

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO  
E INFORMAÇÕES  
EDUCACIONAIS

# **MATRÍCULA CIDADÃ**

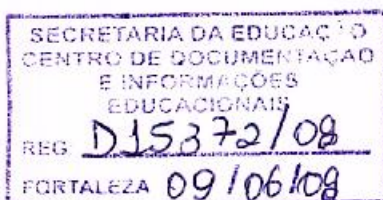
## **CIDADANIA E**

### **PROCESSO DA MATRÍCULA**



Reservados todos os direitos. É proibida a duplicação ou reprodução deste volume, ou de partes do mesmo, sob quaisquer formas ou meios (eletrônico, mecânico, gravação, fotocópia ou outros), sem a prévia e expressa autorização da SEDUC.

FORTALEZA  
2002



E 6 P 4 ex 10

2001 by Marcos Clayton Pessoa

Windows é marca registrada da Microsoft Corp.

WORD é marca registrada da Microsoft Corp.

EXCEL é marca registrada da Microsoft Corp.

POWER POINT é marca registrada da Microsoft Corp.

OUTLOOK é marca registrada da Microsoft Corp.

EXPLORER é marca registrada da Microsoft Corp.

Direitos reservados em língua portuguesa à Secretaria da Educação Básica

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA POR: Biblioteca Central da UECE

M433 Matrícula Cidadã: Estrutura, Cidadania e  
Software da Matrícula / Marcos Clayton  
Pessoa. Fortaleza: [s.n.], 2002  
92p. il.

1. Informática - Educação. I- Pessoa, Marcos Clayton  
Fernandes II. Título.

CDD - 004

Printed in Brazil

## **APRESENTAÇÃO**

### **Agentes da Cidadania**

O ponto chave do processo da Matrícula Cidadã é a pessoa humana. É ela, personificada em alunos, pais e responsáveis pelos alunos, que dá sentido a todo este esforço para acabar com as filas e atender bem ao cidadão. A cidadania é feita com estes pequenos gestos de atenção, carinho e reconhecimento.

Este tratamento atencioso reconhece como cidadãos quem procura a escola para fazer a matrícula. Mas também transforma em agentes da cidadania quem atende aos alunos, pais e responsáveis. A promoção da cidadania acontece no processo da matrícula. A construção da cidadania se encontra ainda no fato de que, no Ceará 98% das crianças de 7 aos 14 anos estão na escola.

A escola, além de desempenhar uma função natural de inclusão social, é um agente de inclusão digital. No Ceará, o investimento do governo para conectar todas as escolas à Internet tem como objetivo combater a exclusão digital. A tecnologia, em vez de ser um fosso que separa alguns privilegiados do grupo social de menor poder aquisitivo, se transforma em ferramenta de inclusão social ao se tornar acessível nas escolas.

A Secretaria de Educação Básica tem investido na informática como meio de aperfeiçoamento do processo de gestão. O SIGE, sistema de gestão que controla a parte acadêmica e gerencial da SEDUC, modernizou e deu mais agilidade à administração.

O sistema recebeu este ano o prêmio Top 10 IN, na categoria Software de Gestão Empresarial. A prêmio tem patrocínio do Sindicato das Empresas de Informática, Telecomunicações e Automação do Ceará (SEITAC) e da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet (Assespro), Regional Ceará.

O projeto da Matrícula dos anos de 2000 e 2001 foi apresentado em congressos no Brasil (São Paulo-CONIP, Brasília e Natal-SECOP) e no Exterior (Inglaterra, Irlanda, França, Dinamarca) e agora será apresentado em Cuba no Congresso SIMPLAC organizado pela UNESCO.

O projeto internet nas escolas está sendo um sucesso com o treinamento de alunos que exercem a função de monitores e o aperfeiçoamento técnico das escolas com o recebimento de computadores, impressoras e uma rede interna ligado por link dedicado na internet.

**Marcos Clayton Fernandes Pessoa**



**Governo do Estado do Ceará**  
**Secretaria de Educação Básica do Estado do Ceará**

**Sistema do Processo de Matrícula 2003**

**Diretrizes Básicas**

**FASE 1 – MATRÍCULA AUTOMÁTICA DE ALUNOS VETERANOS**

Os alunos matriculados e regularmente freqüentando a escola terão suas matrículas confirmadas automaticamente na escola de origem. Os ajustes na matrícula de veteranos foram efetuados no mês de outubro de 2002.

**FASE 2 – REMANEJAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE ALUNOS DA REDE PÚBLICA**

O remanejamento deve acontecer quando a escola onde o aluno está matriculado não lhe ofertar a necessária continuidade de estudos. O remanejamento ocorrerá de maneira articulada e negociada, entre os gestores das escolas públicas estaduais e municipais.

Os alunos remanejados terão prioridade na ocupação das vagas ofertadas, após a data de confirmação automática de matrícula de alunos veteranos.

O aluno ou responsável deverá comparecer a unidade escolar da rede pública estadual, a fim de confirmar seu remanejamento, no período de 25 a 29 de novembro/2002 para a efetivação da sua matrícula.

A transferência indica a necessidade pessoal do aluno em se matricular noutra escola da rede pública (municipal ou estadual). Esse processo acontece no mesmo período do remanejamento. A transferência é assegurada para aqueles alunos que mudaram de residência e para os alunos com menos de 14 anos, que atualmente estudam em escolas distantes de suas residências.

**FASE 3 – MATRÍCULAS DE ALUNOS NOVATOS**

Os alunos novatos que desejam se matricular nas escolas da rede pública estadual e municipal devem adotar os seguintes procedimentos:

- Os pais ou responsáveis devem se dirigir à escola mais próxima de sua residência, no período indicado no calendário da Matrícula, munido dos documentos necessários, e havendo a vaga, a matrícula será efetuada automaticamente;
- Essa matrícula poderá ser efetivada para a escola desejada, caso tenha vaga disponível, ou em outra escola estadual mais próxima;
- Somente a rede estadual trabalhará com sistema on-line, isto é, matrícula informatizada. Os pais ou responsáveis não precisarão se deslocar de uma escola para outra a fim de efetuar a matrícula. Qualquer escola poderá fazer a matrícula;
- No ato da matrícula a escola fornecerá um comprovante informando nome e código do aluno, o turno, a série e a modalidade de ensino, como documentos comprovativos de sua matrícula;
- Para efetuar a matrícula, o pai ou responsável deverá apresentar a seguinte documentação: cópia da certidão de nascimento, transferência ou declaração de escolaridade. Os alunos que estejam em processo de recuperação, a escola de origem deve informar na declaração as reais condições de promoção do aluno na série subsequente.
- A ausência dos documentos não impede a realização da matrícula.

- A Escola deve encaminhar ao Conselho Tutelar a relação dos alunos que não apresentaram todos os documentos necessários para efetivação da matrícula, constando: o nome do aluno, endereço dos pais ou responsáveis e especificação do (s) documento (s) que deixou de apresentar. Até o final do 1º semestre do ano letivo, o Conselho Tutelar, Escola e Família deverão solucionar as pendências de documentos.

### **Calendário da Matrícula de Novatos 2003**

| <b>IDADE DO ALUNO</b> | <b>DATA</b>    |
|-----------------------|----------------|
| 04 e 05 anos          | 10 de dezembro |
| 06 e 07 anos          | 11 de dezembro |
| 08 e 09 anos          | 12 de dezembro |
| 10 e 11 anos          | 13 de dezembro |
| 12 e 13 anos          | 17 de dezembro |
| 14 e 15 anos          | 18 de dezembro |
| 16 e 17 anos          | 19 de dezembro |
| A partir de 18 anos   | 20 de dezembro |

Alunos de 04 e 05 anos poderão ser cadastrados nas escolas do Estado. A demanda será encaminhada à Prefeitura de Fortaleza.

### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

- Os pais ou responsáveis devem observar o calendário de matrícula com os dias designados para atendimento das idades, a fim de organizar o processo e melhorar a sistemática de matrícula nas unidades escolares.
- Para os pais ou responsáveis que possuem mais de 01 (um) filho em faixa etária correspondente às diferentes datas da matrícula, será permitida a efetivação da matrícula de todos os filhos num único dia que, deve ser no dia destinado ao filho mais novo.
- Os alunos com idade inferior a 14 anos que desejam estudar no turno noturno, só poderão efetuar sua matrícula se estiverem portando autorização judicial.
- O aluno que, por motivo superior, deixou de fazer a matrícula nas datas estabelecidas no calendário – Matrícula/2003, deverá se dirigir à escola de sua preferência e, havendo vaga, efetuar sua matrícula.

# PROCESSO DE MATRÍCULA

## INTRODUÇÃO

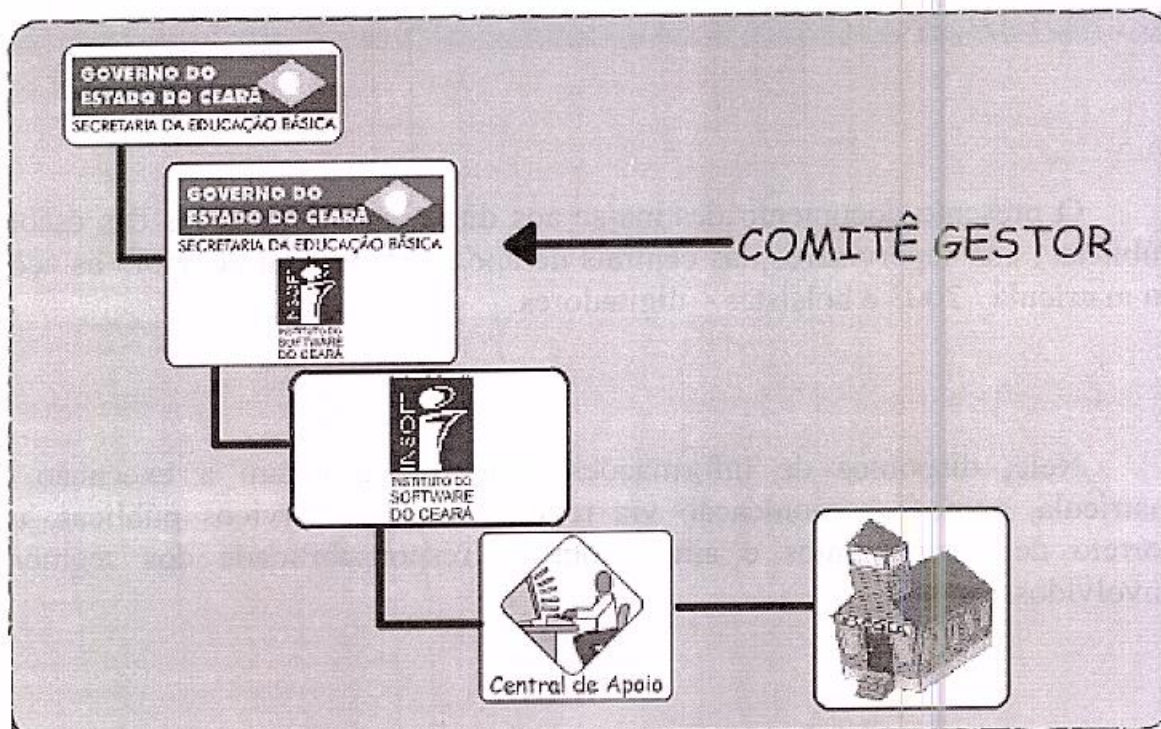
O presente documento destina-se aos diretores e secretários das escolas públicas, aos supervisores das centrais de apoio, ao pessoal de apoio as ações da matrícula / 2003 e bolsistas – digitadores.

Nele, dispomos de informações úteis que orientam a execução da matrícula, como : comunicação via rede e telefone, serviços públicos, uso correto de equipamentos e ainda sobre a responsabilidade dos segmento envolvidos.

As informações aqui apresentadas serão discutidas em treinamento, quando os instrutores possibilitarão uma maior compreensão de todas as etapas que envolvem o processo de matrícula.

***“O trabalho de equipe é, sem dúvida, fortalecida pela força conjunta.  
Portanto, boa sorte e êxito na execução das atividades”.***

## ESTRUTURA DO PROJETO



O processo da matrícula inicia na SEDUC – (Secretaria de Educação Básica do Estado do Ceará) – Responsável maior pelo projeto, desenvolvido pela Coordenadoria de articulação e Gestão Educacional, através da Comissão de Matrícula, apoiada pelo Núcleo de Suporte Tecnológico.

O INSOFT – (Instituto do Software do Ceará) é a instituição contratada pela SEDUC para executar em conjunto, o projeto da matrícula.



## COMITÊ GESTOR

O Comitê Gestor é composto de pessoas da SEDUC e do INSOFT.

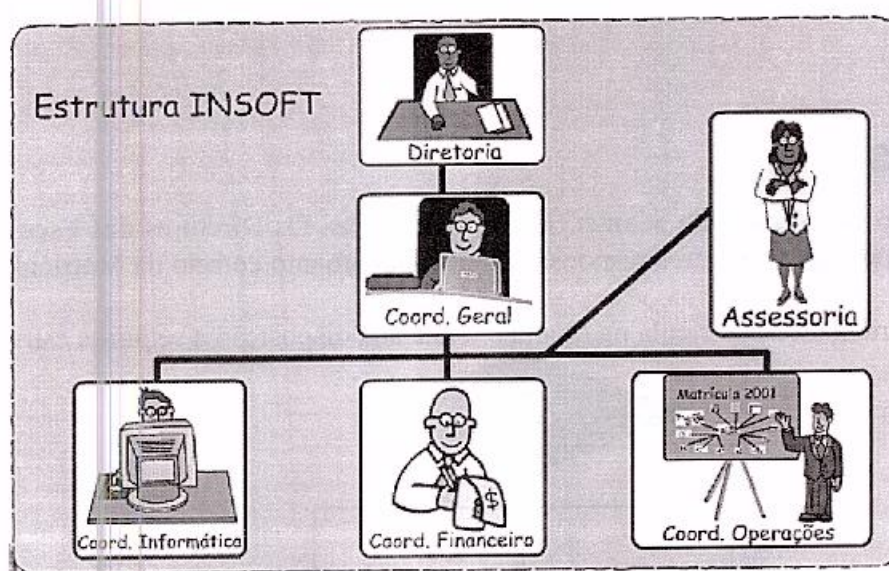
Este Comitê analisa as determinações e as diretrizes oriundas da SEDUC sobre o processo de matrícula, realiza a sua implantação e execução, envolvendo todos que dela participaram.

O INSOFTE é responsável por:

- Criação do Software de Matrícula
- Elaboração de todo material de apoio e didático
- Treinamento de todos os envolvidos
- Seleção de Pessoal
- Gerência dos dados (informações dos alunos, dos núcleos, das escolas)
- Divulgação das informações (WEB, relatórios)
- Emitir relatórios periódicos de suas atividades
- Participar do Comitê Gestor

Farão parte do processo da matrícula / 2003, todas as escolas da rede pública estadual, em número de 204, jurisdicionadas ao CREDE 21,22,23.

As escolas contarão com bolsistas – digitadores, totalizando 816 e com mais 434 técnicos – apoiadores para manter agilidade no atendimento as famílias. As escolas estão agrupadas em núcleo, que são as Centrais de Apoio.



O INSOFTE irá disponibilizar toda uma equipe para coordenar, em conjunto com a Comissão de Matrícula da SEDUC, o processo da Matrícula 2003 com a seguinte estrutura:

- Coordenador Geral – nomeado pelo diretor executivo do INSOFTE para coordenar a parte técnica de informatização da Matrícula / 2003, com três coordenações específicas e uma assessoria de imprensa.

