e divisão de responsabilidades, facilitando a participação dos envolvidos;
- Reconhecimento dos esforços, avanços e iniciativas;
- Exposição e transparências das metas;
- Tranquilidade e discernimento para lidar com conflitos e adversidades;
- Garantia de que os procedimentos têm como referência a legislação vigente e os documentos que norteiam as ações da escola;
- Acompanhamento e auxílio na organização das regras e acordos e atenção para seu cumprimento.

A concorrência acirrada, que atualmente atingiu as escolas, a cada momento surgindo uma escola nova, faz com que as escolas precisam se destacar com ambientes de aprendizagem diferenciados, equipe especialista e qualificada, excelente projeto pedagógico e em constante modernização de sistemas e ferramentas a serem oferecidas aos estudantes e equipe. Com esta nova era da informatização as escolas que são formadoras de pessoas não podem ficar aquém das novas tecnologias, pois seus estudantes já chegam com este conhecimento dominado. Sendo assim, a escola precisa estar à frente ou estar paralelamente com seus estudantes, buscando ferramentas tecnológicas para subsidiar estes estudantes. Desta maneira, reiteramos a importância da informatização dos processos da escola.

A INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA SECRETARIA ESCOLAR

Com a informatização dos processos na Secretaria Escolar, conseguimos atender pais, estudantes, professores e a direção de uma forma ágil, com dados, estatísticas e de forma real e exata. O objetivo da gestão escolar, bem como a Informatização dos processos na Secretaria é organizar todas as áreas e aspectos que são determinantes para que o processo fim (a educação) ocorra de maneira eficaz, garantindo seu objetivo principal, que é a aprendizagem efetiva por parte dos estudantes. O *software*/sistema de gestão escolar é na prática, um sistema que faz o controle de todos os processos da escola: financeiro, contábil, recebimento, retenção entre outras tarefas que são indispensáveis para a gestão escolar. A automatização garante uma integração de todos os fatores do processo educacional, garantindo, assim, uma gestão eficiente. Com a implementação deste sistema

a escola recebe como benefícios: melhor controle inadimplência, controle da gestão financeira, aumento da produtividade das equipes envolvidas, melhoria na tomada de decisão das áreas gerenciais, matrículas online, declarações e atestados gerados pelo sistema, e relatórios que mensuram quantidades de estudantes, turmas e dados estatísticos. Isto vem ao encontro de Vasconcellos (2009, p.15) que conclui que:

Se as mudanças organizacionais da atualidade sinalizam para a criação de novas possibilidades de “pensar e agir”, a escola não pode estar alienada, nem excluída deste processo de mudança organizacional. A gestão escolar precisa, como as demais organizações, de mudanças significativas, condizentes com as necessidades de um novo século.

A escola precisa ter uma gestão participativa para conseguir gerir de forma sustentada e objetiva. E para isto necessita de indicadores, dos quais poderão ser extraídos dos sistemas adotados por ela. Tanto na parte administrativa quanto na parte pedagógica, tendo indicadores as decisões são tomadas de forma mais precisa e imediata. Logo, no entendimento de Marques (2007, p.31),

Quem não acompanha as mudanças que o ambiente impõe, ou seja, quem não começar a implementar uma política de evolução constante, está fadado ao fracasso e abrirá espaços que serão ocupados por concorrentes.

Criar esse ambiente de participação e de atenção às mudanças do ponto de vista interno e externo passa a ser um grande desafio para os gestores e futuros líderes. Isso não significa que a burocracia deve ser abandonada ou que os sistemas de informação sejam prejudiciais ao bom andamento dos processos.

