

**CONTE PRA GENTE,
CONTE COM A GENTE**



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Disque: 162 | www.educacao.ba.gov.br



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Reunião com técnicos das DIREC/ 2013

Objetivos:

- Fomentar o debate sobre participação social na gestão pública;
- Discutir concepção de ouvidoria pública e o papel da Ouvidoria da Educação no âmbito das regionais;
- Avaliar as primeiras visitas do projeto “Ouvidoria vai à Escola”, bem como alinhar as orientações para a implementação da ação no âmbito das regionais;
- Capacitar os técnicos de Ouvidoria para utilização do Sistema de Gestão e Ouvidoria Pública – TAG;
- Propor compromisso para melhorar a qualidade dos serviços da Ouvidoria e elevar os índices de satisfação dos cidadãos.



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Organização:

Organização:

- O evento está dividido em dois dias e tem dois eixos de discussão: "A Ouvidoria pública como instrumento de participação social e ferramenta de gestão" e "as atividades da Ouvidoria da Educação".
- No primeiro dia será abordado a Gestão democrática, a participação popular e a Lei de Acesso à Informação como instrumento de fortalecimento do controle social, bem como a utilização do sistema TAG.
- O segundo dia versará sobre Ouvidoria pública e as atividades da Ouvidoria da Educação, destacando-se o projeto "Ouvidoria vai à Escola".



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Programação:

Dia 05 de novembro de 2013

08h – Credenciamento

09h – Abertura:

- ✓ Chefe de Gabinete da Secretaria da Educação
- ✓ Ouvidor Adjunto da Ouvidoria Geral do Estado
- ✓ Ouvidor da Educação

9h30 – Palestra 1:

- ✓ Gestão Democrática, Participação Popular e Controle Social na educação – Prof. Jean Mário – Proam/SEC
- ✓ Lei de Acesso à Informação – Dr. Danilo Franco - OGE

11h30 - Debate

12h30 – Almoço

14h – Treinamento do TAG – equipe de Tecnologia da OGE



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Dia 06 de novembro de 2013

8h30 – Palestra 2:

- ✓ Ouvidoria pública: instrumento de participação social e ferramenta de gestão pública – Dr. Jones Carvalho - OGE

9h30 – Debate

10h – Ouvidoria da Educação: uma escuta qualificada da comunidade escolar para avaliação dos serviços e políticas públicas educacionais – Prof. Francisco Neto – Ouvidoria da Educação

11h – Debate

12h – Almoço

13h30 – Ouvidoria vai à Escola: socializando experiências e alinhando orientações de implementação – Prof. Francisco Neto – Ouvidoria da Educação

17h – Encerramento



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO OUVIDORIA GERAL DO ESTADO OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Ouvidoria da Educação: uma escuta qualificada da comunidade escolar para avaliação dos serviços e políticas públicas educacionais

Educação

Programa do Governo da Bahia com 10 compromissos para **garantir aos estudantes o direito de aprender.**

Metas 2014

- **Elevar os índices de aprovação para:**
 - 90% nas séries iniciais
 - 85% nas séries finais do ensino fundamental
 - 80% no ensino médio
- **Alcançar, no mínimo, as metas do Ideb estabelecidas pelo MEC para escolas, municípios e Estado.**



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



10 COMPROMISSOS -TODOS PELA ESCOLA

1 - Alfabetizar as crianças até os oito anos de idade e extinguir o analfabetismo escolar

2 - Garantir o desenvolvimento dos jovens para uma inserção cidadã na vida social e no mundo do trabalho

3 - Fortalecer a inclusão educacional

4 - Ampliar o acesso à educação integral

5 - Combater a repetência e o abandono escolar

6 - Assegurar a alfabetização e a escolaridade aos que não puderam efetuar os estudos na idade regular

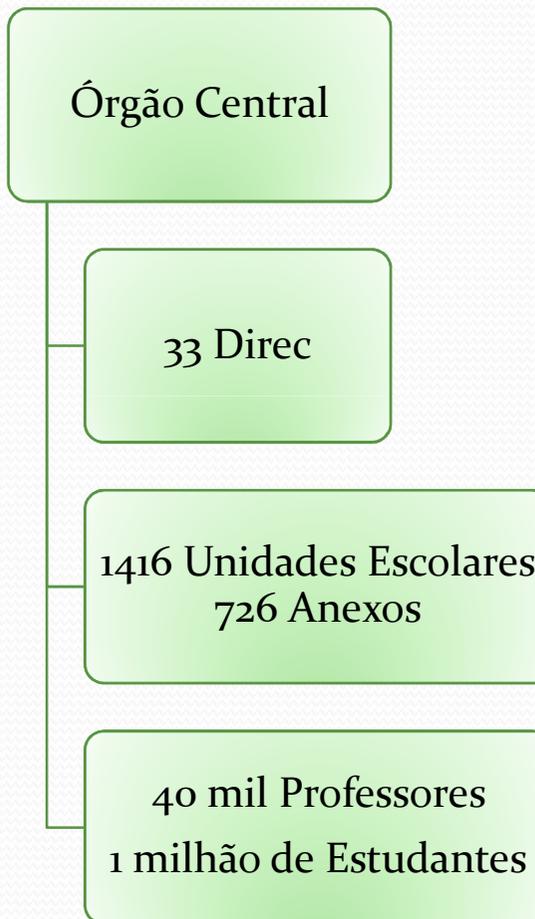
7- Valorizar os profissionais da educação e promover sua formação

