



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Responsável: Márcia Regina Paiva Silva Rossi

Coordenação e Revisão: Karina Soares Emídio e Silva

Edição: Supervisão de Ensino

Publicação da Secretaria Municipal de Educação de Caraguatatuba

Fone: (12) 3897-7000 – www.caraguatatuba.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

2020

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

Lei Municipal nº 2.474 de 17 de Abril de 2019



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

A Secretaria Municipal de Educação formula a política de educação do Município, em coordenação com o Conselho Municipal de Educação. Elabora planos, programas e projetos de educação, em articulação com os órgãos estaduais e federais da área, além de garantir igualdade de condições para o acesso e permanência do aluno na escola.

SECRETÁRIA: MÁRCIA REGINA PAIVA SILVA ROSSI

ENDEREÇO: AVENIDA RIO DE JANEIRO, N° 860 – INDAIÁ

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 08h ÀS 17h

TELEFONE: (12) 3897-7000

EMAIL: educacao@caraguatatuba.sp.gov.br



MISSÃO

“Asseguramos um ensino de qualidade para todos, com profissionais comprometidos e práticas inovadoras para a construção de uma sociedade sustentável.”

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Educação oferece educação básica pública e gratuita: da educação infantil ao segundo ciclo do ensino fundamental. O acesso à educação básica obrigatória e gratuita abrange dos 04 (quatro) aos 17 (dezesete) anos de idade, porém, a rede municipal atende crianças a partir do zero ano de idade.

As pré-escolas e a educação infantil são divididas e organizadas em Centros de Educação Infantil (CEI) e Escolas Municipais de Educação Infantil (EMEI). O ensino fundamental é realizado nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental, de Ciclo I e II (anos iniciais e finais).

Atendendo a legislação e preocupada com a inclusão educacional a rede oferece atendimento especializado gratuito aos estudantes com deficiência e transtornos globais do desenvolvimento, realizados nas Unidades de Ensino.

A Secretaria Municipal de Educação formula a política de educação do Município, em coordenação com o Conselho Municipal de Educação. Elabora planos, programas e projetos de educação, em articulação com os órgãos estaduais e federais da área, além de garantir igualdade de condições para o acesso e permanência do aluno na escola.



SUMÁRIO

Da Rede de Ensino.....	06
Compromisso com a Qualidade da Aprendizagem	
Da Avaliação Institucional	
Unidades de Ensino	
Demanda Escolar e Demanda de Funcionários	
Organização Administrativa.....	11
Descrição das Atividades por Departamento.....	10
Gabinete	
Departamento de Ensino	
Departamento de Alimentação Escolar	
Departamento de Organização Escolar	
Departamento Administrativo	
Departamento de Projetos	
Mecanismos de Comunicação com o Usuário.....	14
Locais para Apresentar Eventual Reclamação	
Procedimentos para registrar reclamação, dúvida, elogio	
Ouvidoria	
Solicitação de Informação	
Sites úteis	
Anexo I – Organograma da rede.....	17
Anexo II – Organograma Administrativo.....	18



DA REDE DE ENSINO

UNIDADES DE ENSINO

A rede municipal de ensino de Caraguatatuba, constituída como sistema de ensino, atende crianças, adolescentes, jovens e adultos em atividade escolar garantindo o direito a educação básica obrigatória e gratuita dos 04 (quatro) aos 17 (dezesete) anos de idade, em conformidade com o artigo 11, inciso V, da Lei 9394/1996, que estabelece a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

As instituições escolares têm a função de aprimorar o processo de construção da autonomia da escola e as relações de convivência intra e extra-escolar.