Trabalhando diretamente com o Coordenador Geral existem outras três Coordenações:

- **Coordenação de Informática (CI):** é responsável pelo dimensionamento dos equipamentos que serão disponibilizados nas escolas, pela sua instalação, manutenção durante todo o trabalho da Matrícula.
- **Coordenação Operacional (CO):** é responsável pela implementação da Matrícula, tendo como principais responsabilidades: a criação de manuais, a operacionalização dos treinamentos e execução do projeto.
- **Coordenação Financeira (CF):** é responsável pela administração financeira do projeto e pela geração do balanço financeiro e patrimonial da Matrícula.

## CENTRAL DE APOIO

Visando agilizar o processo de Matrícula e principalmente, buscando dar maior apoio aos Diretores das Escolas da Rede Pública Estadual, envolvidos no projeto, o INSOFT disponibilizou 22 Centrais de Apoio.

Estas Centrais de Apoio serão supervisionadas por um profissional do INSOFT que estará apto a colaborar em todas as etapas e atividades da Matrícula 2003.

Estas Centrais de Apoio funcionarão como base de suporte às Escolas e ao INSOFT, evitando a demora nas soluções de problemas ocorridos e detectados pelos supervisores de área, que estão aptos a resolvê-los.

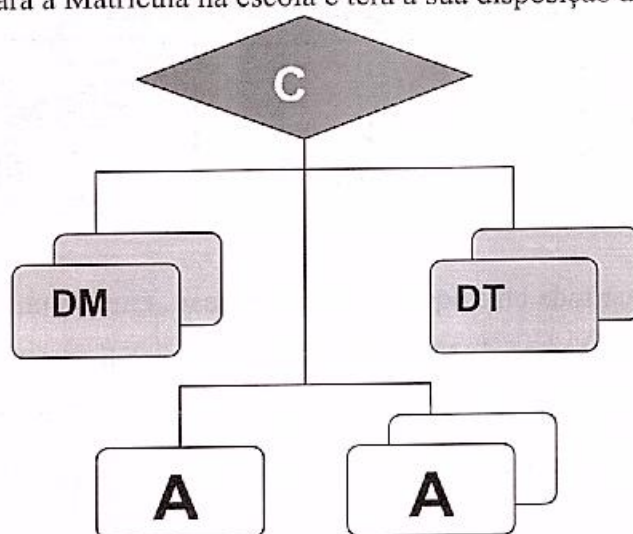
As Centrais de Apoio terão um supervisor (profissional selecionado pelo INSOFT). Este supervisor tem como principal função auxiliar os diretores das escolas, tirando suas dúvidas e com eles, resolvendo eventuais problemas.

Uma equipe composta de técnicos de informática, alunos digitadores e um motorista está na operacionalização das ações da Matrícula / 2003 junto às escolas de cada região a forma a facilitar as informações entre uma central e outra, na busca de vagas.

## ESCOLAS

As escolas são os locais onde acontecerão as Matrículas. Os Diretores das Escolas da Rede Pública Estadual são os maiores responsáveis pelo andamento correto da Matrícula 2003.

O Diretor coordenará a Matrícula na escola e terá a sua disposição a seguinte estrutura:

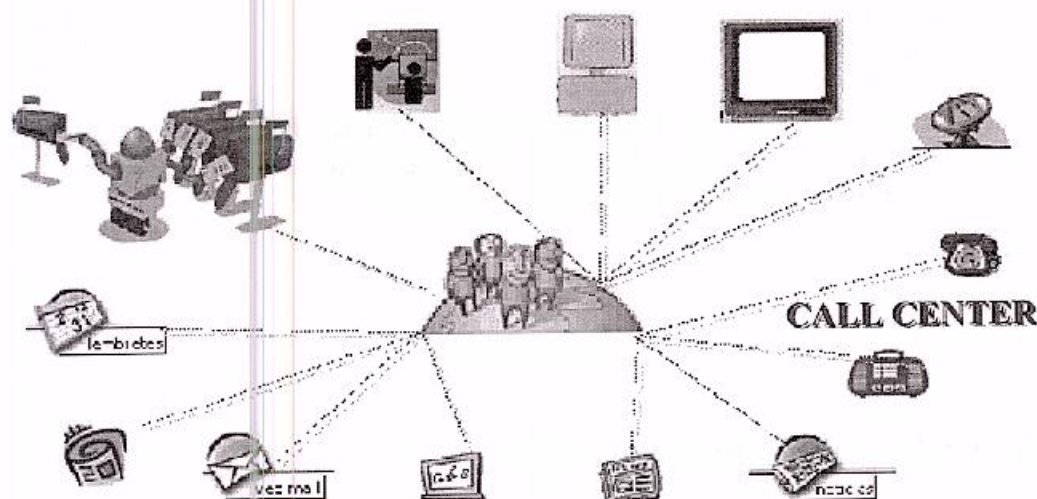


- DM e DT: são os digitadores. DM trabalhará pela manhã e DT trabalhará a tarde. A quantidade de digitadores será dimensionada pelo número previsto de matrículas a serem realizadas na escola, e pela quantidade de computadores;
- A: são os apoiadores. Estes realizarão o trabalho prévio, desde o acolhimento dos pais, até a verificação de documentos, distribuição de senhas e encaminhamentos para a sala de espera.

## EXECUÇÃO DA MATRÍCULA

### 1º. PASSO: Divulgação

O primeiro passo na execução da Matrícula será a divulgação de todas as informações necessárias à matrícula na escola. Os alunos veteranos serão automaticamente matriculados não havendo necessidade de ir a escola. Após a matrícula dos veteranos e remanejamento serão divulgadas as vagas existentes para cada modalidade de ensino ofertada pela Unidade Escolar.



Os Diretores das escolas deverão afixar cartazes contendo as informações da quantidade de vagas que serão ofertadas para cada, série.

Para cada vaga existente é importante que o Diretor e sua Equipe preparem cartões coloridos que representarão as vagas oferecidas na escola. Assim, ao terminar os cartões, terminarão as vagas ofertadas.

### 2º. PASSO: Recepção dos Responsáveis e Distribuição das Senhas por Série e Idade.



Pela experiência vivenciada, sabe-se que a insegurança dos pais com relação à matrícula do seu filho, tem sido uma constante. Por isso, eles se aglomeram nas portas das escolas, gerando grande insatisfação e por mais que se divulgue e se garanta a vaga, os pais continuam incrédulos e irritados, às vezes, pela demora no atendimento.

### PREPARAÇÃO

Por isso, tanto os Diretores quanto o pessoal de apoio devem estar preparados para lidarem com pessoas irritadas, cansadas, preocupadas etc. No módulo de CIDADANIA nós veremos como tratar vários tipos de problemas que poderão ocorrer desde os citados sobre as pessoas, passando por acidentes, tumultos etc.

### RECEPÇÃO NA FILA

A recepção dos alunos e/ou responsáveis na fila deve ser **AMÁVEL** e **EDUCADA**, mas sem sombra de dúvida **FIRME**. Ao divulgar qualquer informação fale alto e claro, exija a atenção de todos, mas sempre lembrando das palavras mágicas:

- POR FAVOR...
- Senhoras e Senhores...
- Esta Informação é útil para andamento do bom trabalho.

### ENTREGA DE SENHAS e ENCAMINHAMENTO

Depois que a fila estiver organizada, o pessoal de apoio deverá iniciar a conferência da documentação e a entrega das senhas.

Documentação Necessária:

Cópia da certidão de Nascimento

Transferência ou declaração de escolaridade

A ausência dos documentos não impede a realização da matrícula, ficando sob a responsabilidade do pai ou responsável a entrega do documento no prazo exigido.

O Apoiador fará uma prévia abordagem junto às pessoas da fila, procurando verificar a solicitação de vaga, série pretendida e documentação.

