

V Congresso de Estudantes da Rede pública estadual DIREC 4



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

OUVIDORIA VAI À ESCOLA

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

Ouvidoria: Ferramenta
fundamental para o
fortalecimento da
democracia

Prof. Francisco Neto
Mestre em Pol. Públicas e Desenvol. Regional
Ouvidor da Secretaria da Educação

Cidadania – Política - Democracia

- Cidadania como **participação**

- no planejamento
- na execução
- nos resultados

- Cidadania como participação no cotidiano da escola



- Política - conjunto de procedimentos formais e informais que expressam **relações de poder** e que se destinam à **resolução pacífica dos conflitos** (Ma das Graças Rua, s/d)

Democracia

- Governo do povo
- Representativa
 - prefeitos, governadores e presidente
 - vereadores, deputados estaduais
 - deputados federais e senadores
 - dirigentes escolares
- Participativa
 - Orçamento participativo
 - Conferências
 - Audiências públicas
 - Conselhos gestores de políticas públicas
 - Fórum
 - Colegiado escolar
 - Grêmios estudantis
 - **Ouvidorias públicas**



O que é Ouvidoria Pública?



- ✓ ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos sociais e do controle social;
- ✓ ferramenta de gestão - informação e avaliação das ações das políticas educacionais.

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)

Atuação da Ouvidoria

Instrumento de gestão

Transformada em
ação coletiva

Participação individual

Registra, Consulta,
Complementa e
Avalia

E-mail
e/ou
site

Fone,
Carta
etc

SGO

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

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 informação - lei de acesso à informação.



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Objetivos:

- ✓ Promover a participação da comunidade escolar na gestão, contribuindo com a formação cidadã dos estudantes da rede e o processo de promoção da melhoria da qualidade da educação, bem como com o fortalecimento da democracia participativa na Escola e a garantia do direito de aprender.



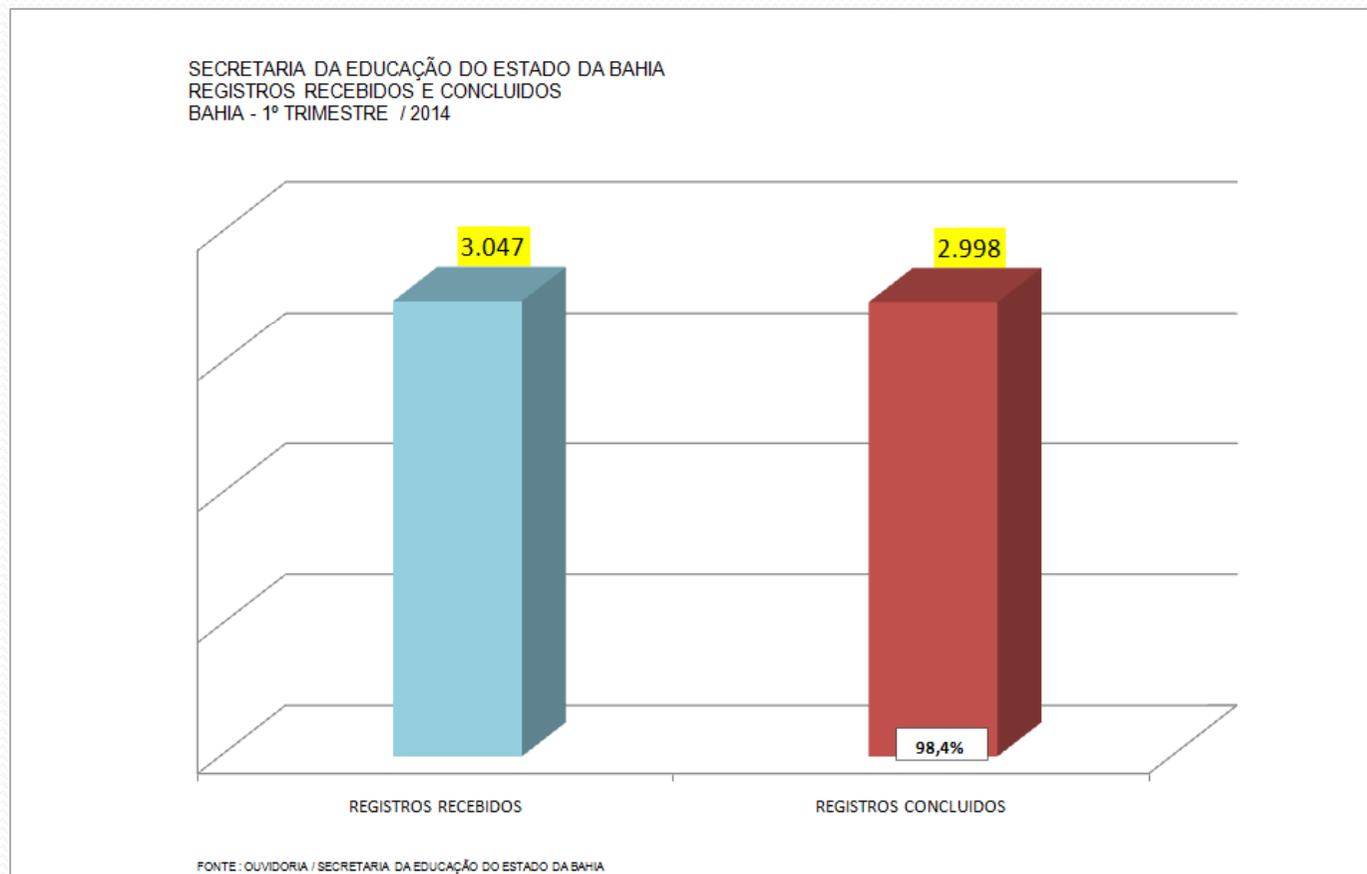
OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Estratégias de ação:

