



# A IMPORTÂNCIA DA SECRETARIA ESCOLAR PARA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AS DEMANDAS DA ESCOLA E DA COMUNIDADE

## THE IMPORTANCE OF THE SCHOOL SECRETARIAT FOR THE QUALITY OF SERVICE TO SCHOOL AND COMMUNITY DEMANDS

Joilma Abreu Cabral do Vale 1  
George Lauro Ribeiro de Brito 2

**Resumo:** O presente artigo objetiva investigar a atividade administrativa e pedagógica desenvolvida pela secretaria escolar, tendo o secretário escolar e auxiliar de secretaria como importantes sujeitos no processo educacional. Analisa ainda a atividade administrativa e pedagógica do gestor escolar em sua relação com a secretaria escolar. Para o desenvolvimento dos estudos, metodologicamente, apoiamos-nos na revisão bibliográfica com abordagem qualitativa, articulando-a a pesquisa documental. Para ampliação e concretização dos estudos, foi utilizada a pesquisa documental do Plano de Ação de uma secretaria escolar, Projeto Político Pedagógico e entrevista com secretário escolar e gestor escolar, os resultados obtidos foram analisados a partir do referencial teórico. Ao final dos estudos, compreende-se que a ação administrativa e pedagógica está interligada, produzindo condições adequadas para o alcance de metas educacionais em consonância com as demandas e necessidades de todos os setores da escola e da comunidade local.

**Palavras-chave:** Secretaria Escolar. Formação Continuada. Educação. Gestão Democrática. Planejamento.

**Abstract:** This paper aims to investigate the administrative and pedagogical activity developed by the school secretary, with the school secretary and secretary assistant as important subjects in the educational process. It also analyzes the administrative and pedagogical activity of the school manager in relation to the school secretary. For the development of the studies, methodologically, we rely on the bibliographic review with a qualitative approach, articulating it with documental research. In order to expand and implement the studies, a documental research of the Action Plan of a school secretary, a Political Pedagogical Project and an interview with a school secretary and school manager were used the results obtained were analyzed from the theoretical framework. At the end of the studies, it is understood that the administrative and pedagogical action are interconnected, producing adequate conditions for the achievement of educational goals in line with the demands and needs of all sectors of the school and the local community.

**Keywords:** School Secretary. Continuing Education. Education. Democratic Management. Planning.

- 
- 1 Professora de Educação Básica do Estado do Tocantins. Graduada em Pedagogia. Especialista em Gestão, Orientação e Supervisão Escolar pela Faculdade Suldamérica e Especialista em Docência para Educação Profissional e Tecnológica pelo IFES.  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8319514897758865>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1631-1527>. E-mail: joilma.vale@hotmail.com
  - 2 Professor Doutor Associado da Universidade Federal do Tocantins (UFT). Docente no Bacharelado em Ciência da Computação, no Programa de Pós-graduação em Modelagem Computacional de Sistemas e no Programa de Pós-graduação em Administração Pública.  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8779620606534106>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9356-4443>. E-mail: gbrito@uft.edu.br
- 

## Introdução

A secretaria escolar tem inúmeras e importantes ações que são desenvolvidas cotidianamente na escola. E, claro, dentro dessa rotina de trabalho, várias pessoas com funções e atribuições distintas estão envolvidas e empenhadas em um único objetivo que é o de garantir a efetivação do processo educacional e o atendimento as demandas externas da unidade de ensino. No entanto, indiferente quem seja, ou qual a sua necessidade junto à escola, todas essas pessoas devem receber um atendimento de qualidade e cordialidade<sup>1</sup>.

A definição do tema justifica-se pela amplitude do contexto escolar, tendo como proposta um estudo sobre a importância do trabalho da secretaria escolar e dos agentes que nela atuam. Nesse contexto, faz-se necessário ainda, um estudo referente à atividade administrativa e pedagógica do gestor escolar em relação à secretaria escolar, bem como o papel do secretário escolar no atendimento as demandas do espaço escolar, identificando em sua prática elementos que o caracterizam como importante sujeito no processo pedagógico, tendo como referências estudos bibliográficos sobre o tema, relacionando aos estudos realizados durante o Curso de Especialização (latu sensu) em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica – do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES).

