

*Vamos conversar?
Conversando a gente se entende!*

Informativo da Ouvidoria da Educação – Ano III – Nº 2 – Maio/2011

OUVIDORIA



**TOCANTINS É
NOTA 10!**

A Ouvidora da Secretaria da Educação foi aprovada com nota máxima no Exame de Certificação realizado pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores. Pág. 3.

Ouvidores de todo o país participaram do curso



Caro leitor,

A Secretaria da Educação está cada dia mais comprometida com a qualidade dos serviços educacionais prestados ao cidadão tocantinense. É por essa razão que de 2004 a 2011 realizou 13 capacitações em Ouvidoria e uma Especialização em Gestão de Ouvidoria, em parceria com a Fundação Universidade do Tocantins. Essas ações proporcionaram à Ouvidoria contar com uma equipe de trabalho treinada e habilitada.

No próximo dia 25 de maio acontecerá a primeira capacitação do ano de 2011 com os Assessores e os Técnicos em Ouvidoria.

O objetivo da SEDUC com as formações continuadas ofertadas aos professores e técnicos da Pasta é dispor de profissionais autônomos para atuar na Educação, com condições para atender com eficiência e celeridade todas as demandas educacionais do Tocantins e com isso elevar o nível de aprendizagem dos alunos, tornando-se uma referência nacional em todas as áreas de atuação.

Esta edição destacou a capacitação da ouvidoria e a importância da atualização profissional para o bom desempenho das atividades de trabalho do serviço público em geral.

EDITORIAL



Cristiane Mireile Bazzo de Pina
Ouvidora

EXPEDIENTE

Governador do Estado do Tocantins:

JOSÉ WILSON SIQUEIRA CAMPOS

Secretário da Educação:

DANILO DE MELO SOUZA

Secretário Executivo:

ROGER LUIZ MONTEIRO TOLENTINO

Subsecretária da Educação Básica:

MARCIANE MACHADO SILVA

Subsecretário de Gestão e Finanças em Educação:

RICARDO TEIXEIRA MARINHO

Ouvidora:

CRISTIANE MIREILE BAZZO DE PINA

0800 646 1529

OUVIDORES DE TODOS OS ESTADOS FORAM CAPACITADOS



Ouvidora da SEDUC do Tocantins apresentou um estudo de caso, representando o grupo “Canasvieiras”, sobre a excelência no atendimento e a retórica do Ouvidor.

Da esquerda para a direita: Henrique Romero – Ouvidor do TRE – Tocantins, Cristiane Mireile Bazzo de Pina – Ouvidora da SEDUC – Tocantins, Eleonor Mekari – Presidente da ABO – Seccional de Santa Catarina, Marisa Webler – Assessora da Ouvidoria do TRE – Tocantins e Masami Horikawa – Consultor.

A Ouvidora da Secretaria da Educação do Tocantins, professora Cristiane Mireile Bazzo de Pina, participou da décima quarta edição do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em Florianópolis (SC).

Promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO - Seção Santa Catarina – e a OMD Soluções para Ouvidorias, o curso teve duração de três dias e contou com 65 Ouvidores e interessados em Ouvidoria de todo o Brasil.

O curso atendeu às necessidades apresentadas pelos profissionais atuantes em serviços de ouvidoria e ombudsman de instituições públicas e privadas, com a abordagem de assuntos pertinentes ao dia-a-dia.

Com os objetivos de aprofundar conhecimentos para o exercício da atividade de ouvidoria / ombudsman,

de desenvolver habilidades para gestão eficaz de ouvidorias, estimular a troca de experiências entre os participantes e certificar os profissionais, de acordo com as normas do Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional, a ABO – Seccional de Santa Catarina trabalhou a excelência no atendimento e a retórica do ouvidor; melhores práticas em ouvidoria; ética, mediação e solução de conflitos em ouvidoria e os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado.

Ao final do curso, os participantes foram submetidos a uma avaliação contendo 20 questões sobre o conteúdo programado e sobre as abordagens feitas pelos palestrantes e a Ouvidora da Educação do Tocantins foi certificada com a nota máxima, tirando 10 (dez) na Certificação em Ouvidoria.

Cristiane de Pina afirmou que “o curso superou suas expectativas ao contemplar conteúdos pertinentes ao dia-a-dia de uma Ouvidoria. E, apesar das diversas áreas em que as ouvidorias estavam inseridas, foi possível a integração do grupo de modo harmonioso e positivo, havendo um significativo acréscimo nas trocas de experiências.”

Agora é a vez da Ouvidora da SEDUC capacitar sua equipe, provocando as discussões inerentes ao cotidiano e às demandas da Educação do Tocantins. Essa capacitação acontecerá no dia 25 de maio de 2011, em Palmas e posteriormente será expandida a dois representantes de cada Diretoria da Pasta da Educação.

É a Secretaria da Educação investindo nos profissionais que fazem do trabalho da Ouvidoria uma missão de vida em benefício da cidadania.

VOCÊ JÁ ELOGIOU ALGUÉM HOJE?



Ana Lúcia Rodrigues Maranhão
Assessora da Ouvidoria

Elogios nada mais são do que percepção, incentivo, observação positiva e otimista para que o elogiado mantenha um padrão qualitativo, tanto no lado pessoal quanto no serviço prestado ou no produto oferecido.