Para melhor disciplinar a matrícula, foi criado um calendário de atendimento por dia/idade. Para os Pais ou responsável que possuem mais de um filho em faixa etária correspondendo as diferentes datas da matrícula, será permitida a efetivação da matrícula de todos os seus filhos no único dia que, preferencialmente, deve ser no dia destinado ao seu filho mais novo.

Após o trabalho realizado junto à fila, o Apoiador deverá tomar as seguintes providências:

- Entrega a senha e faz o conhecimento para a matrícula;
- Na ausência de oferta da série desejada, o apoiador faz o encaminhamento para o Diretor Coordenador e este orientará o pai ou responsável na busca de outra escola.

### 3º. PASSO: Recepção na Sala de Espera



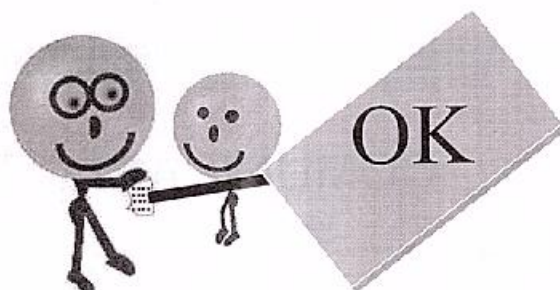
Após os procedimentos anteriores alunos, pais ou responsáveis serão encaminhados a um ambiente onde possam aguardar, de forma confortável, a chamada de sua senha.

O tratamento aos pais ou responsáveis deverá ser amável, considerando-se que acordam cedo, passam por momentos de ansiedade e ainda podem estar sem uma alimentação básica

### 4º.PASSO - Digitação dos dados e efetivação da matrícula

Procedimentos dos digitadores:

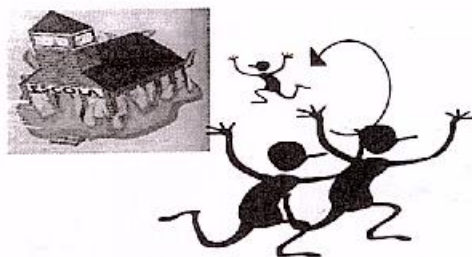
- Receber senha e documentos;
- Processar o registro dos dados do aluno na ficha eletrônica.
- Entrega do comprovante da matrícula.



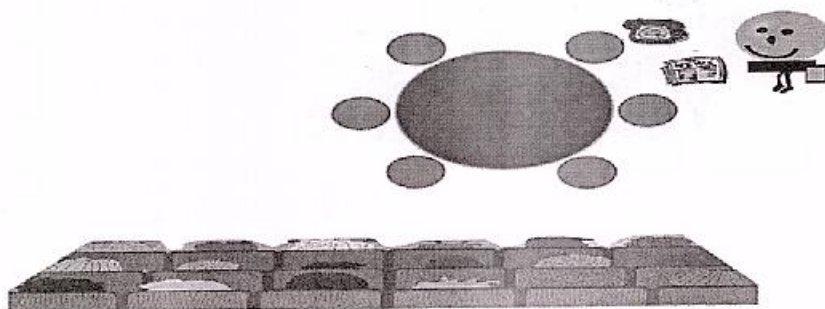
Pode-se oferecer caneta para pronto preenchimento da ficha de matrícula.

Ter disponível água, chazinho ou café, além de ser muito agradável não encarece muito

## MATRÍCULA PARA QUEM NÃO CONSEGUIU SENHA OU VAGA



### Procurando uma Vaga



A ausência da vaga na escola para o qual a família se dirige, não deverá acarretar nenhum pânico, pois há nessa escola alguém responsável para ajudar os pais ou responsáveis na busca de vaga nas escolas circunvizinhas. O profissional encarregado de fazer a pesquisa terá à sua disposição uma listagem das escolas, com o número do telefone, site de Internet com o número de vagas existentes.

As providencias de apoio aos interessados são as seguintes:

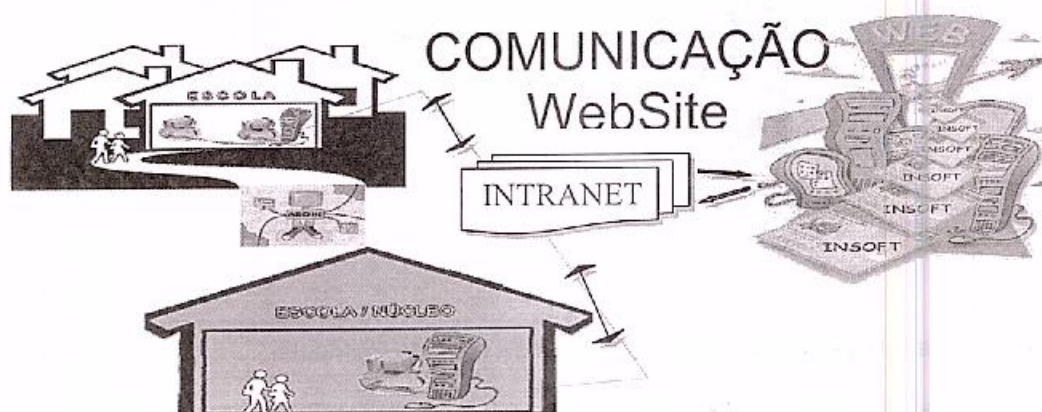
#### 1º. CASO: Existindo Vaga

O profissional da escola encaminhará o pai ou responsável à sala de digitação para efetivar a matrícula na mesma escola.

#### 2º. CASO: Não existindo Vaga

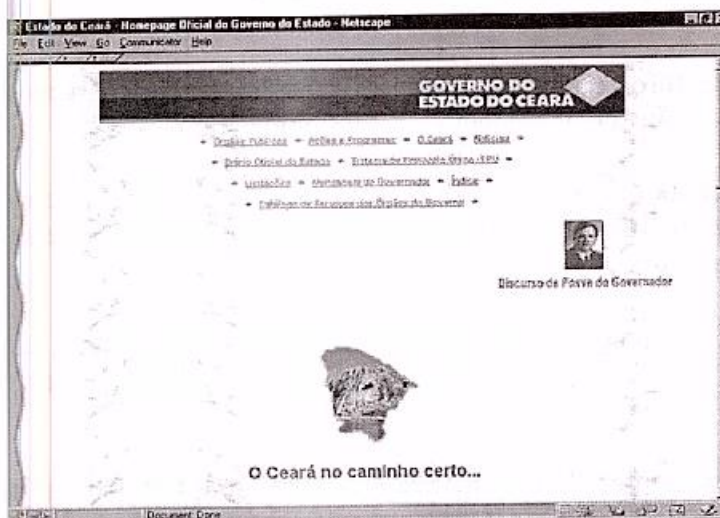
Após contatos com as escolas da região e de outras regiões próximas, não existindo a vaga a pessoa deverá ser encaminhada para o cadastro da demanda reprimida.

## COMUNICAÇÃO VIA REDE



## MATRÍCULA CIDADÃ

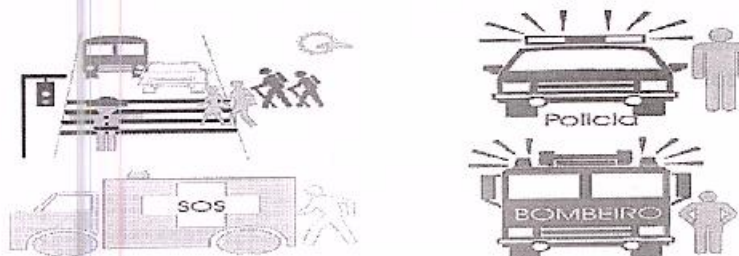
O INSOFT disponibilizará um site - <http://www.seduc.ce.gov.br>, contendo espaços para as informações por escola e os dados gerais da Matrícula.



De posse das informações o INSOFT atualizará os dados eletrônicos do site, permitindo acesso a quem interessar.