Toda a dinâmica da Secretaria Municipal de Educação é constituída visando:

- A garantia de acesso e permanência de crianças e adolescentes na educação básica do município;
- A garantia da qualidade de aprendizagem dos estudantes;
- Atendimento educacional especializado aos que necessitem na perspectiva de uma educação inclusiva de qualidade;
- Oportunizar vagas de matrículas nos Centros de Educação Infantil, considerando as atividades de desenvolvimento cognitivo e humano na Primeira Infância e ajudando as famílias trabalhadoras;
- Oportunizar uma alimentação escolar nutritiva, balanceada, e específica (nos casos que couber – após avaliação médica), compreendendo a importância da alimentação saudável e na hora certa;
- Oportunizar a modalidade da Educação de Jovens e Adultos, aos que não tiveram oportunidade de cursar o ensino fundamental regular na idade certa.



RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS NAS UNIDADES

ESCOLARES: As unidades de ensino deverão receber e acolher reclamações, sugestões, elogios ou críticas de cidadãos e/ou usuários do sistema de ensino. As ocorrências de reclamações poderão ser lavradas documento próprio e caberá ao responsável pela unidade fazer a apuração das ocorrências, dando a devolutiva ao reclamante. Quanto aos assuntos vinculados as unidades de ensino, não havendo resolução do problema, poderá formalizar reclamação na Divisão de Ensino da Secretaria Municipal de Educação.

Para localizar e visitar as unidades de ensino visite o site:

<http://localize.caraguatatuba.sp.gov.br/index.php/mapa/hotlink/seduc>

Para efetivar a matrícula escolar do aluno, o responsável deverá estar munido:

- documento do responsável – RG (cópia);
- certidão de nascimento do matriculado (cópia);
- carteira de vacinação atualizada do matriculado (cópia);
- comprovante de residência (cópia).

Obs: Para o ano de 2020, a Secretaria Escolar Digital - SED, plataforma de controle do Governo do Estado de São Paulo, exige que os responsáveis possuam o Cadastro de Pessoa Física do matriculado e e-mail do responsável.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE DA APRENDIZAGEM E RESULTADOS - DO IDEB

Com o foco na aprendizagem dos nossos estudantes, entendendo que a educação é ferramenta substancial para a emancipação social, para o desenvolvimento da vida humana, de preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho, a Secretaria Municipal direciona todas as suas ações para a garantia de que as crianças, adolescentes e adultos que usufruem da rede de ensino desenvolvam competências e habilidades gerais a partir das experiências de aprendizagens.

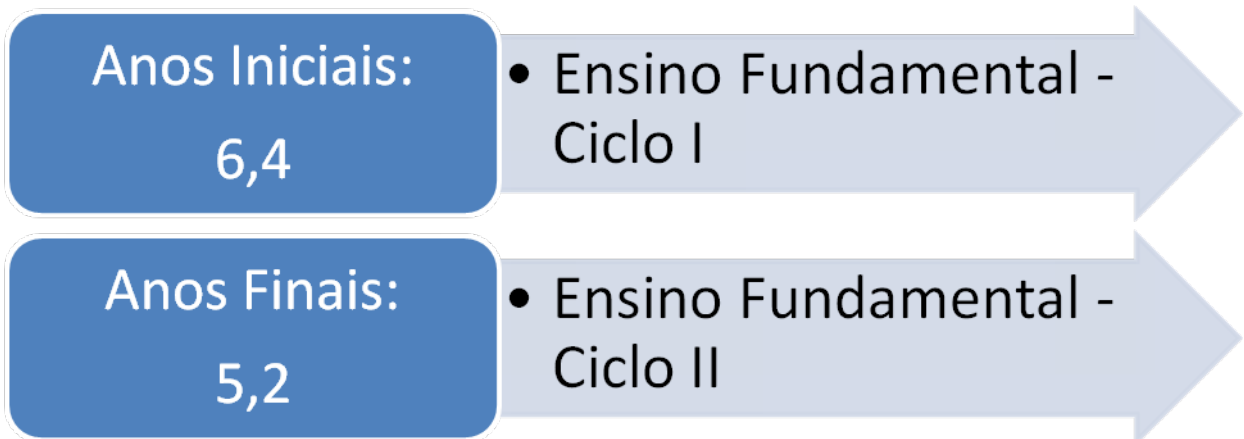


A aferição desses resultados se verifica a partir do resultado do SAEB (Sistema de Avaliação da Educação Básica). O cálculo do SAEB compõe o IDEB - Índice de Desenvolvimento da Educação Básica – ele é o resultado do cálculo da aprendizagem (avaliação) x o fluxo escolar (aprovação, reprovação e evasão).