8- **Fortalecer a gestão democrática e participativa na rede de ensino**

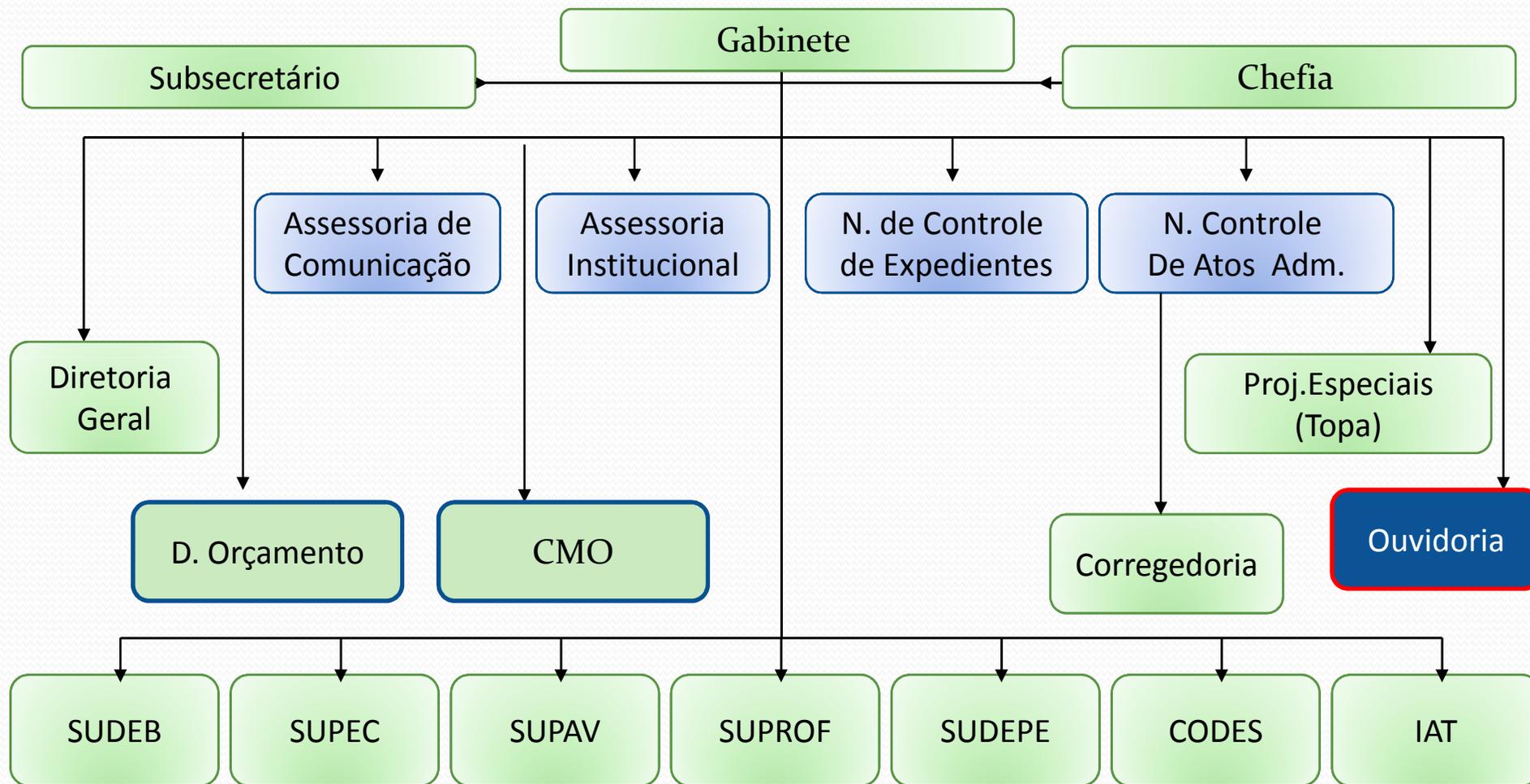
9 - Inovar e diversificar os currículos escolares, promovendo o acesso dos estudantes ao conhecimento científico, às artes e à cultura

10 - Estimular as inovações e o uso das tecnologias como instrumentos pedagógicos e de gestão escolar

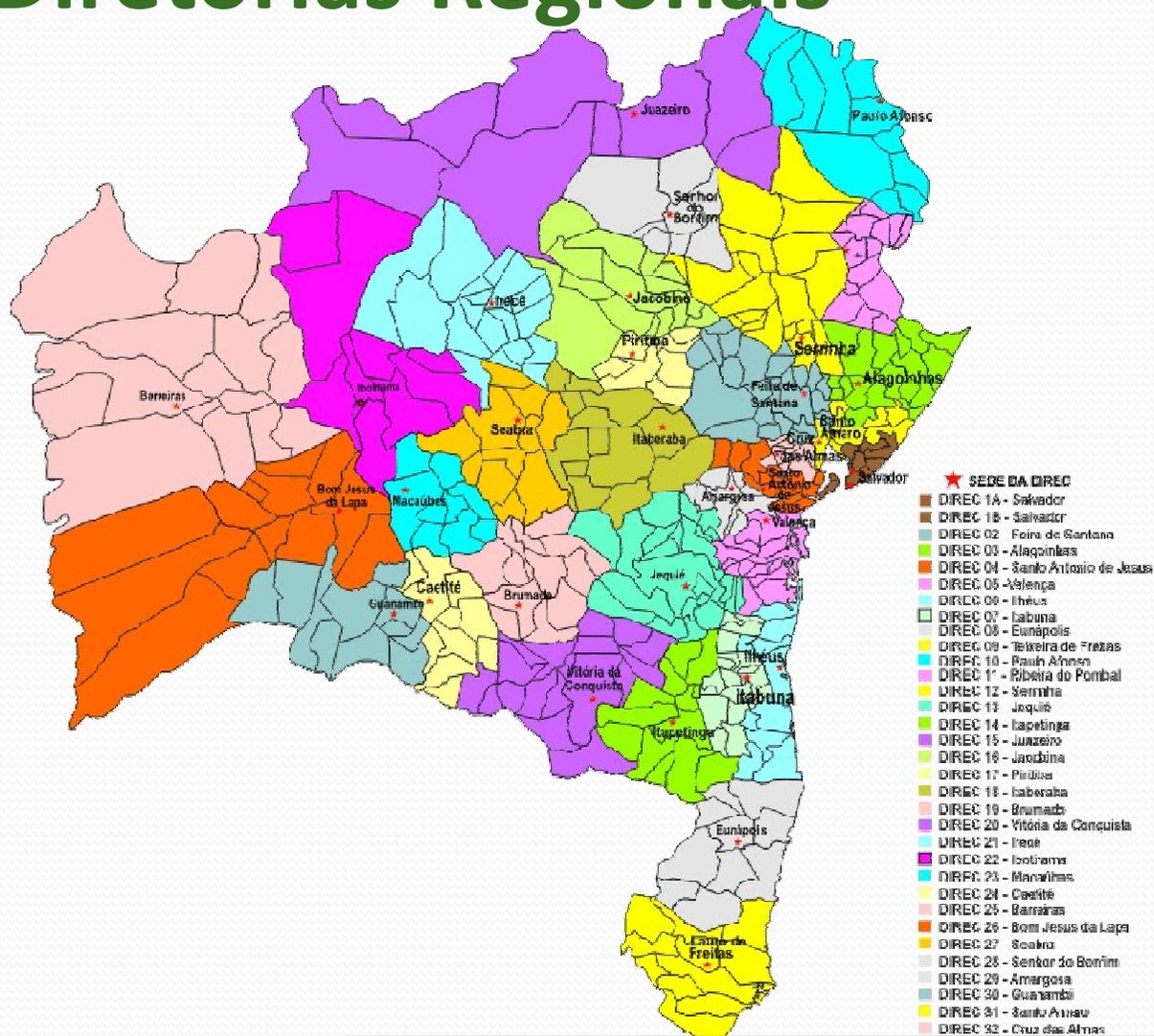
Estrutura e organização da Rede Estadual de Educação