Se por algum motivo, os bolsistas – digitadores não conseguirem enviar os dados eletronicamente, deverá contactar com o supervisor de sua escola, por telefone e fornecer os dados. Então, a Central de Apoio passará os dados para o site da matrícula.

## MOBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Os Diretores das Escolas e os Supervisores das Centrais de Apoio deverão entrar em contato com os serviços públicos para notificar ocorrências e pedir auxílio.

## TELEFONES DE CONTATO:

**Bombeiro: 193**

**Polícia: 190**

**SOS: 192**

**TELEMAR: 0800318031**

**TELE-MATRÍCULA: 0800-857550**

**Delegacia de Polícia mais Próxima:**

**Hospital Público mais Próximo:**

## USO CORRETO DE EQUIPAMENTOS

### EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Os equipamentos de Informática são produtos caros e muito sensíveis. O uso correto e o cuidado garantirão o bom funcionamento e a continuidade do trabalho.

Devemos ter em mente que a Matrícula estará envolvendo 204 Escolas em Fortaleza. Os equipamentos de Informática para todas as escolas foi dimensionada de acordo com a efetiva programação de Matrícula.

No Módulo de Informática você encontrará os termos mais usados, cuidados com vírus, como fazer BACKUP (segurança das Informações) e ainda encontrará informações úteis para lidar com essa tecnologia.

Ao receber os equipamentos de Informática é importante que o Diretor da Escola tenha em mente coloca-los em um lugar **SEGURO**, mas de **FÁCIL ACESSO**, pois será diretamente nos computadores que os alunos, pais ou responsáveis farão a matrícula. O local onde ficarão os equipamentos caso não possua ar-condicionado deve ser amplo e arejado e devemos evitar ao máximo o aglomerado de pessoas. As pessoas que farão a matrícula devem aguardar na sala de espera.

Nos estabilizadores de voltagem serão ligados os equipamentos. **A voltagem (110v ou 200v) dos equipamentos deve ser conferida antes de se ligar para evitar queima.**

### Providências de segurança dos Equipamentos

1. Escolha de uma sala SEGURA e de FÁCIL ACESSO
2. A sala deve ser arejada ou com Ar-condicionado
3. Fazer a instalação das tomadas tripolares ou usar adaptadores
4. Antes de fazer a ligação verificar a voltagem
5. Testar todos os equipamentos

O Diretor da Escola é o maior responsável pelo uso dos equipamentos, entretanto é importante frisar a responsabilidade dos bolsistas-digitadores que irão efetivamente trabalhar com os mesmos.

Depois de feita a instalação dos equipamentos deve-se mostrar aos bolsistas-digitadores que esses equipamentos estão funcionando corretamente e é de responsabilidade deles mantê-los assim. Se for possível é interessante que os bolsistas-digitadores da manhã só saiam quando os da tarde chegarem para verificar se os equipamentos funcionando normalmente corretos. Assim se houver algum problema saberemos efetivamente em qual turno aconteceu.

## RESPONSABILIDADES

Para o bom funcionamento da Matrícula cada pessoa envolvida deve estar consciente do seu trabalho, deve estar realmente preparada para realiza-lo e motivada a fazê-lo com a maior eficiência e eficácia possível.

Antes do início do trabalho dúvidas não podem existir. Caso tenha alguma existe sempre alguém que pode ajuda-lo, não deixe de consultar-lo.

Durante a Matrícula teremos **ATIVIDADES PARA FAZER ANTES, DURANTE E DEPOIS** da efetiva recepção dos alunos, pais ou responsáveis.

**Antes da Matrícula devemos:**

1. Preparar todos os cartazes
2. Preparar as senhas
3. Preparar a sala de espera
4. Testar os equipamentos
5. Suprir almoxarifado com material para reposição (cartuchos e fitas de impressora, papel etc.)
6. Treinar o uso dos procedimentos
  - a. Entrega de senhas
  - b. Encaminhamento a sala
  - c. Encaminhamento ao Diretor
  - d. Busca de outra escola
  - e. Soluções de possíveis problemas.

**Durante a Matrícula, procuraremos:**

1. Mantermo-nos calmos para melhor atender ao público
2. Manter o horário de trabalho
3. Manter a sala de espera agradável
4. Manter o bom funcionamento dos equipamentos
5. Arquivar os documentos deixados pelos alunos, pais e responsáveis
6. Atender e encaminhar as pessoas que conseguiram vaga
7. Atender e encaminhar as pessoas que não conseguiram vaga
8. Verificar o envio dos dados duas vezes ao dia para o INSOFTE
9. Realizar o BACKUP dos dados

**Após a Matrícula, faremos:**

1. Relatório das atividades
2. Retorno de parte dos equipamentos
3. Agradecimentos aos serviços públicos
4. Agradecimentos ao pessoal da escola que colaborou

O diretor da escola é o coordenador de todo o trabalho da matrícula na Unidade Escolar mas o sucesso compreende o esforço de todos as que estão envolvidos de forma consciente, motivados por um objetivo único –“Humanização”.



# **CIDADANIA**

- ❖ **MATRÍCULA CIDADÃ**
- ❖ **ATENDIMENTO CIDADÃO: COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO**
- ❖ **AUTOCONHECIMENTO E PERCEPÇÃO DO OUTRO**
- ❖ **COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO**
- ❖ **TÉCNICAS DE ATENDIMENTO: VALORIZANDO A ÉTICA, A SOLIDARIEDADE E A DIGNIDADE**
- ❖ **ATITUDES ESPECIAIS PARA CASOS ESPECIAIS**
- ❖ **ANEXOS**

## MATRÍCULA CIDADÃ

Cidadania no processo da Matrícula é garantir sem distinção a satisfação de cada cidadão atendido . Atender com qualidade reflete o compromisso com o Cidadão.

Queremos aqui trabalhar não somente técnicas de Atendimento ao Público, o que desejamos é fazer emergir a cidadania que está em você é vivenciar a cidadania no processo de Matrícula, em uma ação humanizadora comprometida com a satisfação dos cidadãos aos quais prestaremos este serviço.

E então, um convite: Façamos da Matrícula um verdadeiro exercício da Cidadania.

Sendo colaboradores, agentes, parceiros da cidadania. Para tanto é preciso fé, competência e compromisso. Dar o melhor de si, com empenho e entusiasmo. É nesse clima que todos deverão estar envolvidos, conscientes e baseados na união de esforços para realização da Matrícula Cidadã.

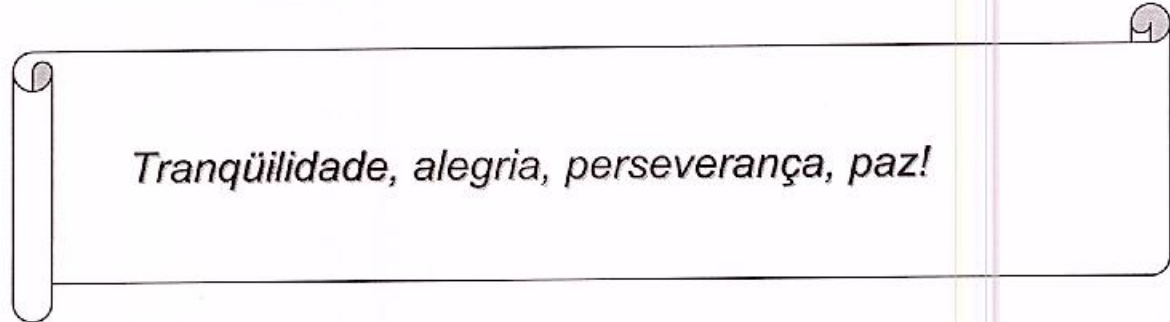
## ATENDIMENTO CIDADÃO: COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO

Para concretizar um compromisso é preciso estabelecer uma meta, e a nossa meta é garantir a satisfação dos cidadãos que buscam efetuar a Matrícula.