A média histórica da cidade é crescente, portanto, todo o trabalho da secretaria é direcionado para que a aprendizagem seja significativa e traduzida nos resultados das avaliações externas. Garantir a qualidade da aprendizagem está expresso na lei e é compromisso fundamental da secretaria municipal.

Segue abaixo as notas do IDEB do município referente aos anos iniciais e finais do ensino fundamental (ano base 2017):

Fonte: <https://www.qedu.org.br>



DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Com foco no aprimoramento da qualidade de ensino e na qualidade do processo pedagógico das unidades escolares, anualmente, é realizada a Avaliação Institucional. Uma avaliação de rede que abrange servidores e usuários da escola pública municipal. Ela é subsidiada por procedimentos de observação e registros contínuos e tem por objetivo permitir o acompanhamento:



I - Sistemático e contínuo do processo de ensino e de aprendizagem, de acordo com os objetivos e metas propostos;

II - Do desempenho da direção, dos professores, dos alunos e dos demais funcionários nos diferentes momentos do processo educacional;

III - Da participação efetiva da comunidade escolar e demais funcionários nos diferentes momentos do processo educacional;

IV - Da execução do planejamento curricular.

A avaliação da instituição escolar recairá sobre os aspectos pedagógicos, administrativos e financeiros, devendo ser realizada através de procedimentos internos, definidos pela escola, e externos, pelos órgãos governamentais.

A Avaliação interna, realizada pelo Conselho de Classe, Ano e de Ciclos e pelo Conselho de Escola, em reuniões especialmente realizadas para este fim, terá como objetivo a análise, orientação e correção, quando for o caso, dos procedimentos pedagógicos, administrativos e financeiros da escola.

A síntese dos resultados será consubstanciada em relatórios que, anexados ao Projeto Político Pedagógico, nortearão os momentos de planejamento e replanejamento da escola.

Texto retirado do Decreto Municipal nº 72/2011

DEMANDA ESCOLAR E DEMANDA DE FUNCIONÁRIOS

A demanda de alunos atendidos, com data-base de 31 de agosto de 2019, é de 20.646 (vinte mil e seiscentos e quarenta e seis) matriculados, distribuídos nas 57 (cinquenta e sete) unidades da rede, sendo 55 (cinquenta e cinco) próprias e 02 (duas) conveniadas. (Vide Anexo I).



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Total de Unidades Escolares: 57 unidades	
CEI: 09 unidades	EMEF 1º ao 5º: 06 unidades
CEI/EMEI: 12 unidades	EMEF 6º ao 9º: 05 unidades
Creches Filantrópicas: 02 unidades	EMEF 1º ao 9º: 05 unidades
EMEI: 02 unidades	EMEI/EMEF (Pré, 1º ao 5º e EJA I): 01 unidade.
EMEI/EMEF (Fase/1º ao 5º): 11 unidades	EMEF (6º ao 9º, EJA I e EJA II): 01 unidade.
Total de matrículas na rede: 20.646	

Legenda:

CEI: Centro de Educação Infantil

EJA: Educação de Jovens e Adultos

EMEI: Escola Municipal de Educação Infantil

EMEF: Escola Municipal de Ensino Fundamental

São documentos necessários para a matrícula:

Para garantir a qualidade e a continuidade de serviços da rede, tanto na secretaria quanto nas unidades de ensino, a educação municipal dispõe de um vasto quadro de funcionários e servidores. Abaixo, o quadro quantitativo:

Professores	1.343
Funcionários	1.653
Total Geral: 2.996	



ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A Secretaria Municipal de Educação (órgão central) necessita de inúmeras categorias profissionais para o seu funcionamento. Desde o administrativo, técnico, braçal e pedagógico. De acordo com a Lei nº 2.419 de 18 de Junho de 2018, a organização administrativa divide os departamentos de atividades, totalizando 202 servidores e funcionários desempenhando suas atividades diretamente na Secretaria Municipal. (Vide Anexo II)

Compõem os departamentos da Secretaria Municipal de Educação:

- 1) Gabinete
- 2) Departamento de Ensino:
 - 2.1) Supervisão
 - 2.2) Área de Educação Inclusiva
 - 2.3) Área de Informática Educativa
 - 2.4) Área de Educação Infantil e Ensino Fundamental
- 3) Departamento de Alimentação Escolar:
 - 3.1) Área de Nutrição e Agricultura Familiar
 - 3.2) Área de Fiscalização e Controle
- 4) Departamento de Operação Escolar:
 - 4.1) Área de Transporte Escolar
 - 4.2) Área de Demanda Escolar
- 5) Departamento Administrativo e Financeiro
 - 5.1) Área de Fiscalização de Contas
 - 5.2) Área de Apoio ao Compras
 - 5.3) Área de Controle de Estoque
 - 5.4) Área de Apoio ao Recursos Humanos
- 6) Departamento de Projetos
 - 6.1) Área de Programas e Atividades
 - 6.2) Área de Eventos e Parcerias



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES POR DEPARTAMENTO

GABINETE

O Gabinete da Secretaria Municipal de Educação é responsável por organizar toda a agenda do secretário. Deve estar articulado com todos os departamentos da secretaria, uma vez que a responsabilidade pela execução das políticas educacionais, e em geral, de todas as ações vinculadas à pasta pertence ao secretário. Qualquer cidadão pode falar com o secretário municipal, basta procurar o gabinete para confirmar a disponibilidade do secretário.

DEPARTAMENTO DE ENSINO

O Departamento de Ensino é o articulador, fiscalizador e mediador das atividades de âmbito educacional. Compreende setores extremamente importantes para que a prática educativa aconteça nas unidades escolares.

A supervisão escolar assessora o secretário, gestores e professores. Com olhar na legislação e na pedagogia, é responsável por supervisionar e garantir que as políticas e diretrizes educacionais estão sendo efetivadas na rede municipal.

O Apoio Pedagógico desenvolve suas atividades vinculadas ao conhecimento pedagógico, assessorando coordenadores pedagógicos e professores para que a aprendizagem dos estudantes seja significativa.

Há o setor de Educação Inclusiva, responsável por garantir que deficientes e pessoas com transtornos globais tenham acesso, permanência e aprendizagem significativa de acordo com cada especificidade. Assessora os docentes que realizam atendimentos especializados nas unidades escolares e articula as políticas educacionais com outros setores do poder público garantindo proteção e inclusão educacional aos estudantes.



A Informática Educativa abarca a tecnologia usando-a como ferramenta a serviço da aprendizagem dos estudantes, e aprimorando os sistemas de informação de rede.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR

Responsável pela qualidade nutritiva, a compra e a distribuição da alimentação escolar oferecida nas escolas municipais.

DEPARTAMENTO DE OPERAÇÃO ESCOLAR

O Transporte Escolar garante que ninguém fique fora da escola. O transporte dispõe de veículos com acessibilidade para servir aos deficientes. Também é fundamental para execução de ações que ocorrem fora das escolas, quando necessárias às atividades externas, dentro e fora do município.

A Demanda Escolar faz o estudo e monitoramento de toda a clientela (na idade certa) que está dentro e fora da escola, de modo a otimizar as matrículas e verificar o fluxo de estudantes.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Fiscalizar contas, apoiar as compras, controlar estoque, apoiar os recursos humanos é a atividade do departamento administrativo no âmbito da secretaria municipal.