Órgão Central



Diretorias Regionais



Unidades Escolares

- Tipologia

Pequeno – porte: até 500 alunos
Médio – porte: 501 – 1400 alunos
Grande – porte: 1401 – 2500 alunos
Porte especial: acima de 2501 alunos

- Equipe Gestora

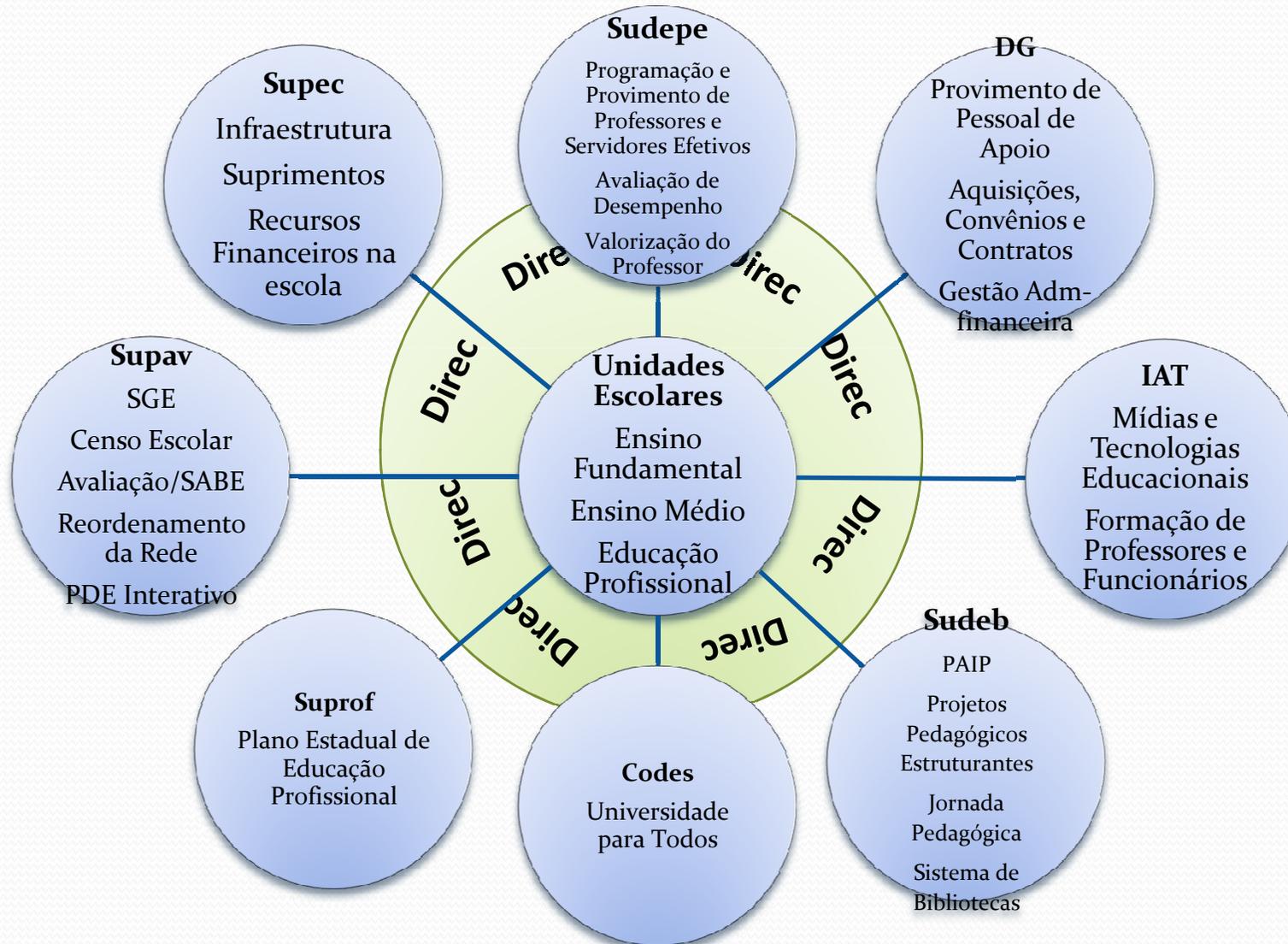
Diretor
Vice-diretor
Secretário escolar
Coordenador pedagógico

- Colegiado Escolar

- Regimento

- Projeto Político-Pedagógico

Fluxograma Operacional: Articulação Órgão Central/ Direc/ Unidade Escolar



PROJETOS ESTRUTURANTES DO TRABALHO PEDAGÓGICO

- Ensino Fundamental I
 - Pacto com Municípios (Alfabetização até os 8 anos de idade)
- Ensino Fundamental II
 - Gestar em cada escola
 - Ciência na Escola
- Ensino Médio
 - Ensino Médio em Ação
 - Educação Profissional Integrada ao Ensino Médio
 - Pronatec
- Educação Integral
 - Mais Educação, Ensino Médio Inovador



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



INSTRUMENTOS DE GESTÃO PEDAGÓGICA

PAIP - PROJETO DE MONITORAMENTO, ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA

- **Objetivo:** fortalecer o planejamento, monitoramento e acompanhamento de forma colaborativa das ações educacionais nas unidades escolares, com replanejamento das atividades educacionais através de avaliação e intervenção pedagógica, com vista à melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem

SGE – SISTEMA DE GESTÃO ESCOLAR

- **Objetivo:** gerenciar a rede pública estadual de ensino, possibilitando a gestão escolar no que diz respeito à execução, acompanhamento e controle das atividades da escola



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Quadro de pessoal

Tipo de Vínculo

- ✓ Cargo comissionado
- ✓ Efetivo
- ✓ Reda
- ✓ Terceirizado
- ✓ Prestador de serviço
- ✓ Estagiário

Magistério

- ✓ Professor Não-licenciado
- ✓ Professor Licenciado
- ✓ Coordenador Pedagógico
 - ✓ Graduação
 - ✓ Especialista
 - ✓ Mestre
 - ✓ Doutor

