

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

UNIDADE

1

O ATENDIMENTO NA SECRETARIA ESCOLAR

UNIDADE

2

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

UNIDADE

3

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

UNIDADE

4

LEGISLAÇÃO DO SERVIDOR





**GOVERNADOR DO ESTADO DO PARANÁ**

Maria Aparecida Borghetti

**SECRETÁRIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

Lucia Aparecida Cortez Martins

**DIRETOR GERAL**

José Carlos Rodrigues Pereira

**SUPERINTENDENTE DE EDUCAÇÃO (SUED)**

Ines Carnieletto

**CHEFE DO DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E TRABALHO**

Candida de Carvalho Junqueira

**COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

Silvia Ramos da Rosa Mendes

## **PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**

**Chefe do Departamento:**

Candida de Carvalho Junqueira

## **AUTORIA:**

Joelma Silveira e Silva

Orlando de Macedo Junior

## **REVISÃO:**

Joelma Silveira e Silva

## **COLABORAÇÃO:**

Maycon Adriano Silva (DLE)

Leoni Terezinha Suzuki (DET)

Miria de Souza Fagundes (DEE)

## **PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

**Coordenação de Produção Multimídia (CPM)**

Carina Skura Ribeiro

Joise Lilian do Nascimento

2018



Este trabalho está licenciado com uma Licença

Creative Commons - Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal 4.0 Internacional.

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

## APRESENTAÇÃO

O secretário escolar tem inúmeras e importantes ações que contribuem nas atividades que são desenvolvidas cotidianamente na escola. E, claro, dentro dessa rotina de trabalho é necessário conviver com outras pessoas, ligadas diretamente ou não ao exercício do trabalho. No entanto, indiferente de quem seja, ou qual a sua necessidade junto à escola, todas essas pessoas devem ser bem tratadas.

Assim, neste módulo vamos estudar um sobre a importância do atendimento ao público. Quais são os princípios para conseguir corresponder às expectativas daqueles que chegam ao balcão da secretaria escolar – muitas vezes o primeiro local que se torna o cartão de visitas para a comunidade escolar.

Também vamos compreender um pouco mais a respeito das relações interpessoais. Afinal de contas, é praticamente impossível ficar sozinho em sociedade. Ainda mais quando envolve o trabalho – para o qual dedicamos, normalmente, oito horas diárias. E horas que são divididas com outras pessoas. E como colaborar para que o ambiente seja agradável e produtivo para todos?

E quando surgem conflitos? O que se deve fazer? Como lidar com as diferentes manifestações de opiniões e de interesses. Algumas técnicas são apresentadas para que se consiga resolver os desentendimentos que normalmente ocorrem em ambientes de convívio.

As atribuições dos cargos de funcionários da secretaria escolar enfatizando a importância e a seriedade do seu trabalho também são apresentadas neste módulo. A proposta é embasar com a legislação vigente as características importantes a respeito de quem exerce uma função de agente educacional.

Para isso, este Módulo de Atendimento ao Público está dividido em quatro unidades, nas quais você vai estudar sobre:

**Unidade 01** – O atendimento na secretaria escolar

**Unidade 02** – Relações Interpessoais

**Unidade 03** – Resolução de Conflitos

**Unidade 04** – Legislação do Servidor



### O ATENDIMENTO NA SECRETARIA ESCOLAR

*Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor.  
Mas lutamos para que o melhor fosse feito.  
Não somos o que deveríamos ser,  
não somos o que iremos ser, mas graças a Deus  
não somos o que éramos.”*

Martin Luther King

#### A identidade da equipe de Secretaria Escolar

É incontestável o fato de que só pode haver melhoria da qualidade de vida nas sociedades se houver foco na qualidade da educação. Todos os atores, inseridos na educação formal ou não formal de nossas crianças, adolescente e jovens precisam estar cientes de suas concepções, ações, mediações no processo educacional.

A escola, por sua vez, ao oferecer os conhecimentos sistematizados e fundamentada em ações intencionais, promotora de avanços na cultura e na educação é a alavancadora dessa qualidade tão esperada. Não é suficiente pensar em recursos, metodologias, currículo. É necessário construir uma forma de perceber a educação além desses aspectos, perceber o valor da escola e elevá-la a uma posição medular na comunidade em que está inserida, estabelecendo vínculos de relacionamentos com todos os envolvidos no processo educacional. Sem medo de trazer a família para a dentro da escola, ressignificando o respeito e o sentido da educação para essa comunidade, além de valorizar a cultura local e a história da população que atende.

Para que a escola possa definir seu projeto educacional, todos os sujeitos precisam assumi-la e desenvolver sua parcela de contribuição de forma consciente e não pormenorizada. A equipe da Secretaria Escolar, ao compreender que não trabalha em um local do setor produtivo comum da sociedade, mas em uma instituição promotora de desenvolvimento humano a partir da ciência, do conhecimento, das relações que são construídas em seu interior, irá interagir com as pessoas de forma a direcioná-las para seus potenciais emancipatórios.

Este módulo de estudo, contém ferramentas que podem ajudar no cotidiano de trabalho, no relacionamento com a comunidade, na organização dos processos internos da Secretaria Escolar, mas acima de tudo, a equipe da Secretaria deve ter em mente que as articulações que estabelece em seu setor, definem, muitas vezes, avanços nos processos pedagógicos e na formação do estudante.

Por essas razões, os Agentes Educacionais II, também conhecidos como educadores são agentes que colaboram com a transformação social e, a essa altura do Curso Profuncionário, precisam se perceber como membros importantes da gestão democrática da escola. Pois, muitas vezes os professores e até mesmo a equipe diretiva não conhecem os membros da família ou a realidade em que vivem os estudantes, mas não é incomum ver mães recorrendo aos funcionários da escola para relatar as mais diferentes situações em que se encontram os alunos que são atendidos e muitas vezes, incompreendidos pela escola.

“A gestão, portanto, é que permite superar a limitação da fragmentação e da descontextualização e construir, pela ótica abrangente e interativa, a visão e orientação de conjunto, a partir da qual se desenvolvem as ações articuladas e mais consistentes. Necessariamente, portanto, constitui ação conjunta de trabalho participativo em equipe”. ((Lück, 2006)

A Secretaria Escolar é o primeiro setor da instituição de ensino, que tem contato com a comunidade escolar e com o público em geral. Este setor é o que guarda a memória de todo tipo de documentação da escolar produzida e recebida, seja de alunos ou de professores, garantindo assim a veracidade das informações e o controle de toda situação escolar.

A função relacionada a este setor da Instituição de Ensino é Agente Educacional II e quem coordena é um Agente indicado pela Direção para ser Secretário (a) Escolar.

O(a) Secretário(a) escolar também é um profissional de Gestão Administrativa Escolar e junto com sua equipe, conhece a rotina diária da secretaria, que deve ser ágil, correta e embasada na legislação vigente.

O profissional da Secretaria Escolar exerce muitas atividades distintas: é responsável pela escrituração, documentação, correspondência e processos referentes à vida legal da instituição de ensino e à vida escolar dos alunos; organiza o trabalho para que ocorra de maneira conjunta com as Equipes de Direção e Pedagógica, além de administrar as relações humanas decorrentes da dinâmica do trabalho. Cabe ressaltar a necessidade de haver o correto lançamento e efetivação dos registros escolares como, os direitos de um candidato à matrícula, regularidade da vida escolar, o desenvolvimento da aprendizagem de um aluno, o acompanhamento pedagógico, os resultados parciais ou finais de cada aluno para promoção ou expedição de transferências, certificados de conclusão ou diplomas.





### PRATIQUE:

Como é o atendimento ao público na Secretaria de sua escola? Existe um funcionário designado para esse atendimento ou existe um revezamento desta função? Todos os funcionários gostam de atender os professores, os pais ou responsáveis e os alunos? E você? Qual é o seu trabalho preferido na Secretaria Escolar?

### Quem é o público da Secretaria Escolar?

**Público interno** — São todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como professores, funcionários, estagiários, equipe diretiva. Considera-se por público interno da escola o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela.

**Público externo** — São todos aqueles atendidos pela instituição de ensino, como: alunos, pais ou responsáveis, representantes das instituições que oferecem campo de estágio (no caso da Educação Profissional), fornecedores e a comunidade em geral.

Um atendimento de qualidade colabora com o bom andamento das ações na escola. Quando são bem atendidos, os pais e alunos percebem que podem contribuir para a manutenção desse ambiente de cortesia, respeito e organização. Também se sentem motivados a participar da escola por serem ouvidos, respeitadas e bem orientadas.

Uma vez que nossa finalidade escolar é preparar para a vida, o atendimento deve também ser humanizado, priorizando a escuta ativa e a empatia.

### Princípios de um bom atendimento

Os princípios de atendimento estão relacionados à postura do funcionário, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os alunos, pais, professores, outros funcionários e comunidade. É necessário definir nas políticas da instituição uma postura profissional de atendimento, como forma de avançar satisfatoriamente as relações entre a comunidade escolar em geral.

Os pais e responsáveis esperam informações claras sobre a proposta pedagógica das instituições e normalmente são atendidos pela equipe pedagógica para sanar tais dúvidas. Mas também precisam de informações frequentes sobre documentação dos filhos e outros assuntos de rotina e esperam ter suas dúvidas esclarecidas.