- ✓ Realização de visita dos técnicos da Ouvidoria da Educação e das DIREC;
- ✓ Realização de reuniões com os líderes de classes, colegiado escolar e grêmios estudantis;
- ✓ Encaminhamento das demandas aos gestores da educação;
- ✓ Elaboração de relatórios com informações gerenciais.

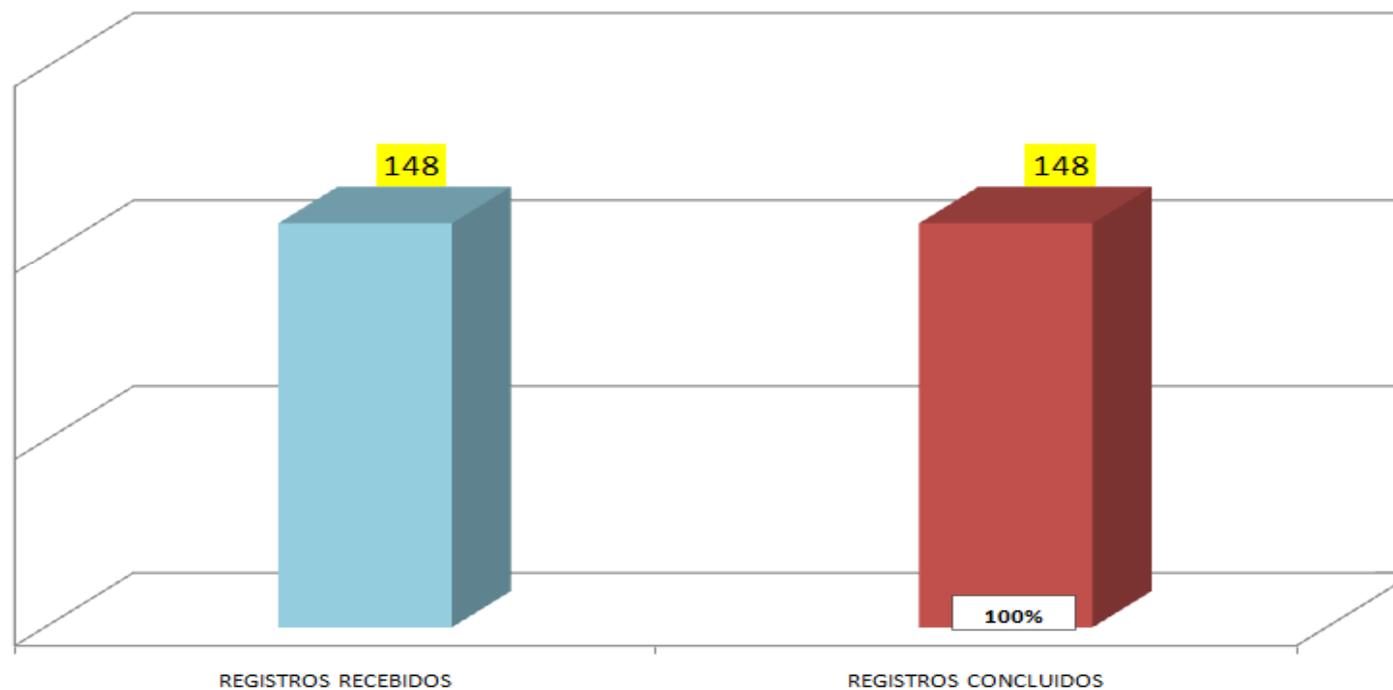
Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 98,4% das manifestações recebidas no 1º trimestre/2014.