DEPARTAMENTO DE PROJETOS

É responsável por articular programas e atividades com o calendário educacional e as relações de aprendizagens. Também firma parcerias para que eventos e projetos ocorram.



MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS LOCAIS PARA APRESENTAR EVENTUAL RECLAMAÇÃO:

Para registrar ocorrências: reclamações, dúvidas e etc, no âmbito da secretaria, o usuário deverá estar munido de documento de registro civil de identificação ou outro documento oficial com foto.

PROCEDIMENTOS PARA REGISTRAR: RECLAMAÇÃO, DÚVIDAS, ELOGIOS

Qualquer reclamação, requerimento ou solicitação de informação, dúvidas, crítica e elogios podem ser feitas pessoalmente, por escrito, no setor de protocolo da Secretaria Municipal de Educação ou da Prefeitura Municipal de Caraguatatuba.

O tempo de espera estimado para o atendimento na Secretaria Municipal de Educação é de 05 (cinco) minutos. Formalizada a ocorrência (reclamação, solicitação de informação, dúvidas e etc) o responsável deverá dar celeridade ao andamento e resolução dos problemas. Quanto à solicitação de informação, o prazo para obtenção de resposta não deverá ultrapassar os 15 (quinze) dias. Para todos os casos, é procedimento que o reclamante tome ciência por escrito das devolutivas.

O cidadão/usuário também pode se utilizar das unidades escolares, quando a natureza do problema for relacionada a ela (vide - da rede de ensino). Não obstante, diariamente, os supervisores fazem plantão na Secretaria Municipal de Educação, de modo a atender, pessoalmente ou por telefone, todos os interessados.

Para a ocorrência / requerimento feito no paço municipal, é gerado um número de protocolo que pode ser acessado pelo sítio eletrônico da prefeitura. Outros dois canais de comunicação com o cidadão pra dirimir qualquer dúvida é o da Ouvidoria e a Central de Relacionamento.

A Ouvidoria é o canal direto do Cidadão com a Administração Municipal, este espaço serve para que o usuário do serviço público registre sua reclamação da prestação ou morosidade de qualquer serviço público municipal, denúncia de possível



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

ilegalidade de servidores, sugestão para melhoria do serviço público ou elogio a servidores.

A Central de Relacionamento 156 foi criada para viabilizar um sistema de comunicação ágil e eficiente entre você e a Prefeitura de Caraguatatuba, fornecendo informações, centralizando e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes, acompanhando as solicitações e prazos de resposta, tendo em vista maior agilidade dos serviços à população e melhor utilização dos recursos públicos. Atualmente, há três formas de atendimento: pelo telefone 156, pelo site 156.caraguatatuba.sp.gov.br e também pelos aplicativos para celulares Android e iOS. No caso de dúvidas, o cidadão pode acessar o site da prefeitura:

<http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/ouvidoria-sic/>

OUVIDORIA

ENDEREÇO: Rua São Benedito, nº 436 – Centro. Caraguatatuba.

A Ouvidoria atende das 09h às 16h30min. Os telefones para contato são: (12) 3883-2724 e 0800 770 0678.

E-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, é o meio no qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública, de acordo com as legislações vigentes.

O SIC atende, através da Ouvidoria, das 9h às 16h30min. Os telefones para contato são: (12)3883-2724 e 0800 770 0678.