Muitas vezes a Secretaria Escolar é o primeiro setor da escola que recebe a comunidade. Por essa razão, ela se torna o cartão de visitas, demonstrando a identidade e

a imagem da escola. Quem faz o atendimento deve ser responsável e adotar uma forma de acolhimento baseado no respeito e na gentileza.

Um dos princípios do bom atendimento é corresponder às expectativas da pessoa que procura a informação e compreender que quando se trabalha em um órgão público, você está de fato, a serviço da comunidade.

Outro fator importante é percepção de que além de esclarecer as dúvidas, o funcionário precisa transmitir uma sensação de segurança para o público por meio da certeza e agilidade do atendimento. Por essa razão, é fundamental que o funcionário pergunte para os colegas mais experientes quando surgir alguma dúvida ou ainda, que consulte as legislações vigentes e instrumentos que contenham as informações que precisa. Mesmo que tenha que pedir para a pessoa esperar um pouco para obter a informação de forma correta.

Além de priorizar oferecer a informação correta, é necessário oferecê-la de forma completa. Muitas pessoas reclamam que precisam voltar muitas vezes nos guichês de um mesmo órgão público, porque cada vez que entrega um documento solicitado o atendente comunica que faltou outro. Causando irritação e desqualificando a instituição.

Todas as pessoas esperam ser bem tratadas, independente de quem ela é, de sua formação, situação econômica ou cultural. Todos necessitam do sentido de dignidade. Em algum momento da vida, todos precisam de uma ajuda e esperam serem tratadas com respeito, empatia, simpatia e paciência. Um apoio e um rosto amigo geram um sentimento de conforto na hora da dúvida ou de uma dificuldade.

A pessoa que atende o público se depara com um ser humano que muitas vezes nem sabe elaborar sua pergunta ou expressar sua dúvida, mas espera ser compreendido, bem recebido e sentir-se importante. Tais expectativas são inerentes ao ser humano, que não espera ter que solicitar o respeito e consideração aos seus problemas, apenas acredita que é seu direito.

### **Proposições para quem atende o público**

Ao trabalhar com o atendimento ao público é preciso considerar a diversidade de tarefas que essa função compreende. Receber bem cada pessoa na escola é uma forma de prestar um bom serviço. Tarefas como: recepcionar, informar, esclarecer dúvidas, orientar, mostrar opções, evitar desperdício de tempo, diagnosticar as necessidades dos diferentes públicos, apaziguar e solicitar a espera, indicam qualidade no atendimento ao público.

- Iniciar sempre o atendimento com a consciência da importância de seu atendimento para a pessoa que procura informações.
- Pergunte o nome da pessoa e se apresente.

- Dedicar um tempo para ouvir o que a pessoa tem a dizer sem interromper, demonstrando interesse e consideração.
- Se a instituição é de educação, então deveria ser o guichê onde as pessoas são mais bem atendidas.
- Caso tenha a informação, atender a pessoa com profissionalismo, vontade e empatia, procurando perceber se houve compreensão integral.
- Procure não demonstrar insegurança ou usar a frase: “NÃO SEI...” Caso não saiba de uma informação, peça um instante e procure informar-se.
- Evite utilizar linguagem técnica, pouco conhecida. Utilize linguagem clara e simples.
- Evite interromper a fala da pessoa atendida.
- Considere os sentimentos das pessoas: inibição, nervosismo, cansaço, etc.
- Compreenda a importância da presença da comunidade para a escola.
- Caso a informação oferecida esteja relacionada a procedimentos que a pessoa precisa tomar, verifique se é necessário anotar em um papel para ela levar consigo.
- Procure desenvolver flexibilidade, que é a capacidade de lidar com situações não previstas.
- Não se esquecer de COMO VOCÊ GOSTARIA DE SER ATENDIDO.

### **Atendimento aos idosos**

- Atentar-se às necessidades dos idosos, que muitas vezes precisam ser atendidos com um olhar especial.
- Oferecer preferência no atendimento.
- Auxiliar na leitura do documento ou do formulário, quando for necessário, verificando se estão enxergando com nitidez.
- Imprimir o documento de forma ampliada, se for preciso.
- Acompanhar o momento de preenchimento do formulário e demonstrar-se disposto a ajudar.
- Caso o idoso tenha que trazer outros documentos para a escola, procure escrever em um papel e explicar o que são cada um deles ou para que servem.
- Ao solicitar documentos digitalizados, certifique-se de que a pessoa saiba utilizar as ferramentas da internet para isso ou que tenha alguém em casa para ajudá-lo.



Imagens - <http://www.cedi.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=10>



### SAIBA MAIS:

Conheça mais sobre os direitos da pessoa idosa:

<http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/arquivos/File/divulgacao/Estatuto-do-Idoso.pdf>

<http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/arquivos/File/divulgacao/Manual-prevencao-acidentes-pessoa-idosa.pdf>

<http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/arquivos/File/divulgacao/DireitosPessoaldosad.pdf>

<http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1420>

[http://www.cedi.pr.gov.br/arquivos/File/2015/publicacoes/Plano\\_Estadual\\_Idoso\\_publicado.pdf](http://www.cedi.pr.gov.br/arquivos/File/2015/publicacoes/Plano_Estadual_Idoso_publicado.pdf)

<http://www.dedihc.pr.gov.br/arquivos/File/IdosoeSeusDireitosONLINE.pdf>

### Atendimento às pessoas com deficiência

“Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”.

(Convenção sobre os Direitos das Pessoas com deficiência, artigo 1º)

### Deficiência Visual

- Nunca fale em tom de voz mais alto quando conversar com pessoas cegas. A menos que a mesma tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso. Fale em tom de voz usual.
- Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando lugares.
- No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual de qualquer atividade. Deixe que elas decidam como podem participar.
- Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas cegas as utilizam com naturalidade.
- Sempre que se afastar, avise a pessoa, pois ela pode não perceber a sua saída.
- Não se deve brincar com um cão guia, pois ele tem responsabilidade de guiar o dono que não enxerga e não deve ser distraído dessa função.

### Deficiência Física Neuromotora

- É importante saber que uma pessoa sentada, é difícil ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por um tempo maior com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que você e ela fiquem no mesmo nível.
- A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Nunca movimente a cadeira de rodas, sem antes pedir permissão.
- Quando estiver conduzindo uma cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente, para que a pessoa também possa participar da conversa.
- Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, falar e podem ter movimentos involuntários com pernas e braços. Se você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita.
- Não se melindre em usar palavras como “andar”, e “correr”. As pessoas com deficiência física as empregam naturalmente.

### Deficiência Auditiva e Surdez

- Não é correto dizer que alguém é surdo mudo. Muitas pessoas surdas não falam. Mas fazem leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais - Libras.

- Nem sempre a pessoa surda oralizada tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.
- Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante, o essencial é a comunicação.
- Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

### Deficiência Intelectual

- Você deve agir naturalmente ao falar com a pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração, se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não sejam.
- Deficiência Intelectual não deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.
- Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência.
- As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas adquirem habilidades intelectuais e sociais.



#### PRATIQUE:

Em grupos, elaborem uma esquete representando um atendimento típico da Secretaria Escolar. Não esqueçam de tirar fotos para o registro no Memorial e compartilhem com o profissional de seu NRE, responsável pelo Curso Profuncionário.

**Esquete** é uma **peça de curta duração**, geralmente de caráter cômico, produzida para teatro, cinema, rádio ou televisão. O termo em Inglês com o mesmo significado é “*sketch*”. Cada esquete tem cerca de 10 minutos de duração. Os atores ou comediantes possuem forte capacidade de improvisação. Os temas para os esquetes são variados, mas geralmente incluem paródias sobre política, cultura e sociedade.

### Secretário(a) Escolar, atenção!

Como responsável pela Secretaria Escolar, o(a) secretário(a) precisa atentar para as atitudes de bom atendimento da equipe, de forma a preservar a integridade das informações e o bom andamento das rotinas escolares. Alguns cuidados relevantes:

- Escolher, com responsabilidade, quem fará o atendimento no balcão/guichê da secretaria.
- Oferecer um treinamento para o funcionário recém-chegado na escola e estar a disposição caso ele tenha dúvidas.
- Solicitar a um funcionário mais experiente que esteja a disposição para auxiliar o funcionário recém-chegado durante o atendimento, de forma que se possa salvar as informações.
- Acompanhar o atendimento de todos os funcionários e fazer apontamentos com muito respeito, sempre que necessário. Lembre-se, elogiar pode ser em público, chamar a atenção deve ser em particular.
- Intervir no atendimento dos funcionários, quando perceber que alguma informação importante está sendo esquecida ou equivocada.
- Orientar a respeito da forma de tratamento. Chamar a pessoa de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu ou minha filho ou filha”... O correto é tratar as pessoas pelo nome e diga-lhes apenas senhor ou senhora.
- Perceber se há demonstração de irritação, cansaço, preocupação (se o funcionário tem algum problema particular, dê atenção a ele e verifique se há como ajudar), pois para que possa oferecer um atendimento humanizado também precisa recebê-lo.
- Levar a equipe a entender que se um pai ou responsável recebe um mau atendimento ele pode interpretar que todos os setores da escola possuem o mesmo tipo de atendimento, trazendo consequências desagradáveis para a escola como um todo.
- Verificar se em alguns períodos mais intensos, como o de matrículas, é necessário criar um protocolo de atendimento para facilitar o andamento do trabalho.
- Evite o perfeccionismo. Isso contribuirá para que você aceite ajuda. Oriente a pessoa que vai te ajudar, lembrando de possíveis dúvidas que possam surgir no decorrer da tarefa e que possam desalinhar o trabalho.



