

Central de Informações da Secretaria da Educação recebe prêmio Gestão SP

Serviço de consulta, que faz 120 mil atendimentos mensais, ganhou o Troféu Mário Covas na categoria Modernização da Gestão Pública

Oferecer informação educacional com qualidade e rapidez para o cidadão. Essa é a proposta da Central de Atendimento de Informações Educacionais da Secretaria Estadual da Educação (SEE), um dos maiores órgãos da administração direta do Estado, que atende 275 mil funcionários, 5,4 milhões de alunos, 5,4 mil escolas e a comunidade acadêmica da USP, Unesp e Unicamp.

A Central foi um dos oito serviços públicos contemplados com o *Prêmio Gestão SP – Inovação na Gestão Pública no Estado*. O troféu Mário Covas foi concedido na categoria Modernização da Gestão Pública e entregue dia 22 de novembro, em solenidade realizada na Sala São Paulo, na capital. O julgamento dos vencedores foi balizado por quatro quesitos: qualidade do atendimento, serviços on-line, integração dos processos e relação com a comunidade.

"Para o aperfeiçoamento da gestão é muito importante que o governo saiba exatamente o que o cidadão está pensando e querendo. A Central de Atendimento cumpre esse papel com primazia", analisou o secretário-chefe da Casa Civil, Arnaldo Madeira.

Para o secretário-adjunto da Casa Civil, Floriano Pesaro, "o trabalho desenvolvido pela Central de Atendimento é tão bom que basta olhar o aumento no volume de atendimentos no último ano".

Crescimento – A ligação gratuita e o atendimento pessoal da SEE estão disponíveis de segunda à sexta-feira, das 8 às 19 horas. Nos domingos, o plantão telefônico funciona das 9 às 17 horas. O balcão para o público fica na sede da SEE, na Praça da República, 53 – prédio do antigo colégio Caetano de Campos, região central da capital. Outra possibilidade é encontrar a informação procurada no site da SEE, na seção "Perguntas mais freqüentes", ou enviar mensagem de correio eletrônico com a solicitação.

Maria Nícia Pestana de Castro, gestora da Central, conta que o serviço foi criado no final de 1999 e hoje utiliza uma equipe de 58 profissionais. O número de atendimentos não pára de crescer. "Em 2001, foram 100 mil; em 2002, 500 mil e no ano passado, um milhão. Em 2004, a previsão é finalizar o ano com 1,5 milhão de consultas", explicou.

Em média, são realizados 120 mil atendimentos mensais. "Um dos maiores desafios, é conseguir entender rapi-

Total de atendimentos (Evolução 2001-2003)

Ano	Consultas
2001	101.256
2002	504.827
2003	1.018.624

Fonte: Secretaria Estadual da Educação



Maria Nícia e Naime, ao lado do troféu: serviço de qualidade para atender o cidadão



Maria Cristina supervisiona o atendimento: consultas podem chegar a 1,5 milhão



Equipe de atendentes da Central: esforço para resolver todas as dúvidas dos usuários

damente a necessidade do cidadão. E o público solicitante é bastante abrangente: inclui professor universitário, mãe de aluno e até mesmo pessoas com dúvidas sobre validade de diplomas em outros países", comenta Maria Nícia.

A solicitação mais comum é sobre oferta de vagas e endereço de escolas. Pedidos de informações sobre supletivo, calendário escolar e o *Programa Escola da Família* também são freqüentes, principalmente no período de inscrições. A Central recebe ainda dúvidas, críticas e sugestões e informa sobre legislação, ações de outros órgãos estatais e das secretarias municipais de ensino.

Fluxo de informações – Naime Sato, que responde pela coordenação da Central, explica que a eficiência conseguida pelo serviço é fruto de planejamento, organização e agrupamento das informações por assuntos. No início, consultas de caráter estatístico e demográfico exigiam mais tempo para a resposta, porque era necessário pesquisar. Aos poucos, todo o material pedido foi condensado e passou a alimentar o sistema de informações da SEE. "Assim, o atendente telefônico tem acesso rápido à informação para poder repassá-la", explica Naime.

As sugestões passadas pelos usuários são recebidas com muita atenção. "Elas são incluídas no treinamento periódico dos atendentes, que procuram sempre antecipar ações e manter, em caráter permanente, uma postura pró-ativa. O resultado é a sensação de transparência e eficiência para o usuário", diz a coordenadora.

Satisfação – Naime conta que o maior estímulo para a equipe é o retorno positivo do usuário, expresso em mensagens de agradecimento. Alexander Dias Cassiano Júlio enviou e-mail elogiando a presteza e a determinação do atendente. Zélia Ramosi, ex-diretora do Instituto de Psicologia da USP, ligou para saber se, no momento, a SEE estava promovendo alguma reunião entre pró-reitores da USP e da Unesp. "A resposta veio em menos de um minuto, e aprovei o serviço", comentou.

Equipe – Maria Cristina Faria Caetano é supervisora do atendimento telefônico. Ela conta que o programa de computador que gerencia as chamadas ajuda bastante. Ele verifica, de modo automático, qual foi o atendente que recebeu chamada há mais tempo, para que nenhum deles fique sobrecarregado. E distribui as ligações por ordem de chegada. "O princípio adotado é democrático e a divisão do trabalho permite um atendimento mais eficiente", explica Maria Cristina.

"Aprendi muito no treinamento-carapato, técnica que consiste em um novato acompanhar outro atendente para aprender rapidamente a função. Aqui, me realizo como ser humano e profissional", afirma Rodolfo Pereira Mazzonetto, há oito meses trabalhando como atendente na Central.

Rogério Silveira

Da Agência Imprensa Oficial

SERVIÇO

Central de Atendimento da SEE –
www.educacao.sp.gov.br
 Correio eletrônico –
www.infoeducacao@educacao.sp.gov.br
 Tel. 0800 77000 12