

Formação dos técnicos administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar

Training of Administrative Technicians and the Quality of Service Provided in the School Environment

Irene Wentz Manhães¹
Hugo César Gomez Solis²

423

Resumo: O artigo tem como objetivo geral avaliar a formação dos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado em ambiente escolar. A formação constante dos colaboradores das escolas, é fundamental porque lhes permite melhorar a sua gestão administrativa e, através dela, otimizar a qualidade. Tem como objetivos específicos: analisar a relação entre a atualização em gestão de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), do pessoal administrativo e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar, pois acredita-se que capacitar os Técnicos Administrativos em TDIC fortalecerá os pontos fortes e minimizará os pontos fracos que ocorrem dentro e fora dos estabelecimentos de ensino; verificar em que medida a eficiência e a eficácia contribuirão para melhor qualificação da prestação de serviço pelos Técnicos Administrativos, para isso, as instituições de ensino precisam ter muita clareza sobre o seu projeto educativo, as suas propostas de trabalho, a sua estrutura institucional e os seus próprios processos de capacitação de gestão do pessoal administrativo. Foi desenvolvido um estudo bibliográfico, descrito, qualitativo. Os resultados obtidos nessa pesquisa fornecem informações relevantes para a compreensão da grande importância da formação dos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar. Além disso, a análise aprofundada da capacitação desses profissionais administrativos, permitirá identificar lacunas e desafios enfrentados no ambiente escolar. Essa compreensão também pode auxiliar na conscientização sobre a importância da capacitação em TDIC como ferramenta de transformação dos Técnicos Administrativos. Dessa forma, a pesquisa busca contribuir para o aprimoramento das políticas de capacitação e formação educacionais dos funcionários administrativos nas escolas.

Palavras-chave: Formação. Técnicos Administrativos. TDIC. Eficiência. Eficácia.

Abstract: The article's general objective is to evaluate the training of Administrative Technicians and the quality of the service provided in a school environment. The constant

¹ Mestranda em Ciência da Educação pela Universidad Interamericana Py. Licenciatura em Letras Português, Espanhol e Respectivas Literaturas. Pós-Graduação em Administração Escolar e Orientação Educacional. E-mail: Iwm_ab@hotmail.com

² Doutor em Ciência da Educação, professor orientador na Universidad Interamericana Py

Recebido em 10/05/2020

Aprovado em 30/06/2020

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*

training of school employees is essential because it allows them to improve their administrative management and, through it, optimize quality. Its specific objectives are: to analyze the relationship between updating the management of Digital Information and Communication Technologies (TDIC), administrative staff and the quality of service provided in the school environment, as it is believed that training Administrative Technicians in TDIC will strengthen the strengths and will minimize weaknesses that occur inside and outside educational establishments; verify to what extent efficiency and effectiveness will contribute to better qualification of service provision by Administrative Technicians. To achieve this, educational institutions need to be very clear about their educational project, their work proposals, their institutional structure and the its own management training processes for administrative staff. A bibliographic, described, qualitative study was developed. The results obtained in this research provide relevant information for understanding the great importance of training Administrative Technicians and the quality of the service provided in the school environment. Furthermore, an in-depth analysis of the training of these administrative professionals will allow us to identify gaps and challenges faced in the school environment. This understanding can also help raise awareness about the importance of TDIC training as a transformation tool for Administrative Technicians. In this way, the research seeks to contribute to the improvement of educational training and training policies for administrative employees in schools.

Keywords: Training. Administrative Technicians. TDIC. Efficiency. Efficiency.

1. INTRODUÇÃO

O processo formativo é um tema recorrente nas instituições de ensino, que seguem um modelo sistemático, resultando às vezes em métodos de formação com fraco desempenho em termos de capacidade e inovação. Muitas vezes não é perceptível a possibilidade de crescimento e oportunidades de aprendizagem ofertada nesse contexto, o que pode trazer melhorias na qualidade do serviço e até internalização de conhecimentos para o desenvolvimento do Técnico Administrativo.

No âmbito profissional, Bernardo (2018) ressalta que o perfil do Técnico Administrativo deu um salto significativo nas últimas décadas, como resultado das grandes exigências do mercado laboral, das empresas e da sociedade, que se originaram através de fatores como a globalização, a economia e a política. Antes as demandas eram menores e se deparavam apenas com tarefas simples a serem realizadas. A característica do perfil profissional do pessoal administrativo tem sido transformada a partir da mudança contínua de equipes, funções, requisitos e formação profissional, no desenvolvimento de maiores responsabilidades visando uma maior especialização.

Bandeira e Alves (2020) esclarecem que a maioria dos gestores, embora não reconheçam, que os seus auxiliares são um pilar fundamental nas suas tarefas diárias, os Técnico Administrativo devem estar cientes de que não são apenas funcionários de apoio; pois

dentro de uma entidade coordenam, incentivam, moderam, promovem e inspiram na tomada de decisões importantes; além de ser a imagem da gestão escolar e em alguns assuntos importantes que representa.