### SUGESTÃO DE FILME:

Sonhando alto – (Origem –EUA, Direção: Michael Polish, 2007, 104 min)

É um filme que fala da importância do sonho e como isso pode ser um mobilizador para as outras pessoas que compartilham dele.

Depois da morte de seu pai, um astronauta da NASA é forçado a se aposentar para salvar a fazenda da família. Mas ele não pode desistir do seu sonho de viajar pelo espaço, e começa a construir o seu próprio foguete, mesmo com as ameaças do governo de impedi-lo.



### PRATIQUE:

**Trabalho coletivo:** Sob a coordenação da tutora, a turma vai elaborar questões para que cada cursista entreviste um (a) **Secretário Escolar**. Juntos irão definir quais são as perguntas mais relevantes para fazer a esse profissional. Essa entrevista não deverá ser realizada no seu local de trabalho, mas na outra escola em que você realiza a PPS. Registre em seu Memorial e, na próxima aula dialoguem sobre os aspectos significativos da entrevista.

### Obstáculos comuns no atendimento ao público

A habilidade de comunicação é um importante aspecto do atendimento. Muitas vezes a mensagem recebida não é processada pelo receptor da forma que foi emitida. Esse fato é comum porque em todo processo de comunicação existem obstáculos que podem dificultar o perfeito entendimento. Alguns destes obstáculos:

**Significações** - são limitações ou distorções decorrentes da forma como a comunicação é feita. As formas de expressão, como: gestos, palavras, sinais, símbolos, podem ter diferentes significados e sentidos para diferentes pessoas. É comum ao ser humano ver e escutar seletivamente com base em suas próprias motivações, interesses e experiências.

**Sobrecarga** - Outro fator comum é poluir a fala com excesso de informações que acabam ultrapassando os limites de processamento de quem a recebe, ocasionando perda de informação ou distorção do conteúdo.

**Distorção** - ocorre quando a mensagem é alterada ou modificada, comprometendo seu conteúdo original.

**Omissão** - ocorre quando os aspectos importantes da comunicação são excluídos, seja pelo emissor ou pelo receptor, causando perda parcial da informação ou incompreensão por falta de dados.



**Gírias**- é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais para substituir a forma culta ou convencional.

A comunicação não verbal pode dizer mais do que as palavras. Essa realidade pode ser explorada no atendimento ao público, de forma que facilite a compreensão da mensagem. Esse tipo de comunicação envolve o uso da linguagem corporal, por meio de expressões faciais, posturas corporais, distâncias físicas e gestos que são de caráter inconsciente ao comunicador. Linguagem não verbal compreende também toda forma de comunicação em que não se usa palavras para explicar a mensagem. Pode compreender todos os tipos de simbologias textuais, como placas de trânsito, gestos, ilustrações que transmitem informações ou emoções.



### PRATIQUE:

**Em duplas, levantem outros desafios encontrados na escola em que vocês dois trabalham, no que diz respeito ao atendimento à comunidade escolar. Vejam o que há em comum e quais as melhores opções para o enfrentamento destas dificuldades. Registre em seu Memorial.**

### Atendimento Telefônico

- Inicie o atendimento com um cumprimento e apresente o nome de sua instituição.
- Seja cordial e pergunte o nome da pessoa com muito respeito.
- Crie um ambiente favorável para que a pessoa atendida possa expressar-se. Lembre-se de que todos gostam de ser bem atendidos. Por essa razão, explique se houver muito barulho naquele momento, como o horário de intervalo, som do sinal para troca de aulas ou muitas pessoas conversando no ambiente.
- Tenha sempre papel, caneta e lista de ramais (se for o caso) em mãos.
- Encaminhe os recados à pessoa que precisa recebê-los.
- O telefone institucional deve ser utilizado apenas para assuntos profissionais e não pessoais.
- Evite deixar as pessoas esperando na linha.
- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois sua atenção estará fluando e poderá perder detalhes da fala da pessoa e não oferecer o atendimento adequado.

- Caso perceba que a pessoa não compreendeu a informação, explique novamente de outra maneira e certifique-se de que ela entendeu a mensagem.
- Se um ramal de outra mesa tocar e o responsável não estiver presente, faça o atendimento e depois repasse para o colega.
- Tente organizar um horário para retornar as ligações. Assim seus colegas respeitarão que isto está na sua rotina de trabalho.
- Não deixe de retornar a ligação ao receber um recado que seu colega anotou em sua ausência.
- Antes de fazer as ligações de retorno, procure se inteirar do assunto e tenha em mãos os documentos necessários.
- Evite deixar as pessoas esperando na linha. Com certeza, você não gosta quando fazem isso com você e nem gosta de ficar ouvindo música ou propaganda da instituição.
- Não atenda o telefone olhando o computador, pois sua atenção estará flutuante e poderá perder detalhes da fala da pessoa ou não oferecer o atendimento adequado.

### Atendimento Virtual

- Utilize apenas o e-mail institucional para fins profissionais e siga as regras básicas de etiqueta virtual.
- Faça uma leitura atenta do e-mail recebido antes de respondê-lo para evitar o envio de respostas equivocadas. Utilize linguagem formal e faça a revisão. Peça que outra pessoa leia, no caso de enviar mensagens com muitos detalhes.
- Crie uma assinatura institucional para poder identificar-se ao responder as mensagens.
- Preencha sempre o campo “assunto” e seja objetivo.
- Observe sempre se há anexos que precisam ser vistos. Envie anexos somente quando necessário e descreva, no corpo do texto, que há anexos em sua mensagem.
- Quando precisar encaminhar uma mensagem cuide para apagar o que é desnecessário, como a lista de e-mail de todos que receberam.
- Lembre-se de que letras maiúsculas podem ser interpretadas como grito e não como ênfase, evite utilizá-las.

- Verifique se foram tomadas todas as providências necessárias antes de arquivar as mensagens.
- Organize em pastas os e-mails recebidos mais importantes para você acessar rapidamente a informação quando você precisar. (Exemplo: e-mails de pais/responsáveis; e-mail do NRE ou SEED; e-mails da equipe pedagógica, dos diretores, da(o) secretária(o) escolar. Não faça muitas pastas para não se atrapalhar, só o que é importante para a organização de suas demandas.
- Evite o acúmulo de e-mails sem leitura. E faça o possível para respondê-los em menos de 24 horas.
- É inadequado repassar correntes e piadas utilizando e-mail ou assinatura institucional.
- Quando fizer um atendimento telefônico em que solicitam informações oficiais, indique a solicitação por e-mail. Documente-se. Lembre-se de que você trabalha em instituição pública. Isso vale também para quando a solicitação está confusa e você precisa de maiores esclarecimentos para saber como responder.

### **Atendimento Pais ou Responsáveis**

- Quando a escola é organizada e possui uma gestão democrática, não há motivos para não trazer os pais para a escola.
- Achar que a família não possui conhecimento para fazer um determinado questionamento é uma atitude grosseira e subestima a capacidade de envolvimento e interesse deles pela escola.
- Os que atendem a família e a comunidade precisam estar dispostos a ouvir sugestões e críticas sem levar para o lado pessoal. Eles precisam ser vistos como parceiros que podem colaborar muito para avanços na escola.
- Em um local bem visível e estratégico, deixe disponível um espaço para que as pessoas exponham suas opiniões ou sugestões, afinal de contas se eles fazem parte da escola, quando podem ser ouvidos? Isso também pode ser feito de forma on-line. O importante nesse processo é a ampla divulgação de que há esse espaço. Não se esqueçam de designar uma pessoa para ler e agradecer a sugestão, além de encaminhá-la para quem é de direito ou ao responsável da área (equipe diretiva, pedagógica, funcionários ou secretaria, etc.)
- Essa estratégia, quando bem utilizada pode ajudar no planejamento das ações na escola e até nos indicadores de avaliação interna, pois reflete os pontos fracos e fortes da escola.



### PRATIQUE:

Como é participação das famílias em sua escola? Há abertura para a participação efetiva ou somente em festas, eventos e entrega de boletins? Quais são suas sugestões para trazer a família para colaborar com a escola? Registre em seu Memorial.

