

# **DESAUTOMAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NAS SECRETARIAS ESCOLARES COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO PÚBLICO**

**Simone Machado dos Santos Vasconcelos**

Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) E-mail: [smsvasconcelossec@gmail.com](mailto:smsvasconcelossec@gmail.com)

# DESAUTOMAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NAS SECRETARIAS ESCOLARES COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO PÚBLICO

**Simone Machado dos Santos Vasconcelos**

Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF)

E-mail: [smsvasconcelossec@gmail.com](mailto:smsvasconcelossec@gmail.com)

## RESUMO

A gestão educacional contemporânea demanda o resgate da dimensão humana e afetiva nas interações, propondo a desautomação dos atendimentos nas secretarias escolares. O presente trabalho reflete sobre a necessidade de superar a lógica tecnicista e o atendimento automatizado, reposicionando a secretaria como o primeiro espaço de acolhimento e inclusão da escola. Fundamentado na inteligência emocional (Goleman) e nos princípios da gestão democrática (Libâneo, Candau, Paro), o estudo visa ressignificar o papel da secretaria escolar, transformando o atendimento em um ato pedagógico e relacional, baseado na escuta ativa, empatia e pertencimento. A proposta busca o equilíbrio entre a eficiência tecnológica e a humanização, promovendo o bem-estar e a satisfação da comunidade escolar.

**Palavras-chave:** Gestão educacional; Inteligência emocional; Secretaria escolar; Gestão democrática; Humanização do atendimento.

## ABSTRACT

Contemporary educational management demands the recovery of the human and affective dimension in interactions, proposing the de-automation of services in school secretariats. This work reflects on the need to overcome the technicist logic and automated service, repositioning the secretariat as the school's primary space for reception and inclusion. Based on emotional intelligence (Goleman) and the principles of democratic management (Libâneo, Candau, Paro), the study aims to re-signify the role of the school secretariat, transforming service into a pedagogical and relational act, based on active listening, empathy, and belonging. The proposal seeks a balance between technological efficiency and humanization, promoting the well-being and satisfaction of the school community.

**Keywords:** Educational management; Emotional intelligence; School secretariat; Democratic management; Humanization of service.

## 1. INTRODUÇÃO

A gestão educacional contemporânea exige uma reavaliação das práticas administrativas que, muitas vezes, se tornam excessivamente tecnicistas e burocráticas. O presente trabalho propõe uma reflexão crítica sobre a **desautomação dos atendimentos** nas secretarias escolares, buscando resgatar a dimensão humana e relacional no ambiente institucional. O objetivo central é reposicionar a secretaria escolar de um mero centro administrativo para o **primeiro espaço de acolhimento e inclusão** da escola, um polo de **escuta ativa, mediação** e resgate da dimensão **humana e afetiva** nas interações com a comunidade.

A eficiência, frequentemente buscada por meio da automação e da padronização de processos, não deve se sobrepor à qualidade das interações humanas. A satisfação e o **bem-estar** do público (alunos, pais, responsáveis e servidores) estão intrinsecamente ligados à forma como são acolhidos e tratados, rejeitando-se a lógica do **atendimento automatizado** em favor do contato humano. Assim, este estudo se fundamenta na premissa de que a aplicação da **inteligência emocional** e dos princípios da **gestão democrática e humanizadora** são cruciais para transformar o atendimento em um ato de cuidado, **pertencimento e empatia**.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O referencial teórico que sustenta esta proposta articula conceitos de inteligência emocional, gestão escolar e gestão democrática, conforme os seguintes autores:

### 2.1. Inteligência Emocional e o Atendimento Escolar

Inspirado em **Daniel Goleman (1995)**, o estudo considera a inteligência emocional — a capacidade de reconhecer, compreender e gerir as emoções próprias e alheias — como um fator decisivo para a qualidade das interações no ambiente escolar. Competências como **empatia, autocontrole e habilidade social** são essenciais para que o atendimento na secretaria escolar transcenda a burocracia e se configure como um ato de respeito e acolhimento. A sensibilidade emocional, neste contexto, torna-se um instrumento de liderança e de promoção de uma convivência saudável.