Segundo Araújo (2018) o perfil do Técnico Administrativo continua crescendo no país, a partir do momento que procura se capacitar e buscar por atualização constante; a cada dia a função que desempenha torna-se mais transcendental na sociedade contemporânea, sendo assim muito mais importante. As transformações e crescimento necessários no local de trabalho, requer um funcionário capacitado em tecnologia, na qual proporciona a facilidade de realizar tarefas, obtendo preparações contínuas onde se especializa para obter maiores conhecimentos e aplicá-los de acordo com o seu perfil profissional.

Por outro lado, para que uma instituição escolar seja atualizada e competente, tem a necessidade de contar com pessoal de qualidade, capacitado e isso se consegue por meio de programas de formação, que promovam o seu desenvolvimento e prepara para trabalhar com eficácia e eficiência prestando um serviço de qualidade para a comunidade educativa. Estas funções são geridas pelo setor administrativo escolar, devem buscar sempre em formar pessoal qualificado para assumir as funções, propor continuamente uma formação através das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), isso fornecerá conhecimentos, habilidades, competências, bem como subsidiará as atividades planejadas.

A preocupação na realização desta investigação deve-se em discorrer sobre a prestação de serviços por parte Técnico Administrativo, vai de encontro com a formação recebida, que despertou o interesse em investigar e relacioná-la com a qualidade do serviço daqueles que atuam na parte administrativa; tendo como premissa que a formação é um mecanismo de aperfeiçoamento pessoal e concebida como um processo de formação em contexto de trabalho, que beneficiará todo o ambiente escolar, uma vez que contará com trabalhadores capazes de enfrentar e resolver situações complexas, agindo da forma mais assertiva possível em sua área, enfrentando a tomada de decisões. Dessa forma, surge o problema da investigação; Qual a relação entre a formação dos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar.

Nesse contexto, o objetivo geral deste artigo consiste em analisar a relação entre a formação dos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar, razão pela qual esta pesquisa constitui uma contribuição fundamental para melhorar os níveis de profissionalização no ambiente escolar. como objetivos específicos: determinar a relação entre a formação geral ministrada aos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço

prestado no ambiente escolar; investigar a relação entre a atualização em gestão de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) do pessoal administrativo e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar; definir em que medida a eficiência e a eficácia contribuirão para a qualificação com excelência do serviço oferecido pelos Técnicos Administrativos.

2. FORMAÇÃO CONTINUADA NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

426

Como destaca Alarcão (2014), a maioria das escolas tem consciência de que para se manterem atuais no mercado, alcançarem ótimos resultados e superarem a concorrência, devem selecionar muito bem o seu pessoal Técnico Administrativo. A partir daí devem estimulá-lo, dotá-lo das ferramentas e conhecimentos necessários para que se desenvolva dentro a instituição e possam atingir seus objetivos pessoais, além disso, devem ser representados por uma renda adequada e situações que os desafiem a se aprimorarem e a se sentirem importantes dentro da estrutura organizacional da escola.

Segundo Araújo e Ribeiro (2018), a formação continuada dos Técnicos Administrativos, são as atividades que se referem à execução de habilidades com o propósito de treinar o pessoal administrativo para um desempenho eficaz e eficiente.

Ao falar em treinamento Batista (2019), considera-o como uma atividade planejada orientada para uma mudança nos conhecimentos e habilidades do Técnico Administrativo.

Segundo o modelo teórico de Gonzales e Patiño (2011), as dimensões da formação do pessoal administrativo têm formação geral, formação especializada e formação em gestão de TDIC.

Os principais objetivos da formação de pessoal administrativo segundo García (2013) são:

- ✓ Aparelhar o funcionário administrativo para a realização imediata das diversas tarefas do cargo;
- ✓ Oferecer oportunidades de incremento pessoal com continuidade e não apenas nos cargos atuais, mas também em outras tarefas mais complicadas;
- ✓ As ações dos funcionários receberão mudanças significativas, quer com o objetivo de proporcionar um ambiente mais suficiente entre elas, quer para fortalecer o encorajamento e torná-los mais aptas às novas tendências de gestão;

Segundo Faria (2019), os métodos para formação são:

- ✓ Aulas: têm a particularidade de serem organizadas e técnicas para a transferência de noções de assuntos diversos;
- ✓ Cursos de curta duração: São especializados;
- ✓ Conferências: São atividades de discernimento planejadas.

Segundo o modelo teórico de formação de pessoal administrativo proposto por Gonzales e Patiño (2011), tem as seguintes dimensões:

- a) Formação geral: Formação, ou desenvolvimento de pessoal, é todo tipo atividade realizada numa empresa seja ela pública ou particular, respondendo às suas necessidades, que visa aprimorar a atitude, conhecimentos, competências ou comportamentos do seu funcionário;
- b) Formação especializada: É a formação que tem por finalidade formar talentos humanos especializados na área administrativa com o objetivo de melhorar o desempenho e os resultados nas diversas áreas onde atuam; além de estimular o desenvolvimento para a renovação nos campos profissionais e/ou de trabalho e reforçar o espírito de compromisso pessoal com a instituição;
- c) Formação em gestão das TDIC: É a formação que tem por objetivo adquirir competências tecnológicas para o uso das TDIC como recurso, bem como agenciar o uso crítico das tecnologias a partir de maneiras positivas face à comunicação, colaboração e construção de conhecimento.