“O objetivo político-pedagógico desses esforços é o de, resgatando a importância desses trabalhadores no campo educacional, contribuir para que a escola possa tornar-se um espaço efetivo de mediação, de formação humana e de exercício da democracia participativa, visando à construção de uma sociedade igualitária e justa”. (PNEF. MEC-2006. p. 10).

É evidente o fato de que só pode haver avanço da qualidade de vida na sociedade se tiver foco na qualidade da educação. Todos os atores, inseridos na educação formal ou não formal de crianças, adolescentes e jovens precisam estar cientes de suas concepções, ações, mediações no processo educacional. É preciso que todos que fazem parte do contexto escolar tomem consciência da fragmentação do trabalho existente no cotidiano e tente superá-la, sendo a escola um espaço social privilegiado para a reconstrução da unidade no trabalho.

“Neste espaço, todos são sujeitos históricos atuantes na prática social da educação escolar e podem desenvolver, de modo integrado, uma ação no sentido de proporcionar aos integrantes da comunidade escolar uma formação-teórica e prática-voltada para o exercício da cidadania, praticando a democracia participativa e tendo um horizonte político emancipador”. (PNEF. MEC-2006. p. 15).

O espaço escolar vai além das salas de aula e da transmissão de conteúdos, torna-se um lugar sintonizado com os direitos sociais, contextualizado ao meio e ao tempo presente, nos quais todos os envolvidos no processo educacional constroem com autonomia e em cooperação, conhecimentos e histórias.

A função político-pedagógica dos profissionais da educação é compreendida no sentido de que todos os que têm presença permanente no ambiente escolar, em contato com estudantes, são educadores independente a função que exerçam. Nesse contexto o trabalho da secretaria escolar por meio do auxiliar de secretaria é primordial, por ser o primeiro contato da comunidade externa com a escola, no processo de efetivação de matrículas, emissão de documentos e organização de documentos dos alunos. O auxiliar de secretaria está em constante contato com os alunos, para tratar de assuntos diversos como é o caso de regularização de vida escolar e documentação que por ventura estejam pendentes. O secretário escolar, além do trabalho burocrático que envolve os cuidados com a vida funcional dos servidores, documentação de alunos, emissão de documentos oficiais, participa ativamente do processo avaliativo e da aprendizagem. O gestor escolar, por sua

<sup>1</sup> PARANÁ, Secretaria de Estado da Educação. [http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/profuncionario/modulo\\_atendimento\\_publico](http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/profuncionario/modulo_atendimento_publico)

vez, frente às demandas pedagógicas e administrativas que perpassam a secretaria escolar, atua na garantia da efetivação de ações que transformam resultados práticos em relatórios e dados estatísticos em ações pedagógicas corretivas e interventivas. Por isso, acredita-se ser importante estudar, em mais detalhes, a relação desses atores educacionais com o contexto da escola e da comunidade.

## O atendimento na secretaria escolar e o auxiliar de secretaria

A escola é um espaço de construção, não apenas de aprendizagem, mas um espaço onde são desenvolvidas inúmeras habilidades, através da convivência com o outro. Sendo assim, todos os envolvidos no contexto escolar precisam estar dispostos ao ato de aprender e ensinar, ao convívio em grupo e respeito às diferenças culturais, étnicas, ideológicas, religiosas, entre outras.

A secretaria escolar e os profissionais que nela atuam, possuem papel fundamental na escola. Cada profissional exerce funções e responsabilidades criteriosas que necessitam acima de tudo de um convívio harmonioso, com respeito mútuo e zelo pelo atendimento às demandas internas e externas. É fundamental corresponder às expectativas daqueles que procuram a secretaria escolar, sendo na maioria das vezes o primeiro contato da comunidade com a escola, tornando-se o “cartão de visitas” da instituição.

