QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO GESTOR EDUCACIONAL A COMUNIDADE ESCOLAR

JAQUELINE DA SILVA CARVALHO

RESUMO

Este artigo buscou destacar dois objetivos. O primeiro constituiu na tentativa de analisar sobre o cotidiano do gestor educacional, quais são as tarefas desempenhadas diariamente, quais são os requisitos necessários para desempenhar bem esta função, quais os obstáculos encontrados por eles para construir na instituição escolar um processo de ensino e aprendizagem consistente e de qualidade. O segundo propõe algumas alternativas que podem ser utilizadas pelos gestores educacionais para facilitar suas rotinas além de visibilizar o crescimento da equipe multidisciplinar que é compota por professores, pedagogos e principalmente de seu carro chefe que são seus alunos e dessa forma ele conseguir alcançar novos horizontes orientando e motivando seus alunos para vencerem os desafios encontrados na vida escolar e conquistarem o tão sonhado lugar ao sol.
PALAVRAS-CHAVE: Educação; Instituição escolar; Desenvolvimento.

INTRODUÇÃO

A escolha do tema deste trabalho está relacionada com a busca incessante de obtermos uma instituição escolar que possua excelente pratica pedagógicas e boas estratégias de ensino que facilitem o processo de ensino e aprendizagem e que também tenha uma base acadêmica solida com um ambiente escolar harmônico e funcional visto que a escola é a segunda casa dos alunos e ele precisa se sentir pertencente aquela instituição, porque além da parte cognitiva a escola precisa se preocupar também com a parte psicoemocional de todos os alunos.

A justificativa para escolha do tema está relacionada a analisar a qualidade dos atendimentos nos serviços prestados pelos gestores educacionais alunos,

funcionários, professores, pais de alunos e a comunidade escolar em geral na capital baiana além de buscar compreender suas necessidades e soluciona-las rapidamente. Com a globalização mundial e os avanços tecnológicos uma das maiores inquietações do mercado é a qualidade nos serviços prestados em todos os âmbitos da sociedade. Os gestores estão preocupados cada vez mais com seu desempenho no cargo que ocupam e anseiam em prestar um bom atendimento que deixe a
comunidade escolar bem atendida e ter um bom desempenho administrativo.

O gestor assume uma posição importante junto à instituição escolar e suas ações sejam elas boas ou ruins é refletido na comunidade escolar ele tem que ser organizado e saber dirigir e controlar todo processo administrativo e pedagógico para alcançar as metas pré-estabelecidas.

Na atualidade a população está mais consciente dos seus direitos e deveres, pois tem todo um aparato de leis que está disponibilizada em sites e livros com fácil acesso o que facilita as cobranças e dessa forma o gestor precisa estar sempre estudando, buscando novos conhecimentos para poder recepcionar bem todos os que necessitam de seu atendimento e poder encaminhar ou resolver tudo que lhe foi exposto.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar a qualidade dos atendimentos nos serviços prestados pelos gestores educacionais a comunidade escolar em geral na capital baiana bem como identificar recursos e estratégias que contribuam para esse resultado seja satisfatório para todos envolvidos.

Foram analisadas as estratégias utilizadas para atendimento a alunos, professores, funcionários e a comunidade escolar em geral pelos gestores onde se buscou compreender os desejos e necessidades desse público alvo e identificar recursos e estratégias que contribuam alcançar o resultado almejado.

A metodologia utilizada será uma coletânea de diversas literaturas especializadas, para poder ampliar e aprofundar os conhecimentos sobre o objeto estudado além de realizadas buscas on-line, em site confiáveis como o Scielo, entre outros e alguns livros, revistas e jornais entrevista e documentários nos meios de comunicação em geral e o foco principal será à literatura de vários textos sobre a qualidade dos atendimentos nos serviços prestados pelos gestores educacionais a comunidade escolar em geral.
É uma pesquisa exploratória e quantitativa que objetivava analisar o nível de satisfação da comunidade escolar, suas insatisfações, elogios e através dele

podemos fazer uma análise mais precisa. Dentre eles conseguir avaliar que a qualidade do serviço prestado é diferenciada o que não significa que precisa de melhora.
Analisou-se as estratégias utilizadas pelos gestores educacionais para a melhoria dos serviços prestados a educação e quais estratégias que pode ser utilizada para conquistar uma excelência no resultado das solicitações e quais os produtos e as ferramentas podem ser utilizados para facilitam o cotidiano da comunidade escolar e assim conseguirmos obter um ensino de qualidade que é o sonho de todo os envolvidos no processo educacional.

