

EXPEDIENTE PAROQUIAL

Guia prático para a formação de secretárias(os) paroquiais

Coleção **ORGANIZAÇÃO PAROQUIAL**

- *Como estrelas no céu: desafios da pastoral da educação*, Marcos Sandrini
- *Como fazer um planejamento pastoral: paroquial e diocesano*, José Carlos Pereira
- *Conversão pastoral: reflexões sobre o Documento 100 da CNBB em vista da renovação paroquial*, José Carlos Pereira
- *Dízimo e captação de recursos: desafio às comunidades do século 21*, Jerônimo Gasques
- *Expediente paroquial: guia prático para a formação de secretárias(os) paroquiais*, José Carlos Pereira
- *Gestão eficaz: sugestões para a renovação paroquial*, José Carlos Pereira
- *Guia de gerenciamento e administração paroquial*, Jerônimo Gasques
- *Pastoral da escuta: por uma paróquia em permanente estado de missão*, José Carlos Pereira
- *Pastoral da visitação: paróquia em estado permanente de missão*, José Carlos Pereira
- *Serviço de animação vocacional paroquial: subsídio de implantação, formação e atuação dos agentes*, José Carlos Pereira
- *Sete chaves do dízimo: segredo a ser descoberto (As)*, Jerônimo Gasques

JOSÉ CARLOS PEREIRA

EXPEDIENTE PAROQUIAL

Guia prático para a formação
de secretárias(os) paroquiais



Direção editorial: *Claudiano Avelino dos Santos*
Assistente editorial: *Jacqueline Mendes Fontes*
Coordenador de revisão: *Tiago José Risi Leme*
Revisão: *Caio Pereira*
Tiago José Risi Leme
Iranildo Bezerra Lopes
Diagramação: *Dirlene França Nobre da Silva*
Capa: *Marcelo Campanhã*
Impressão e acabamento: PAULUS

1ª edição, 2016

© PAULUS – 2016

Rua Francisco Cruz, 229 • 04117-091 – São Paulo (Brasil)
Tel.: (11) 5087-3700 • Fax: (11) 5579-3627
paulus.com.br • editorial@paulus.com.br

ISBN 978-85-349-4318-5

INTRODUÇÃO

Dia desses encontrei num depósito, embrulhando algumas caixas de que não me recordo o conteúdo, um jornal cujas manchetes de capa me chamaram a atenção. Elas diziam: “Especialista alerta: quem não tem curso de datilografia ficará de fora do mercado de trabalho”; “IBGE: até o final do ano, em cada 50 mil casas, uma terá acesso à internet”; “Aprenda a compactar música para caber em três disquetes”; “Incrível: Nokia lança celular que envia mensagem de texto para outro celular”, entre outras chamadas, igualmente ultrapassadas quando as aplicamos no contexto da atualidade.

Até bem pouco tempo, ter um curso de datilografia era fundamental para estar no mercado de trabalho, principalmente quando se tratava de pessoas que trabalhavam em escritórios ou secretarias paroquiais. Essa era uma das primeiras exigências, pois a máquina de escrever era o instrumento mais usado nesses espaços, sobretudo nos escritórios, repartições públicas e expedientes paroquiais. Porém, os tempos mudam, e mudam rapidamente, pois as referidas notícias não são tão antigas quanto parecem ser.

Hoje as exigências continuam existindo, mas elas são outras, e mudam a uma velocidade igual, ou maior que a de vinte anos atrás. Por essa razão, atualizar, acompanhar a evolução da tecnologia é fundamental também para quem atua no expediente paroquial. A velha máquina de escrever ainda pode ser encontrada em algumas secretarias paroquiais, mas elas vêm sendo cada dia menos usadas e substituídas por computadores cada vez mais sofisticados. Algumas máquinas estão lá apenas como peça de ornamentação, indicando os velhos tempos em que ter um curso de datilografia era um enriquecimento no currículo da(o) secretária(o). Outras ainda servem para preencher formulários, processos de casamentos e outros documentos, mas encontrar alguém que tenha habilidade para lidar com elas é cada vez mais difícil. Os

mais jovens não sabem sequer colocar o papel na máquina, quanto mais datilografar, embora tenham uma habilidade incrível para digitar em minúsculos aparelhos. Mas não se preocupem com isso, pois esse conhecimento hoje é totalmente desnecessário, e o que sabemos hoje, amanhã também estará ultrapassado. As demandas e exigências são outras e elas precisam ser atualizadas todos os dias para que o conhecimento não fique fora do tempo.