Trabalhar com o coração sem esquecer a meta, o foco que é o cidadão.

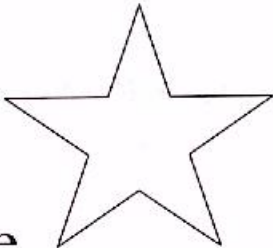
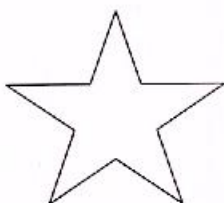
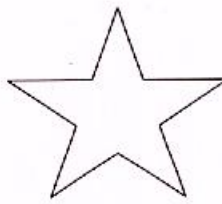
Nesse desafio contamos com o amparo das Técnicas de Atendimento que são ferramentas importantes para realização do trabalho, mas acima de tudo a ferramenta maior é o seu comportamento.

Especialistas em Atendimento ao Público afirmam que é essencial nos atendentes a **tranqüilidade e calma** para o êxito e a qualidade do serviço.



*Tranqüilidade, alegria, perseverança, paz!*

É o que lhe desejamos e não só desejamos, mas iremos trabalhar juntos através dinâmicas e textos de reflexão, para transbordar todos esses bons sentimentos e atitudes que estão em você. Vamos lá!



Pense sempre  
Nas coisas boas,  
Pense sempre  
que tudo vais dar certo,  
pense sempre...  
Pense sempre tudo o que  
você sonha e deseja,  
está bem perto.  
Pense sempre...  
Que pensar sempre assim  
é pensar bem.  
O positivo é o bem ativo,  
força e poder do querer  
em ação.  
E não se esqueça,  
Que o infinito,  
vive e habita em seu  
coração.  
**PENSE SEMPRE!**

## AUTOCONHECIMENTO E PERCEPÇÃO DO OUTRO

### Texto 1: O QUE FAZER

*Reflexão: Atitudes para vida pessoal e profissional*

### Texto 2: NÃO DESPERDICE TALENTO

*Reflexão: Acreditar no seu potencial e planejar*

### Texto 3: AGENDA DA FELICIDADE

*Reflexão: Ser feliz – fazer o outro feliz*

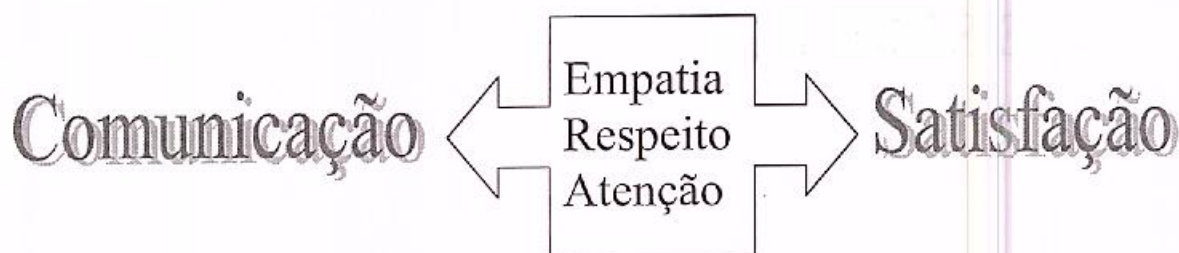
**Dinâmica: Percepção**

## COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A maneira que agimos reflete diretamente no outro, interferindo na comunicação. Na comunicação interpessoal, não acontece apenas troca de palavras. Quando nos expressamos todo nosso corpo fala. Transmitimos sentimentos e emoções. O autoconhecimento e a percepção do outro são instrumentos importantíssimos para o sucesso na comunicação interpessoal. No Atendimento ao Público a boa comunicação é fator essencial.

Quando nos comunicamos é preciso estar atento ao outro, às suas necessidades, ao que ele deseja transmitir. Dispensar atenção a alguém é afirmar a sua importância. Atender com empatia é uma forma de percepção do outro, de colocar-se a serviço em prol de sua satisfação.

Uma das características principais do público que será atendido na Matrícula é a ansiedade. A preocupação de não conseguir uma vaga na escola, muitas vezes levam as pessoas a madrugarem nos portões gerando um clima apreensivo, o que só é realmente solucionado com a efetuação da matrícula. A empatia será uma ferramenta chave para boa comunicação.



## **TÉCNICAS DE ATENDIMENTO: VALORIZANDO A ÉTICA, A SOLIDARIEDADE E A DIGNIDADE**

O verdadeiro atendimento é aquele que brota do coração; ele une a técnica ao amor. Amor pelo que faz, amor pelo cidadão. As técnicas são ferramentas que irão ajudá-lo a realizar o atendimento, mas elas precisam estar apoiadas em valores.

A ética, a solidariedade e a dignidade precisam acontecer a partir da própria equipe de trabalho, esses valores devem permear o ambiente da Matrícula.

O sucesso do atendimento depende também do ambiente de trabalho, que consiste além da organização do local de atendimento, a atmosfera de relacionamento da equipe de trabalho.

### **Texto 4: ESPÍRITO DE EQUIPE**

#### ***Reflexão: crescimento da equipe***

No cotidiano da matrícula é importante:

- ❖ Atender cada cidadão reconhecendo sua dignidade
- ❖ Ser solidário, gentil e acolhedor
- ❖ Ser ágil, o tempo é importante.

### **Técnicas para Atendimento Individual**

- ❖ Chame as pessoas pelo nome
- ❖ Seja atencioso
- ❖ Seja simpático e agradável
- ❖ Demonstre preocupação e interesse
- ❖ Coloque-se no lugar da pessoa.
- ❖ Faça acontecer, realize o trabalho
- ❖ Desculpe-se por qualquer demora.
- ❖ Faça elogios verdadeiros e enfáticos
- ❖ Se necessário faça anotações

### **Técnicas para Atendimento Coletivo**

- ❖ Fale de forma clara
- ❖ Chame a atenção de todos de forma firme, mas com respeito (Ex.: Senhoras e Senhores, por favor um minuto da sua atenção)
- ❖ Dê avisos de forma simpática mas firme.
- ❖ Evite tumultos dando todas as informações necessárias
- ❖ Oriente as pessoas sobre os próximos passos da matrícula

## ATITUDES ESPECIAIS PARA CASOS ESPECIAIS

Casos especiais podem ser amenizados por atitudes importantes:

- ❖ Trabalhar em equipe, ser solidário;
- ❖ Dar as informações de forma correta;
- ❖ Evitar aglomerações;
- ❖ Buscar agilidade, rapidez e satisfação no atendimento.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACIDENTES           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Providencie rapidamente a chamada da ambulância ou bombeiros.</li><li>2. Oriente as demais pessoas a continuarem em seus locais e não se aglomerarem</li><li>3. Isole o local, de forma a manter os curiosos à distância</li></ol>                                                                                                                                                                                                                       |
| MAL ESTAR E DESMAIO | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tente conversar com a pessoa para verificar seu estado de consciência.</li><li>2. Se possível promova a locomoção da pessoa para um local mais calmo e ventilado.</li><li>3. Caso necessário providencie rapidamente a chamada da ambulância ou bombeiros.</li><li>4. Oriente as demais pessoas a continuarem em seus locais e não se aglomerarem.</li><li>5. Não dê bebidas, comidas ou remédios sem a autorização de um profissional médico.</li></ol> |
| GESTANTES E IDOSOS  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Devem ser tratados de forma diferenciada (EX.: oferecer uma cadeira, água, etc) mas não poderão ter prioridade na aquisição das senhas.</li><li>2. Após ter a senha em mãos podem ser encaminhados diretamente para a digitação dos dados, sem ter que passar pela sala de espera.</li></ol>                                                                                                                                                             |
| TUMULTO             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Afaste-se da multidão para buscar ajuda.</li><li>2. Procure apoio nos Bombeiros e Polícia</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IRRITAÇÃO           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantenha a calma e o profissionalismo. Não desista se irritando com a pessoa.</li><li>2. Se necessário procure ajuda do Diretor da escola.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IMPRENSA            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Em caso de entrevista a imprensa deve ser encaminhada para o Diretor da Escola, o CREDE 21 ou a SEDUC. Em hipótese alguma o Supervisor do Núcleo, Pessoal de Apoio ou bolsistas-digitadores devem dar entrevista ou fazer comentários para a imprensa.</li></ol>                                                                                                                                                                                         |

Preencha com os telefones correspondentes e confeccione um cartaz, para ser afixado em sua sala em local visível. Assim, caso você precise, obterá o número desejado com facilidade e agilidade.