### Atendimento Pessoal

- Lembre-se que a postura, a forma de vestir e a linguagem utilizada são importantes para a imagem da escola.
- Procure agendar o atendimento, mas tenha a sensibilidade de atender a pessoa que já está na escola e não tem condições de voltar em outro momento. Muitos assuntos dependem de prazos e precisam de atendimento imediato.
- Procure cumprir os horários que foram agendados, caso aconteça algum imprevisto, ligue com antecedência e ofereça opções de horários favoráveis para a pessoa.
- Quando for necessário, lembre-se de realizar ata para registrar os fatos importantes e os acordos firmados. Evitando assim, futuros desentendimentos.
- Procure se inteirar dos assuntos das reuniões, verifique se é preciso ter documentos ou legislações em mãos e quais pessoas precisam estar presentes (pedagoga, professor(a), diretor, etc.). Caso seja necessária a presença de um professor(a), certifique-se de agendar o atendimento em hora atividade ou solicitar que alguém atenda a turma em que ele (a) daria aula.
- Organize o local de atendimento ou da reunião. Leve papéis e canetas. Caso seja prevista uma reunião extensa, prepare um espaço com água e copos. Caso o atendimento seja em sua sala, certifique-se da organização de sua mesa.
- Caso a pessoa que será atendida não saiba como chegar à escola, oriente a respeito da localização. Lance mão da tecnologia! Envie a localização via e-mail ou outras ferramentas pelo celular. Também informe a portaria da escola ou o funcionário responsável pela entrada a respeito do visitante.

### Administração do Tempo

- Cuide de sua saúde.
- Providencie um calendário de mesa ou de parede que tenha espaço para anotar eventos em cada data. Além disso, use a tecnologia a seu favor! Você pode utilizar a agenda física, agenda do celular ou agenda do e-mail.

- Planeje tudo no dia anterior para que possa providenciar o que é necessário a tempo. Faça isso em poucos minutos. Aprenda a otimizar o seu tempo.
- Procure ter atenção focalizada no que você faz naquele momento, de forma que não se distraia com preocupações posteriores que prejudicarão o que você está fazendo.
- Faça tudo com excelência, certificando-se de que não precisar refazer por descuido.
- Assuma tarefas de sua responsabilidade e diga “não” sem constrangimentos quando as tarefas não lhe dizem respeito.
- Selecione o que é mais importante e verifique os prazos. Atente para às datas de vencimentos dos Atos Administrativos de sua escola, entrega de boletins, lançamentos nos sistemas eletrônicos da mantenedora, entrega de relatórios e outros prazos importantes.
- Esteja certo de quais são as prioridades.
- A procrastinação é seu maior inimigo.
- Procure separar tempo para ler e se aperfeiçoar profissionalmente.



### PRATIQUE:

**Qual foi a última vez que você fez um bom curso de atualização na sua área, além do Profucionário? E a última vez que você leu um livro com conteúdo voltado à sua profissão? Você consegue separar tempo para leitura?**



### REFLITA:

#### **Afiando o Machado**

No Alasca, um esporte tradicional é cortar árvores. Há lenhadores famosos, com domínio, habilidade e energia no uso do machado. Querendo tornar-se também um grande lenhador, um jovem escutou falar do melhor de todos os lenhadores do país. Resolveu procurá-lo.

- Quero ser seu discípulo. Quero aprender a cortar árvore como o senhor.

O jovem empenhou-se no aprendizado das lições do mestre, e depois de algum tempo achou-se melhor que ele. Mais forte, mais ágil, mais jovem, venceria facilmente o velho lenhador. Desafiou o mestre para uma competição de oito horas, para ver qual dos dois cortaria mais árvores.

O desafio foi aceito, e o jovem lenhador começou a cortar árvores com entusiasmo e vigor. Entre uma árvore e outra, olhava para o mestre, mas na maior parte das vezes o via sentado. O jovem voltava às suas árvores, certo da vitória, sentindo piedade pelo velho mestre.

Quando terminou o dia, para grande surpresa do jovem, o velho mestre havia cortado muito mais árvores do que o seu desafiante.

- Mas como é que pode? – surpreendeu-se. Quase todas as vezes em que olhei, você estava descansando!

- Não, meu filho, eu não estava descansando. Estava afiando o machado. Foi por isso que você perdeu.

Aprendizado é um processo que não tem fim. Sempre temos algo a aprender. O tempo utilizado para afiar o machado é recompensado valiosamente. O reforço no aprendizado, que dura a vida toda, é como afiar sempre o machado. Continue afiando o seu.

Do livro: Comunicação Global - Dr. Lair Ribeiro

Data de publicação: 10/03/2001

<https://www.metaforas.com.br/2001-03-10/afiando-o-machado.htm>



### PRATIQUE:

**Atividade individual – Faça uma análise de como anda sua organização profissional e pessoal. Você tem separado um tempo para cuidar de sua saúde, conviver com sua família e amigos? Se sua tutora fosse agora na secretaria de sua escola e olhasse sua mesa, como estaria? E a organização de suas pastas, gavetas, e-mails, atos legais da escola e outras tarefas? E que é necessário para fazer os ajustes necessários?**

## RELAÇÕES INTERPESSOAIS

*“Ao lidar com pessoas, lembre-se de que você não está lidando com seres lógicos, e sim com seres emocionais.”*

(Dale Carnegie)

Vivemos em sociedade. E isso implica que precisamos viver e nos relacionarmos com diversas pessoas no nosso cotidiano. São familiares, amigos, conhecidos, vizinhos, colegas, entre outros, que estão presentes no nosso convívio e que são orientados por comportamentos humanos. E essas relações nos afetam, positivamente ou não.

As relações, intencionais ou espontâneas, entre duas ou mais pessoas acontecem em tempos e espaços que geram solidariedade, cooperação, compartilhamento, interação, simpatia, colaboração, conflitos, competitividade, desentendimento, enfim, uma infinidade de comportamentos naturais às pessoas e que apresentam diferentes tipos de sentimentos.

Assim, não podemos esquecer que cada indivíduo, mesmo em sociedade, possui uma personalidade - características que tornam esse mesmo indivíduo único e diferente das outras pessoas. A nossa personalidade pode ser observada pelos nossos comportamentos, pelas nossas condutas e também é influenciada por questões genéticas, etárias e ainda pelo ambiente em que vivemos.

**SAIBA MAIS:**

A origem da palavra personalidade vem do teatro da Antiguidade Clássica (de 2500 A.C.). Para que um ator pudesse fazer diversos papéis, inclusive os femininos, ele confeccionava uma máscara de argila que seguravam na frente do rosto com uma vareta. A máscara era chamada de *persona*.

As relações interpessoais são o relacionamento social, sendo necessário que devemos aceitar a todos e reconhecer seus limites e os nossos, respeitá-los e dispormos de um comportamento adequado para que haja um convívio saudável entre todos os envolvidos. As relações interpessoais acontecem e nos afetam (parentes, amigos, colegas). Por isso, nos cabe compreendê-las para saber possíveis caminhos para melhorá-las.

Ainda precisamos lembrar que os relacionamentos interpessoais envolvem uma relação social, ou seja, um conjunto de normas que orienta as interações entre todos os indivíduos da sociedade, e, por consequência, influencia também o comportamento. Assim, precisamos de aptidão para nos relacionarmos com os nossos próprios sentimentos e emoções, porque determina como cada um de nós age quando confrontamos com determinadas situações diárias.

As relações interpessoais apresentam algumas características determinadas pelas formas que nós interagimos com as outras pessoas:

**Relações saudáveis** - uma relação honesta, de confiança, baseada no respeito mútuo, na gentileza, no diálogo, que respeite a individualidade de cada pessoa.

**Relações autoritárias e abusivas** – relação centrada na busca por controle, pode haver desrespeito por poder, manipulação e punições injustas. A presença do medo e da ameaça é constante. Também marcada pelo assédio moral e demandas que prejudicam uma pessoa dentro da relação.

**Relações de dependência** – relação que causa em uma pessoa uma dependência emocional, uma autoestima frágil e uma sensação de pouca valorização de si mesmo, frente a outra pessoa - ela age como uma posse de um terceiro, sem seguir suas vontades próprias. O indivíduo dependente age de maneira inconsciente.

### Uma boa relação interpessoal

Para um bom convívio, precisamos desenvolver comportamentos positivos e que favoreçam a boa convivência e a cordialidade uns com os outros. Basicamente, respeitarmos e sermos respeitados. Dessa forma, precisamos nos atentar para:

**Ter autoconhecimento:** é preciso compreender as razões do nosso próprio comportamento e termos autocrítica para mudarmos nossas atitudes e melhorarmos nossos relacionamentos.

**Desenvolver inteligência emocional:** importante para não reagirmos impulsivamente e, assim, buscarmos soluções benéficas para todos.

**Desenvolver empatia:** é a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro. Cada indivíduo é único. Antes de julgarmos a falha de alguém, devemos nos colocar no lugar dessa pessoa. A ideia é percebermos que ninguém está livre de cometer erros.

**Saber expressar-se:** ponto fundamental para interagirmos com as pessoas. Uma boa comunicação facilita o entendimento das nossas intenções para com o outro. Ao conseguirmos nos expressar adequadamente, conseguimos eficiência em todo o processo de relação.

**Saber ouvir:** devemos estar atentos e receptivos quando uma pessoa ou um grupo de pessoas se relaciona conosco. Isso mostra que somos bons ouvintes e que nos preocupamos em considerar a opinião dos outros.

**Honrar a história do outro:** cada um de nós tem suas próprias razões para agir de determinado jeito em determinada situação. Devemos lembrar que por trás de toda pessoa existe uma história que a direcionou a se comportar de uma maneira ou de outra.



### E no trabalho?

Para muitos de nós, normalmente, dedicamos cerca de oito horas diárias no nosso trabalho. E assim, temos que conviver com uma série de relações interpessoais nesse local. E claro, essas relações podem afetar o nosso rendimento profissional, inclusive, refletir em nossas outras relações fora do trabalho.

