

## FICHA DE INSCRIÇÃO DO I CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS/SEDUC-MARANHÃO

Órgão/Entidade: Secretaria de Estado da Educação do Maranhão

Titular: Felipe Costa Camarão

E-mail: [ouvidoria@educacao.ma.gov.br](mailto:ouvidoria@educacao.ma.gov.br)

Telefone: (98)3218-2357/(98)3218-2358 /08002804343

Contato (pessoa): Samira Simas de Sousa/ Tel.(98) 987526283

Unidade da Federação: Maranhão

Município: São Luís

Poder:

Executivo  Legislativo  Judiciário Ente:  Federal  Estadual  Municipal

Categoria:

Estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto às Ouvidorias

Estratégias inovadoras de participação social para aprimoramento e/ou simplificação da gestão

Metodologias inovadoras no tratamento de manifestações de ouvidoria

### 1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

O Projeto MINHA ESCOLAPP é uma iniciativa da Secretaria de Estado da Educação do Maranhão/SEDUC-MA, que proporciona aos estudantes matriculados na rede estadual de educação dos 217 municípios maranhenses acessar as informações de sua escola, bem como registrar suas manifestações por meio do aplicativo **Minha EscolAPP**, desenvolvido pelo Governo do Estado do Maranhão com objetivo de fortalecer a política de transparência e controle nas escolas estaduais.

Ferramenta implantada no dia 09 de outubro de 2017, com o objetivo de estimular o protagonismo juvenil e o acompanhamento/controle social da gestão nas Unidades de Ensino Estaduais. O referido aplicativo tem como funcionalidade acessar os seguintes ambientes virtuais:

**a) Escola** – o aluno conhece os responsáveis pela gestão de sua escola e obtém informações importantes, como os valores repassados para serem investidos em merenda e no bom funcionamento escolar, além de ficar ciente sobre a prestação de contas do Caixa Escolar;

- b) **Aulas da Semana** – o estudante tem o seu horário de aulas, assim como o nome dos professores;
- c) **Notas** – deverão ser lançadas pelo professor a cada período para que o aluno possa acompanhar o seu desempenho nas disciplinas. O lançamento no prazo é muito importante para que o estudante planeje melhor seus estudos e para que a Secretaria acompanhe, cotidianamente, a qualidade da educação em cada escola e sala de aula;
- d) **Avalie sua Escola** – o usuário terá a possibilidade de passar diretamente para a SEDUC sua opinião geral sobre itens importantes para o bom funcionamento da sua escola, como: merenda, infraestrutura, gestão escolar e professores;
- e) **Notificações** – o aluno visualiza notícias e avisos importantes para sua vida acadêmica;
- f) **Sua Opinião** – o estudante poderá manifestar-se sobre a escola, elogiar, sugerir ou criticar. O menu possibilita o envio de imagens, caso aluno queira fundamentar sua opinião e a manifestação migra para o sistema de ouvidorias e-OUV, sendo tratada como as outras demandas da Ouvidoria;

É importante ressaltar que as manifestações registradas pelos alunos no ambiente “**Sua Opinião**” são monitoradas pelos técnicos da Ouvidoria/SEDUC, gerando relatórios semanais. Os registros são analisados minuciosamente e encaminhados aos setores competentes para conhecimento e manifestação no prazo de 07 (sete) dias, conforme disposto na Portaria nº 1.094, assinada pelo Secretário de Estado da Educação, Felipe Costa Camarão, no dia 02 de agosto de 2016 e publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão.

- g) **Sobre** – área destinada a dúvidas técnicas sobre o aplicativo. Os desenvolvedores estarão disponíveis para esclarecer as dúvidas dos usuários;

## **Objetivos Gerais**

Fortalecer a transparência ativa e a gestão democrática, oportunizando aos alunos acompanharem de perto informações sobre sua escola, como: recursos recebidos, situação da caixa escolar, corpo docente, horários de aulas, notas, entre outras. Além de possibilitar o registro de opiniões (elogios, sugestões e críticas) e avaliação de alguns aspectos da escola, tais como: infraestrutura, pedagógico e merenda escolar, por meio de ferramenta inovadora agregando e potencializando os serviços de Ouvidoria.