É necessário destacar também que independente das regulamentações vigentes, uma capacitação bem orientada pode se tornar uma vantagem competitiva dentro da escola, como reconhecem Werther e Davis (1991) em seu livro Administração de Recursos Humanos, onde elencam 18 benefícios do treinamento em organizações, entre as quais pode destacar a melhoria do conhecimento do trabalho, que resulta em maior rentabilidade na organização, reconhecendo também alguns benefícios nos trabalhadores que beneficiarão a organização, como a melhoria da confiança dos trabalhadores, característica que será evidenciada na tomada de decisões. Mudanças positivas também podem ser identificadas nas equipes de trabalho que impactarão diretamente em um bom local de trabalho.

O processo de formação dentro das escolas é de vital importância porque favorece o cumprimento dos objetivos institucionais, proporciona aos Técnicos Administrativos espaços para adquirir conhecimentos e competências para desenvolver de forma otimizada o seu trabalho e incentiva o fortalecimento das equipes de trabalho, melhorando a comunicação entre grupos e indivíduos, pois segundo Teixeira (2018), aumentando o nível de satisfação do

Técnico Administrativo com o seu cargo e da escola, irá permitir que se qualifique e melhore seu desempenho no trabalho.

Conforme discorre Magalhães (2016), é assim que a formação deve se consolidar como um processo estruturado que responda a necessidades específicas e atenda a determinadas finalidades e não se desenvolva de forma isolada como tem sido realizado nas escolas, pois gera perda de tempo e recursos, sem obter o impacto esperado na melhoria dos resultados tanto a nível pessoal como organizacional.

Por outro lado, como destaca Penteadó (2018), não ter um plano de formação consolidado conduz ao incumprimento da regulamentação em vigor no local de trabalho, o que exige a atribuição de duas horas semanais a outras atividades que não o trabalho, entre as quais, a formação.

Neste sentido segundo Paro (2004), surge a necessidade de formular uma proposta de plano de formação dirigida ao pessoal administrativo das escolas, de forma a melhorar as competências pessoais e laborais dos funcionários que acabarão por ter um impacto positivo nos resultados da escola.

Como afirmou o autor, uma organização depende em grande parte das ações dos seus colaboradores, por isso a necessidade de maiores investimentos nessa área. Conforme De Souza Correa (2015), a alta competitividade que as instituições públicas enfrentam, baseia-se no valor acrescentado que cada Técnico Administrativo incorpora na sua gestão administrativa, sendo a competência comunicativa uma delas, para que possam competir e manter-se num alto nível dentro das instituições de ensino; é aí que as instituições educativas devem começar a desenvolver um trabalho de qualidade envolvendo os diretores, professores, alunos e pais, garantindo que a capacidade de comunicação dos Técnicos Administrativos e o seu desempenho profissional nas entidades públicas se tornem a cada dia mais eficazes.

Como destaca Dias (2016), como consequência da evolução do Técnico Administrativo e da sua funcionalidade dentro das escolas, inclui-se o perfil adequado com técnicas de digitação, proficiência linguística, presença e liderança onde deverá gerir as diversas funções administrativas de acordo com a escola.

Segundo Dueñas (2018, p. 32) “sem dúvida, quando um Técnico Administrativo é selecionado, espera-se que ele tenha uma boa formação, seja uma pessoa equilibrada e proativa, seja muito competente nas técnicas da profissão e na capacidade de comunicação”. O perfil desse funcionário, inclui uma série de atividades realizadas por eles e que atualmente devem ser capacitados e treinados com habilidades para atingir os objetivos institucionais.

Como destaca Magnin (2015, p. 55), por isso que o profissional em termos de administração deve se basear em competências e desempenho para que possa fazer as suas tarefas; o que indica que “as qualidades das pessoas para um desempenho produtivo em uma situação de trabalho não dependem apenas de situações de aprendizagem escolar formal, mas também da aprendizagem derivada da experiência em situações de trabalho específicas” (p. 55).

Segundo Moreira e Freitas (2019), o que nos permite corroborar se o profissional é competente ou não para a colocação ou cargo requerido. Por isso, o Técnico Administrativo deve conter conhecimento e profissionalismo em seu currículo. Além disso, refletem árdua responsabilidade em apoiar os esforços do seu chefe e da instituição educacional, sempre considerando as competências do líder em emitir opiniões e desempenhar suas funções com inteligência, onde flui a comunicação estratégica.

Conforme Oliveira, Fragata y Fragata (2019), trabalhar como Técnico Administrativo em uma instituição pública como a escola não é o mesmo de alguns anos atrás, as exigências do mercado, as técnicas e a tecnologia administrativas exigem atualizações constantes do perfil profissional, dependendo basicamente da demanda do mercado de trabalho.

Definitivamente como ressalta Menar (2015), o Técnico Administrativo moderno desempenha um papel importante nas instituições, pois atua em uma estrutura organizacional dentro do ambiente de trabalho realizando diversas atividades, que são desenvolvidas e executadas por meio de experiências profissionais.