Assim, junto com as velhas máquinas de escrever, outros aparelhos e procedimentos que até bem pouco tempo eram imprescindíveis no expediente paroquial, como, por exemplo, o mimeógrafo, o envio de telegramas, o fax, o fichário manual, entre outros, foram ou estão sendo aposentados, dando lugar às novas tecnologias e novas formas de comunicação, cada vez mais eficazes. Nesse processo de rápidas mudanças tecnológicas, é preciso também atualizar os conhecimentos para acompanhar as demandas da atualidade e se comunicar com mais rapidez. Diante de tudo isso, o apelo aqui é para a formação permanente e integral da pessoa, a sua capacitação, a atualização das nossas secretárias e secretários, para que possam contribuir melhor com a paróquia e a Igreja, buscando novos conhecimentos e aplicando novas tecnologias, sem perder aquilo que é essencial no atendimento: o acolhimento fraterno, humano, que revele Deus. É essa a proposta deste livro.

Assim sendo, sabemos que atualização dos conhecimentos não basta. É preciso preservar ou adquirir valores que nunca saem de moda, que não ficam ultrapassados, como, por exemplo, a educação, a gentileza, a bondade, a honestidade, o acolhimento fraterno, entre outros. E é a esses valores que darei ênfase neste subsídio de formação para as pessoas que atuam nos expedientes paroquiais, de modo que o avanço tecnológico não seja sobreposto aos valores éticos e morais das pessoas que atendem em nossas paróquias. Embora não sejam deixadas de fora a capacitação tecnológica e a preparação profissional, o cuidado maior aqui será com o acolhimento e seus desdobramentos, pois essa é a missão de quem atua no expediente paroquial.

Em vista disso, para aperfeiçoar o atendimento no expediente paroquial, de modo que seja o “cartão de visita” da paróquia, e fazer com que passe de um simples local de recepção para um espaço de acolhimento fraterno, faz-se necessário, além da preparação das secretárias e secretários nas diversas áreas, a formação humana e pastoral. Entre as diversas modalidades de formação, destaco a da área dos recursos humanos, comumente usada no campo empresarial, bem como a preparação para o uso das diversas ferramentas das áreas da propaganda e *marketing*, da logística, do *design*, da tecnologia, da moral e da ética, e, sobretudo, da teologia, sem esquecer a formação espiritual e pastoral daquelas pessoas que estão a maior parte de seu tempo acolhendo em nossos expedientes paroquiais. Por essa razão, descuidar da formação desses profissionais, e agentes de pastoral, é uma falha grave, que precisa ser corrigida, pois se assim não for feito, toda a paróquia será prejudicada.

No âmbito tecnológico, profissional, não se pode dispensar os avanços obtidos no primeiro e segundo setor (Governo e empresas particulares), bem como as suas estratégias para o bom êxito da empresa, mas também não podemos negligenciar aquilo que é essencialmente nosso: a caridade evangélica e o amor ao próximo. Se não fizermos isso, corremos o risco de transformar a paróquia numa empresa que simplesmente presta serviço, e serviço de má qualidade, ou então estagná-la no tempo no tocante à evangelização, e isso é inconcebível numa época em que a Igreja clama por renovação de nossas paróquias, colocando-as em estado permanente de missão. A missão começa no expediente paroquial, humanizando o atendimento que é dado nesse espaço, para que não seja frio, como certas repartições públicas, ou empresas particulares que só visam o lucro e não a pessoa.

Desse modo, o objetivo primordial da paróquia deve ser o de formar agentes que acolham como discípulos e missionários, e isso só será possível se investirmos na preparação de nossas(os) atendentes paroquiais. É isto que este livro propõe: apresentar um guia

de formação para secretárias(os) paroquiais, com orientações práticas em diversas modalidades de atendimento, entre elas, o atendimento direto, o atendimento indireto e o atendimento subliminar. Essas modalidades de atendimento carecem de atenção, e negligenciar um deles pode prejudicar a vida da paróquia, como empresa, e da paróquia como Comunidade de comunidades.

Vale lembrar que já houve um tempo em que a função da secretária ou secretário paroquial se resumia a atender os fiéis para marcar missas, casamentos, batizados ou outras atividades restritas aos sacramentos, ou então escrever cartas, memorandos, atender telefonemas. Essas concepções reducionistas da missão das secretárias e secretários paroquiais, mais técnicas, operacionais e mecânicas, estão ficando cada vez mais distantes da realidade, graças à formação que essas pessoas vêm recebendo, e também aos diversos tipos de avanços, inclusive o tecnológico, que nossas paróquias têm acompanhado. Hoje as pessoas que atuam na secretaria paroquial exercem um papel estratégico dentro da paróquia, focado sobretudo no acolhimento. Elas continuam fazendo as atividades de antes, porém muitas outras atividades estão sob a sua responsabilidade, sem descuidar do acolhimento fraterno, dado de modo personalizado. Atividades que vão desde o atendimento tradicional, já citado, até o administrativo e financeiro, mas sem perder a caridade pastoral. Os fiéis que chegam às nossas paróquias precisam encontrar ali, no atendimento do expediente paroquial, pessoas amáveis, atenciosas, que acolhem com carinho e atenção, revelando, assim, o rosto de Deus nas suas ações.