No cotidiano do trabalho na secretaria escolar, devem-se considerar ainda as relações interpessoais, uma vez que o fluxo de pessoas é constante e dinâmico, considerando ainda o trabalho diário, para o qual dedicamos, normalmente 8 (oito) horas diárias. Sendo essas horas divididas com outras pessoas, é imprescindível que todos os envolvidos no trabalho colaborem para que o ambiente seja agradável para todos.

Os servidores da secretaria escolar, ao entenderem que não trabalham em um local do setor produtivo comum, mas em uma instituição mediadora de desenvolvimento humano a partir da ciência, do aprendizado, da construção de relações em seu interior, poderão atuar mutuamente com os integrantes da Comunidade Escolar, direcionando-os para seus potenciais emancipatórios. Dessa forma, os servidores da secretaria escolar estarão contribuindo de forma consciente na definição do projeto educacional da escola.

“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 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”. (PARANÁ. Secretaria de Estado da Educação-2018. p.7)

O auxiliar de secretaria exerce sua função, tendo como prioridade a realização de atividades de apoio ao processo administrativo e pedagógico, pois é na secretaria escolar onde se concentram as maiores responsabilidades relativas à vida escolar do aluno, servidores e da Unidade de Ensino. Para a função de auxiliar de secretaria, é necessário ter domínio do atendimento ao público, organização e escrituração de documentos em arquivos diários, anuais e passivos, produção de documentos como; ofícios, histórico escolar, avisos para alunos e pais, declarações para diversos fins, certificados de conclusão, etc. Mas acima de tudo, o auxiliar de secretaria deve ter em mente que as articulações estabelecidas na secretaria escolar, definem muitas vezes, avanços nos processos pedagógicos e na formação do estudante.

## O papel do secretário escolar frente às demandas do espaço escolar

O trabalho desenvolvido pelo secretário escolar, ainda que se revele como profissional com perfil técnico responsável pela elaboração e emissão de documentos, em seu cotidiano ele se depara com questões que envolvem o diálogo, afetividade e necessita ainda de um amplo conhecimento do campo da educação. Podemos identificar ainda, aspectos pedagógicos presentes na prática do secretário escolar, sendo o mesmo, importante sujeito no/do processo socioeducativo.

O espaço escolar apresenta desafios gerados por conflitos e inquietações que não estão previstos em regimentos internos, legislações educacionais e normativas, em especial no que se refere ao contexto social, econômico e cultural de alunos, funcionários e demais membros da comunidade escolar.

A relação do trabalho do secretário escolar com a direção, coordenação pedagógica, orientação educacional e demais setores da unidade de ensino que necessitam constantemente de informações da secretaria escolar, demandam ao secretário informações quanto à vida do estudante, por vezes até mesmo sigilosas. Sendo assim, o secretário escolar não pode ser considerado apenas técnico, com atribuições voltadas somente para emissão de documentos, mais sim como agente ativo e participativo no processo de ensino e aprendizagem, que permeia os diferentes grupos que compõem a escola.

“Como grupo social, a escola é dotada de um dinamismo que extrapola sua ordenação intencional, oficialmente instituída. As formas de conduta dos indivíduos e grupos que compõem a escola, suas contradições, antagonismos, interações, expectativas, costumes, enfim, todas as maneiras de conviver socialmente, nem sempre podem ser previstas pelas determinações oficiais. Não obstante, apesar da imprevisibilidade dessas relações, elas acabam por construir um modo de existir ou de operar, envolvido por valores, costumes, rotinas, que lhes emprestam certa “regularidade” que não pode deixar de ser considerada no estudo da escola” (PARO-2004. p. 4).

A atuação do secretário escolar tem grande relevância para a efetivação da intencionalidade do processo educacional, adotando meios alternativos que tenham relação com a melhoria da qualidade e eficiência dos trabalhos, reconhecendo necessidades e propondo soluções. O processo educacional é conduzido, também, por objetivos e metas, sendo assim a integração entre o administrativo e o pedagógico apresenta-se como um processo desafiador para o secretário escolar. A escola necessita que o secretário escolar tenha habilidades no sentido de conduzir processos de mudanças organizacionais, compreenda o processo de planejamento educacional e seja mediador nos relacionamentos interpessoais, dominando os mecanismos de comunicação e informação, integrando-os à sua prática diária.