O COTIDIANO DO GESTOR

Com a globalização mundial e os avanços tecnológicos uma das maiores inquietações do mercado é a qualidade nos serviços prestados em todos os âmbitos da sociedade. Os gestores estão preocupados cada vez mais com seu desempenho no cargo que ocupam e anseiam em prestar um bom atendimento que deixe a comunidade escolar bem atendida e ter um bom desempenho administrativo.
Nesse capitulo descreve o cotidiano do gestor educacional e o que é imprescindível para coordenar e o fator mais importante são ter conhecimento profundo do objeto a ser coordenado, precisa ter uma boa base pedagógica para poder acompanhar o andamento das disciplinas e saber orientar a equipe pedagógica quando necessário, pois o planejamento educacional é imprescindível para o desempenho da instituição bem como o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem, pois ele norteia as ações educativas.
O gestor educacional é a pessoal incumbida para administrar a instituição educacional seguindo as diretrizes dos órgãos responsáveis pela educação, ou seja, as secretarias estaduais para educação fundamental ou municipal para educação infantil bem como gerenciar o corpo docente auxiliando na elaboração de projetos, grade curricular entre outros além de coordenar todo processo administrativo.
Ele é o responsável tanto pela parte administrativa composta por Secretários, auxiliares, serventes e funcionários em geral quanto à técnica educacional composta por professores, coordenadores, pedagogos e principalmente pela qualidade do ensino prestado aos alunos, o PPP (Projeto político pedagógico) é elaborado com seu auxilio como também o currículo escolar além de mensurar e conduzir o processo de

aprendizagem dos alunos observando o que está de acordo no processo de ensino e aprendizagem e o que precisa de ajustes logo após essa analise orientar a equipe pedagógica para qual caminho trilhar.
Nesse processo ele necessita realizar parcerias com a comunidade escolar professores, coordenadores, funcionários e em alguns casos especialmente solicitar o apoio dos alunos e seus familiares e seu principal objetivo e oferecer um serviço especializado com qualidade e excelência a seus alunos que é sua clientela visto que a instituição escolar é uma empresa que precisa ser bem administrada para oferecer bons resultados senão corre o risco de perder todos e acabar fechando como acontece com algumas instituições de ensino antigas que não se adequaram ao mercado.
A Professora, Doutora em Educação pela Columbia University em Nova York, com Pós-Doutorado em pesquisa e Ensino Superior a Heloísa Luck descreve muito bem a atividade do gestor educacional.

Segundo Luck (2013, p. 28):

[...] o pressuposto de tal enfoque corresponderia ao reconhecimento de que a maior responsabilidade do diretor reside na liderança, orientação e coordenação das atividades docentes, o que é verdade. No entanto, essa atuação demanda o domínio de competências muito mais complexas do que as docentes, e a atenção sobre muito mais situações do que as restritas à sala de aula.

Na atualidade os cidadãos exercem seus direitos de cobrar excelência nos serviços oferecidos, agilidade nos atendimentos e resultados rápidos além dos cumprimentos das missões que as instituições propõem para a população participante.
Com o advento da internet e demais meios de comunicação à população começaram a ter acesso a conhecer seus diretos e esses meios criaram uma forma de comunicação entre pais e a escola dessa forma mesmo os que não têm condições de ir presencialmente às instituições podem se informar e expor seus desejos e anseios.
Para isso o gestor precisa ter uma equipe coesa e responsáveis onde todos tenham um objetivo comum que é um ensino com excelência. E todos tem que estar engajados nesse processo desde equipe pedagógica e administrativa professores até

os serventes que é uma muito fundamental, pois tem contato com todos da comunidade escolar e referente à formação profissional dos docentes alguns autores emitem diversas afirmações.
Segundo Barreto (2007, p. 15).