Análises dos registros - Projeto Ouvidoria vai à Ouvidoria

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS
BAHIA - MARÇO A MAIO / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

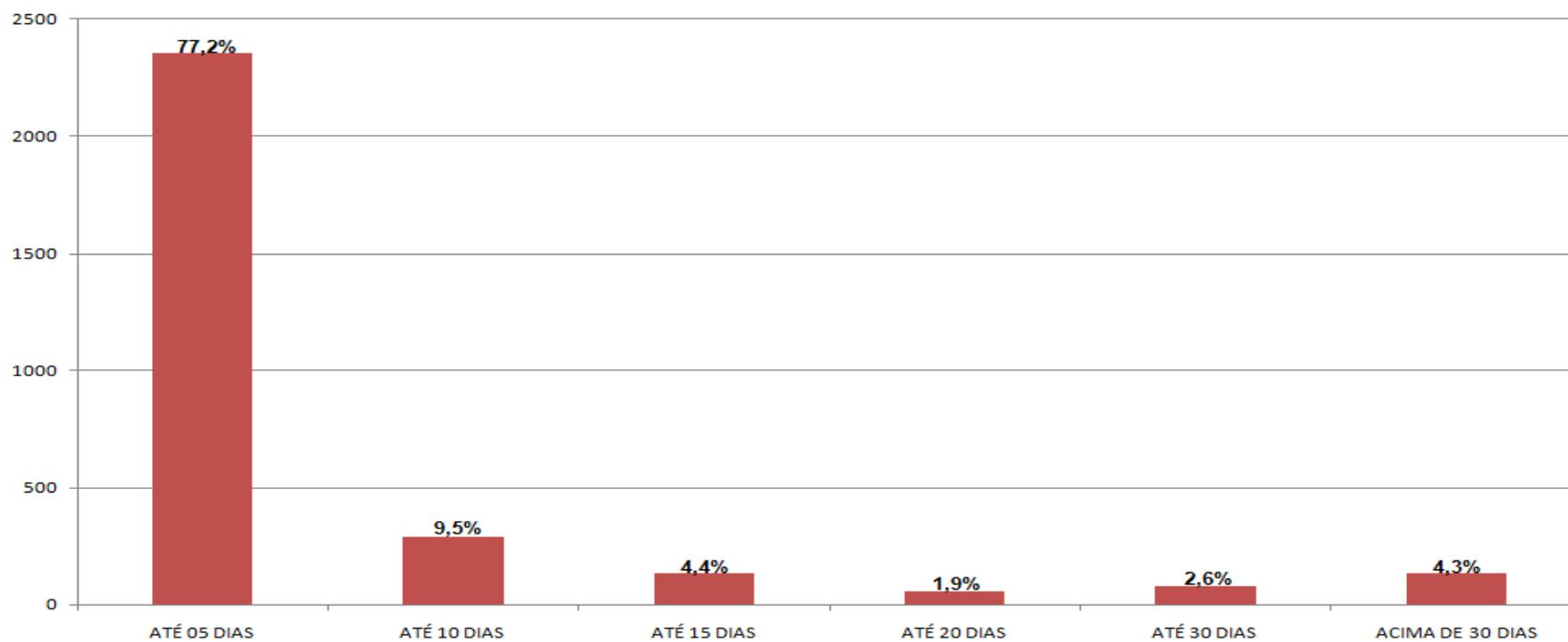


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Prazo de resposta

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
QUANTIDADE DE REGISTROS / PRAZO DE RESPOSTA
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