Pessoal de Apoio

- ✓ Administrativo
- ✓ Merendeira
- ✓ Porteiro
- ✓ Serviços gerais

OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

Gabinete do Ouvidor

Ouvidora Adjunta

Secretária

Coordenação de Acompanhamento
das atividades de Ouvidoria/ DIREC

Coordenação de Processamento
dos Registros

- ✓ Monitoramento do projeto “Ouvidoria vai à Escola”
- ✓ Monitoramento do Sistema TAG:
 - Acesso dos técnicos
 - Pendências de registros
- ✓ Encaminhamento e análise dos registros
- ✓ Respostas de apuração dos registros
- ✓ Elaboração de relatórios das atividades das DIREC

- ✓ Atendimento ao cidadão e registro de demandas
- ✓ Triagem e desbloqueio de registros
- ✓ Tratamento dos registros
(análise e respostas ao cidadão)
- ✓ Contato com os setores da SEC
- ✓ Elaboração de relatórios



CIDADÃO

Registra, Consulta,
Complementa e
Avalia

E-mail
e/ou
site

Email,
Fone,
Carta
etc

TAG

Internet

Outras

OGE

Ouvidoria
Educação

DIREC

Responder
Conhecer
Apurar
Acompanhar

Resposta(s)

OGE
e/ou
Ouvidoria
Educação

Encerrar

Contato

Triagem

Processamento

Banco de Dados
Informações p/ gestão

Governo

Atuação da Ouvidoria

"A Ouvidoria tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão".

(Marcia Lopes, Secretária de Saúde / RJ)



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Atuação da Ouvidoria

Instrumento de gestão

Transformada em
ação coletiva

Participação individual

Atribuições da Ouvidoria da Educação

- estabelecer canal permanente de comunicação com o cidadão para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios na área da educação;
- analisar as manifestações recebidas e encaminhá-las às autoridades e unidades competentes na área da educação, solicitando as informações necessárias e acompanhando a sua apreciação;
- manter registro atualizado das manifestações recebidas;
- responder ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- estabelecer instrumentos de avaliação e acompanhamento do grau de satisfação do cidadão na prestação dos serviços públicos;
- identificar as eventuais causas da deficiência do serviço ou atendimento prestado, sugerindo soluções, em articulação com as unidades da Secretaria da Educação;
- elaborar relatórios periódicos, oferecendo informações gerenciais ao titular da Pasta;
- manter articulação permanente com a Ouvidoria Geral do Estado.

Atuação do Ouvidor

O Ouvidor é um servidor público, cujo papel é defender os interesses do cidadão dentro da Secretaria de Educação, acolhendo, avaliando e encaminhando as suas demandas, na busca de soluções, respeitando as determinações legais.

Garante ainda, o direito de resposta às demandas, com qualidade, transparência e respeito, bem como sugere aos dirigentes da Secretaria da Educação ações para aprimorar rotinas e processos de trabalho.



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Atribuições dos técnicos nas DIREC

- Implementar o projeto Ouvidoria vai à Escola;
- Atender e registrar manifestações dos cidadãos;
- Analisar manifestações recebidas e proceder a devida verificação;
- Encaminhar registros aos setores competentes solicitando informações;
- Apreciar respostas dos setores;
- Elaborar e encaminhar relatório de apuração;
- Prestar informações quando solicitadas, sobre andamentos dos registros;
- Manter registros atualizados;
- Elaborar relatório estatísticos para o gestor da DIREC.

Tipos de manifestações

- reclamações relacionadas à falha administrativa ou ao fornecimento de serviço público, como:
 - atrasos evitáveis;
 - desobediência aos procedimentos estabelecidos;
 - ofensa ou descortesia;
 - decisões não fundamentadas;
 - resposta incompleta ou fora do prazo estabelecido;
- sugestões para o aprimoramento da implementação das ações da Secretaria da Educação;
- elogios a procedimentos e ações de agentes públicos, professores, órgãos e unidades escolares;
- denúncias sobre irregularidades praticadas no âmbito da Secretaria da Educação;
- pedidos de informações, conforme determina a lei 12.527/2011.

Padrão de respostas

1 - Ordem lógica de apresentação da resposta:

Introdução: assunto do registro

Desenvolvimento: setores percorridos

providências já adotadas

pendências

providências a serem adotadas

legislação que fundamenta a questão

Conclusão: tramitação futura

local de publicação do resultado

informações complementares

2 - Norma padrão (correção gramatical)

3 - Clareza e objetividade na apresentação das ideias

4 - Fundamentação legal

5 - Resposta personalizada e cordial

6 - Indicação das fontes de informação

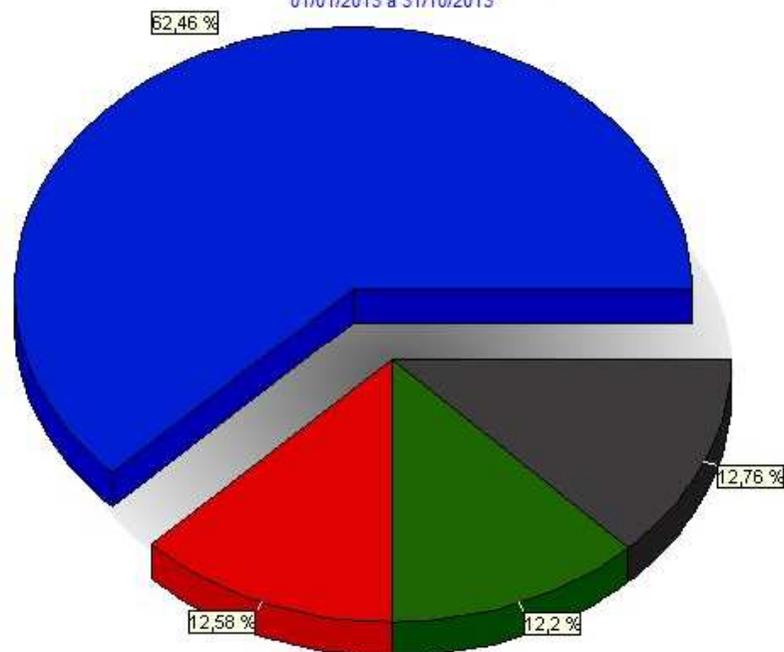
7 - Autenticidade

8 - Imparcialidade

Resultados

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES Unidade - SEC (+ descendentes)

01/01/2013 a 31/10/2013



■ 7.484 RECLAMAÇÃO ■ 1.508 INFORMAÇÃO ■ 1.462 SOLICITAÇÃO ■ 1.529 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 01 de novembro de 2013, 13:25h