Conforme Freitas (2007), as instituições públicas e privadas estão sujeitas a alterações nas suas estruturas e procedimentos organizacionais, pelo que é necessário deixar para trás a antiga prática secretarial e administrativa, significando que no século XXI, o Técnico Administrativo deve ser multifacetado em cada uma das atividades, seja competente para alcançar o sucesso, podendo avançar desde que aprenda e aplique os conhecimentos de seus superiores.

Segundo Bergue (2019), a presença de Técnicos Administrativos nas escolas constitui um fator importante, pela funcionalidade das diferentes atividades que desempenham, caracterizam-se pela sua responsabilidade, agilidade e eficiência, o que lhes tem permitido subir níveis de hierarquia nas instituições.

Como destaca Bernardo (2018), o avanço no conhecimento e a complexidade levam à sociedade moderna, cada vez mais, a segmentação das áreas do conhecimento e o número crescente de profissionais especializados ao longo do tempo na profissão de Técnico Administrativo tem aumentado desde então. Assim, são exigidos desses profissionais níveis

acadêmicos e um perfil profissional destacado, bem como formação contínua especializada, sendo uma peça fundamental na área da gestão empresarial, tendo como entendimento de que as escolas mesmo sendo públicas, funcionam como empresas.

Da mesma forma, as instituições de ensino confrontam-se diariamente com uma diversidade de fatores com um forte compromisso de responder, de forma eficiente e com qualidade, às exigências de uma sociedade (LIMA e VILLARDI, 2021).

Para Pereira e Marques (2004), é necessário indicar que as mudanças ocorridas nos diversos avanços da ciência geram conhecimento para oferecer respostas às necessidades da sociedade, proporcionando soluções adequadas com o auxílio da tecnologia que é parte fundamental no desenvolvimento das atividades técnicas administrativas, sendo altamente capacitados e atualizado nas diversas competências profissionais com a preparação adequada.

Pinto (2018) conclui que, uma instituição de ensino possui elementos essenciais que contribuem diretamente no desejo do usuário. A atenção inclui todas as atividades que a instituição desenvolve ou realiza com base nas necessidades solicitadas pelas pessoas. O serviço prestado deve ser de qualidade para que não haja transtornos ou descrédito para com a instituição, a educação e o atendimento personalizado são essenciais para o seu desenvolvimento. Assim, surgem na grande maioria das instituições e organizações as mudanças que hoje se estabeleceram no mundo do trabalho, caracterizadas pelo desenvolvimento de competências em educação. Portanto, os funcionários devem ser altamente competentes e assim desenvolver-se para o bem da instituição, o silêncio profissional não deve causar conflito com a fidelidade à empresa para a qual o Técnico Administrativo trabalha, que deve responder à confiança que os seus superiores nele depositam.

2.1 - Atualização em gestão de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) do pessoal administrativo e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar

No mundo da administração, grandes transformações nas organizações ocorrem graças à forma como estão estruturadas e às características que o pessoal possui em termos de formação e competências. Um fator determinante nos atuais processos de mudança é o papel do líder gerencial. “Essa pessoa, responsável pelo gerenciamento das atividades de ferramentas digitais de uma empresa, enfrenta muitas pressões internas e externas (ROBBINS & CENZO, 2009, p. 52). Entre as pressões internas que um líder educacional na sociedade da informação enfrenta está a tarefa de envolver todos os funcionários no caminho estabelecido na missão da

organização; Isso depende muito das qualidades que esse líder possui para orientar, orientar, comunicar e motivar (CASTRO, MIQUILENA, & PELEY, 2006). Diz-se então que face aos desafios colocados pela sociedade da informação, os líderes educativos devem ser do tipo transformacional.

Ser um líder transformacional é alguém capaz de estimular e inspirar outras pessoas a alcançar resultados importantes. É uma pessoa que motiva seus Técnicos Administrativos oferecerem um trabalho com excelência para atingirem os objetivos propostos em equipe (ROBBINS & CENZO, 2009). Esta concretização de objetivos é conseguida através de uma administração educacional bem-sucedida, que promova o trabalho colaborativo e seja capaz de dar presença à instituição que dirige para que possa competir com outras.

Para Farias (2019), sem gestores e colaboradores capacitados em Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação, as escolas nada mais são do que um conjunto desordenado de processos em que cada pessoa trabalha para fins diferentes e motivada apenas pela estabilidade no emprego. É imperdoável, nestes tempos em que a ferramenta digital transformou a maneira como as pessoas interatuam e o conhecimento é gerido, que os líderes educativos não tenham consciência da influência que o seu trabalho representa para o sucesso da instituição a que servem.

No século XXI, um Técnico Administrativo que trabalha em uma escola, assim como um gestor de qualquer organização, deve possuir competências importantes como as citadas por Arroyo (2012), como habilidades técnicas, humanas, de conceituação e de design. Dentre elas, destaca-se a capacidade técnica como aquela que permite a uma pessoa aplicar métodos, processos e procedimentos a uma atividade por possuir determinado nível de conhecimentos e habilidades. Os conhecimentos e competências não devem estar apenas relacionados com as atividades que normalmente são realizadas dentro de uma organização nesta sociedade da informação, é necessário que um Técnico Administrativo possua competências digitais.