O processo de formação dos educadores, enquanto espaço reflexivo teórico- prático da ação educativa deve, portanto, envolver um repensar dos princípios, valores e atitudes que compõe a realidade concreta da escola. Nessa dinâmica, a formação profissional de professores e diretores contribui para que o "fazer da escola" passa a se dar de forma compartilhada, responsável e consoante com as funções sociais que a escola tem o dever de resguardar.

A qualidade no atendimento prestado pelos gestores aos funcionários, professores, alunos e seus pais é uma prioridade que acompanha os administradores escolares, ela estar no desenvolver e no satisfazer o bem estar de todos independentemente de onde ele tenha se originado.
Esse trabalho busca analisar a qualidade dos atendimentos e nos serviços prestados pelos gestores educacionais a equipe pedagógica, alunos e seus pais, funcionários e a comunidade escolar em geral na capital baiana além de buscar compreender suas necessidades e as formas para soluciona-las rapidamente.
Buscar compreender os desejos e necessidades desse público alvo, analisar o atendimento prestação pelos gestores e propor formas para que acelerem esse processo sugerindo alternativas.
Segundo KOTLER 2003, apub DANTAS (2004 p.36 e 1998, p.53):

O atendimento ao público é uma atividade complexa em que interagem diversos elementos. Para melhorá-lo é preciso que se tenha uma visão global e integrada de todos os aspectos considerados relevantes, mesmo que, num determinado momento, se opte por acatar um ponto determinado. O conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa

E fundamental que o gestor acompanhar o nível de satisfação dos alunos e seus pais, pois através delas pode observar o que necessita de correção por falhas ou

precisa idealizar outro produto para oferecer que supra as expectativas do público alvo.
O gestor desempenha um papel importante dentro da instituição de ensino e é imprescindível para a construção e manutenção de um ambiente de trabalho onde todos participem e colaborem nesse processo também precisa estar engajado na organização e no funcionamento de todos os setores da instituição o financeiro, o material, o pedagógico

e social e deve ter conhecimento impar no processo de ensino e aprendizagem observando sempre o desenvolvimento dos professores e alunos, pois ele é a mola mestra da instituição.
A participação e interação de toda equipe deve ser liderada, delegada, supervisionada e motivada por ele, pois ele é o elo que liga todos os seguimentos da instituição.
Segundo Córdova (2005, p 65).

Indivíduos e grupos, diferenciados por formação e por função, são portadores de interesses e objetivos que não necessariamente coincidem, bem como, tendo objetivos coincidentes, podem ter visão divergentes quanto aos meios para atingi-los. Daí as diferentes propostas de estratégias, ai a fonte dos conflitos.

O gestor é o estrategista educacional desenvolvendo maneira de gerir a escola provendo um ambiente harmonioso não só para os alunos, mas principalmente para seus funcionários promovendo cursos de atualização e observando o funcionamento num âmbito geral e é o responsável por proporcionar condições matérias e humana mantendo assim um ensino de qualidade na instituição.
Um bom gestor deve ser democrático, mas com postura para poder sinalizar e propor e adequar medidas quando necessárias é o indivíduo que faz as relações na comunidade escolar acontecerem entre pais, alunos, equipe pedagógica e demais funcionários sempre observando as necessidades da instituição e resolvendo em tempo hábil.
É responsável pela manutenção de um ambiente de trabalho amistoso com um clima positivo para todos componentes do grupo nos quais onde sempre terão conflitos, mas o consenso sempre será prioridade afinal ele é o mediador e o incentivador de toda equipe quebrando paradigmas.

A principal função do gestor é liderar, capacitar e inspirar toda sua equipe, mas para isso ele precisa conhecer detalhadamente a área liderada sendo capaz de identificar e modificar os locais aonde existe falhas com metas claras para que todos consigam atingir.
Um renomado psicólogo e pioneiro no campo da inteligência infantil afirma que: Segundo Piaget (1970, p.53):

A principal meta da educação é criar homens que sejam capazes de fazer coisas novas, não simplesmente repetir o que outras gerações já fizeram. Homens que sejam criadores, inventores, descobridores. A segunda meta da educação é formar mentes que estejam em condições de criticar, verificar e não aceitar tudo que a elas se propõe.