Quais são as atitudes e os comportamentos que mais favorecem os bons relacionamentos no trabalho?

E quais seriam as atitudes e os comportamentos que seriam mais prejudiciais aos bons relacionamentos no trabalho?

E como trabalhar de maneira positiva as relações interpessoais no trabalho?

Um ambiente de trabalho agradável contribui para nos sentirmos realizados com a nossa profissão. Uma boa relação com os colegas, com os superiores e subordinados estabelece um local harmônico, com capacidade de conseguirmos excelentes resultados. E é preciso ser capaz de desenvolver, e bem, as relações interpessoais no trabalho.

Devemos nos sentir confortáveis para executarmos nossas atividades no nosso trabalho, e assim conseguirmos alcançar os resultados, tanto para a instituição na qual trabalhamos, quanto para nós mesmo como profissionais. Manter bons relacionamentos profissionais é imprescindível para o sucesso na carreira de qualquer pessoa, precisamos contribuir com o clima positivo dentro da equipe.

Em seu livro “Desenvolvimento interpessoal”, de 1995, Féla Moscovici afirma que:

As interferências ou reações, voluntárias ou involuntárias, intencionais ou inintencionais, constituem o processo de interação humana, em que cada pessoa na presença de outra pessoa não fica indiferente a essa situação de presença estimuladora. O processo de interação humana ocorre permanentemente entre pessoas, sob forma de comportamento manifesto e não manifesto, verbais e não verbais, pensamentos, sentimentos, reações mentais ou físicos corporais. Como por exemplo: um olhar, um sorriso, um gesto, uma postura corporal, um deslocamento físico de aproximação ou afastamento, constitui formas não verbais de interação entre pessoas.

Neste processo de desenvolver boas relações interpessoais no trabalho, algumas características já apresentadas de relacionamento se repetem:

**Autoconhecimento** – é entendermos nosso próprio comportamento, o que ele nos traz de influências positivas e negativas na nossa vida e na vida das pessoas com as que convivemos. Reconhecemos os traços de comportamento, o impacto que esse comportamento causa nos outros e que comportamentos dos outros incomodam. Uma pessoa que possui autoconhecimento é capaz de utilizar estratégias que minimizam o conflito com o outro.

**Cordialidade** – Gentileza com as pessoas, solícito e simpático. É demonstrarmos

consideração pelo outro seja em forma de agradecimento, cumprimento ou elogio. A cordialidade aparece em simples gestos de educação sendo fator importante no trabalho. Ela ajuda na boa convivência, gera satisfação no trabalho e deixa as pessoas mais contentes.

**Empatia** – Colocarmo-nos no lugar das outras pessoas em determinada situação e entender o sentimento caso fosse conosco. Termos equilíbrio e compreensão do outro lado da situação, ajudando a resolver o problema com o outro. Precisamos considerar os outros, suas opiniões, sentimentos e motivações. Ampliarmos nossa percepção da realidade com os pontos de vista dos outros.

**Assertividade** – A necessidade de sermos atuantes, não apenas sermos plateia e apenas ouvirmos, mas expressarmos vontades, darmos sugestões, expormos opiniões de forma franca, direta, clara, serena e respeitosa.

**Ética** – Sermos éticos. Termos atitudes que não prejudiquem os outros, atitudes de que não inferiorizem os colegas de trabalho ou que contaminem todo ambiente. Ética profissional é o conjunto de normas que forma a nossa consciência profissional e representam imperativos da nossa conduta. Sermos éticos é termos atitudes que justas e corretas.

Dessa forma, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo gera um bom ambiente de trabalho, o que pode resultar em um aumento da produtividade. Isto somente acontece quando as pessoas conhecem a si mesmas, quando são capazes de se colocar no lugar dos outros, quando expressam as suas opiniões de forma clara e direta sem ofender o outro, são cordiais e têm um sentido de ética.

O relacionamento interpessoal se torna algo prazeroso, permitindo que trabalho em equipe seja mais sadio e harmonioso, havendo integração de esforços, troca de informações, conhecimentos e experiências. O secretário escolar tem um papel fundamental para mudanças e implantações das relações interpessoais. Como líder, ele incentiva ações de cortesia, pondo em prática a positividade do ambiente através de diálogos abertos, sinceros evitando conflitos.

O dia a dia dentro da escola é vivenciado com sentimentos de afetividade e conflitos, soluções e preocupações. Assim como nos grupos familiares, o ambiente na escola gera um turbilhão de sentimentos que muitas vezes ajudam e outras vezes atrapalham o relacionamento entre as pessoas.

A expressão de emoções é inerente ao indivíduo, que lhe traz reações inevitáveis algumas vezes. Em destaque estão as emoções primárias que atuam no comportamento humano: medo, ira e afeto.

O medo é um sentimento que muitas vezes já se faz presente ao enfrentar algo novo, como o primeiro dia de emprego, quando o desafio da maioria das pessoas está na iniciação do relacionamento profissional com novos colegas na integração e interação

social. Além do desafio em colocar em prática suas atividades nesse emprego. O que acontece na maioria das vezes é que o medo de errar, de decepcionar, ser demitido, envolver-se em algum conflito ou sofrer pressão psicológica, começa a desmotivar a pessoa comprometendo o desempenho de suas atividades.

A raiva se apresenta por competições, inveja de capacidades de produção e conhecimento, disputa por reconhecimento dos chefes ou promoções horizontais que acabam gerando discussões, agressões físicas ou verbais que ferem, contaminam o clima organizacional e gera até mesmo demissões.

O afeto aparece como o sentimento inteligente que vem de família é capaz de trazer a paz e influência de melhor desenvolvimento do trabalho, construindo dias melhores. Pessoas que usam seus afetos, carregam também sentimento de assistencialismo, ajuda, solidariedade e não utilizam desses atos para competir ou se engrandecer.

Finalmente para entendermos a ligação entre as relações interpessoais e o ambiente de trabalho, além de todos os sentimentos, interferências e reações humanas gerados por nossa personalidade, para que estas relações entre chefia e subordinados sejam atuantes no ambiente de trabalho é preciso o aprendizado e promover as características para bons relacionamento: ética, cordialidade, empatia, autoconhecimento e assertividade.



### PRATIQUE:

**PRODUÇÃO TEXTUAL –** Elabore um texto respondendo as questões que foram retiradas do trecho acima.

**Quais são as atitudes e os comportamentos que mais favorecem os bons relacionamentos no trabalho? E quais seriam as atitudes e os comportamentos que seriam mais prejudiciais aos bons relacionamentos no trabalho? E como trabalhar de maneira positiva as relações interpessoais no trabalho?**

### Trabalho em equipe

O bom relacionamento interpessoal contribui para o sucesso do trabalho em equipe, que corresponde ao processo de trabalho feito por mais de uma pessoa, com um objeto comum. Essa situação nos permite reunir as diferentes habilidades pessoais e profissionais de todas as pessoas envolvidas, de forma a construirmos uma solução mais eficiente e eficaz. Isso também evita que surjam comportamentos competitivos e egoístas no ambiente de trabalho.

O trabalho em equipe pode ser criado com pessoas de um mesmo setor ou de diferentes áreas para atender a uma determinada demanda ou para o desenvolvimento de um novo projeto, sempre de forma compartilhada. É preciso respeito, entendimento e cooperação para se alcançar os resultados. Ao final, o crescimento é individual e coletivo.



## PRATIQUE:

A partir dos conceitos estudados nesta unidade, relacione as frases com as principais características para um bom relacionamento no ambiente do trabalho.

- (A) Ética
- (B) Empatia
- (C) Autoconhecimento
- (D) Assertividade
- (E) Cordialidade

- ( ) “Quem quer fazer algo encontra um jeito, quem não quer fazer, arranja uma desculpa”. (Ronaud Pereira)
- ( ) “A capacidade de se colocar no lugar do outro é uma das funções mais importantes da inteligência. Demonstra o grau de maturidade do seu humano”. (Augusto Cury)
- ( ) “De todos os conhecimentos possíveis, o mais sábio e útil é o conhecer a si mesmo”. (William Shakespeare)
- ( ) “A (...) é essencial para alimentar a alma e gera gentileza nas pessoas”. (Jilmar Santos)
- ( ) A (...) é uma virtude que está sempre presente no comportamento humano, portanto é um fator essencial na tessitura da vida social. Ela leva o Homem a questionar constantemente suas ações e as atitudes alheias, tentando definir se elas são boas ou más, corretas ou incorretas. (Ana Lucia Santana)

**Identifique exemplos de atitudes que comprometem a boa relação interpessoal no ambiente de trabalho:**

- ( ) Não é necessário respeito à hierarquia, dependendo do caso.
- ( ) É preciso respeitar regras e normas.
- ( ) Deve-se cooperar e ter atitudes que visam à ajuda aos colegas de trabalho.
- ( ) Evitar de compartilhar conhecimentos que possam melhorar o desempenho das atividades realizadas.
- ( ) Realização, em ambiente de trabalho, apenas de tarefas relacionadas ao trabalho.
- ( ) Aprenda a trabalhar em equipe: o trabalho em equipe é uma das principais habilidades exigidas pelas empresas.
- ( ) Colaborar com seus colegas apenas quando for uma ordem superior.
- ( ) Ter foco e comprometimento com o trabalho.
- ( ) Contribuir para difamar colegas e superiores.
- ( ) O não cumprimento de prazos e horários.
- ( ) Cultivar bons relacionamentos com seus colegas e superiores.
- ( ) Não precisamos ser os melhores amigos de nossos colegas de trabalho. Na verdade, é primordial apenas que os respeitemos assim como são.