Conforme destaca Cabero (2015), o conhecimento digital refere-se à compreensão e gestão de ambientes digitais e caracteriza organizações com estruturas horizontais e inovadoras que praticam a inteligência coletiva e a colaboração entre os seus membros. Gestão da informação significa ter a capacidade de pesquisar, encontrar e compartilhar informações.

Wilhelm (2013), destaca que quando a tecnologia é incorporada em uma instituição de ensino, ela deve ser apoiada pelo PEDI (Plano Estratégico de Desenvolvimento Institucional) através de um planejamento sistemático.

A incorporação das TDIC no PEDI das instituições educacionais exige repensar a liderança educacional. Abordamos a respeito da liderança compartilhada quando é necessária uma reestruturação organizacional, isto significa falar de conceitos de “liderança partilhada, colaborativa, democrática e participativa” (RELATÓRIO SOBRE TENDÊNCIAS SOCIAIS E EDUCACIONAIS NA AMÉRICA LATINA, 2014, p. 144). Os administradores educacionais devem promover novas formas de conduzir o aprendizado educacional se desejam capacitar profissionais competentes nesta era digital. Os perfis para o cargo de Técnicos Administrativos devem ser modificados de acordo com as demandas contemporâneas. Um Técnico Administrativo sem competências digitais que não considere dimensões como as mencionadas anteriormente não pode conseguir, de forma pertinente, melhorar a qualidade dos serviços prestados para escola onde trabalha. Conforme Argos & Ezegueria,

[...] atualmente não é possível conceber qualquer tipo de processo de ensino-aprendizagem, de natureza formativa ou de gestão, seja em centros educativos universitários ou em centros de capacitação no decorrer de sua vida, que não esteja conectado com ambientes virtuais ou com a influência dos meios de comunicação nos seus processos organizacionais (ARGOS & EZEGUERRA, 2014, p. 45).

Assim, conforme colocado pelos autores, entre outras competências, os Técnicos Administrativos escolares, devem saber navegar nas redes sociais ao mesmo tempo que exerce seu trabalho na unidade educativa. É preciso saber falar a mesma língua dos estudantes de hoje, dos nativos digitais, para poder compreender as suas necessidades.

2.2. A eficiência e a eficácia para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos Técnicos Administrativos.

Para atuar com eficiência e eficácia, como expõem Oliveira, Fragata y Fragata (2019), é primordial que os Técnicos Administrativos trabalhem em função do seguintes valores:

- ✓ Solidariedade: eixo de valores institucionais como base para a formação de pessoas com responsabilidade social baseada no trabalho coletivo e na interdisciplinaridade;
- ✓ Equidade: manifestada em primeira instância na oferta de seus serviços sem distinções de raça, credo ou origem social como ajuda para o fortalecimento da democracia;
- ✓ Respeito à Diversidade: baseado no princípio da diversidade do ser, como instrumento potenciador do desenvolvimento. Valor fundamental quando se consideram as diferentes realidades e características individuais dos seus membros e as formas de organização local,

regional e nacional que caracterizam a sua sede. O seu desenvolvimento reflete, ao mesmo tempo, tolerância e pluralismo;

- ✓ A liberdade: como valor inerente à humanidade para buscar a verdade sem restrições, produzir conhecimento e o progresso da sociedade. Implica a consciência do sujeito dos seus interesses, direitos, deveres e responsabilidades políticas com elevado sentido de responsabilidade coletiva.

Como ressaltam Oliveira, Pinto (2018), no mundo atual, caracterizado pela mudança acelerada do conhecimento e da tecnologia, as organizações em geral e as escolas em particular enfrentam obstáculos de mudança amparada e constante para alcançar as suas metas e objetivos de satisfação das exigentes necessidades dos seus clientes. Nesta perspectiva, a qualidade dos serviços é a chave para a competitividade organizacional. Nos últimos 30 anos, as organizações optaram por prestar melhores serviços a clientes cada vez mais instruídos e exigentes. Escritores especializados garantem que o bom atendimento ao cliente é fonte de competitividade porque garante maior rentabilidade às organizações.

No caso da educação, o serviço básico é a aprendizagem e os serviços complementares referem-se a serviços de psicologia, nutrição e cuidados de saúde primários, biblioteca, serviços recreativos e desportivos, serviços comunitários e parentais.

Desde a sua origem, as escolas foram criadas para satisfazer a necessidade de: Formação e educação de valores, aptidões, competências profissionais ou competências para o serviço, preparando gerações e preservando conhecimentos, conduzindo a humanidade para um crescimento e ascensão constante e fortalecendo as sociedades em termos tecnológicos, técnicos e conhecimento científico, “capaz de promover o seu crescimento, aumentando assim a capacidade histórica do conhecimento” (CRUZ, J. 1997, p. 4).

Para brindar com eficiência e eficácia a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos Técnicos Administrativos, como resalta Cruz (2013) é necessário definir:

- ✓ Qualidade de serviço.