Jean Piaget nos instrui que a educação é a mola mestra do mundo e que precisamos orientar e capacitar nos alunos para tornares cidadãos pensantes capazes de discutir suas ideias não aceitando tudo que nos é imposto de dessa forma mudar o mundo.
O gestor é um líder nato e precisa tem uma visão ampliada sobre todos os setores da escola, sabe todos os resultados negativos e positivos encontrados e precisa ter a sabedoria para junto com sua equipe encontrar formas de extermina-los ou ir reduzindo gradativamente.
Esses recursos podem contribuir para alcançar o sonho de todos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem que é ver seus alunos preparados para mercado profissional, pois, vivemos em uma sociedade capitalista e quem não se estabelece no mercado de trabalho não consegue sobreviver e a educação é a nossa principal arma para deixarmos de ser um país subdesenvolvido.

FERRAMENTAS PARA O GESTOR EDUCACIONAL SER UM ETERNO ESTRATEGISTA

A instituição escolar é um mundo onde abriga pessoas de diferentes pensamentos, comportamentos, religiões, raças e classes sociais entre outros e o gestor necessita ter um domínio e maleabilidade para contornar os conflitos que

acontecem no cotidiano conseguindo alcançar o equilíbrio e paz dentro da instituição a qual comanda.
Esse tópico apresenta ferramentas para o gestor educacional ser um eterno estrategista e para isso ele necessita ter uma visão am-

pla das estruturas tanto física, ou seja, a área que a escola comporta entre elas salas de aula, salas administrativas, espaço de lazer e convivência como humana que são alunos, corpo docente e funcionários e principalmente poder contar com uma equipe coesa tanto a administrativa quanto a pedagógica que é a responsável pelo desempenho escolar que é o fator mais importante na avaliação de qualquer instituição de ensino, pois a educação é a mola mestra de quaisquer países principalmente os que estão em desenvolvimento como é o caso do nosso país que necessita de cabeças pensantes para conseguir crescer e se desenvolver economicamente, pois somos ricos em matéria prima, mas completamente desestruturados e o nível de escolaridade é baixíssimo nós temos mais de 11,8 milhões de analfabetos segundo o IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e segundo a ONU Organização das Nações Unidas a base para um país ser considerado desenvolvido é o índice de educação é a taxa de alfabetização que é a capacidade para ler e escrever da população e a taxa de escolarização que é a razão entre o número total de matriculados independente da faixa etária e a população correspondente na faixa de adolescentes entre 15 a 17 anos que e a taxa de escolarização bruta e aquela que abrange crianças de 06 a 14 anos que é a taxa de escolarização.

O gestor educacional é um dos responsáveis em mudar essa estatística educacional do nosso Brasil e para isso precisa estar engajado com o pedagógico da escola para estimular seus alunos a sentir prazer em estudar e terem o senso crítico que um país subdesenvolvido as chances de crescerem profissionalmente é pequeno e o mercado de trabalho muito competitivo onde a lei da procura é maior que o da oferta o que contribui na redução dos salários ofertados pelas empresas gerando dessa forma um alto nível de desempregados ou pessoas mal remuneradas.

É impreterível que ele saiba orientar, motivar, incentivar, da ordem e cobrar os resultados de sua equipe, mas acima de tudo saber ouvir que é uma característica fundamental para um gestor deve demonstrar liderança sem autoritarismo solicitando sempre à cobrança das metas, a manutenção e o aprimoramento dos resultados ele tem que ser um estrategista para conseguir administrar uma instituição de ensino.

Alguns escritores falam sobre o valor da educação e do gestor perante a sociedade e um deles foi o considerado como o pai da administração moderna Peter Ferdinand Drucker de origem austríaca que foi escritor, professor e consultor administrativo dizia que “aumentará a mobilidade social, a partir do acesso à educação formal.” Ou seja, a educação e responsável pelos avanços da sociedade e o gestor é a mola motriz nesse processo educacional.