Após a identificação, discuta com os seus colegas quais seriam os motivos para que essas situações aconteçam no trabalho. E como seriam possível resolvê-las?

## RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

*“Ser capaz de prestar atenção a si mesmo é pré-requisito para ter a capacidade de prestar atenção nos outros; sentir-se bem consigo mesmo é a condição necessária para relacionar-se com os outros.”*

Erich Fromm

Em uma sociedade livre e democrática é fundamental garantir a liberdade de pensamento e a liberdade de expressão. E com elas, surgem também a divergência e o conflito. E o resultado dessas discussões é que permitem as mudanças sociais necessárias para o desenvolvimento da sociedade. A democracia só pode ser considerada com tal quando permite a oportunidade de surgirem os desacordos, o debate e o questionamento.

Então a divergência e o conflito são bons? Sim, desde que não cheguem a causar desagregação e desunião entre as pessoas a ponto de comprometer a convivência e dificultem realizar as desejáveis mudanças sociais. Já pensou se todos pensássemos da mesma forma? Se agíssemos da mesma maneira? Se não pudéssemos questionar ou conversar sobre qualquer assunto? Poderíamos correr o risco de cair em uma sociedade autoritária e repressora.

Quando surgem os conflitos, o mais importante é buscar resolvê-los para preservação das relações sociais. E o diálogo é imprescindível para isso.

Em qualquer ambiente em que ocorra a presença de pessoas é compreensível que aconteçam algum tipo de divergências que acabem gerando alguma forma de conflito. O espaço escolar, pela proximidade e pelo tempo de convivência, acaba se tornando um local em que essas situações podem surgir com mais frequência. As escolas têm pessoas com interesses, culturas, condutas e conhecimentos diferentes, e isso é bom. Essas diferenças de pensamentos resultam em soluções criativas e em crescimento social.

Confrontar ideias é saudável, porque propicia o surgimento de novas soluções, metodologias e ideias. Conflitos aparecem entre alunos, professores, funcionários, familiares. Mas não importa muito quem sejam os envolvidos no conflito - e nem apenas evitá-lo, mas resolvê-lo da melhor maneira e, assim, minimizar o impacto dos possíveis problemas gerados por ele.

As causas das situações conflitantes podem nascer de diversas razões como posturas intransigentes, pressão do ambiente, expectativas frustradas, preconceitos, ruídos

de comunicação, discriminação, egoísmo. Sendo preciso constante atenção das pessoas para promover um ambiente na escola mais cordial entre todas as pessoas. Mas o que não significa um espaço sem conflitos.

E o conflito pode causar várias consequências. Podemos ter queda de rendimento dos professores, funcionários e alunos, divisão das pessoas, processos, prejuízos pedagógicos, situações de violência, desgaste da imagem da instituição de ensino e, até mesmo, o surgimento de outros conflitos. E mesmo após a resolução dos conflitos, devemos estar atentos ao que pode surgir.

### VISÃO SOBRE OS CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

No livro Comportamento Organizacional, Stephen Paul Robbins, professor emérito de gestão na Universidade de San Diego, na Califórnia nos Estados Unidos, e o autor mais vendido do mundo na área de manuais sobre gestão e comportamento organizacional, faz algumas abordagens sobre o conceito de conflito na visão tradicional, das relações humanas e interacionista em um ambiente corporativo. São elas:

**Visão tradicional:** esta abordagem segue a premissa de que todo conflito é ruim e que, portanto, deve ser evitado. De acordo com esta visão, o conflito é visto como uma disfunção resultante de falhas de comunicação, falta de abertura e de confiança entre as pessoas e um fracasso dos líderes em atender às necessidades e às aspirações de suas equipes.

**Visão das relações humanas:** a visão das relações humanas defende que o conflito é uma consequência natural e inevitável em qualquer grupo, não sendo necessariamente ruim, podendo ter o potencial de ser uma força positiva na determinação do desempenho do grupo.

**Visão interacionista:** já a visão interacionista, propõe não apenas que o conflito pode ser uma força positiva, como defende abertamente a tese de que algum conflito é absolutamente necessário para o desempenho eficaz de um grupo. Para isso, esta abordagem prevê a atuação diferenciada do líder, que tem o papel de estimular conflitos saudáveis para manter o senso crítico e criativo de sua equipe.

### TIPOS DE DIVERGÊNCIAS EM UMA ORGANIZAÇÃO

Podemos dizer que nenhuma organização está livre de conflitos, uma vez que praticamente todas sofrem e se beneficiam com eles. O segredo é saber administrá-los e resolvê-los sem que eles interfiram negativamente em seu modelo de negócio e gestão de pessoas.

Como vimos, os conflitos são responsáveis por sérias ameaças à estabilidade de uma organização, mas também podem agir de maneira construtiva estimulando o potencial de seus membros. Assim sendo, podemos dizer também que os conflitos devem ser encarados pelos líderes como uma força constante e procurar administrá-lo para que atuem de maneira construtiva.

De acordo com Patrick J. Montana, professor da Hofstra University, em Nova York nos Estados Unidos, e autor de livros de administração de empresas, o conflito pode se dar entre duas ou mais partes dentro de uma organização, sejam elas praticadas individualmente ou em grupo. Dessa forma, Montana propõe alguns tipos de conflitos organizacionais. Confira quais são eles:

**Internos:** que ocorre quando duas ou mais opiniões opostas ocorrem em um único indivíduo.

**Indivíduos:** os problemas entre indivíduos dentro da organização são vistos como resultado de diferenças de personalidade, pensamentos e atitudes.

**Entre indivíduos e grupos:** quando um indivíduo discorda das normas de comportamento do grupo ou dos valores encontrados na cultura organizacional e entra em conflito com um grupo de trabalho ou com todos.

**Entre grupos:** Montana vê o conflito entre grupos como algo inevitável devido a competição por recursos escassos e os diferentes estilos gerenciais necessários para a operação eficaz de diferentes departamentos. Aqui, se a hostilidade não pode ser evitada, ele deve ser administrado por gestores e líderes de forma que ninguém saia prejudicado.

### TENDÊNCIAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

- **Agressiva:** enfrentamento com coerção. Desconsidera o direito, sentimento e ideia do outro.
- **Submissa:** não existe enfrentamento. Considera apenas o direito, sentimento e ideia do outro.
- **Assertiva:** enfrentamento sem coerção. Considera o direito, sentimento e ideia do outro e de si próprio.

Não existe uma fórmula mágica quando se trata de conflitos porque estamos lidando com pessoas, mas é possível seguir algumas sugestões para negociar a resolução de uma situação conflituosa. É importante que a pessoa mediadora, ou que aplicará as técnicas para a solução amigável do conflito, seja capaz de atuar na situação.

- Identificação do conflito
- Identificação das partes
- Criar empatia
- Escutar ativamente
- Fazer perguntas abertas
- Fazer perguntas que permitam o esclarecimento de questões
- Administrar as interações entre os participantes
- Identificar as questões
- Identificar interesses subjacentes
- Reconhecer sentimentos
- Fazer um resumo utilizando linguagem neutra
- Certificar-se de que nada foi omitido
- Propor uma organização que gere uma discussão produtiva
- Marcar novo momento (se necessário)
- Focar em soluções
- Registrar os resultados

Quando ocorre um desentendimento entre pessoas (duas ou mais) sobre um interesse em comum (o que significa que nem sempre é antagônico), é possível utilizar alguns métodos para solução de conflitos como, por exemplo, a arbitragem, a conciliação, a mediação e a negociação.

### **Vamos conhecer as características de cada método:**

#### **Arbitragem**

- Na arbitragem ocorre a intervenção de um terceiro (o árbitro), com poderes decisórios, julgando o conflito, pronunciando e impondo uma decisão, contra a qual não caberá recurso.
- Nesse sentido, a arbitragem aproxima-se da decisão judicial, não se limitando, como na mediação e na conciliação, a oferecer alternativas às partes.
- Quando instituída legalmente, a arbitragem torna-se obrigatória entre as partes, não podendo essas rediscutir o assunto, nem mesmo na esfera do Poder Judiciário.
- Deve o árbitro inquirir testemunhas e partes, buscar provas e evidências. Tudo como forma de encontrar a solução mais adequada a todos.





### SAIBA MAIS:

A Lei Federal nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, dispõe sobre a arbitragem.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9307.htm)

- O árbitro deve ser especialista na área, ele ouve as partes e profere decisão final. As partes, em comum acordo e por livre vontade, aceitam o árbitro.