Para Blanco (2001, p. 21), “o tamanho da extensão em que um fato ou conhecimento supre um desejo, desvenda uma situação ou agrega valor para alguém” (BLANCO, 2001, p. 21).

- ✓ Características de qualidade de serviço

Segundo Cruz (2013), algumas das peculiaridades que, para um serviço amigável e de qualidade, residem na correção das necessidades, devendo proporcionar resultados. Da mesma

forma, são competências essenciais para colaboradores que estão interagindo diretamente com o público, permitindo-lhes aumentar suas habilidades de controle diante do cliente.

✓ Princípios de qualidade de serviço

Como alude Cruz (2013), baseia-se na avaliação do serviço visando a satisfação do cliente, devendo esta satisfação ser garantida em quantidade, qualidade, prazo e preço. Para isso, devem ser utilizadas ações de acordo com cada setor de mercado e desenvolvido o nível de serviço mais adequado.

✓ Dimensões da qualidade do serviço

Seguindo o modelo teórico de qualidade de serviço proposto por Gonzales (2011), selecionamos as seguintes dimensões:

a) Secretário Geral: realizar trabalhos de altíssima qualidade com esmero, esquematizando os fatores administrativos e financeiros dos esforços da empresa;

b) Direção e Gestão Pedagógica: atividades de processamento de candidaturas acadêmicas, emissão de certificados, manutenção de registo de desempenho acadêmico dos alunos, administrar os horários das aulas e apoiar as atividades docentes de maneira correta e adequada;

c) Sala de Pessoal: destinado a satisfazer as necessidades de informação oportuna dos recursos humanos;

d) Sala de administração: preservação dos colaboradores e recursos pedagógicos da instituição.

Em todas as dimensões são tidos em conta os seguintes indicadores:

- Percepção
- Satisfação

Teorias ou modelos de qualidade de serviço envolve o modelo estabelecido por Gonzales (2011):

- a) Quanto à disposição prática;
- b) A prestação efetiva;
- c) O perfil da instituição.

Componentes de qualidade de serviço

Quijano (2004), concebe os seguintes níveis de qualidade de serviço:

- a) Resumos perceptíveis;
- b) Realização de ofertas;

- c) Condição de atendimento;
- d) Competências dos colaboradores;
- e) Facilidade de contato e comunicação adequada.

Conforme expõem Perez, López e Munício (2000), vale esclarecer que todos os tipos de empresas, inclusive as do setor educacional, e estas talvez com maior força, veem a necessidade de adotar a formação como um meio indispensável para atingir os seus objetivos, os novos processos de acreditação institucional somados às mudanças geracionais resultam em cenários desconhecidos para os membros deste tipo de instituições, que com base no compromisso de ensinar devem adotar para si esta mesma iniciativa e estar numa contínua descoberta e renovação de conhecimentos.

Dessa maneira, como esclarecem Oliveira, Fragata e Fragata (2019), fica claro o dever de oferecer políticas claras que permitam que os recursos propostos à formação e desenvolvimento dos trabalhadores da área administrativa da escola, sejam muito melhor investidos, e assim atinjam indicadores de eficiência e eficácia para melhoria dos serviços prestados por esses funcionários.

Portanto, eficiência e a eficácia não deve ser aplicada apenas na área operacional, mas também em todas as demais áreas, ou seja, atuar com eficiência; onde devem ser controlados não só os materiais, ferramentas e insumos, mas também o impacto no funcionamento do trabalho em si, pois é considerado eficiente quando é capaz de fornecer um produto adequado à sociedade com utilização mínima de recursos. Alcançar eficiência também significa alcançar os melhores resultados com os recursos disponíveis. Assim, quando se buscam determinados resultados, também deve ficar claro quais são as formas mais eficientes de alcançá-los e quais processos técnicos devem ser abordados para alcançá-los de forma eficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado de algum modo conseguiu satisfazer seus reais objetivos ao trazer informações acerca da formação dos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar. Destaca-se que para atingir esses objetivos dentro da escola, é necessário que sejam propostos e oferecidos cursos e treinamentos e atividades conexas aos atributos dos serviços prestados.

Observou-se também que, para que a escola seja uma organização de qualidade, as relações dentro dela devem ser orientadas por uma filosofia de serviço, de fazer bem as coisas. Todo sistema tem um propósito. No caso da educação em geral, sua missão é formar seres humanos com condições de aprender por si próprias no decorrer da vida. Se quiser atingir os objetivos do sistema, é necessário garantir que todas as partes trabalhem juntas, em harmonia e com sentido de equipe.

De acordo com outro objetivo específico que foi investigar a relação entre a atualização em gestão de Tecnologias Digitais Da Informação e Comunicação (TDIC) do pessoal administrativo e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar, conclui-se que elas contribuem de forma importante no desenvolvimento e qualificação da educação. As ferramentas administrativas e de gestão TDIC são altamente populares em escolas e faculdades devido à sua capacidade de facilitar atividades administrativas, desde o armazenamento de dados até a gestão do conhecimento e a tomada de decisões.