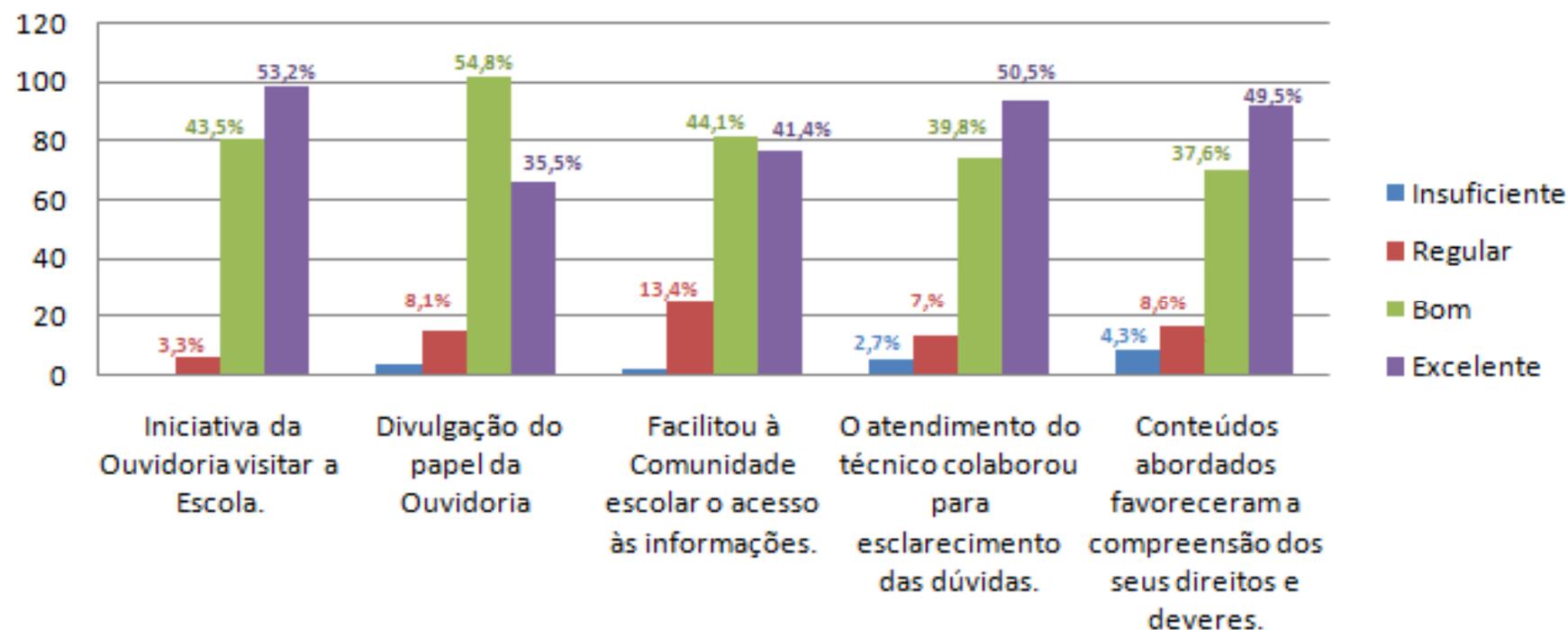
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



AVALIAÇÃO DO PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "



QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 186

V CERPE

CONGRESSO DE ESTUDANTES DA REDE PÚBLICA ESTADUAL

MOVIMENTO ESTUDANTIL: História, Desafios e Perspectivas



POR UMA EDUCAÇÃO PÚBLICA DO TAMANHO DO BRASIL

OBRIGADO

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

<http://institucional.prod.educacao.ba.gov.br/ouvidoria>

(71) 3117 9816



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