### 2.2. Gestão Escolar como Prática Pedagógica

Em diálogo com **José Carlos Libâneo (2012)**, compreende-se que a gestão escolar é mais do que a administração de recursos; é uma **prática pedagógica** orientada por princípios éticos e participativos. A secretaria escolar, portanto, deve estar integrada à proposta pedagógica da instituição, fortalecendo a comunicação e promovendo uma cultura de corresponsabilidade entre os membros da comunidade educativa.

### 2.3. A Dimensão Afetiva e a Gestão Democrática

A perspectiva de **Vera Maria Candau (2010)** enfatiza a dimensão afetiva e cultural da educação, defendendo que os processos educativos devem reconhecer as diversidades e valorizar as subjetividades. No atendimento, isso significa reconhecer o indivíduo (aluno, responsável ou servidor) como um sujeito portador de emoções e histórias, e não apenas como um portador de demandas burocráticas.

Complementarmente, **Vitor Henrique Paro (2010)** destaca a **gestão democrática** como condição indispensável para a qualidade da escola pública. A participação, o diálogo e o acolhimento são fundamentos da democracia escolar. Sob essa ótica, o trabalho na secretaria deve alinhar-se a esses valores, atuando como um espaço de escuta, transparência e construção coletiva.

## 3. REFLEXÃO PRÁTICA E A PROPOSTA DE DESAUTOMAÇÃO

A análise teórica é enriquecida por uma **reflexão prática** baseada na experiência de um gestor com altas habilidades e Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH). Essa vivência demonstra que perfis com alta intensidade emocional podem ser catalisadores de inovações na gestão, desde que orientados por práticas autorreflexivas e éticas. A sensibilidade e a empatia, características frequentemente associadas a esse perfil, potencializam a transformação das relações institucionais.

Em um cenário onde a automação é vista como a principal solução para a eficiência dos serviços públicos, este estudo propõe o caminho inverso: a **desautomação**. Este conceito não implica a negligência da tecnologia, mas sim o **resgate da dimensão humana e emocional** do atendimento, buscando um equilíbrio entre a eficiência tecnológica e as práticas que reconhecem a singularidade dos sujeitos.

A desautomação ressignifica o papel da secretaria escolar como um **espaço de cuidado, pertencimento e inclusão**. O atendimento deixa de ser um ato mecânico e padronizado para se tornar um **ato pedagógico e relacional**, onde a **escuta ativa** e a **empatia** são ferramentas de gestão essenciais para o **bem-estar e satisfação** da comunidade escolar.

A partir desse olhar empático, de escuta ativa e observação constante, o secretário escolar junto com o programador consegue criar um sistema de gestão orgânico e eficiente para expedição da documentação escolar.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho conclui que a satisfação do público nas secretarias escolares está diretamente ligada à humanização do atendimento. A desautomação, ancorada na inteligência emocional e na gestão democrática, oferece um modelo de gestão educacional que prioriza o acolhimento e a escuta ativa.

A implementação de práticas desautomatizadas exige a capacitação dos servidores em inteligência emocional e a adoção de uma cultura institucional que valorize a singularidade de cada interação. O desafio é integrar a tecnologia de forma complementar, garantindo que o contato humano permaneça no centro do processo, transformando a secretaria escolar em um ambiente que verdadeiramente contribui para a proposta pedagógica da escola.

## REFERÊNCIAS

CANDAU, Vera Maria. **Didática e docência**. Petrópolis: Vozes, 2010.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. Goiânia: Alternativa, 2012.

PARO, Vitor Henrique. **Gestão democrática da escola pública**. São Paulo: Ática, 2010.

---