SITES ÚTEIS PARA INFORMAÇÕES, NOTÍCIAS E DÚVIDAS

<http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/>

<http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/category/podcast/>



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

<https://www.facebook.com/prefeituradecaraguatatuba/>

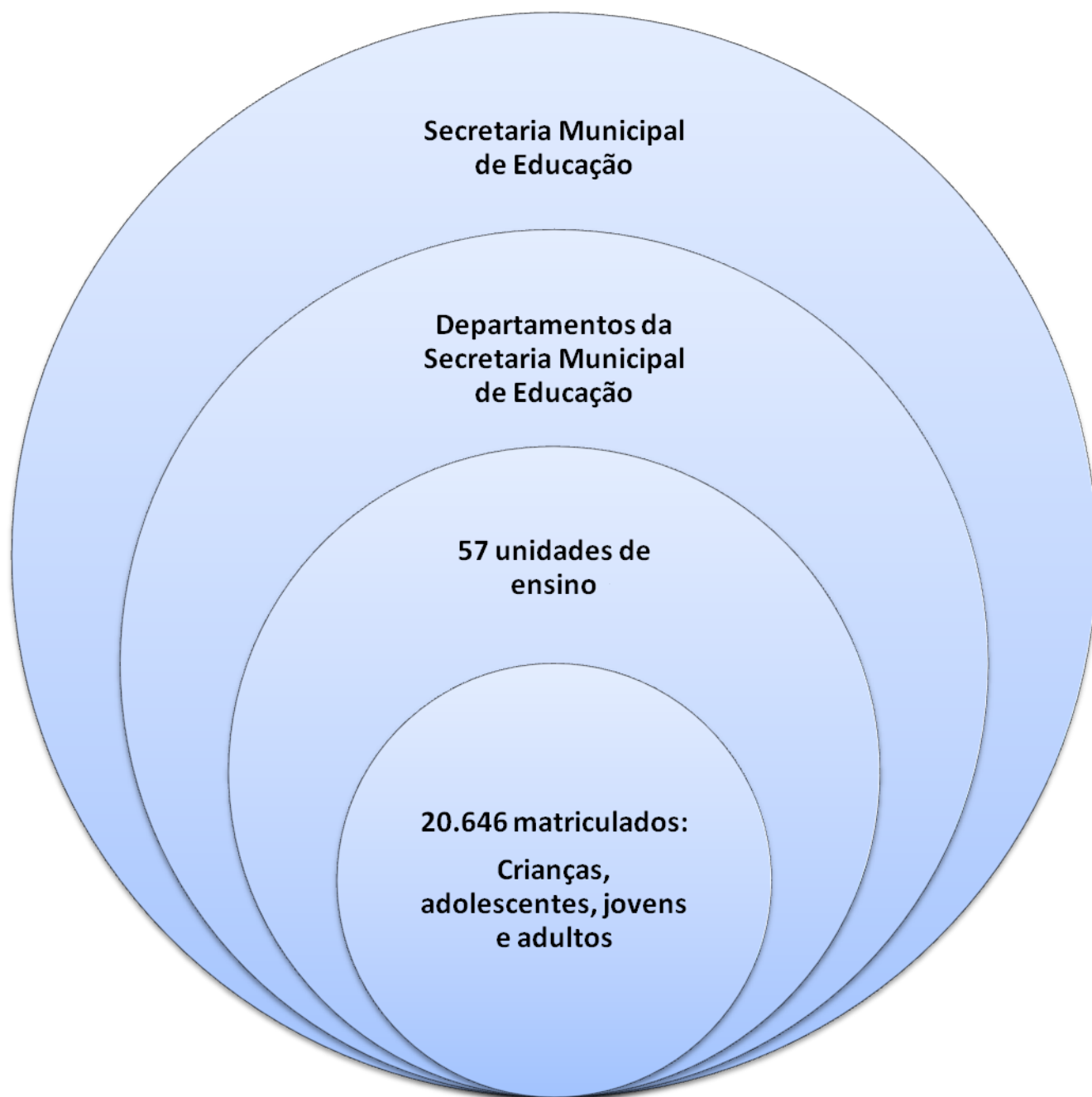
<http://localize.caraguatatuba.sp.gov.br/index.php/mapa/hotlink/seduc>