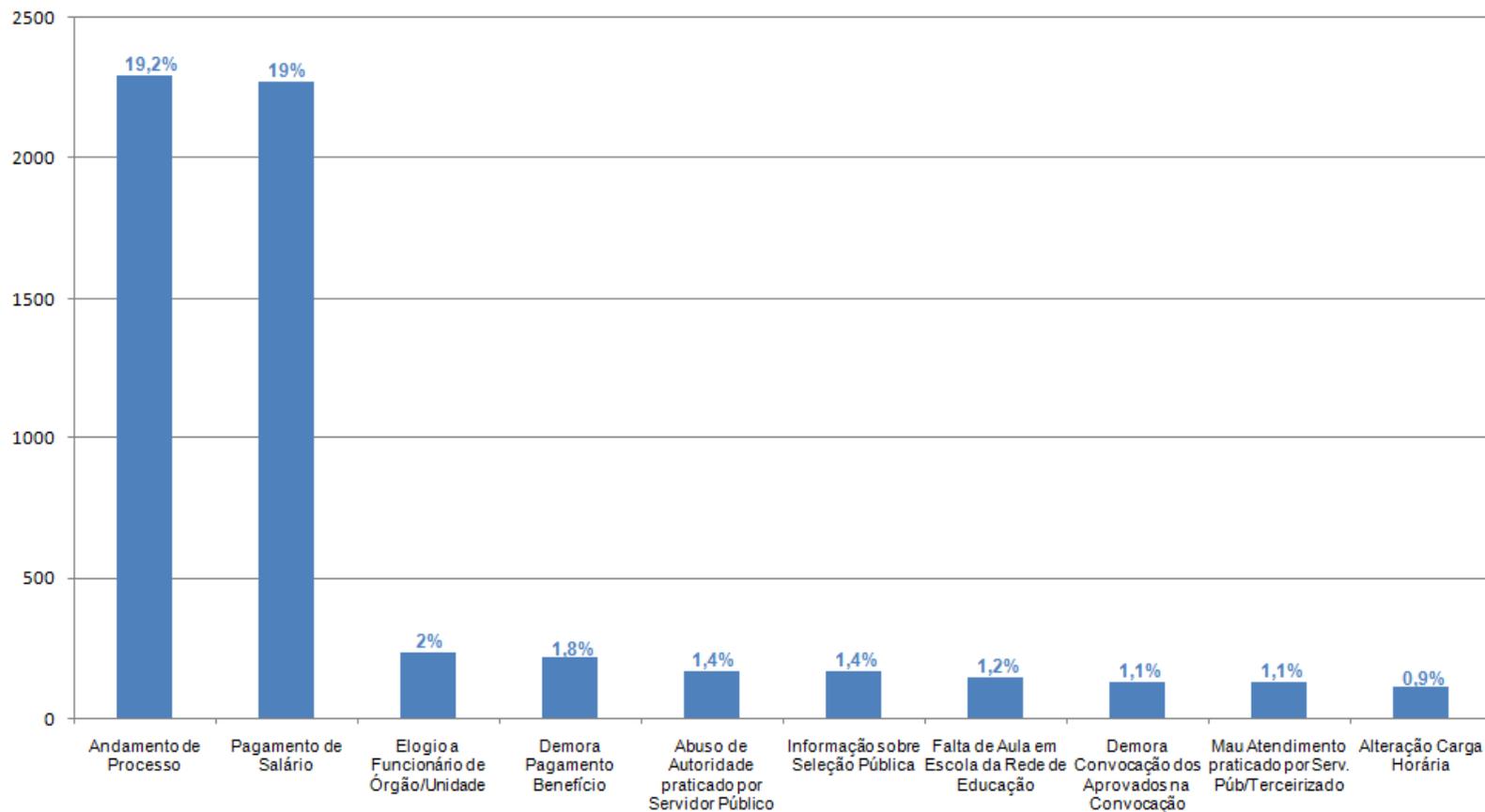


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Resultados

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JANEIRO A OUTUBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A OUT/2013: 11.983



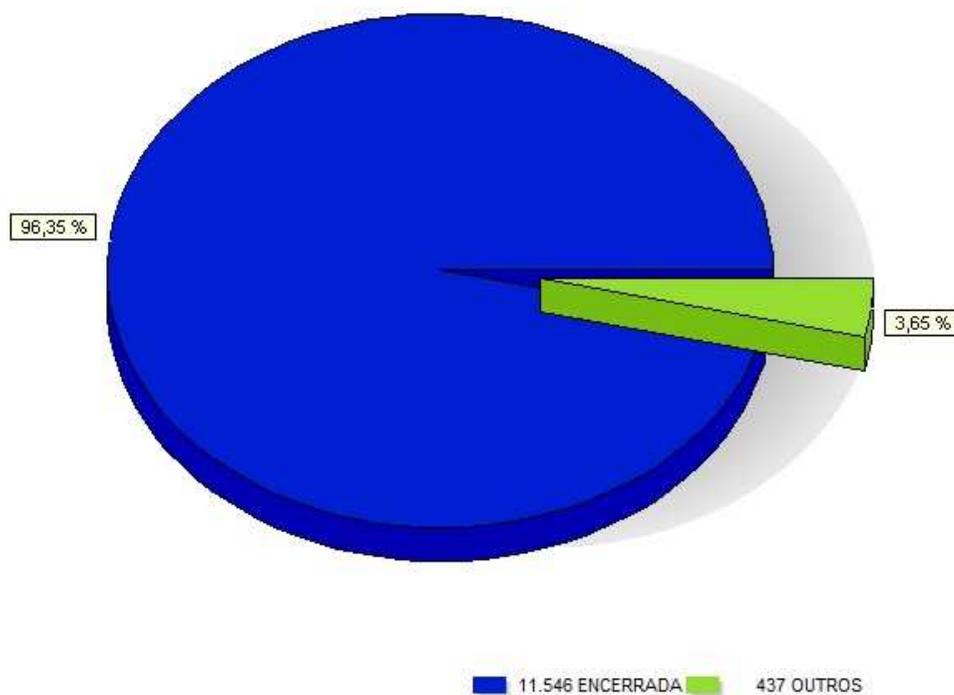
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Resultados

