

MEC/INEP/CIBEC

A. F. M.

PROJETO DE DESCENTRALIZAÇÃO
NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO
DO SEEC VIA DEMEC

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

INTRODUÇÃO

O SEEC estabeleceu no ano de 1985 o objetivo de aperfeiçoar o atendimento a seus usuários e, com este intuito, desencadeou uma série de medidas que abrangem desde a criação de uma gerência especializada neste atendimento, até o lançamento de uma série de estatísticas voltadas para os Municípios.

Dando continuidade a esse plano e visando estender as vantagens criadas na sede do SEEC, foi implantado o Projeto de Descentralização do Atendimento ao Usuário, que conta com a participação e o apoio das Delegacias do MEC nas Unidades da Federação.

OBJETIVO

A descentralização do atendimento ao usuário tem por objetivo adequar a infraestrutura técnico-operacional das Delegacias do Ministério da Educação tornando-as capaz de receber, orientar e esclarecer os usuários do Sistema Estatístico da Educação, Cultura e Desporto sobre os produtos de informação gerados pelo próprio Sistema, assim como fornecer estes produtos, sob diversas formas, aos interessados.

METODOLOGIA E IMPLEMENTAÇÃO

As Delegacias do MEC interessadas em absorver, de imediato, as recomendações do projeto, deverão designar um de seus técnicos para participar dos treinamentos específicos que serão ministrados pelo SEEC.

Nesses treinamentos com os técnicos envolvidos, no projeto, serão analisados os vários canais de informação, esclarecimentos sobre as diversas informações disponíveis no Sistema, a maneira de acessá-las, o estabelecimento da forma de constituição dos cadastros dos usuários, e finalmente, acordar a Campanha de divulgação do novo serviço a ser prestado.

REQUISITOS OPERACIONAIS

O objetivo do projeto exige a efetivação de uma serie de medidas , a saber:

- 1 - Adequação da infraestrutura das Delegacias do MEC à recepção e atendimento aos usuários;
- 2 - Alocação de pessoal técnico em numero e nível condizentes com a demanda dos usuários;
- 3 - Treinamento periódico dos técnicos envolvidos, para a manutenção dos níveis requeridos de qualidade e homogeneidade de atendimento;
- 4 - Estabelecimento de linha de comunicação permanente com a gerência do SEEC encarregada do atendimento central de usuários, para o provimento de assessoramento técnico;
- 5 - Estabelecimento de linha de comunicação com a gerência do SEEC encarregada da disseminação de documentos para o provimento de documentos necessários ao atendimento dos usuários;
- 6 - Criação e manutenção de cadastro de usuários regulares dos serviços prestados pela Delegacia;
- 7 - Estabelecimento de campanha promocional periódica informando a usuários em potencial os serviços prestados pela Delegacia.

Inicialmente e prevista a implantação de um serviço tipicamente documental que, no futuro, permita um atendimento mais ágil e versátil, instrumentalizado por um banco de dados "on line". Nesta última fase de evolução, a Delegacia deve estar aparelhada com terminal ligado ao Banco de Dados SIDRA, sediado no IBGE, que conterà os dados da Educação, Cultura e Desporto a nível de município.

REQUISITOS OPERACIONAIS

DEMEC	SEEC	DEMEC/SEEC
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adequação da infraestrutura nas Delegacias do MEC à recepção e atendimento dos usuários. 2. Alocação de pessoal técnico em número e nível condizentes com a demanda dos usuários. 3. Estabelecimento de linha de comunicação permanente com a gerência do SEEC encarregada do atendimento central de usuários, para o provimento de assessoramento técnico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Treinamento periódico aos técnicos envolvidos, para a manutenção dos níveis requeridos de qualidade e homogeneidade de atendimento. 2. Estabelecimento de linha de comunicação com o setor da DEMEC encarregada da disseminação de documentos, para o provimento de documentos necessários ao atendimento aos usuários. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criação e manutenção de cadastro de usuários regulares dos serviços prestados pela Delegacia. 2. Estabelecimento de Campanha, promocional periódica informando a usuários em potencial os serviços prestados pela Delegacia.

ACERVO MÍNIMO

A definição do acervo mínimo deve levar em conta as publicações consideradas essenciais aos usuários e ainda o número de exemplares de cada publicação. Estes fatores dependem do volume de demanda e das áreas de interesse dos consulentes. Em consequência, qualquer definição previa de acervo demonstrara imperfeições no decorrer das atividades, que deverão ser corrigidas durante o primeiro ano de funcionamento do setor de atendimento.

Partindo deste referencial, podem ser estabelecidas as seguintes classes de documentos:

1 - Documentos publicados pelo SEEC

- Sinopses da Educação, Cultura e Desporto contendo os planos tabulares das campanhas estatísticas anuais agregadas a nível Brasil. Recentemente (a partir de 84) as Sinopses contém indicadores, gráficos e estatísticas descritivas;
- Documentos informativos do tipo da revista "SISTEMA" ou dos "Informe" contendo material diversificado sobre as campanhas estatísticas e os principais resultados tabulados pelos técnicos do SEEC;
- Estudos Estatísticos contendo análises estatísticas dos dados tabulados;
- Cadastros dos elementos pesquisados nos levantamentos estatísticos incluindo nome e localização;
- Estatísticas simplificadas a nível municipal.

2 - Documentos publicados pelo IBGE

- Anuários Estatísticos contendo uma vasta gama de informações estatísticas a nível Brasil e a nível estadual

- Indicadores do IBGE
- Divisão Territorial do Brasil
- Códigos de Municípios

3 - Documentos publicados pela Secretaria de Educação do Estado

- Estes documentos são de grande importância, pois apresentarão os dados do estado desagregados a nível municipal.

4 - Anuário Estatístico da UNESCO

- Contendo estatísticas dos países membros.

Alem do material acima, a DEMEC contara com o atendimento de pedidos especiais feitos diretamente ao SEEC. Estes pedidos serão processados no SEEC e devolvidos via malote.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)