Em vista disso, as secretárias e secretários estão cada vez mais inseridos no dia a dia da paróquia, conhecendo e entendendo tudo o que acontece nela, inclusive na diocese, e muitas vezes até influenciando e ajudando, com bom senso, nas decisões da paróquia. Se por um lado o poder de decisão das secretárias e secretários aumentou, por outro aumentaram as exigências da Igreja e, conseqüentemente, as suas responsabilidades. É uma função que vem se transfor-

mando, se expandindo e adquirindo nova roupagem, de acordo com as diferentes realidades das dioceses e paróquias em que cada um trabalha. Em vista disso, se a secretária não estiver preparada, não for organizada, ágil e com espírito de liderança, dificilmente conseguirá desempenhar sua missão com qualidade, colocando a paróquia numa situação de retrocesso na caminhada da diocese e da Igreja. O expediente de uma paróquia revela como anda sua vida interna. Por isso ele é visto como cartão de visita. Se ali, no atendimento diário, as coisas são precárias, imagine a vida pastoral e missionária dessa paróquia! Nenhum pároco que se preze quer que o cartão de visita de sua paróquia esteja desorganizado ou desatualizado. Por isso, investir nas pessoas que ali atuam, nos recursos e no espaço, é elementar para a organização da paróquia e, conseqüentemente, da sua renovação.

Assim sendo, qualificação é a palavra-chave para essa função: qualifique suas secretárias e secretários; qualifique seus recursos; qualifique os espaços da secretaria paroquial. Essas qualificações refletirão em toda a conjuntura paroquial, porque ali as pessoas serão bem acolhidas e quem é bem acolhido levará uma boa imagem da paróquia e, provavelmente, voltará. Além disso, quem é bem atendido e acolhido divulga, e a divulgação fará com que a paróquia se torne um local onde as pessoas se sentem bem. Esse é o primeiro passo para formar comunidade, pois ninguém permanece onde não é bem acolhido.

Até certo tempo, as(os) secretárias(os) paroquiais eram vistas(os) como pessoas mal-humoradas, com pouca ou nenhuma qualificação profissional e sem habilidades para lidar com o público. Se no campo empresarial as mudanças exigem que as atendentes se atualizem e cumpram seu papel de ser o “cartão de visita” da empresa, nas paróquias não pode ser diferente. As exigências também mudaram muito. Antes existia o estereótipo de que para trabalhar no expediente paroquial não se exigia muita coisa. Assim, as pessoas que eram contratadas para atender no expediente paroquial estavam

longe de se enquadrar no perfil exigido pela maioria das empresas. Hoje, graças à atenção e ao zelo de muitos párocos, as exigências na hora da contratação são cada vez maiores: muitas paróquias exigem curso específico de secretariado (técnico ou superior), boa redação, habilidade com informática e internet, fluência em algum idioma além do português e outras qualificações, que fazem do atendente um profissional que irá responder pelo desempenho da paróquia em diversas áreas, inclusive a administrativa. Além disso, dá-se uma atenção especial ao acolhimento que essas pessoas dão às outras. Elas têm que ser muito versáteis para se adaptar às diferentes situações e lidar com diferentes pessoas.

Deve-se exigir delas que sejam educadas; que se vistam bem, ou seja, estejam bem apresentáveis etc. Tudo isso favorece o bom atendimento e o ajuda a ser mais que atendimento, tornando-se acolhimento. Desse modo, através de três *locus* de atendimentos, vamos pontuar sugestões e conselhos que ajudam nossos secretários e secretárias a agir com qualidade. Começamos pelo atendimento dado na recepção ou expediente da paróquia, o atendimento direto daqueles que vão pessoalmente até o local em busca dos serviços da paróquia. Depois, passamos para o atendimento indireto, aquele que fazemos através de instrumentos, e, por fim, o atendimento subliminar, aquele que damos sem perceber, ou seja, com nosso olhar, nossa postura, nossos gestos. Tudo isso é tratado aqui com clareza e objetividade.