**Bombeiro:**

**Polícia:**

**SOS:**

**Delegacia de Polícia mais Próxima:**

**Hospital Público mais Próximo:**

TEXTO 1:

O QUE FAZER

- Cumpra suas promessas – mantenha seus planos.
- Fale com as pessoas – não *delas*
- Admita seus erros. Não tente raciona-los, nem culpe outras pessoas pelos seus erros.
- Não espalhe boatos, nem participe de intrigas.
- Não faça observações depreciativas a respeito de pessoas ausentes.
- Não fale negativamente dos concorrentes.
- Não critique uma pessoa na frente de outras.
- Assuma sua parte da responsabilidade pelos erros cometidos por seus funcionários, colegas amigos e sua família.
- Não fale em público sobre os desacordos com sua família, seus amigos, seu chefe, seus colegas e funcionários.
- Defenda os outros contra ataques injustos.
- Diga aquilo em que acredita – e está disposto a repetir e defender.
- Não finja que as idéias de outros são suas. Nem aceite crédito pelas realizações de outras pessoas.
- Baseie seu progresso em seu próprio desempenho.
- Explique as coisas de forma aberta e honesta. Não exagere. Não minta. Não tente ocultar coisas. Não mantenha nada “secreto”.
- Não adie decisões desagradáveis, reprimendas ou más notícias. Seja afável breve e direto.

Claus Moller, do Livro: O lado humano da qualidade

## TEXTO 2: NÃO DESPERDICE TALENTO

Certo dia assisti a um filme, desses que depois não saem mais de nossa cabeça. Era a história de um homem, workaholic (só pensa em trabalho), que estava fazendo quarenta anos e, de repente, num passe de mágica, entra em sua vida um menino, que, na história, é ele mesmo aos oito anos de idade. Quando o menino se dá conta de que os dois são a mesma pessoa, sai correndo pela casa perguntando por seu cachorro e sua família. O quarentão responde que não tem cachorro nem esposa e filhos. O menino, desconcertado, arrisca perguntar sobre o avião, se ele era um piloto. Mais uma vez recebe uma negativa.

O menino sai desolado para a varanda. Olha a lua que se encontra cheia e avermelhada, e então, sentindo que ele, adulto, está próximo, faz uma última pergunta: "Por que a lua está vermelha?" E o quarentão responde grosseiramente: "Não sei!" Então o menino diz: "Poxa, mas o que aconteceu, cresci e não sei nada, não tenho cachorro, não tenho família e não sou piloto. O que eu fiz nestes 32 anos?"

Quando você se olha no espelho, pela manhã, reconhece nele a pessoa que gostaria de ser hoje? Reconhece ali aquela criança que foi e que sonhava em ser e fazer milhões de coisas?

Acredito que o caminho da felicidade, da realização, está em você ter muito claro o que quer. Quem não sabe o que quer chega aonde não quer. E se você não sabe nem define quanto do seu potencial, de seu talento é usado, pior ainda.

Uma ótima solução é fazer um planejamento estratégico pessoal, utilizando todos os seus recursos intrínsecos com realidade, ousadia e flexibilidade. Um planejamento estático de nada vale, deixe-o ágil, dê-lhe vida, reveja sempre e se pergunte: "Se eu ganhasse R\$ 10 milhões, o que faria?"

Por quê? Se com esse dinheiro você continuar fazendo as mesmas coisas que faz hoje é porque está realizando o que veio para realizar. Esse é seu grande diferencial, pois é a sua essência, seu real objetivo de vida. Se você mudar radicalmente tudo é porque está insatisfeito, infeliz.

Agora, perceba que há diversas coisas que você pode fazer para ser feliz, para mudar a sua vida, sem precisar ganhar os R\$10 milhões.

Você tem seu talento e inteligência e quanto utiliza deles para fazer a real transformação de que necessita?

Ao perguntarem como vai sua vida, não responda que ela está indo, levando ou durando! Diga que você está vivendo e realizando através do quanto utiliza de seu talento e inteligência. Você pode!

*Autora: Leila Navarro - Revista RH em Síntese nº 45*

TEXTO 3: AGENDA DA FELICIDADE

O SORRISO

é cartão de visita das pessoas saudáveis.  
Distribua-o gentilmente

O DIÁLOGO

é a ponte que liga as duas margens do EU e do TU.  
Transmita-a bastante.

A BONDADE

É a flor mais atraente do jardim de um coração  
bem cultivado. Plante flores.

A ALEGRIA

é o perfume gratificante,  
fruto de dever cumprido.  
Esbanje-o. O mundo precisa dele.

A PAZ DA CONSCIÊNCIA

É o melhor travesseiro para  
O sono da tranquilidade.  
Viva em paz consigo mesmo e com Deus.

A FÉ

É a bússola certa para os navios  
Errantes, incertos, buscando as  
praias da eternidade. Utilize-a.

A ESPERANÇA

É o vento bom enfunando as velas  
Do nosso barco.  
Chame-o par dentro de seu cotidiano.

O AMOR

É a melhor música na partitura da vida.  
Sem ele, você será um eterno desafinado.

CRISTO

É o Caminho, a Verdade, a Vida.  
Seja feliz com Deus no coração.

Pe. Roque Schneider

### TEXTO 4: ESPÍRITO DE EQUIPE

Contam que na carpintaria houve uma vez uma estranha assembléia. Foi uma reunião de ferramentas para acertar suas diferenças.

Um materlo exerceu a presidência, mas os participantes lhe notificaram que teria de renunciar.

Qual a causa? Fazia desmasiado barulho; e além do mais, passava todo o tempo golpeando. O marterlo aceitou sua culpa, mas pediu que também fosse expulso o parafuso, dizendo que ele dava muitas voltas para conseguir algo.

Diante do ataque, o parafuso concordou, mas por sua vez, pediu a expulsão da lixa. Dizia que ela era muito áspera no tratamento com os demais, entrando sempre em atrito.

A lixa acatou, com a condição de que se expulsasse o metro que sempre media os outros segundo a sua medida, como se fora o único perfeito.

Nesse momento entrou o carpinteiro, juntou o material e iniciou o seu trabalho. Utilizou o martelo, a lixa, o metro e o parafuso. Finalmente a rústica madeira se converteu num fino móvel.

Quando a carpintaria ficou novamente em silêncio, a assembléia reativou a discussão. Foi então que o serrote tomou a palavra e disse:

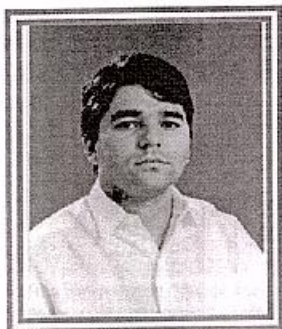
- " Senhores, ficou demonstrado que temos defeitos, mas o carpinteiro trabalha com nossas qualidades, com nossos pontos valiosos. Assim não pensemos em nossos pontos fracos, e concentremo-nos em nossos pontos fortes."

A assembléia entendeu que o martelo era forte, o parafuso unia e dava força, a lixa era especial para limar e afinar aspereza, e o metro era preciso e exato. Sentiram alegria pela oportunidade de trabalhar juntos.

Ocorre o mesmo com os seres humanos. Basta observar e comprovar.