## **Metas**

Migrar as manifestações dos alunos registradas no ambiente do aplicativo para o sistema e-OUV, de modo que os usuários acompanhem a tramitação de suas manifestações e resoluções dessas demandas;

Monitorar e analisar os elogios, sugestões e críticas registradas no aplicativo, tendo em vista o envio aos setores competentes para conhecimento e manifestação no prazo de 07 (sete) dias, conforme disposto na Portaria nº 1.094, de 02 de agosto de 2016;

Potencializar os serviços de ouvidoria por meio do aplicativo, exercitando controle social e aprimorando o planejamento e transparência nas ações da Secretaria de Estado da Educação.

Alinhar as estratégias de divulgação do aplicativo com o Projeto Conversando com a Escola/Ouvidoria/SEDUC, trabalho desenvolvido pela Ouvidoria na rede estadual de educação, potencializando o protagonismo juvenil nas decisões tomadas pela gestão;

Gerar, mensalmente, relatórios relacionados às manifestações dos estudantes da rede estadual de educação registradas no aplicativo Minha EscolApp para conhecimento do Secretário de Educação e seus Adjuntos.

### **Estratégias de Ação**

Divulgar o Minha EscolApp nas redes sociais e em todas as escolas contempladas pelo *Projeto Conversando com a Escola*, no qual os técnicos da Ouvidoria/SEDUC desenvolvem ações para despertar nos adolescentes e jovens o interesse pelo uso do aplicativo, bem como pela utilização dos serviços de Ouvidoria;

Promover a articulação entre a Ouvidoria/SEDUC com os demais institutos de participação democrática existentes nas unidades escolares (Colegiado Escolar, Grêmios Estudantil, dentre outros que contam com a participação dos alunos);

Fortalecer a relação alunos/professores/gestores públicos da Secretaria de Estado da Educação;

Receber sugestões, elogios e críticas registradas pelos alunos, com vistas à melhoria da execução das políticas educacionais;

Analisar as manifestações recebidas e enviá-las aos gestores e/ou setores competentes para as providências necessárias;

Encaminhar informações aos gestores da SEDUC por meio de relatórios mensais que favoreçam intervenções sistêmicas quanto ao bom funcionamento das unidades de ensino da rede estadual.

### **Parceiros**

Secretarias Adjuntas e demais setores da SEDUC; Gestores das Unidades Regionais de Educação (URES); gestores escolares, professores e alunos da rede estadual de educação.

### **Recursos**

Material para divulgação: Palestras, folders, cartazes e banners.

### **Avaliação**

Produção de relatórios mensais encaminhados ao Secretário de Estado da Educação para providências cabíveis junto aos setores competentes.

### **REGISTROS SOBRE O PROJETO:**

#### **- Publicações**

<https://apkpure.com/br/minha-escolapp/educacao.ma.br.erick.interativando>

<http://www.educacao.ma.gov.br/?s=lan%C3%A7amento+do+app&submit=Search>

<http://www.educacao.ma.gov.br/governo-premiara-escolas-para-incentivar-o-protagonismo-estudantil/>

<http://www.educacao.ma.gov.br/files/2018/06/Edital-MinhaAPP-14-de-junho-1.pdf>

<http://www.ma.gov.br/agenciadenoticias/multimidia/radioagencia/minha-escolapp-alcanca-cerca-de-2-mil-downloads-em-dois-meses-ouca>

[www.educacao.ma.gov.br/e-o-poder-nas-maos-da-comunidade-diz-flavio-dino-em-lancamento-do-minha-escolapp/](http://www.educacao.ma.gov.br/e-o-poder-nas-maos-da-comunidade-diz-flavio-dino-em-lancamento-do-minha-escolapp/)

<https://mobile.twitter.com/felipecamarao/status/917439680152514561>

<http://www.educacao.ma.gov.br/com-o-app-criado-pelo-governo-a-gente-pode-acompanhar-o-recurso-que-entra-na-escola-e-a-forma-que-e-aplicado-diz-estudante/>

<http://www.educacao.ma.gov.br/seduc-divulga-resultado-do-concurso-minha-escola-app/>

