

Excelência no atendimento: o saber que garante a sustentabilidade da escola

Kátia Borges



As escolas estão muito parecidas, cada qual com sua peculiaridade, mas oferecem o mesmo serviço. O problema é saber como a comunidade em torno do estabelecimento de ensino se intera a respeito de seu diferencial e quem a informa sobre essa questão. A diferença que existe entre a matrícula de um filho numa escola e a posterior transferência para outra por falha no atendimento e deixar de frequentar um restaurante pelo mesmo motivo é que na escola se criam vínculos. A transferência para outra escola não acontece por uma decisão repentina, mas por um acúmulo de insatisfações ao longo do

tempo.

A excelência do atendimento garante a sustentabilidade da escola, desde que atenda as necessidades e as expectativas de todos os envolvidos com ela. Sem essa responsabilidade, o atendimento será desigual nas diversas esferas da instituição (recepção, coordenação e direção). A relação de comunicação da escola precisa ser repensada — precisamos avaliar a relação entre instâncias como a direção, coordenação, administração escolar, orientação educacional, professores, atendentes e secretárias. O atendimento de excelência é determinado por ações estratégicas de informação e comunicação.

O trabalho em equipe proporciona a liderança nesse processo, com junto seus colaboradores, garantindo a assertividade nas informações. Buscar os mesmos objetivos, manter o foco nos resultados, ouvir as idéias dos colegas, compreender as necessidades dos clientes — tais são as tarefas do trabalho em equipe coordenado pelos gestores. Todos os setores da escola têm ligação com a gestão. É necessário que os integrantes da equipe conheçam o significado dos valores que a escola agrega à sua comunidade. A palavra-chave que faz a diferença de uma escola para outra é o relacionamento personalizado com os clientes (tanto com o aluno que está na escola, quanto com aquele que deseja entrar).

Outra importante atitude é o direcionamento de esforços para conhecer o público interno e externo a fim de que o relacionamento seja singular e conquiste as pessoas todos os dias. As avaliações institucionais revelam-se de grande valor no sentido de saber o que o aluno pensa sobre a escola, os professores e os demais setores, e, a partir dessa informação, tomar ações assertivas. O gestor define como apresentar a escola para a comunidade, buscando a inovação sem desrespeitar a identidade da escola. Trata-se de conhecer o processo psicológico de reação das pessoas, entender a neurolinguística, utilizar o posicionamento. Deve-se evitar a hierarquização, mas privilegiar a homogeneização.

É necessário melhorar os processos de comunicação, tornando cada integrante da escola num especialista. Isso gera um encantamento no visitante. Por isso, a educação continuada, através do treinamento da equipe escolar para demonstrar aquilo o que a

instituição representa, constitui fator indispensável no sentido da divulgação da marca do estabelecimento de ensino. Os líderes devem garantir que a comunicação flua naturalmente durante todo o ano letivo. Consiste numa obrigação, sobretudo, normatizar a comunicação, desenhando seu fluxo ao longo dos meses — uma vez que os diversos profissionais (gestores, coordenadores, orientadores pedagógicos, professores, secretárias) têm o pique de suas tarefas em épocas diversas.

A troca de experiências deve ser constante, para que todos conheçam as dificuldades e tracem, juntos, uma forma de trabalho organizada e pautada no conhecimento. Ouvir as pessoas que compõem a equipe de colaboradores auxiliará no sentido evitar equívocos e construir a estratégia mais adequada. A questão da manutenção da ordem (resultante da decisão de planejar, desenvolver, controlar e agir) representa uma fundamental atitude com o objetivo de padronizar a postura da instituição. Sempre se deve ter em mente a inovação, porém resultados não satisfatórios demandam que se replanejem as estratégias.