PROBLEMA DA NÃO INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA SECRETARIA

Atualmente é difícil conceber a ideia de que processos administrativos simples, dentro de uma secretaria escolar, como: a matrícula de um aluno, a emissão de uma declaração escolar, a emissão de um histórico do aluno, um relatório, entre outros; ainda sejam feitos de forma manual, consultando arquivos, registros em papéis. Para emissão de uma declaração procurar a documentação do aluno em um arquivo com todas as documentações dos alunos matriculados, em seguida, consultar o diário de classe, na maioria das vezes em posse dos professores nas salas de aula, para saber se o aluno está

realmente frequentando as aulas, para depois emitir a declaração. Um processo demorado, se o estudante estiver com a documentação completa e não tiver faltas. Tanto quanto o processo de elaboração de um histórico escolar, onde, além do fato de procurar a documentação do aluno num arquivo extenso, com documentos de alunos ativos e inativos, consulta de todos os diários de classes, e atas de resultados finais de cada ano, ou etapa de aprendizagem, para preencher um, ou mais formulários de histórico escolar.

Vale notar a contribuição de Rosa (2004, p. 61) que “é necessário que a instituição recrie-se o tempo todo, fugindo da mediocridade, e entender que o que existe está envelhecendo.” No entanto o processo de matrícula de um aluno como são preenchidos vários cadastros, dos pais, do estudante e a ficha de saúde, em seguida, é anexado toda a documentação dos pais e do estudante; tornando o processo longo e exaustivo para os pais e para a secretaria. Sem citar os demais processos e demandas da secretaria como o atendimento presencial e telefônico de pais e estudantes.

INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA SECRETARIA ESCOLAR DA INSTITUIÇÃO A

Iniciar um novo processo ou novas rotinas de trabalho num setor ou departamento requer paciência, persistência e objetivos pré-estabelecidos. O hábito de realizar o trabalho e os processos há vários anos torna a rotina tranquila e de certa forma “dominada”, e quando se inicia um novo método de trabalho, como outras rotinas, isso leva as pessoas envolvidas no processo a se sentirem incapazes, desafiadas e muitas vezes desmotivadas. Com este contexto é necessário trabalhar o motivacional das pessoas aliado aos objetivos e vantagens do novo processo adotado. A apresentação desses objetivos precisa ser de forma clara e aplicável na prática, exemplificando as situações reais e mostrando a inovação que vem aliada a este novo processo de informatização. Justificando-se pela demanda, tempo e novos processos que poderão ser desenvolvidos. Gerando indicadores, dados estatísticos e novas práticas de trabalho, contribuindo para a gestão escolar e para a minimização na perda de clientes. Como nos ensina Marques (2007, p.30)

Hoje, a perda de um cliente tem um impacto imenso na rentabilidade e na sobrevivência da empresa. Isso porque o valor individual do cliente foi

reavaliado, não se considera apenas quanto ele paga por mês, e sim quanto ele pagaria se completasse todo o período previsto dentro da instituição de ensino, além do valor que ele poderia trazer para a empresa ao indicar outros alunos.

Com efeito, o treinamento da utilização e elaboração de manuais de procedimentos traz novos processos, agilidade e autonomia no atendimento. Levando a informação a todos de forma rápida e precisa o que acaba refletindo no atendimento a pais, estudantes e professores, o tornando ágil e passando a impressão de competência e organização. Exemplificando um dos processos adotados pela informatização dos processos na Secretaria Escolar a matrícula online e a rematrícula online. No caso de Matrícula Online os pais realizam a solicitação de vaga através do site da Escola, o que está diretamente interligado ao sistema local, estando a vaga disponível a mesma é disponibilizada por um link que os pais recebem por e-mail e após preenchimento formalizam a matrícula na Secretaria com a documentação e pagamento em apenas cinco minutos. Sem ter todo o processo de preenchimento e de questionamentos por parte dos atendentes.

Em relação a Rematrícula Online, como a Matrícula é realizada presencialmente os pais recebem um login e senha de acesso ao sistema da escola e assinam um Termo de Aceite Online. Neste termo constam as regras das rematrículas online. Que os pais realizam acessando com o login e senha e conseguem rematrículas os filhos no período pré-estabelecido pela escola. Estes foram dois dos processos adotados com a informatização dos processos da Secretaria Escolar da Instituição A. Com essa inserção de processos o atendimento no ato da matrícula e rematrícula se tornaram mais precisos e ágeis. Agradando aos pais e aos colaboradores, que conseguiram se organizar e direcionar o tempo restante para focar em novos contatos, buscando atender maior número de alunos e prestar um serviço educacional de qualidade. Além de gerar indicadores e possibilidades de verificação de novas estratégias na Campanha de matrículas e rematrículas.