Quanto definir em que medida a eficiência e eficácia contribuirão para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos técnicos administrativos, concluiu-se que para ser uma instituição escolar de sucesso e ter um corpo administrativo qualificado é necessário que haja um equilíbrio entre eficácia e eficiência; porque ser eficiente, mas não satisfazer as exigências das partes interessadas, é inútil e só com eficiência podemos alcançar o sucesso. Dessa forma, o artigo contribuiu para trazer esclarecimentos sobre a relação entre a formação geral oferecida aos Técnicos Administrativos e a qualidade do serviço prestado no ambiente escolar.

REFERÊNCIAS

ALARCÃO, Isabel. **Desenvolvimento profissional, interação colaborativa e supervisão**. In: MACHADO, Joaquim; ALVES, José Matias (Orgs.). Coordenação, supervisão e liderança: escola, projetos e aprendizagens. Porto: Universidade Católica Editora, 2014. p. 22-35.

ALARCÃO, Isabel. **Didática: que sentido na atualidade?** Revista Cocar, Belém, Edição Especial n. 8, p. 11- 27, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://paginas.uepa.br/seer/index.php/cocar/index>. Acesso em: 2020.

ARAÚJO, Fabiana Rodrigues de; RIBEIRO, Ormezinda Maria; **Formação continuada de servidores técnicos administrativos no instituto de letras-UNB**, 2018 <http://revistas.umce.cl/index.php/Comunicaciones/article/view/1442/1495>. Acesso em: 2020.

ARGOS, J. & EZEGUERRA, P. **Liderazgo y educación**. Santander: Ed. Universidad de Cantabria. Retrieved

from <https://books.google.com/books?id=MYZPBQAAQBAJ&pgis=1> 2014. Acesso em: 2020.

ARROYO, M. **La performatividad de los procesos de regulación normativa:** La norma como espacio de disputa por la direccionalidad de las políticas educativas para el nivel secundario. En *Actas*. UNLP-FAHCE,

2012. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1684/ev.1684.pdf. Acesso em: 2020.

BATISTA, Eduardo Almeida, et al. **Processo de Capacitação: Formação Continuada dos Técnicos Administrativos em Educação do IFAM campus Coari.** IX – Congresso Brasileiro de Engenharia e Produção. Ponta Grossa – Brasil, 2019. https://aprepro.org.br/combrep/2019/anais/arquivos/10152019_231012_5da67f8889ced.pdf Acesso em: 2020.

BERGUE, S. T. **Gestão de pessoas:** liderança e competências para o setor público. Brasília, DF: Enap, 2019. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4283/1/7_Livro_Gest%C3%A3o%20de%20pessoas%20lideran%C3%A7a%20e%20compet%C3%Aancias%20para%20o%20setor%20p%C3%BAblico.pdf Acesso em: 2020.

BERNARDO, Cintra Teodoro, **Qualidade de Vida no Trabalho de Servidores Técnico Administrativos em Educação:** uma análise em uma Universidade Federal do Estado de Minas Gerais - Dissertação - Administração Pública do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional, – PROFIAP da UFSJ, São João Del Rei 2018. <https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/profiap/Dissertacao%20-%20v2%20-%20FINAL%20-%20Bernardo%20Cintra.pdf> Acesso em: 2020.

CABERO, J. La utilización de las TIC, nuevos retos para las universidades. *Tecnología En Marcha*, 17(3), 33–43. Retrieved, 2015, from http://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/17353/file_1.pdf?sequence... Acesso em: 2020.

CASTRO, E., MIQUILENA H. Y PELEY, R. (2006). Las nuevas tendencias del liderazgo: hacia una nueva visión de las organizaciones educativas. *Omnia*, 12(1), 83-96. Recuperado de <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/omnia/issue/view/864> Acesso em: 2020.

CHIAVENATO, I. **Administración de Recursos Humanos:** El capital humano de las organizaciones (10a. ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2018.

CHIAVENATO, I. **Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones.** Bogotá, Colombia: McGraw–Hill, 2008.

COMETIVOS, Maria Teresa Herrera. **Capacitación Y Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La U.N.A.S.** - Universidad Nacional Agraria De La Selva. Repositorio Institucional Digital. (Ridunas) Tingo María, Perú, 2020. <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3e0fada6-730a-4fab-9e23-53ddb677dad5/content> Acesso em: 2020.

CRUZ, J. **Educação e qualidade total**. México: Grupo Editorial Iberoamérica. 2013

DE SOUZA CORREIA, Marcelo *et al.* **A Percepção dos Servidores Técnico-Administrativos da UFPA Sobre a Capacitação**: um estudo de caso nas unidades acadêmicas e administrativas. UFPA, 2015

DIAS, Diego Melo. **Avaliação do impacto da capacitação profissional do Servidor Público Municipal** / Diego Melo Dias. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas - MANAUS 2016. <https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/5127/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Diego%20Melo%20Dias.pdf>. Acesso em: 2020.

DUEÑAS, Julio Rolando Motta. **Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio en la dirección regional de educación de ICA**, Tesis de maestria - Universidad Privada “Alas Peruanas”, Lima – Perú, 2018. Tesis de maestria https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6317/Capacitaci%C3%B3n_Personal%20administrativo_Calidad%20de%20servicio_Direcci%C3%B3n%20regional%20de%20educaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 2020.