A graça de fazer com que o próximo se sinta bem é um privilégio dos sábios, que sabem apreciar e enfatizar publicamente, as raras virtudes que temos. Chefes sábios são os que entendem que pequenos elogios são a forma mais pura, mas simples e mais barata de motivação.

Acontece que os erros ressaltam aos olhos. Criticar e apontar erros é uma atitude instintiva em pessoas amargas, rancorosas e descontentes com a vida, assim como naqueles que exercem o poder de forma errada, na intenção de magoar ou humilhar os subordinados. De fato, é muito mais fácil e cômodo reclamar que perdermos alguns minutos para elogiarmos o desempenho profissional e pessoal de alguém.

Será que todos se preocupam em elogiar um bom atendimento? Teremos tempo, humildade, satisfação ou contentamento em expressarmos nosso carinho e gratidão por aqueles que nos trataram ou nos serviram bem?

No artigo "O poder da validação" de Stephen Kanitz, o autor afirma que um simples olhar, um sorriso, um singelo elogio são suficientes para você validar todo mundo.

Estamos tão preocupados com a nossa própria insegurança, que não temos tempo para sair validando os outros. Estamos tão preocupados em mostrar que somos o "máximo", que esquecemos de dizer aos nossos amigos, filhos e cônjuges que o "máximo" são eles. Puxamos o saco de quem não gostamos, esquecemos de validar aqueles que admiramos.

De fato, a Ouvidoria da Educação que atende um universo de milhares de servidores em todo o Estado, registrou em 2010 somente 64 elogios e este ano, até o fechamento desta edição apenas 6. Números considerados pequenos diante de um universo tão grandioso como este, onde existem tantas pessoas que merecem receber elogios pela sua dedicação e presteza.

Todos os elogios registrados na Ouvidoria, após verificada a procedência, recebem no final do ano um certificado de excelência como forma de reconhecimento e valorização *dos servidores pelo trabalho realizado com seriedade e compromisso ao cidadão tocantinense.*

Neste sentido, fica a recomendação da Ouvidoria: pratique o elogio utilizando um dos nossos canais de atendimento: 0800 646 1529, www.seduc.to.gov.br/ouvidoria, ouvidoria@seduc.to.gov.br, ou pessoalmente na Sede da Secretaria da Educação em Palmas – TO.

A palavra elogio vem do Grego *eulogia*, "elogio", literalmente "falar bem de". Forma-se por *eu-* "bem", mais *logia*, "falar", do verbo *logein*, de *logos*, "discurso, fala".

Desta forma, o elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua auto-estima ou corrigir um defeito.

Assim como as frases mágicas "Por favor", "Com licença", "Obrigado(a)" e "Desculpe-me" têm o dom de transformar nosso dia devido à entonação, vibração e otimismo. Um elogio, quando dito com carinho e verdade, tem o poder de recarregar nossas energias.

MOTIVAÇÃO: A CHAVE DO SUCESSO PESSOAL!

Motivação é a força propulsora por trás de todas as ações de um ser humano. A motivação vem do nosso interior e se modifica a cada momento durante toda a vida, direcionando e intensificando os objetivos pessoais. Ter motivação significa ter um desejo por trás das ações. Ela é responsável pela persistência de uma pessoa em atingir uma meta.

A motivação é um elemento essencial para a eficiência do desempenho profissional. Um servidor motivado sempre rende mais no trabalho — mesmo quando os recursos são insuficientes. O que leva a pessoa a ser motivada é visualização dos alvos e a certeza do sucesso — como se ele já tivesse acontecido. É se apoderar de um sonho e o ver como real. É acreditar em si mesmo gerando perspectiva de que tudo dará certo.

Outra maneira de obter motivação é mantendo contato com pessoas com os mesmos sonhos e ideais que o seu, ou seja, com pessoas otimistas e animadas, em que um incentive o outro, ajudando-o no que for preciso.

Essa prática faz com que todos se mantenham ativos e produzindo de forma eficiente.

Não há dúvida de que o principal responsável pela motivação na vida do indivíduo é ele mesmo. Essa é uma tarefa que devemos delegar a nós mesmos e assumirmos a responsabilidade pela motivação. Dessa forma, agiremos com entusiasmo e inteligência. O controle dessa ferramenta tão importante deve estar em nossas mãos!

Portanto, aproveite a realização de uma atividade e a torne especial para você! Hoje é um dia oportuno para desenvolver os talentos guardados.

O trabalho realizado com entusiasmo produz mais, com melhores resultados e contribuiu para a qualidade de vida, elevando a autoestima.

Construa um ambiente de trabalho em que reine a confiança, a transparência, onde não haja receio de compartilhar ideias e onde ninguém esteja sempre certo.



Maria Aparecida Pereira Santos
Técnica da Ouvidoria

Compartilhar experiências produz méritos importantes, capazes de reconhecer o potencial de cada servidor, permitindo que as pessoas percorram o caminho que considerarem mais propício ao crescimento: o seu caminho!

“A motivação é um elemento essencial para a eficiência do desempenho profissional.”

Vem aí o maior
evento literário da
região norte!



Vamos conversar?

*Conversando a gente
se entende!*

OUVIDORIA



Secretaria da
Educação



GOVERNO DO
ESTADO DO TOCANTINS
www.to.gov.br

0800 646 1529