Segundo Drucker (1993, p.65):

O trabalho do conhecimento, por definição, é um trabalho que só pode ser realizado aplicando coisas que só podem ser aprendidas, ou mais bem aprendidas, no processo de educação formal. (...). Além disso, a escolaridade dá às pessoas autoconfiança e mobilidade.

Dessa forma a educação é responsável por todo conhecimento da sociedade e para ela ser bem direcionada precisa de gestores competentes que consigam levar essa filosofia a todos envolvidos nesse processo de ensino e aprendizagem que são alunos, professores e o staff que é a parte administrativa é incumbida pela organização das tarefas administrativas.

Segundo Drucker (1998, p.53):

Passou se de uma sociedade industrial para uma sociedade de serviço, o que exige nova parceria entre a educação e os negócios. Nos tempos atuais, a educação mudará mais do que mudou desde a criação da escola "moderna", ou seja, a gestão é tão importante para educação quanto à educação é para gestão.

Existem algumas estratégias que podem ser utilizadas pelos gestores educacionais para a melhoria dos serviços educacional e ajuda-los a conquistar uma excelência na educação um deles é oferecer produtos que facilitam o cotidiano de sua comunidade escolar

disponibilizando cursos extracurriculares em diversos horários para suprir as necessidades dos alunos bem como manter a sala aberta para receber todos ouvindo suas necessidades e tentar resolve-las.
O gestor tem que saber deliberar suas decisões de forma coerente para colher os frutos positivos, precisa também criar uma rotina para acompanhar todos os processos e dessa forma obter resultados satisfatórios.

Alguns tópicos são importantes para o gestor ter êxito.

- Planejamento escolar: Esse planejamento deve envolver da área administrativa, financeira e pedagógica, anualmente deve fazer antes do inicio do ano letivo colocando metas a serem cumpridas a curto, médio e longo prazo e acompanhar sempre o desenvolvimento.
- Administração do financeiro: Uma instituição educacional é uma empresa que necessita de organização financeira para conseguir se estabelecer no mercado.
- Gestão descentralizada: É imprescindível para a educação, pois o gestor motiva e incentiva os profissionais a tomarem decisões a se desenvolverem, nessa gestão é estimulada a comunicação e valorização dos profissionais.
- Boa comunicação entre a comunidade escolar: É fundamental ter um bom relacionamento entre os profissionais da escola, para assim poder criar uma relação de confiança o que facilita o desenvolvimento de uma gestão escolar de qualidade.
- O aluno em primeiro lugar: O aluno elemento mais importante no processo escolar, tudo gira em torno de gerar benefícios para que tenha um ensino de qualidade com excelência a final o aluno é a peça fundamental, sem ele não existe escola.
- Investir na atualização educacional dos funcionários e valorização: O gestor deve investir na motivação e em capacitação de seus profissionais principalmente os professores que precisam fazer cursos de atualização para não se tornarem obsoletos que é um requisito importante para os alunos obterem êxito.

A instituição também deve oferecer uma remuneração justa aos funcionários e principalmente os professores e salas de aula com condições de trabalhar e disponibilizar materiais que auxiliem no processo de ensino e aprendizagem.
O guru da estratégia o especialista americano em gestão Dr. Gary P. Hamel
comenta muito sobre as estratégias empresariais em seus palestra e livros.
Segundo Hamel (2003, p.55).

O problema fundamental das empresas atualmente é o fato de não distinguirem entre planejar e “estartegizar”. Planejar tem que ver com programar, não com descobrir. Planejar é para tecnocratas, não para

sonhadores. Dar aos planejadores a responsabilidade de criar a estratégia e como pedir a um pedreiro que crie Pietà de Michelangel.