### Conciliação

- A conciliação é um meio de solução de conflitos, em que o conciliador não decide o conflito, mas age para facilitar, sugerindo até mesmo a forma de acordo entre as pessoas. O conciliador sugere uma proposta, além de apontar vantagens e desvantagens.
- A conciliação, ou autocomposição, é realizada quando duas ou mais pessoas buscam por fim às divergências existentes entre elas de uma maneira amigável.
- As próprias partes devem alcançar uma solução de forma conjunta e participativa, existindo um conciliador que age como facilitador do acordo. O conciliador decidirá caso as partes não cheguem a um acordo.
- O conciliador não busca a melhora na relação entre as pessoas, mas somente os interesses das pessoas, desde que a solução não contrarie a lei.

### Mediação

- O objetivo da mediação nem sempre é um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando ao entendimento.
- A aproximação das pessoas em conflito é feita por um terceiro, com a anuência de ambos, assumindo uma posição de imparcialidade, de neutralidade.
- O mediador não sugere o acordo, não direciona ou aconselha e não decide pelas partes. O mediador orientará as partes envolvidas em uma controvérsia no intuito de auxiliá-las a melhor compreender a situação em que se encontram e assim chegarem a um acordo.
- A mediação é comumente utilizada nas situações em que as partes possuem uma relação continuada e intensa ou ainda quando a solução do conflito gerará uma negociação.

- As propostas para acordo surgem das pessoas em conflito, em um ambiente de confidencialidade e respeito mútuo.
- O acordo não é o principal objetivo da mediação, mas sim o restabelecimento da comunicação entre as pessoas mediadas.
- Na mediação a autonomia da vontade dos mediados deve ser respeitada e reafirmada pela imparcialidade do mediador.

### **Negociação**

- A negociação posicional, por sua vez, consiste naquela cujos negociadores se tratam como oponentes, o que implica pensar na negociação em termos de um ganhar e outro perder. Quanto mais um ganha, mais o outro perde.
- As necessidades insatisfeitas são o motor principal do processo negocial, cabe ao profissional da negociação identificar as necessidades da outra parte, ou seja, a real motivação da crise.
- Em vez de abordar os méritos da questão, o negociador pressiona ao máximo e cede o mínimo possível. A negociação não tem regras, caracteriza-se pela informalidade.

### **Acalmando os ânimos**

- Ao receber uma pessoa que está com os ânimos alterados, procure lembrar-se que ela não está brigando com você, mas com a instituição que você representa.
- Mantenha-se calmo e procure utilizar um tom de voz baixo. Olhe nos olhos da pessoa e demonstre atenção, pois qualquer gesto pode acarretar uma atitude mais agressiva ainda.
- Não considere como uma ofensa pessoal, primeiramente. A não ser que a pessoa se refira à sua atitude. Quando for o caso, não faça o atendimento sozinho, solicite a um colega da secretaria que acompanhe o atendimento.
- Se a forma com que a pessoa se expressa te faz sentir-se incomodado, por ser ríspida ou grosseira, procure ouvir a pessoa até que ela termine seus argumentos, sem interrompê-la e ofereça a informação de forma clara e concisa.
- Se você perceber que suas emoções estão alteradas, peça licença e diga que outra pessoa dará continuidade ao atendimento. Para isso, é necessário que o

grupo de trabalho faça um acordo de parceria no sentido de compreender que um deve amparar o outro quando for necessário.

- Evite apresentar logo a legislação que fala de desacato ao servidor público, pois a pessoa pode interpretar como ameaça. Você sabe de seus direitos como cidadão e poderá recorrer a eles se for preciso.
- Não considere como uma ofensa pessoal, primeiramente. A não ser que a pessoa se refira à sua atitude. Quando for o caso, não faça o atendimento sozinho, solicite a um colega da secretaria que acompanhe o atendimento.

### Diante de uma informação errada

- Caso você tenha dado uma informação errada, peça desculpas e corrija a informação.
- Explique calmamente o que ocorreu sem justificar-se.
- Verifique se não houve prejuízos à pessoa e procure auxiliar no que for possível.
- Procure corrigir o erro imediatamente ou informe quando poderá ser corrigido.
- Assim que conseguir corrigir o erro, entre em contato com a pessoa para informá-la que está tudo resolvido.



### PRATIQUE:

Três pessoas do grupo (voluntárias ou indicadas) devem ser retiradas para outro espaço/sala. As pessoas restantes devem escolher uma situação de conflito, que acontece geralmente no cotidiano da escola. Será chamada uma pessoa de cada vez para tomar conhecimento da situação de conflito e como ela poderia resolvê-lo. Após a entrada do último voluntário o grupo deve analisar as ações tomadas em comum e as tomadas de maneira diferente que foram apresentadas por cada uma delas. O grupo deve fazer uma relação do que foi apresentado com os conteúdos do módulo.

**LEGISLAÇÃO DO SERVIDOR**

O Manual do Secretário Escolar elaborado pela Coordenação de Documentação Escolar da SEED/PR, em seu capítulo 1, Secretaria Escolar, aborda as atribuições dos cargos de funcionários da Secretaria Escolar enfatizando a importância e a seriedade desse trabalho. Apresenta a documentação geral que norteia o trabalho na Instituição de Ensino, orienta sobre as atividades do cotidiano escolar com ênfase na Rede Estadual de Educação e sobre o arquivamento de todos os documentos escolares apresenta características importantes a respeito de quem exerce uma função de agente educacional:

**Perfil do Agente Educacional II**

**Dignidade** – O desempenho da profissão de secretário escolar requer honra e dignidade.

O mesmo deve abster-se de qualquer comportamento que pressuponha infração ou implique descrédito para a instituição.

**Integridade** – a lealdade e a boa fé são requisitos para exercer a profissão de secretário escolar, como também o sigilo profissional que exige a observância rigorosa do princípio da confidencialidade e da responsabilidade nos fatos e notícias que o profissional conhece no exercício da sua profissão.

**Discrição** – é qualidade exigida para salvaguardar o sigilo profissional. Constantemente chegam ao conhecimento do secretário escolar assuntos confidenciais relacionados à escola que exigem discrição e contenção.

**Polidez** – o secretário deve abster-se de comentários desrespeitosos, jocosos para com alunos, colegas de profissão e superiores. Duvidar da qualidade técnica das chefias ou criticar a administração do Sistema.

**Presteza** – é obrigação de qualquer secretário oferecer a sua colaboração a todos os seus colegas, quando a sua intervenção for necessária para agilizar o trabalho e o funcionamento da instituição de ensino.

**Atualização** – cultivar os conhecimentos pertinentes à área, para que seu trabalho atinja o rendimento máximo.

**Organização** – a eficiência do secretário facilita o trabalho da direção, quando é encaminhado a ela somente as obrigações que lhe são pertinentes. Deve haver prestação de contas e de tarefas ao diretor.

**Conhecimento e exatidão de procedimentos** - o domínio dos procedimentos da secretaria poupa tempo, dá segurança à administração da instituição de ensino e diminui gastos, como por exemplo, impressos errados. Deve-se observar as normas regimentais da escola.

**Apresentação** – cultivar a comunicação correta, a aparência pessoal, a cortesia, o respeito e a autodisciplina.

**Pontualidade/assiduidade** – a responsabilidade pelo funcionamento da instituição de ensino exige do secretário escolar sua presença nos horários de atendimento.

**Espírito de Equipe** – o secretário escolar alcançará maior produtividade e obterá melhores resultados se sua equipe souber claramente o que se espera dela, se as instruções forem suficientemente claras, se forem traçadas metas e se houver um ambiente agradável e saudável.

**Relações interpessoais** – usar sempre as expressões: por favor, por gentileza e obrigado (a). Tais expressões fazem parte de uma boa educação.”



### SAIBA MAIS:

Conheça um pouco mais sobre os direitos do servidor:

[http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/2012/manual\\_cat\\_atualizado.pdf](http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/2012/manual_cat_atualizado.pdf)

[http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/manual\\_de\\_pericia\\_medica.pdf](http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/manual_de_pericia_medica.pdf)

<http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/2014/guiadoservidor.pdf>

[http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual\\_secretario.pdf](http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_secretario.pdf)

[http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/gestao\\_em\\_foco/encontro\\_presencial2017/organograma\\_secretaria\\_estado\\_educacao.pdf](http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/gestao_em_foco/encontro_presencial2017/organograma_secretaria_estado_educacao.pdf)