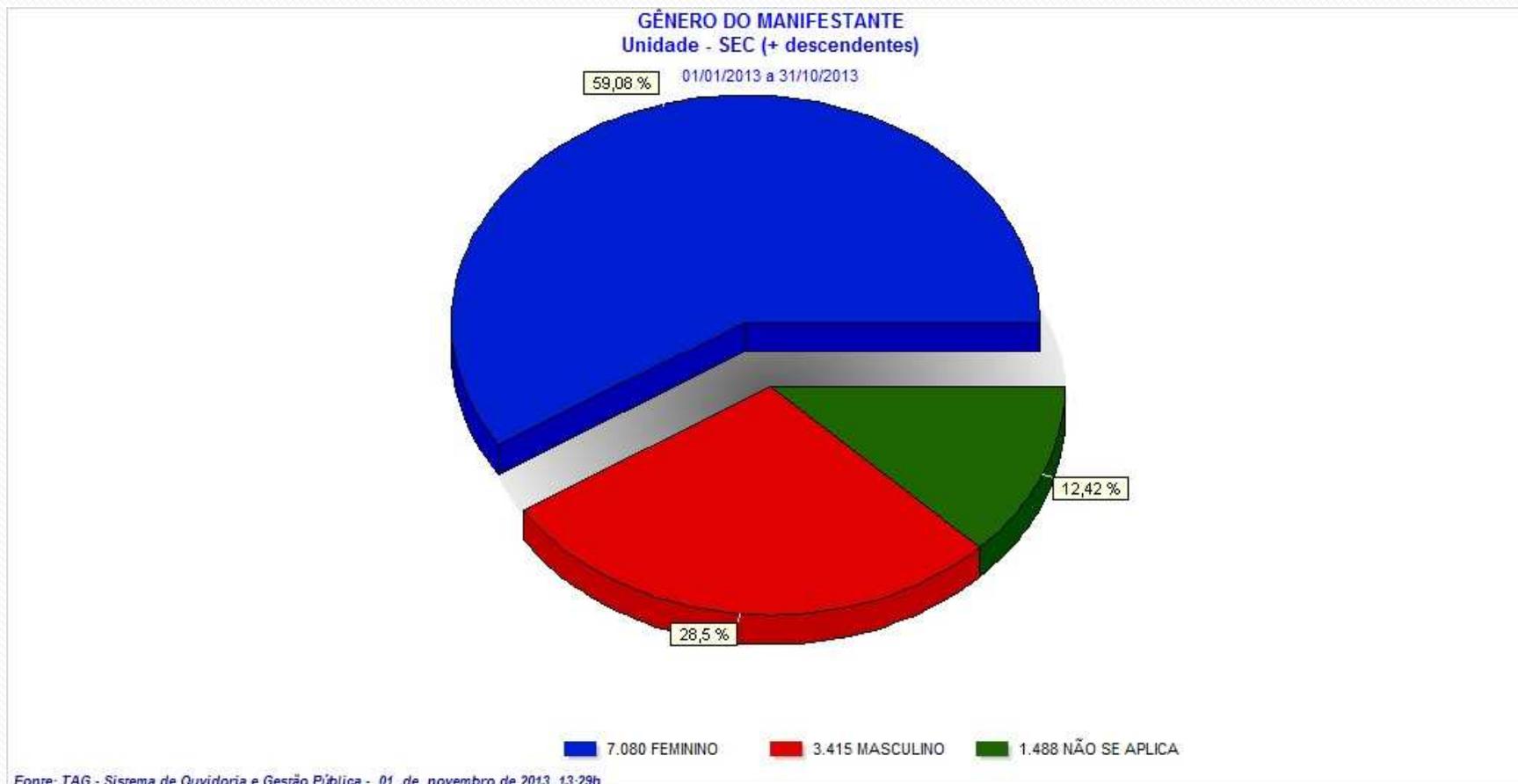
SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES Unidade - SEC (+ descendentes)

01/01/2013 a 31/10/2013

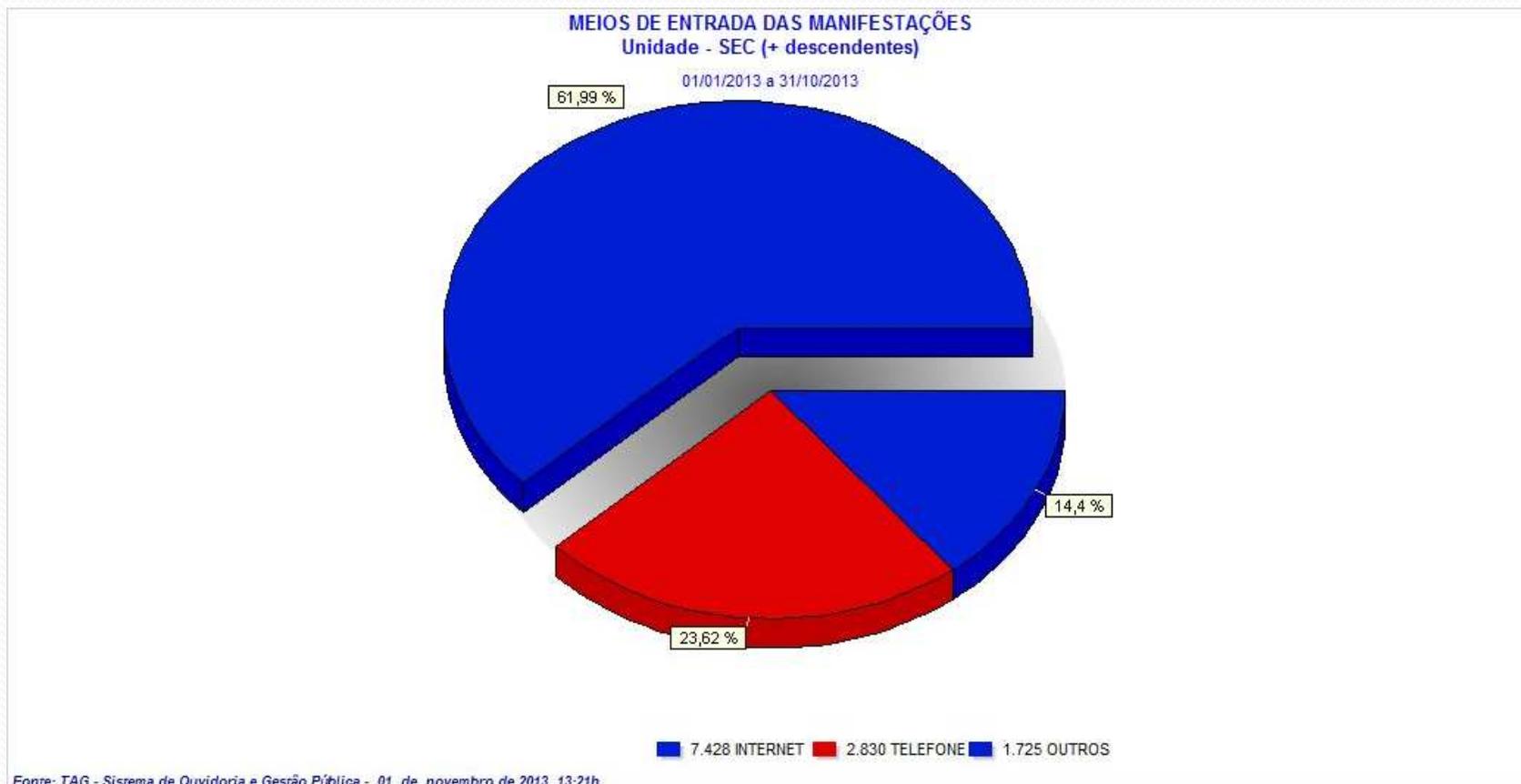


Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 01 de novembro de 2013, 13:28h