A priori o conceito estratégias era usado somente por militares para suas operações era vista como a arte do general ela lida com o planejamento e condução, o movimento e divisão de forças, mas com tempo o mercado empresarial começou a ficar muito competitivo e as empresas começaram a buscar novos incrementos para se diferencia no mercado e começou a utilizar s essa ferramenta para conseguir driblar a crise econômica do país e continuarem estabelecidos no mercado do conhecimento onde colégios com mais de 30 anos com ótimas referencias educacionais a qual estudava a alta sociedade da capital baiana fecharam as portas e alguns colégios públicos também por uma má administração foram extintos.
A gestão estratégica e uma ferramenta fundamental para o êxito da instituição, o gestor acima de tudo precisa saber planejar e ter domínio da parte administrativa para poder desenvolver estratégias.
O gestor precisa utilizar um planejamento estratégico que é o processo de analisar uma instituição sob os inúmeros ângulos, definindo as metas a serem seguidas para esse processo dar-se o nome de plano estratégico o qual deve ser acompanhado desde início até concretização das etapas trilhadas.
Segundo Pankaj Ghemawat, autor conhecido por seu trabalho no estudo da globalização. Ele é economista indiano-americano,

professor, estrategista global, palestrante “A estratégia empresarial é vista como o conjunto de objetivos, metas, diretrizes fundamentais e os planos para atingir o mesmo”.
Nos dias atuais com mudanças constantes no mundo dos negócios o gestor sofre muitos desafios para alcançar os objetivos empresarias desejado e ele precisa utilizar métodos para melhorar os desempenhos e a produtividade o qual traga benefícios para empresa e para os seus colaboradores.
O gestor deve utilizar técnicas e estratégias com o objetivo de deixar seus colaboradores mais motivados além de incentiva-los a ampliarem seus conhecimentos disponibilizando cursos ou facilitando o acesso a cursos fora da instituição para dessa forma conseguirem ter uma equipe humana atualizada com os avanços constantes que acontecem no mundo.
Ela deve utilizar um mecanismo que socialize a escola e a comunidade e dessa forma contribuir também no crescimento educacional da população que a cerca com

palestras de incentivo à leitura, a escrita e também discutirem os assuntos que afligem a comunidade local atualmente que são sexo na adolescência, drogas onde leva as crianças não só a utilizar, mas também a traficar elevando a criminalidade nos bairros e insegurança de todos moradores.
O gestor não pode se tornar obsoleto, ele precisa constantemente se atualizar com cursos, palestras, seminários sobre todos os processos, métodos existem no mercado para sua área e dessa forma acompanhar o desenvolvimento e sua escola vai estar em eterno desenvolvimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se encontrar algumas alternativas para serem utilizadas por gestores que facilitem sua rotina no que diz respeito à qualidade no atendimento prestado aos funcionários, professores, alunos e seus pais que é uma prioridade que acompanha os administradores escolares.
Foi realizada uma reflexão sobre a qualidade no atendimento prestado pelos gestores aos funcionários, professores, alunos e seus pais, ou seja, a comunidade escolar que é uma prioridade que acompanha os administradores escolares.
Procurou-se compreender as ações desses profissionais buscando o aprimoramento bem como encontrar alguns meios que possibilitem uma leveza nessa rotina para dessa forma promoverem a práxis pedagógica significativas para uma efetiva educação de qualidade.
Foi relato o advento da globalização mundial e os avanços tecnológicos uma das maiores inquietações do mercado atual que é a qualidade nos serviços prestados em todos os âmbitos da sociedade e com todas essas mudanças os gestores estão a cada dia procurando melhorar seu desempenho e se destacar na sua área.
Na atualidade para ser um bom gestor educacional ele precisa ter uma excelente bagagem pedagógica e administrativa para conseguir realizar uma boa administração, mas sempre seguindo as diretrizes dos órgãos responsáveis pela educação que são as secretarias estaduais para educação fundamental ou municipal para educação infantil.
Para trilhar esse caminho ele precisa do apoio de toda comunidade escolar e com isso tem a necessidade de realizar parcerias com todos os funcionários, à equipe

pedagógica, equipe administrativa, alunos, seus pais e quando necessário com a comunidade da localidade para obter bons resultados na sua gestão e esse é um dos pensamentos de todos os administradores.
Um bom gestor precisa estar ciente dos deveres e direitos de seus comandados porque após o advento da internet toda população tem acesso a pesquisas sobre diversos assuntos a qual eles recebem o resultado imediatamente e dessa forma ele precisa conhecer para poder adequar e contestar quando necessário.
Buscou-se lançar algumas estratégias para contribuir na boa administração do gestor, alguns tópicos que servira para nortear um bom andamento administrativo.
O quanto é importante ele conheça a área