CONCLUSÃO

Atualmente com o avanço da tecnologia, o mundo globalizado e os acessos às redes sociais a tecnologia está presente em nosso dia-a-dia, permitindo nos conectar a qualquer hora e trocar informações de forma instantânea. Portanto, podemos afirmar que a informação é algo de suma importância para o convívio social e cultural de uma sociedade.

Deste modo, no âmbito educacional, as instituições escolares atualmente estão se adequando a esta nova “era da informação”, para permanecer competitivas. Com a conscientização interna consolidada se torna mais fácil convencer o público externo, pois a ideia precisa ser “comprada” pelos colaboradores para que eles possam “vender” o novo processo e defende-lo junto aos pais. Porque toda mudança traz a resistência, principalmente com as pessoas que possuem uma maior resistência a tecnologia, que confiam apenas no papel.

A realização da presente pesquisa na instituição A, foi possível constatar que a informatização dos processos na secretaria escolar foi melhor compreendida e aceita pelos pais do que para os funcionários da instituição. Pois os pais já estão acostumados ao uso da tecnologia, devido à convivência com os filhos, que cada vez mais são a geração tecnológica, já nascem com a tecnologia e a facilidade com a inovação intrínseca do seu meio. E os pais neste acompanhamento dos filhos acabam criando o hábito de utilizar a tecnologia como seus aliados. Já o público interno tem certa resistência por estarem acostumada num método que está funcionando e achando que o novo processo não será eficaz. Isso também ocorre geralmente pelo tempo de casa destes colaboradores, pois acreditam que se a sua função ficará sem sentido. Mas esquecem que poderiam neste momento evoluir e apresentar novas soluções e estratégias de trabalho, agregando a equipe. Mas após o entendimento do processo, e o convencimento do seu objetivo e função, levou o engajamento de todos para o processo se tornar real e útil na prática.

Com o processo instituído a mais de um ano podemos comprovar a eficácia, adesão e reconhecimento do processo pelos pais e pela Equipe de Gestão da Instituição. E tendo o aval e solicitação dos mesmos para agregar novas tecnologias para também facilitar a parte pedagógica da instituição. Como provas digitais que geram indicadores e um aplicativo para facilitar ainda mais a comunicação e o atendimento. Por parte dos pais gerou praticidade no atendimento, que em muitas situações não precisam mais comparecer a escola para resolver questões burocráticas ou questões dos filhos, podem realizar tudo de casa, do trabalho ou da própria palma da mão pelo smartphone. Para a equipe da Secretaria diminuiu o atendimento presencial, gerando tempo para novos atendimentos e captações, e indicadores para a busca de melhorar demandas e criação de estratégias objetivando a melhoria constante do trabalho. A Gestão da Instituição A mudou seu foco

de melhoria de processos e passou a analisar indicadores, o que possibilitou a criação de um Planejamento Estratégico que visa buscar inovações no processo de aprendizagem e novas opções de mercado na área educacional, para a ampliação e solidificação da instituição.

REFERÊNCIAS

LUCK, Heloísa. A evolução da gestão educacional a partir de mudança paradigmática. Artigo. Disponível em: <http://progestaoead.files.wordpress.com/2009/09/a-evolucao-da-gestao-educacional-h-luck.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2017.

_____. Planejamento em Orientação Educacional. 13 ed.. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

MARQUES, André. Ensino: Como encantar o aluno e vencer a concorrência. São Paulo: Disal, 2007.

ROSA, Clovis. Gestão Estratégia Escolar. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.

VASCONCELLOS, Maria de Nazareth Machado de Barros. Gestão de Sistemas Educacionais. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2009.