### **O perfil, especificamente para o Agente Educacional II que atua numa Secretaria Escolar**

#### 1.2 Competências do Agente Educacional II que atua na secretaria da instituição de ensino designado como secretário

- I. conhecer o Projeto Político-Pedagógico da instituição de ensino;
- II. cumprir a legislação em vigor e as instruções normativas emanadas da Secretaria de Estado da Educação, que regem o registro escolar do aluno e a vida legal da instituição de ensino;
- III. distribuir as tarefas decorrentes dos encargos da secretaria aos demais funcionários;
- IV. receber, redigir e expedir a correspondência que lhe for confiada;
- V. organizar e manter atualizados a coletânea de legislação, resoluções, instruções normativas, ordens de serviço, ofícios e demais documentos;
- VI. efetivar e coordenar as atividades administrativas referentes à matrícula, transferência e conclusão de curso;
- VII. elaborar relatórios e processos de ordem administrativa a serem encaminhados às autoridades competentes;
- VIII. 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 à comunidade escolar, na área de sua competência, prestando informações e orientações sobre a legislação vigente e a organização e funcionamento da instituição 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 frequência, em formulário próprio;
- XVIII. secretariar os Conselhos de Classe e reuniões, redigindo as respectivas atas;
- XIX. conferir, registrar e/ou patrimoniar materiais e equipamentos recebidos;
- XX. comunicar imediatamente à direção toda irregularidade que venha ocorrer na secretaria da escola;
- XXI. participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que, autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função;
- XXII. organizar a documentação dos alunos matriculados no ensino extracurricular e plurilinguístico de Língua Estrangeira Moderna, Atividades Complementares no Contraturno – CAIC, quando desta oferta na instituição de ensino;
- XIII. auxiliar a equipe pedagógica e direção para manter atualizados os dados no Sistema de Controle e Remanejamento dos Livros Didáticos;
- XXIV. fornecer dados estatísticos inerentes às atividades da secretaria escolar, quando solicitados;
- XXV. participar da avaliação institucional, conforme orientações da Secretaria de Estado da Educação;
- XXVI. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;
- XXVII. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, alunos, pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;
- XXVIII. organizar, registrar e expedir a documentação escolar dos alunos que frequentam as Escolas Itinerantes, Casas Familiares Rurais, das turmas Descentralizadas da Educação Profissional e Ações Pedagógicas Descentralizadas da Modalidade Educação de Jovens e Adultos;
- XXIX. organizar e encaminhar a documentação escolar dos alunos das turmas descentralizadas de Educação Profissional para a instituição de ensino (Escola Base) responsável pela descentralização;
- XXX. organizar a documentação escolar do aluno afastado da escola por problema de saúde ou por licença maternidade, comprovado por atestado/laudo médico, conforme os dispositivos legais;
- XXXI. no ato da matrícula de travestis e transexuais, utilizar o nome social, mediante solicitação por escrito dos(as) mesmos(as), conforme dispositivos legais;

- XXXII. assegurar o sigilo do nome de registro civil de alunos/as travestis ou transexuais, bem como o respeito à sua identidade de gênero, conforme a orientação pedagógica em observância aos dispositivos legais;
- XXXIII. anexar a Ficha Individual de Serviço de Atendimento à Rede de Escolarização Hospitalar à Ficha Individual do Aluno e, posteriormente, arquivar na Pasta Individual;
- XXXIV. cumprir atribuições definidas em legislação específica para o Centro de Línguas Estrangeiras Modernas, bem como as orientações da sua Coordenação;
- XXXV. constar no Histórico Escolar do aluno participante, a carga-horária cumprida, conforme a organização das atividades de ampliação de jornada, respeitando as especificidades de cada oferta dos Programas: Mais Educação, Sala de Apoio à Aprendizagem, Atividades Complementares Curriculares e Ensino Médio Inovador;
- XXXVI. inserir no Sistema Estadual de Registro Escolar as matrículas efetuadas para as Atividades de Ampliação de Jornada e Aulas Especializadas de Treinamento Esportivo, bem como, constar no Histórico Escolar a carga-horária cumprida pelo aluno das Aulas Especializadas de Treinamento Esportivo;
- XXXVII. encaminhar o relatório e as fichas de frequência dos alunos do Programa de Aulas Especializadas de Treinamento Esportivo da instituição de ensino, conforme descrito na instrução;
- XXXVIII. exercer as atribuições específicas de sua função e, quando necessário, participar e auxiliar nas demais atribuições, correlatos à sua função, conforme regulamenta o Regimento Escolar;
- XXXIX. cumprir os prazos para o registro da frequência escolar de alunos beneficiários do Programa Bolsa Família, estabelecidos através de instrução operacional do Ministério de Desenvolvimento Social;
- XL. inserir no Sistema Presença disponibilizado pelo Ministério de Educação os dados sobre a frequência escolar dos alunos beneficiários do Programa Bolsa-Família, em cinco períodos, conforme instrução operacional do Ministério de Desenvolvimento Social;
- XLI. participar da Equipe Multidisciplinar;
- XLII. participar das atribuições decorrentes do Regimento Escolar e exercer as específicas da sua função;
- XLIII. cumprir e fazer cumprir o disposto no Regimento Escolar.

E ainda:

As competências do Agente Educacional II que **atua** na secretaria da instituição de ensino, **sob a coordenação** da(o) secretária(o)



- 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 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;
- V. controlar a entrada e saída de documentos escolares, prestando informações sobre os mesmos a quem de direito;
- VI. organizar, em colaboração com o(a) secretário(a) escolar, os serviços do seu setor;
- VII. efetivar os registros na documentação oficial como Ficha Individual, Histórico Escolar, Boletins, Certificados, Diplomas e outros, garantindo sua idoneidade;
- VIII. 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 da instituição, sempre que solicitado;
- XI. coletar e digitar dados estatísticos quanto à avaliação escolar, alimentando e atualizando o sistema informatizado;
- XII. executar trabalho de mecanografia, reprografia e digitação;
- XIII. participar da avaliação institucional, conforme orientações da Secretaria de Estado da Educação;
- XIV. zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias;
- XV. manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar;
- XVI. anexar a Ficha Individual de Serviço de Atendimento à Rede de Escolarização Hospitalar à Ficha Individual do Aluno e, posteriormente, arquivar na Pasta Individual;
- XVII. exercer as atribuições específicas de sua função e, quando necessário, participar e auxiliar nas demais atribuições, correlatos à sua função, conforme regulamenta o Regimento Escolar;

- XVIII. anexar Relatórios e Fichas de Frequência dos alunos do Programa de Aulas Especializadas de Treinamento Esportivo;
- XIX. participar da Equipe Multidisciplinar;
- XX. cumprir e fazer cumprir o disposto no Regimento Escolar.

### **PARA ALÉM DAS ATRIBUIÇÕES**

A equipe da Secretaria Escolar, poderia simplesmente, ler as atribuições de suas funções e tentar interpretá-las de forma objetiva. Parece, a primeira vista, que isso é simples e possível, mas quando nos atentamos ao fato de que esta equipe pertence a uma instituição que seu maior valor é o “humano”, tudo muda de configuração. Essa equipe, responsável pelas demandas administrativas da escola, porém não tão objetivas, porque cada aluno que atende, cada família é um ser dotado de diferenças em sua individualidade, que espera ser respeitado que demonstrem interesse pelo seu ser.

Como funcionários que trabalham com a vida escolar dos estudantes, seu trabalho está intrinsecamente relacionado com o pedagógico e com a gestão democrática da escola. Portanto, para que esse trabalho seja desempenhado com o máximo de excelência, por se tratar do que diz respeito à vida das pessoas, é imprescindível que haja organização efetiva nesse ambiente de trabalho.

Uma escola bem gerida e cuidadosamente organizada pode possibilitar ações pedagógicas bem sucedidas. É perceptível, ao entrarmos em uma escola bem organizada que o ambiente é agradável e favorável para que os resultados aconteçam de forma mais proveitosa.

Como auxiliadora nos processos organizacionais, a equipe da Secretaria Escolar precisa estar atualizada em seus conhecimentos de gestão participativa e procurar manter um clima ameno e profissional no ambiente de trabalho.

Contudo, acreditar que manter uma boa organização da escola supre todas as necessidades seria ingenuidade. Segundo Libâneo (2015, p. 23), é preciso combinar fatores para que isso aconteça:

“É claro que os aspectos organizacionais não resolvem tudo. Eles atuam em combinação com outros fatores como: objetivos claros; consistência do projeto pedagógico-curricular; um currículo bem estruturado; um corpo docente bem preparado profissionalmente, incluindo o domínio de conteúdos, metodologias de ensino e o manejo de classe; uma forte atenção à aprendizagem dos alunos; e práticas de avaliação voltadas para o desenvolvimento das ações mentais”.

### REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

LÜCK, Heloísa. **Gestão Educacional: uma questão paradigmática**. Rio de Janeiro. Vozes. 2006.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e Gestão da escola: teoria e prática**. 6.ed. ver. e ampl. São Paulo. Heccus, 2015

MOSCOVICI, Féla. **Desenvolvimento interpessoal**. São Paulo: José Olympio, 1995.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall. 2001. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MONTANA, Patrick J. **Administração**. 2ª ed.

PARANÁ. **Secretaria de Estado da Educação**. [http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual\\_secretario.pdf](http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_secretario.pdf)

BRASIL. Lei Nº 9.307, de setembro de 1996. **Lei da Arbitragem**. Disponível em <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9307.htm)>. Acesso em 15 de maio de 2018

PARANÁ, **Secretaria de Estado da Educação**.

[http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual\\_secretario.pdf](http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_secretario.pdf)

<https://metaforas.com.br/2001-03-10/afiando-o-machado.htm>

#### Gentileza

Áudio produzido especialmente para o curso «Formação em Ação – Agente Educacional I e II», que narra uma mensagem poética, de autoria da Profª Elaine Oliveira, sobre o tema Gentileza.2016

[http://www.educacao.video.pr.gov.br/modules/video/upload/143014\\_1gentileza\\_elaine.mp4](http://www.educacao.video.pr.gov.br/modules/video/upload/143014_1gentileza_elaine.mp4)

Produção: Jorge Cury Madi Neto

Palavras-chave: Gentileza. Mensagem poética. Narração.

Duração: 01m01s



*Anotações*

A series of horizontal lines for writing, spaced evenly down the page, forming a ruled notepad.