física da escola e também ter domínio de sua equipe de trabalho e saber ser maleável para poder contornar as adversidades do cotidiano.
É imprescindível que ele consiga orientar, motivar e incentivar sua equipe e também ter uma boa comunicação com professores, equipe administrativa alunos, pais dos alunos e toda comunidade escolar onde todos devem estar coesos para conseguir obter bons resultados no final.
Ele precisa saber ouvir que é uma característica fundamental para todo gestor o qual deve ser líder sem ser autoritário também é necessário que ele sempre cobre as metas definidas bem como a manutenção e o aprimoramento dos resultados para poder gerir bem uma instituição de ensino.
O objetivo dessa pesquisa foi encontrar alternativas para facilitar o cotidiano dos gestores escolares e através de pesquisas bibliográficas e analises das mesmas foram lançados tópicos que podem ser utilizados pelos gestores para aperfeiçoarem sua administração.
É importante que os gestores consigam engajar, estimular e motivar sua equipe administrativa, equipe pedagógica, os alunos, pais dos alunos e a comunidade escolar em geral para obterem resultados positivos.
Com base nas pesquisas bibliográficas verificou que o gestor escolar e responsável pelo planejamento escolar e administrativo e as execuções desses projetos que facilitam o processo de ensino e aprendizagem de seus alunos e a forma como ele responde os anseios e as solicitações da comunidade influenciam muito.
Observou-se que todas as ações promovidas pela escola contribuem para conquistar a tão sonhado ensino de qualidade que leva ao sucesso escolar de seus alunos e da instituição.

É ideal que exista uma gestão democrática participativa onde todos estejam envolvidos e comprometidos engajados, motivados e instigados a estimular as crianças e adolescentes no processo de construção de conhecimentos inclusive os projetos interdisciplinares. É possível afirmar, que essa modalidade contribui de forma bastante significativa para uma efetiva educação de qualidade.
As estratégias utilizadas pelos gestores educacionais para a melhoria dos serviços educacionais são inúmeras e contribuem para conquistar uma excelência na educação.
São oferecidos infinitos produtos que facilitam o cotidiano da comunidade escolar onde são disponibilizados cursos extracurriculares em diversos horários para suprir as necessidades dos alunos e professores e liberar os docentes para participarem de cursos de atualização para estimular ainda mais a fomentação escolar bem como ter a sala da direção aberta para receber todos ouvindo suas necessidades e tentando supri-las.
O gestor precisa ser acima de tudo um líder nato, saber colocar seus posicionamentos de uma forma que não seja ríspida, mas que alcance a todos os seguimentos a ele ligados sempre contornando os desentendimentos ocorridos na sua comunidade para dessa forma poder ter um ambiente escolar aconchegante para todos e com ensino de qualidade.
O gestor deve criar possibilidades para comunidade escolar construir ou dá continuidade ao crescimento e expansão do conhecimento, pois é o local mais propicio para troca de informações.

REFERÊNCIAS

ALVES, Nilda. Cultura e cotidiano escolar. IN: Revista Brasileira de Educação. n. 23, maio/ Jun/Jul/Ago, 2003, p. 62 - 74.

ANDRADE, Rosa Maria Calaes de (org.). O cotidiano educacional. Porto Alegre: Artmed, 2003.

CERTEAU, Michel de. A invenção do cotidiano. 13.ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica. 5. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DANTAS, Edmundo Brandão. Atendimen-

to ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília/DF: SENAC, 2004.

GALVÃO, Izabel. Cenas do cotidiano escolar: conflito sim, violência não. Petrópolis, Vozes, 2004.

LÜCK, Heloísa. Gestão educacional: uma questão paradigmática. 3.ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

KOTLER, Philip. Administração de marketing. Edição do Milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

ROGERS, Carl. Liberdade para aprender. Elo Horizontes: Interlivros, 1981. R

OUSSEAU, Jean Jacques. Emílio, ou da Educação. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1996.