FARIA, Vinícius Ferreira. **Formação stricto sensu de servidores técnico-administrativos em educação: percepção de gestores e servidores qualificados**. 2019. 187 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Diamantina, 2019. http://acervo.ufvjm.edu.br/jspui/bitstream/1/2385/1/vinicius_ferreira_faria.pdf Acesso em: 2020.

FREITAS, Juarez. **Discricionariedade administrativa e o direito fundamental à boa administração pública**. São Paulo, Malheiros, 2007.

GARCÍA, J. “Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”. Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Tulcán – Ecuador, 2013.

GONZALES, N. y Patiño, H. **Modelo de capacitación para el personal administrativo de la fundación universitaria del área andina**, seccional Pereira. Universidad Tecnológica de Pereira; Pereira. 2011

LIMA, S. M. P.; VILLARDI, B. Q. **Como Gestores Públicos de uma Instituição Federal de Ensino Superior Brasileira aprendem na prática a desenvolver suas Competências Gerenciais**. In: ENCONTRO ANPAD, 35., 2011, Rio de Janeiro, Anais eletrônicos [...] Rio de Janeiro: Anad, 2011. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/APB2613.pdf> Acesso em: 2020.

MAGALHÃES, E. M. de et al. **A política de treinamento dos servidores técnico administrativos da Universidade Federal de Viçosa (UFV) na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição**. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2016.

MAGNIN, Luana Silva de Lorenzi Tezza; PAN, Miriam Aparecida Graciano de Souza. **As políticas de educação continuada por competências: um estudo das configurações subjetivas do trabalhador público brasileiro.** Cad. psicol. soc. trab., São Paulo, v. 18, n. 2, p. 153-167, 2015. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172015000200004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 10 maio 2024. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v18n2p153-16> Acesso em: 2020.

MENAR, Jorge Gabriel Flores. **“Desenho de um plano de formação para o pessoal da administração central do Governo Departamento Autônomo de La Paz.** Tesis de maestria - Universidad Mayor De San Andrés Facultad De Ciencias Económicas Y Financieras - Carrera De Administración De Empresas, 2015. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24175/TD-2076.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 2020.

MOREIRA, Sarah Tiburtino; FREITAS, Rodrigo Random de. TREINAMENTO DE SERVIDORES PÚBLICOS EM UNIVERSIDADES FEDERAIS. **Brazilian Journal of Production Engineering**, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 172–185, 2019. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/V05N01_10. Acesso em: 2020.

OLIVEIRA, N. M. T., FRAGATA J. P., y FRAGATA, F. P “**O plano anual de capacitação – pac dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Amazonas como ferramenta para promoção do desenvolvimento profissional: um estudo realizado com os servidores do campus de PARINTINS**”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2019. <file:///C:/Users/roann/Downloads/Dialnet-OPlanoAnualDeCapacitacaoPacDosServidoresTecnicoadm-8930039.pdf>. 2019 Acesso em: 2020.

PARO, V. H. A escola Pública e a Gestão Democrática. São Paulo: Ática, 2004.

PENTEADO, S. A. T. **Política e investimentos** 2 ed. São Paulo: Cortez; Santos, SP: Unisanta Editora, 2018.

PEREIRA, Maurício Fernandes; MARQUES, Sônia Mara. **A importância da qualificação e capacitação continuada dos funcionários:** o caso da Universidade Federal de Juiz de Fora. Encontro Nacional De Pós-Graduação E Pesquisa Em Administração, v. 28, p. 1-15, 2004.

PÉREZ, R.; LÓPEZ, F.; PERALTA, D. E MUNICIO, P. **Rumo a uma educação de qualidade.** Espanha: Narcea S.A. 2000

PINTO, Kleber Monteiro. **Capacitação, Participação e Reconhecimento Social:** Um Estudo de Caso Sobre o Planejamento da Capacitação do Técnico Administrativo da Universidade do Estado da Bahia. 2018.

QUIJANO, V. **Mida eficazmente la satisfacción del cliente.** México 2004:

RELATÓRIO SOBRE TENDÊNCIAS SOCIAIS E EDUCACIONAIS NA AMÉRICA LATINA, 2014, p. 144

https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/eventos/2023-07/Nota%20conceitual%20-%20Ciclo%20de%20semin%C3%A1rios%20virtuais%20de%20SITEAL%20pt-BR_0_0.pdf. Acesso, 2020.

ROJAS, W. Programa de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo y obrero adscrito al núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Año 2009. Universidad de Oriente, Cumaná – Venezuela. Recuperado de: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1751/1/TESIS_WR.pdf. 2011
Acesso em: 2020.

TEIXEIRA, M. C. de S. **Satisfação no trabalho**: estudo de caso junto aos técnicos Administrativos. Dissertação (Mestrado - Sistemas de Gestão) –, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.

WERTHER, W. Y DAVIS, K. **Administración de recursos humanos**. 3a Ed. México: McGraw-Hill.1991

WILHELM, Elizane Maria de Siqueira. **A capacitação dos servidores públicos nas instituições federais de ensino superior do Estado do Paraná**. 2013. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2013.