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – ANEXO I

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Organograma da Rede

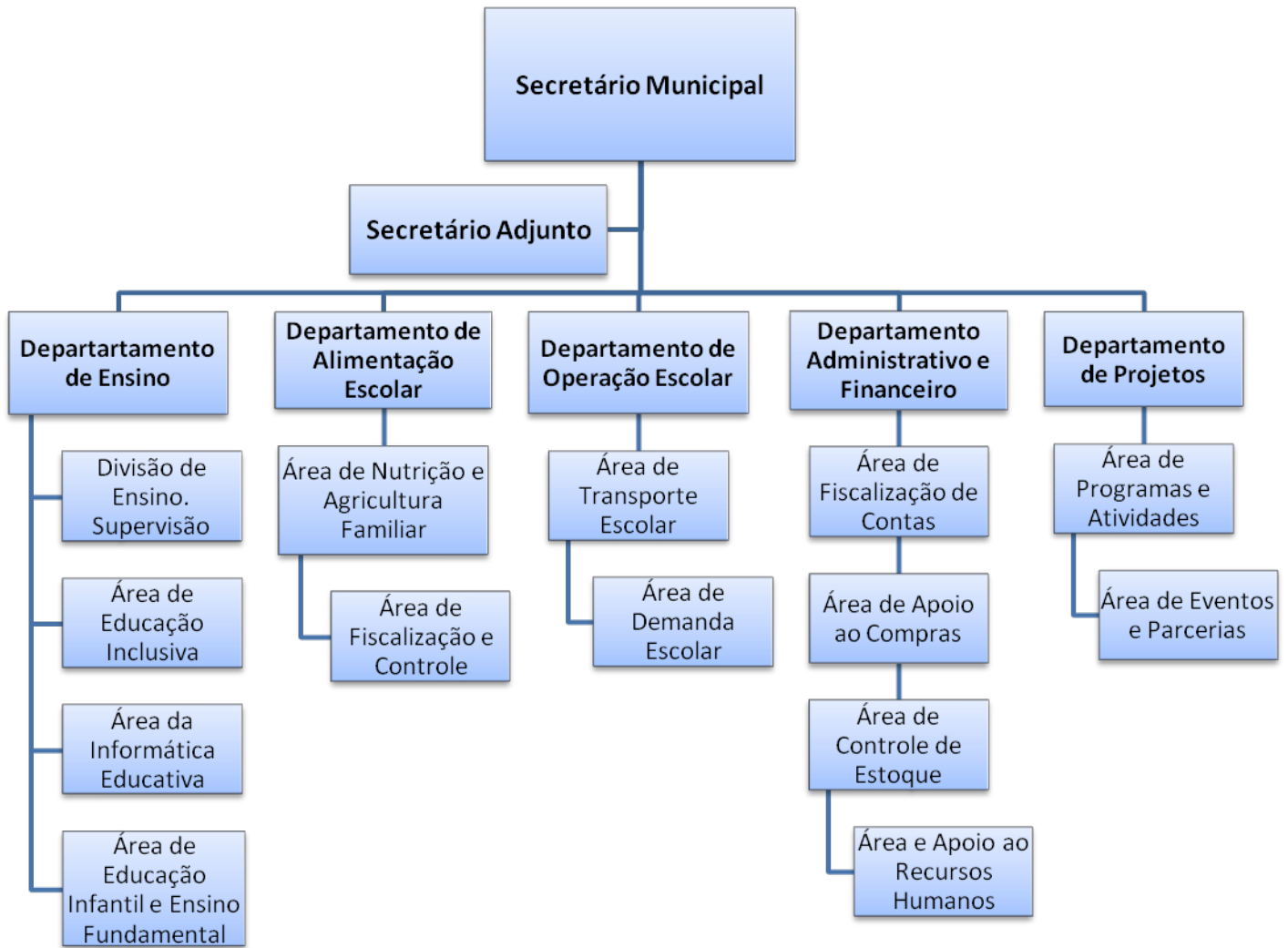




CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – ANEXO II

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Organograma Administrativo



Em conformidade com a lei nº 2.419 de 18 de Junho de 2018.