Quando uma pessoa busca defeitos na outra, a situação torna-se tensa e negativa; ao contrário quando se busca com sinceridade os pontos fortes dos outros, florescem as melhores conquistas humanas. É fácil encontrar defeitos, qualquer um pode fazê-lo. Mas, encontrar qualidades.....isto é para os sábios!!!!!!!

## SOBRE OS AUTORES



**MARCOS CLAYTON FERNANDES PESSOA** é consultor de Tecnologia Educacional e Professor do Mestrado profissionalizante em computação UECE/CEFET. PhD em Tecnologia Educacional pela Cambridge University. Clayton foi professor de informática educativa no Centro de Informática em Educação (CIEd) entre 1990 e 1992 e analista de sistemas em informática educativa da Organização Educacional Farias Brito entre 1992 e 1995. No Farias Brito Clayton desenvolveu projetos de integração curricular, criou grupos de interesse e implantou o projeto pioneiro de *Internet* em escolas no Ceará. De 1995 a 1999 desenvolveu metodologias de utilização das novas tecnologias em escolas particulares. A partir de 1999 vem desenvolvendo atividades junto ao Instituto do Software do Ceará na área de Tecnologia Educacional, como parceiro da Secretaria da Educação Básica do Estado em projetos como a Matrícula e o Internet nas

Escolas. O professor Clayton escreveu manuais de apoio em informática destinados ao treinamento empresarial, é autor diversos livros, em especial da série *Informática na Escola*, editados pela UFC e possui diversos trabalhos publicados em revistas, jornais, congressos e periódicos da área tanto no Brasil como no Exterior.



**JOAQUIM CELESTINO JUNIOR**, Doutor em Informática pela Universidade Paris V. É o Diretor-executivo do Instituto do Software do Ceará e Professor da Universidade Estadual do Ceará.



**JOSÉ CARVALHO FILHO** é diretor Técnico Administrativo do Instituto do Software do Ceará (Insoft). Fez a graduação em Matemática pela Universidade de Fortaleza (Unifor) e cursa o Mestrado Profissionalizante em Administração UECE/IEPRO. Possui especializações em Análise de Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ) e em Gerência de Recursos de Informação para a Indústria, pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Tem diversos cursos na área de informática, desenvolveu sistemas e desempenhou atividades de acompanhamento financeiro para diversas instituições. Foi analista de Sistemas da Unidade de Processamento de Dados (UPD) da Unifor (1989-1991). Coordenou a divisão de Microinformática do UPD entre julho de 1991 a fevereiro de 1993. Coordenou o projeto Produção do Groupe de Recherche et D'échanges Technologiques (Gret) em Fortaleza (1993). Assessor de Informática e Coordenador

do Centro de Processamento de Dados - CPD/URCA (set/93 a mar/95). Presidiu a Comissão Executiva do Vestibular 1995 da URCA. Respondeu pela Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário (jan a mar/95). Exerceu funções de Assessor de Planejamento e Informática (abr a nov/96) Foi professor colaborador na disciplina Recursos Computacionais na Educação - II Semestre do Curso de Pedagogia - em 1996. Gerenciou por dois anos o Projeto de Incubação de Empresas da Incubadora de Projetos de Software do Ceará - incubaSOFT e o Contrato de prestação de serviços junto a Secretaria da Educação Básica do Ceará - SEDUC, - Matrícula 2000 e 2001, além do Programa COMPAQ / INSOFTEC, de capacitação de estudantes universitários para a certificação Compaq ASE (Academy of Systems Engineering) e Master ASE.

**GISELMA LIMEIRA TORRES**, é Pedagoga, Representante de Softwares Educativos, foi Coordenadora de Informática do Colégio Santa Isabel entre 1993 e 1999 aonde gerenciou os Recursos Tecnológicos Administrativos e Educacionais e desenvolveu projetos de integração curricular, sendo apresentados em Fórum de Informática Educativa. A partir de 1998 vem desenvolvendo atividades junto ao Instituto do Software do Ceará na área de Tecnologia Educacional com a capacitação de Professores do Estado em Informática Educativa. Também nesta instituição atua na capacitação em Atendimento ao Público pautado na Cidadania e Dinâmicas de Grupo para os projetos da Matrícula e Internet nas Escolas promovidos pela Secretaria da Educação Básica do Estado.

Página

## SUMÁRIO

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO.....                                    | 03 |
| DIRETRIZES.....                                      | 05 |
| PROCESSO DE MATRÍCULA.....                           | 07 |
| Introdução.....                                      | 07 |
| Execução da Matrícula.....                           | 11 |
| Matrícula para quem não Conseguiu Senha ou Vaga..... | 14 |
| Comunicação Via Rede.....                            | 14 |
| Mobilização dos Serviços Públicos.....               | 15 |
| Uso Correto de Equipamentos.....                     | 16 |
| Responsabilidades.....                               | 16 |
| CIDADANIA.....                                       | 19 |
| Matrícula Cidadã.....                                | 20 |
| Técnicas de Atendimento.....                         | 23 |
| Atitudes Especiais para Casos Especiais.....         | 24 |
| Textos Anexos 01 ao 04.....                          | 26 |
| SOBRE OS AUTORES.....                                | 30 |
| SUMÁRIO.....                                         | 31 |
| AUTORES "MATRÍCULA HUMANIZADA".....                  | 32 |

**MATRÍCULA HUMANIZADA**

**AUTORES:**

Paulo Henrique Aguiar

Diretor de Tecnologia

E-mail: [paulo@seduc.ce.gov.br](mailto:paulo@seduc.ce.gov.br)

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO BÁSICA DO ESTADO DO CEARÁ

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambéba, Fortaleza – CE

Telefone ; ( 85 ) 4888316 / 4888317

Jorge Rômulo Frota dos Santos

Analista de Sistema

E-mail: [romulost@seduc.ce.gov.br](mailto:romulost@seduc.ce.gov.br)

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO BÁSICA DO ESTADO DO CEARÁ

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambéba, Fortaleza – CE

Telefone ; ( 85 ) 4888316 / 4888317

Nice Campos de Moraes

Coordenadora Geral da Matrícula 2003

E-mail: [nice@insoft.softex.br](mailto:nice@insoft.softex.br)

INSTITUTO DO SOFTWARE DO CEARÁ

Av. Santos Dumont, 1180 – Aldeota, Fortaleza – CE

Telefones ; ( 85 ) 4885200 / 4885294

Maria Luiza Alves Jesuino

Coordenadora do CAGE

E-mail: [luizaj@seduc.ce.gov.br](mailto:luizaj@seduc.ce.gov.br)

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambéba, Fortaleza – CE

Telefone ; ( 85 ) 4888384

Maria do Socorro Nogueira Girão  
Coordenadora do Processo da Matrícula

E-mail: [socorrong@seduc.ce.gov.br](mailto:socorrong@seduc.ce.gov.br)

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambeba, Fortaleza – CE  
Telefone ; ( 85 ) 4888384 / 4888396

Maria do Socorro Sombra Chaves

Técnica da Coorenadoria de Articulação e Gestão Educacional ( CAGE )

E-mail: [socorros@seduc.ce.gov.br](mailto:socorros@seduc.ce.gov.br)

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambeba, Fortaleza – CE  
Telefone ; ( 85 ) 4888384 / 4888396

Sylvania Maria Magalhães Ferreira

Técnica de Apoio

E-mail: [sylvania@seduc.ce.gov.br](mailto:sylvania@seduc.ce.gov.br)

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambeba, Fortaleza – CE  
Telefone ; ( 85 ) 4888384 / 4888396

Maria de Fátima Magalhães Viana

Técnica de Apoio

Av. José Américo, s/n – Centro Administrativo Cambeba, Fortaleza – CE  
Telefone ; ( 85 ) 4888384 / 4888396

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO  
E INFORMAÇÕES  
EDUCACIONAIS