Embora o trabalho pedagógico já tenha um planejamento elaborado por toda a equipe de professores, coordenadores e demais membros da comunidade escolar, é necessário à elaboração e execução de um plano de ação específico para a secretaria escolar, dessa maneira, há a necessidade do secretário ter uma visão global das dimensões pedagógica, administrativa, financeira e jurídica que compõem a funcionalidade e legalidade da escola, garantido assim a efetivação de ações planejadas. Através da elaboração e execução do plano de ação da secretaria escolar, podem-se estabelecer metas e ações conjuntas para alcançar finalidades traçadas pelo secretário escolar e os auxiliares de secretaria, em concordância com as demandas e necessidades de todos os setores da escola.

“A gestão escolar, numa perspectiva democrática, tem características e exigências próprias. Para efetiva-la, deve se observar procedimentos que promovam o envolvimento, o comprometimento e a participação das pessoas. Torna-se necessário exercer funções que fortalecem a presença

e a atuação das pessoas envolvidas. Trata-se, portanto, de fortalecer procedimentos de participação das comunidades escolar e local no governo da escola, descentralizando os processos de decisão e dividindo responsabilidades”. (FACUNDES-2012. p. 1350).

Nesse sentido é fundamental observar que no processo de execução do plano de ação, um dos principais elementos para alcançar os objetivos estabelecidos, é a aplicação do referido plano pautado na participação e envolvimento de toda equipe que é responsável por executá-lo. Oportunizando as pessoas envolvidas a participação, dando a elas o controle do próprio trabalho, sentindo-se autoras e responsáveis pelos seus resultados, produzindo sua própria autonomia. O secretário escolar é o responsável pela construção, orientação e condução do plano de ação da secretaria escolar, sendo necessário delegar atribuições aos auxiliares de secretaria para que os mesmos desenvolvam com pró atividade alcançando objetivos e metas.

Considerando o grande desafio que é a participação dos envolvidos no processo educacional, os secretários escolares devem conduzir esse processo dando clareza sobre a corresponsabilidade dos mesmos, garantindo a execução das ações, visando o comprometimento com as metas e objetivos estabelecidos no plano de ação da secretaria escolar.

## **O diretor escolar e sua relação com o trabalho da secretaria escolar**

O diretor escolar atua na defesa dos interesses dos alunos e da escola junto aos órgãos externos e comunidade local. Considerando que a área técnico-pedagógica trabalha no apoio e desenvolvimento de projetos, sempre atento as boas práticas de ensino com resultados efetivos na aprendizagem, tendo como finalidade o crescimento educacional dos alunos.

O trabalho do diretor escolar para a garantia da efetivação das ações planejadas nos diversos setores da unidade de ensino, deve ser pautada na Gestão Democrática, considerando o direito a participação de todos os envolvidos no processo pedagógico. No contexto administrativo da secretaria escolar, o diretor é o responsável em transformar resultados práticos em relatórios, dados estatísticos em ações pedagógicas efetivas. Cabe ainda ao diretor planejar e realizar formação para os auxiliares de secretaria escolar, priorizando a integração administrativa e pedagógica valorizando os saberes existentes e promovendo a construção de novos conhecimentos. Dito isso “a ação do gestor escolar será tão ampla ou limitada, quão ampla ou limitada forem a sua concepção sobre a educação e/ou sobre a gestão escolar” (LUCK, 2009. p. 32).

É responsabilidade do diretor escolar, desenvolver um trabalho conjunto com o secretário escolar, realizando o planejamento prático, evitando trabalhar “apagando incêndios” com soluções imediatas para solicitações que surgem no dia-a-dia da escola. Dessa forma, a escola terá resultados positivos, com metas educacionais atingidas e conseqüentemente a valorização do desempenho de toda comunidade escolar envolvida nesse processo.