#### **- Lançamento do aplicativo minhaescolapp**

# II Concurso de BOAS PRÁTICAS

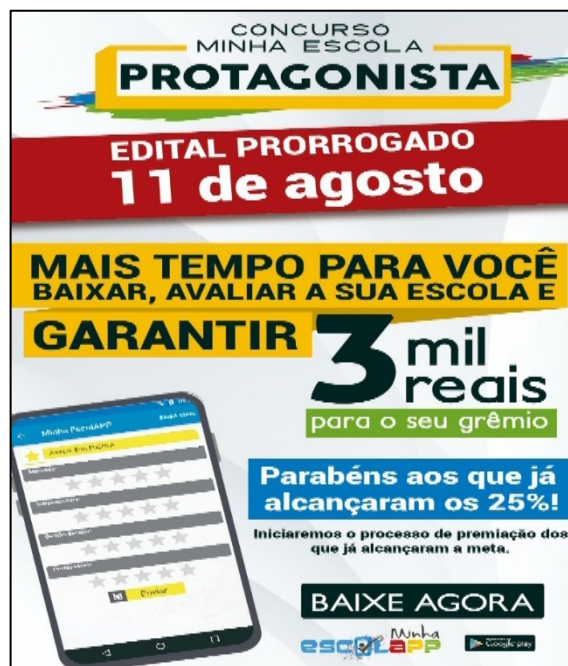
Rede de Ouvidorias



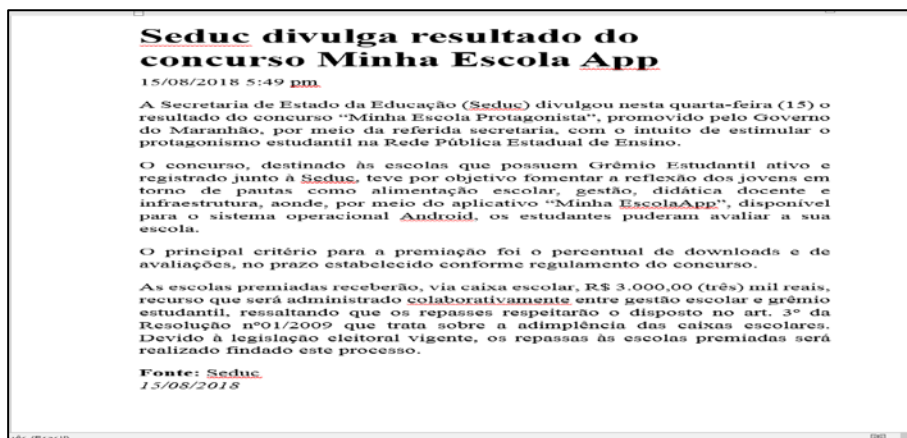
## -Tela inicial do app:



## - Concurso minha escola protagonista

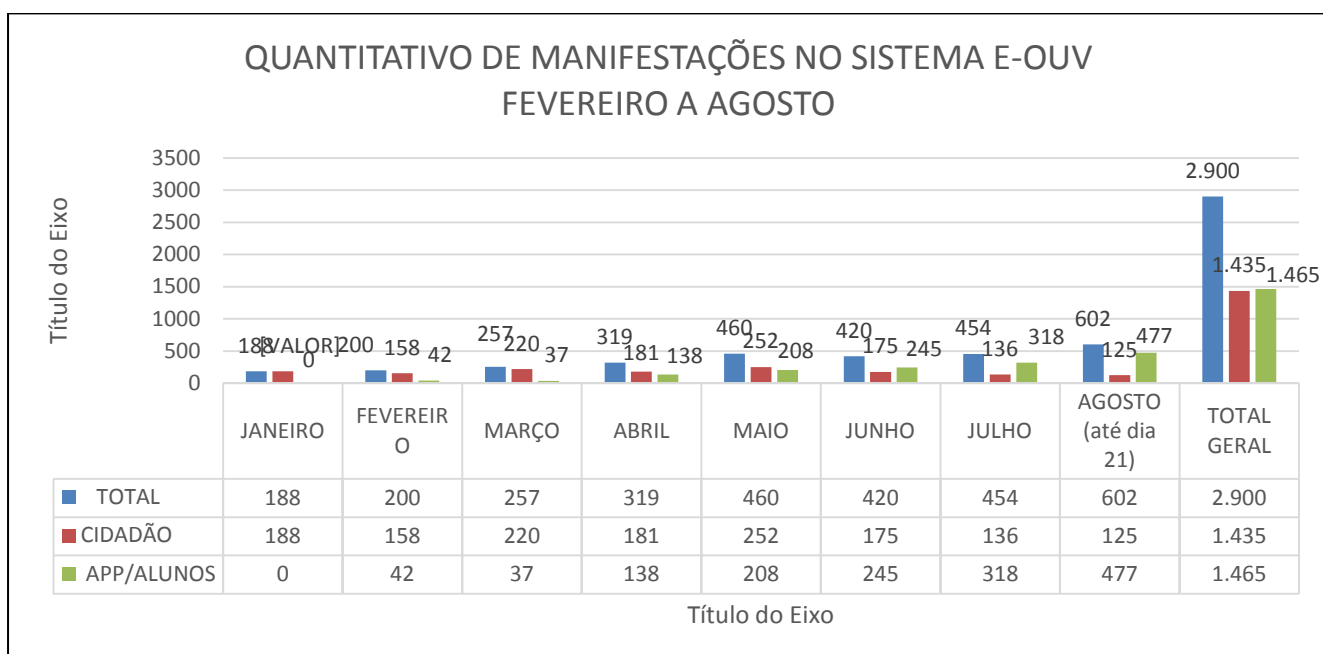
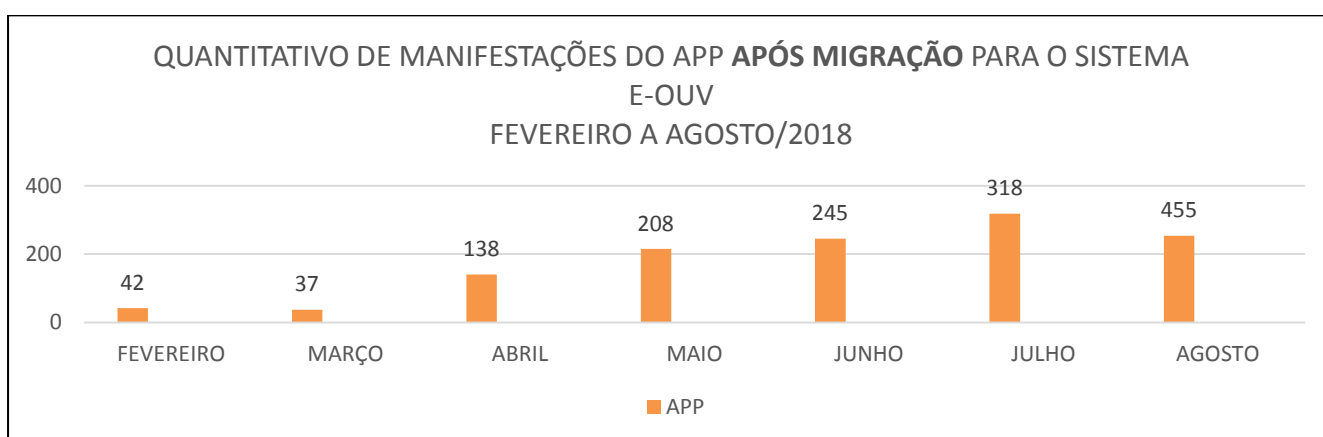


### Resultado do Concurso MinhaEscolApp



### Gráficos do impacto das manifestações do aplicativo minhaescolapp no sistema e-OUV





## 2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

O Governo do Estado, por intermédio da Secretaria Estadual de Educação, lançou o aplicativo Minha EscolApp em uma cerimônia realizada no dia 09 de outubro de 2017, com

o intuito de promover o controle social e o diálogo na política educacional da rede estadual de ensino, potencializando a participação dos alunos nas políticas executadas pela instituição.

Esta iniciativa tem como público alvo os alunos matriculados nas escolas da rede estadual dos 217 municípios maranhenses, que cada vez mais estão utilizando os dispositivos móveis para o acesso à informação. Assim, os estudantes que baixarem o aplicativo terão, de forma proativa, um canal de informação e de comunicação direta com a SEDUC.

Todas as manifestações estão sendo analisadas e tratadas pelos técnicos da Ouvidoria/SEDUC, considerando o seguinte fluxograma:

Minha EscolAPP → Ouvidoria → UREs e Setores → Ouvidoria → Aluno

Na segunda etapa do processo de implementação deste aplicativo, fevereiro em 2018, as informações postadas no mencionado ambiente passaram a ser automaticamente repassadas para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV), com o objetivo de agilizar as ações de intervenção e a definição de estratégias transparentes e eficazes na implementação de políticas educacionais.