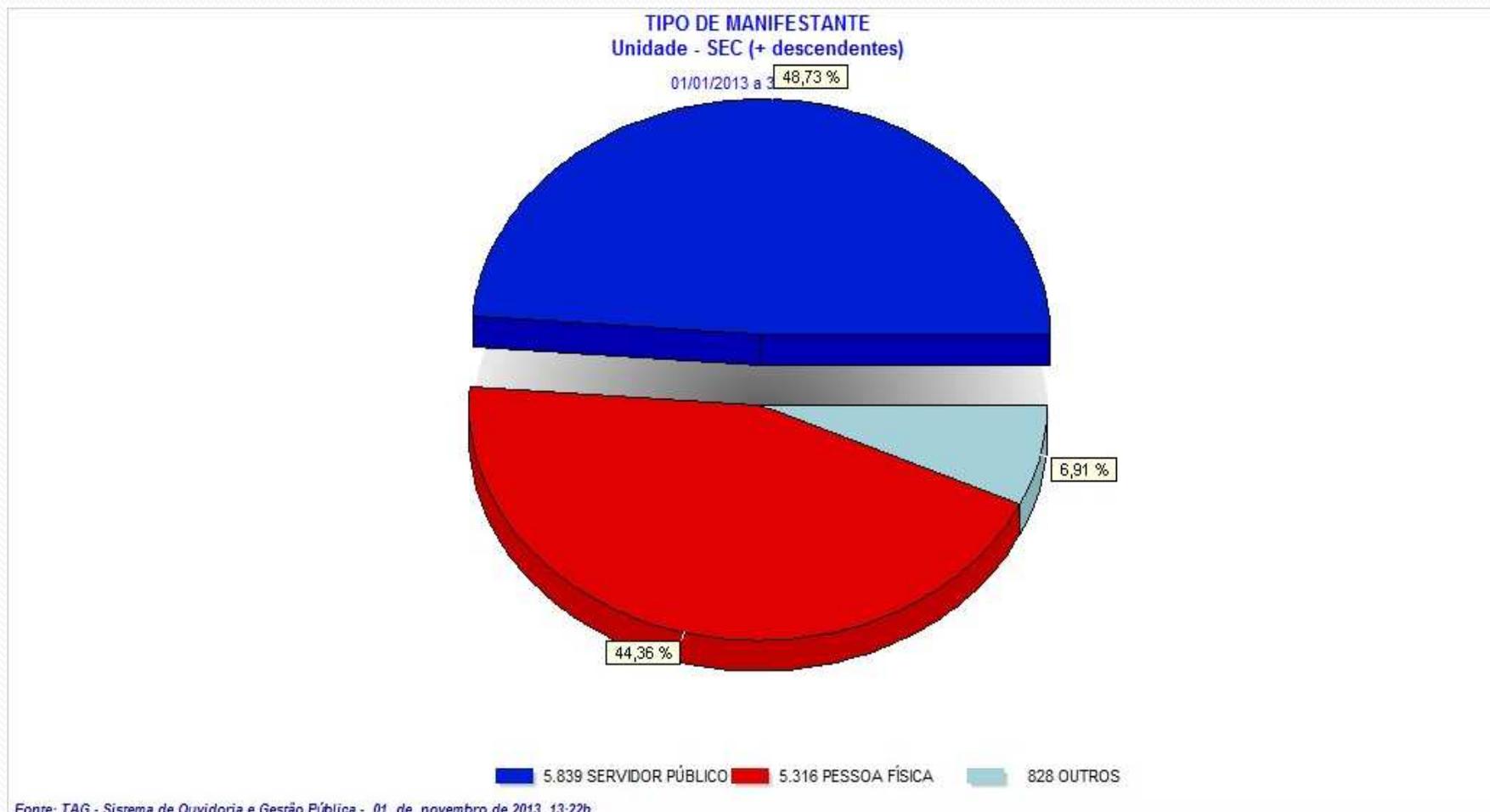
Resultados



Resultados

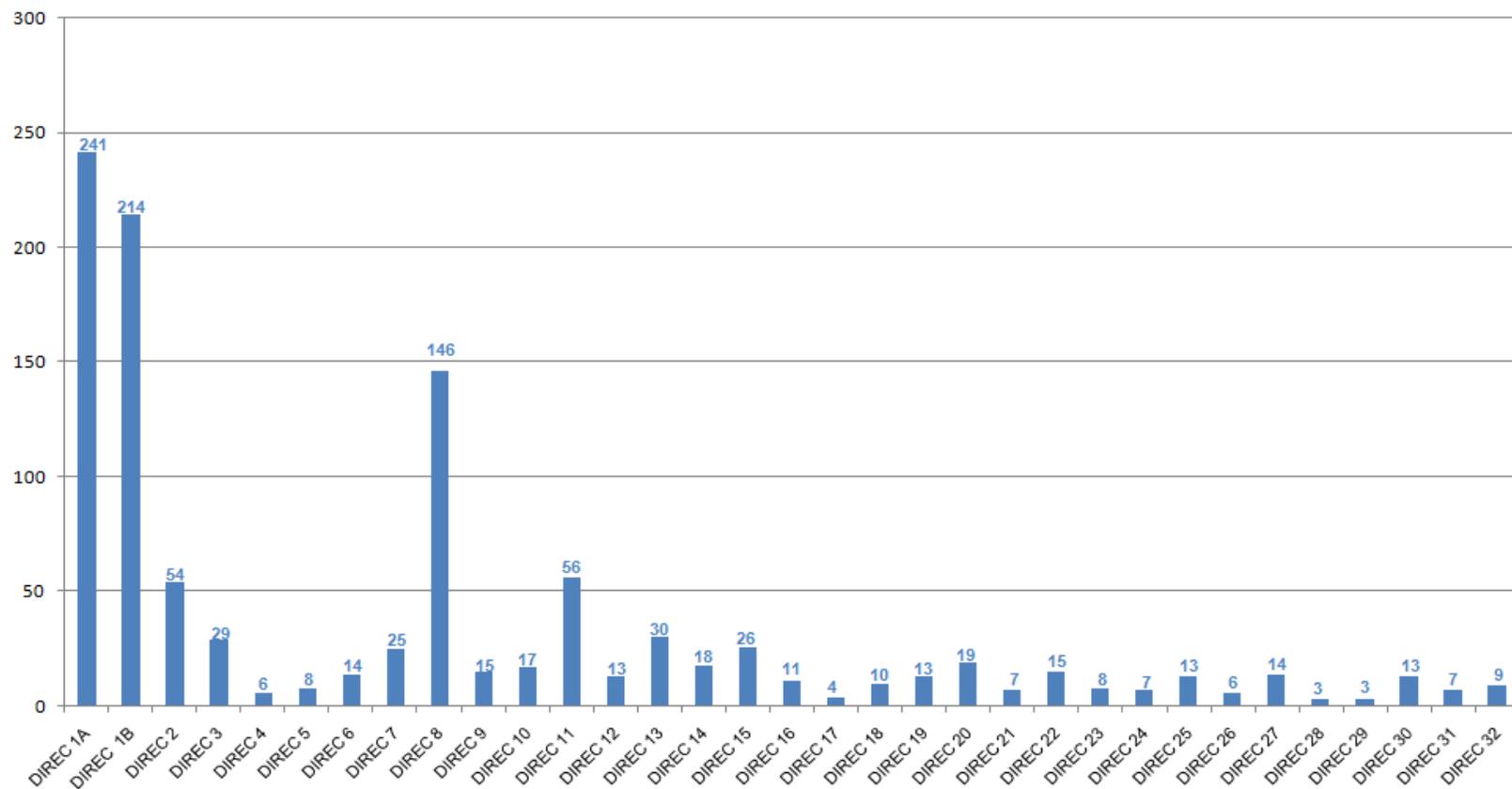


Resultados



Resultados

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
REGISTROS RECEBIDOS POR DIREC
BAHIA - JANEIRO A OUTUBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A OUT/2013: 11.983

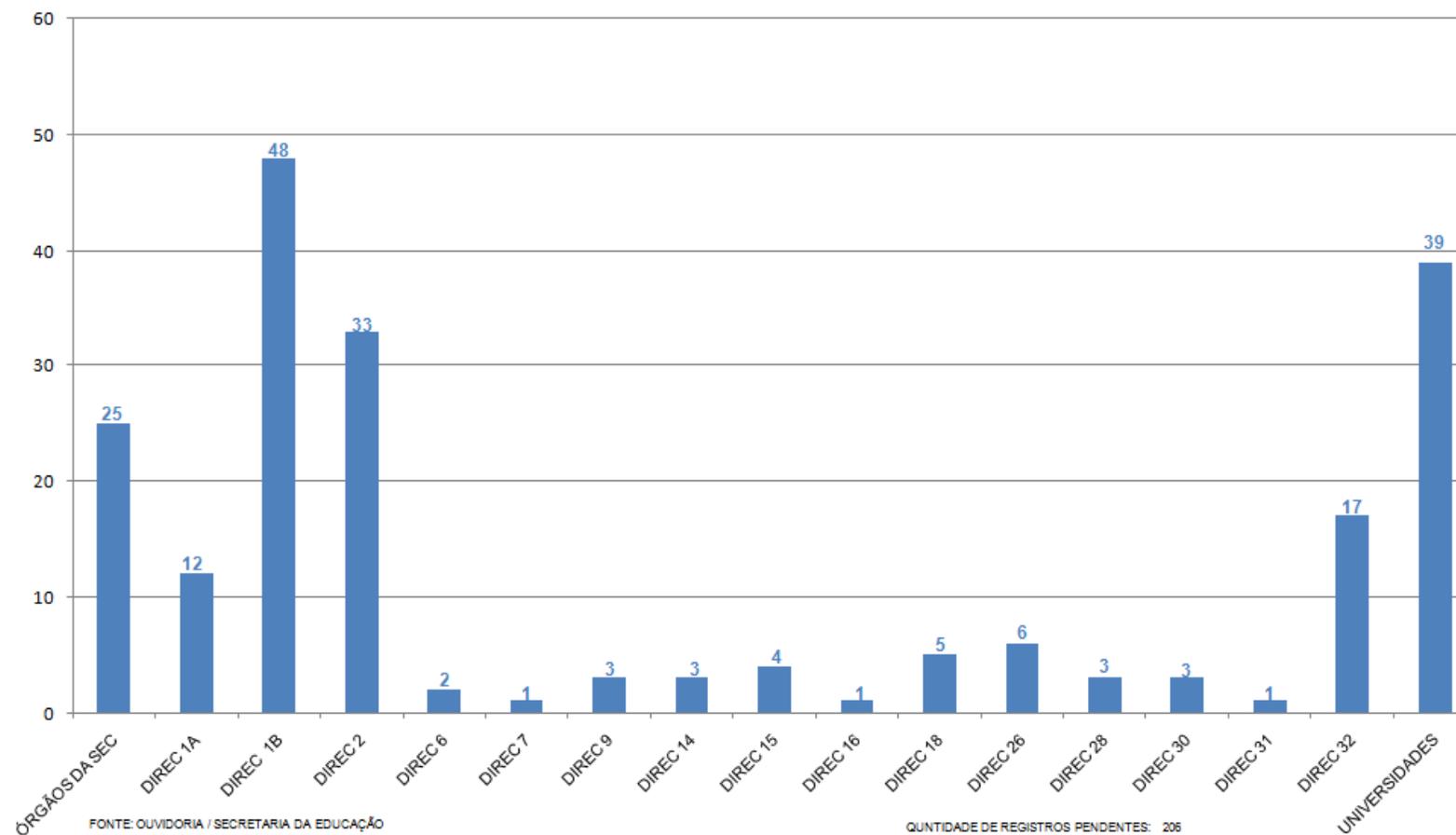


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Resultados

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
PENDÊNCIAS POR ÓRGÃOS DA SEC / DIREC
BAHIA - JANEIRO A OUTUBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



DBRIGADO

FRANCISCO NETO

071-31179816

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

francisco.barrettoneto@educacao.ba.gov.br

cynthia.matos@educacao.ba.gov.br



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