## **Considerações Finais**

A escola deve buscar instrumentos que viabilizem um trabalho de qualidade que venha gerar inovação, tato no processo de ensino e aprendizagem quanto na sua administração, facilitando uma atuação que incentive todos os envolvidos oferecerem serviços de qualidade a comunidade.

O secretário escolar é o agente ativo e participativo da equipe diretiva, sendo assim, é um líder da comunidade escolar e corresponsável pelos resultados alcançados, em especial no contexto da secretaria escolar, setor que conduz diariamente. Portanto, em um trabalho conjunto com os auxiliares de secretaria contribuem em todos os programas, projetos e atividades desenvolvidas na secretaria com resultados eficientes para a aprendizagem e desenvolvimento dos alunos, bem como em devolutivas as demandas da comunidade escolar.

Com base nas análises e estudos realizados, percebe-se que, embora ao secretário escolar

podem ser atribuídas características técnicas, no seu cotidiano, ele atua em todo contexto da escola e da comunidade local que busca os serviços da escola. Nesse contexto, o secretário não se reduz apenas ao profissional responsável pela organização da documentação da unidade de ensino, mais sim como importante personagem capaz de se relacionar com todos ao seu redor.

Ao se perceber como importante ator no processo educacional, o auxiliar de secretaria compreende que sua função não se encontra restrita a organização de documentos e legislações. O auxiliar de secretaria, também é, um importante elo entre a comunidade local e da escola, fornecendo informações e esclarecimentos para o acesso e permanência na unidade de ensino. Elementos como capacidade de ouvir, compreender a necessidade do outro, atenção e respeito são necessários no processo de integração grupal.

O diretor escolar atua na condução para a construção de um ambiente colaborativo, facilitando o cumprimento das metas educacionais estabelecidas no Projeto Político Pedagógico bem como no Plano de Ação da Secretaria Escolar.

Nesse contexto é de suma importância compreender que a ação administrativa e pedagógica está interligada, produzindo condições adequadas para o alcance de metas educacionais em consonância com as demandas e necessidades de todos os setores da escola e da comunidade local.

Recomenda-se que o presente tema seja objeto de estudos futuros, ampliando o número de trabalhos que ofereçam referencial teórico ou até mesmo que sejam realizados estudos de caso em escolas específicas, com amostra de dados com o objetivo de evidenciar a importância do trabalho da secretaria escolar e dos servidores que trabalham nesse setor da escola e ainda o papel do diretor no processo administrativo e pedagógico frente as demandas da secretaria escolar.

## Referências

BRASIL. **Guia Didático Pró-gestão**: Programa de Capacitação para Gestores Escolares. Brasília; Consed, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Programa Nacional de Fortalecimento dos Conselhos Escolares**, Caderno 5- Conselho Escolar, Gestão Democrática da Educação e a Escolha do Diretor.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Programa Nacional de Fortalecimento dos Conselhos Escolares**, Caderno 8- Conselho Escolar e a Valorização dos Trabalhadores em Educação.

PARANÁ, Secretaria de Estado da Educação. **Atendimento ao Público**. Acessado em 12/05/2022, às 12:12 h: [http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/profuncionario/modulo\\_atendimento\\_publico](http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/profuncionario/modulo_atendimento_publico)

LUCK, Heloisa. **Dimensões da Gestão Escolar e suas Competências**. Curitiba, Editora Positivo, 2009.

FAGUNDES, Augusta Isabel Junqueira. **Educação um Olhar Social**. 1º ed. Belo Horizonte, MG: Arroba, 2012

PARO, Vitor Henrique. **Estrutura da escola e educação como prática democrática**. In: CORREA, Bianca Cristina; GARCIA, Teise Oliveira (Org.). Políticas educacionais e organização do trabalho na escola. São Paulo: Xamã, 2008, p. 11-38.

Recebido em 22 de janeiro de 2022.  
Aceito em 14 de fevereiro de 2022.