Minha EscolAPP → e-OUV → Ouvidoria → UREs e Setores → Ouvidoria → e-OUV → Aluno

Nesse contexto, a Ouvidoria faz o mapeamento dos registros por assunto e os encaminha aos setores competentes para conhecimento e providências, com vistas à resolução das demandas. Para tanto, as respostas enviadas pelos setores serão registradas no e-OUV e poderão ser visualizadas pelos usuários por meio de um código de protocolo gerado no momento da migração e encaminhado para o e-mail.

### Resumo do histórico de implementação

Nº DE ORDEM	ESCOLA	DATA	PARTICIPANTES
01	LANÇAMENTO DO MINHA ESCOLAPP	09/10/2017	Secretários, gestores, alunos
02	INÍCIO DA DIVULGAÇÃO DO APP NAS ESCOLAS DA REDE	17/10/2017	Técnicos da OUVIDORIA/SEDUC MA
03	INÍCIO DA MIGRAÇÃO DAS PARA O SISTEMA E/OUV	02/02/2018	Técnicos da área de TI/ STC E SEDUC, Técnicos da Ouvidoria/SEDUC

Até a presente data o Minha EscolApp foi baixado por 14.436 estudantes, sendo registradas 2.900 manifestações no ambiente “Minha Opinião”. Tais registros estão



relacionados aos seguintes assuntos: gestão escolar, infraestrutura, merenda, professor e segurança.

### **3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento**

O Minha EscolApp pode ser baixado gratuitamente, sem custo algum para o usuário, contemplando de forma inovadora o protagonismo juvenil no controle das políticas educacionais, pois, os alunos são atores principais ao sugerirem melhorias para as escolas.

O mencionado aplicativo é simples de ser baixado e utilizado, permitindo ao aluno acompanhar de forma transparente a dinâmica da gestão de sua escola, desde o recurso utilizado até o professor que está lotado.

Destaca-se também que com a implementação do MinhaescolaApp, houve um aumento considerável no quantitativo de manifestações a partir do mês de fevereiro, quando aconteceu a migração das manifestações recebidas via aplicativo, para o sistema e-OUV, como observa-se nos gráficos na página 06. No mês de fevereiro houveram 42 manifestações APP e no mês de agosto 477, deixando claro o aumento progressivo no registro de manifestações, demonstrando a ampliação da participação social e aprimoramento e/ou simplificação da gestão, à medida que os alunos têm o acesso à SEDUC facilitado e a gestão tem uma visão mais ampla dos problemas existentes na rede, buscando implementar ações eficazes para solucioná-los. Destacamos que, com o lançamento do MinhaescolApp e do concurso Minha Escola Protagonista, o aumento foi tão significativo que, nos meses de junho, julho e agosto, o quantitativo das manifestações provenientes do APP superaram os registros das manifestações dos cidadãos não relativas ao APP, como pode ser observado no gráfico na página 07.

Com a integração do MinhaescolApp com o sistema E-OUV, os técnicos da Ouvidoria/SEDUC analisam e encaminham as manifestações com rapidez para os setores da SEDUC envolvidos, além de, acompanharem a tramitação da manifestação nos setores da Secretaria e cobrando para que as respostas sejam enviadas obedecendo os prazos estipulados pelo sistema e-OUV. Desta forma, os gestores públicos têm atuado de forma célere e menos burocrática, sendo as demandas mais simples resolvidas da forma mais urgente possível e as mais complexas, apresentadas ao Secretário de Estado da Educação para análise e resolução.

Dessa maneira, o MinhaescolApp tem proporcionado mais transparência e controle nas ações desenvolvidas no âmbito escolar, contribuindo para uma melhor execução das políticas públicas e automaticamente uma maior qualidade da educação na rede estadual de educação do Maranhão.

**II Concurso de  
BOAS PRÁTICAS**  
Rede de Ouvidorias



Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias  
Representante do órgão ou entidade.

São Luís, 23 de agosto de 2018.



**FELIPE COSTA CAMARÃO**  
Secretário de Estado da Educação