

# Aluno Ouvvidor



I Concurso de  
BOAS PRÁTICAS  
Rede de Ouvidorias



PREFEITURA DE  
**Santos**

OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLE - OTC

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO



## FICHA DE INSCRIÇÃO

**Órgão/Entidade:** Ouvidoria, Transparência e Controle - Prefeitura de Santos

**Titular:** Rivaldo Santos

**E-mail:** gab-opm@santos.sp.gov.br      **Telefone:** 13-3201-5052

**Contato (pessoa):** Liliane da Graça

**Unidade da Federação:** SP      **Município:** Santos

**Poder:** Executivo

**Ente:** Municipal

**Categoria:** Ampliação de espaços e canais de participação social

**Título da iniciativa:** Projeto Aluno Ouvidor

# Estimular o protagonismo dos alunos

O Projeto Aluno Ouvidor, desenvolvido pela Ouvidoria e em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, surgiu da necessidade de estimular o exercício da cidadania no ambiente escolar, ampliar a participação ativa dos alunos na discussão de assuntos referentes à comunidade escolar e divulgar as atribuições e os canais de comunicação da Ouvidoria Municipal.

Foi elaborado com base na carência observada no ano de 2016, nos meses de maio a agosto, período do Orçamento Participativo — programa que permite aos munícipes a votação e indicação das prioridades de investimentos públicos nas regiões onde moram. A oportunidade de escolher como a Cidade gastará parte dos seus recursos. Durante o período de votação a equipe da Ouvidoria foi às escolas municipais orientando os alunos sobre a possibilidade de colaborar com o orçamento municipal. O número de alunos que participaram da iniciativa, informando problemas, sugerindo projetos e ainda avaliando os serviços públicos, surpreendeu e reforçou a indispensabilidade de criar projeto específico visando a ampliação da participação dos alunos, fortalecendo a integração dos órgãos municipais com a comunidade escolar e agilizando o atendimento das demandas escolares pela Administração Pública. Assim surgiu o projeto Aluno Ouvidor, iniciativa que promove ações participativas, estimulando o protagonismo juvenil.

As ações foram desenvolvidas nas Unidades Municipais de Educação, preferencialmente com alunos matriculados em classes do 6º ao 9º ano. Em cada escola participante do projeto



## Descrição da prática



2 (dois) alunos foram eleitos por meio de votação popular para representar à Ouvidoria em sua unidade de ensino.

O mais votado exerce a atividade de Aluno Ouvidor, e o segundo com maior votação, a de Aluno Ouvidor Adjunto. Ele é o representante da ouvidoria dentro da escola, e tem a responsabilidade de escutar os outros estudantes, recebendo suas solicitações, reclamações e elogios, para que sejam encaminhados à Ouvidoria.

O mandato do Aluno Ouvidor e do Aluno Ouvidor Adjunto será de 8 (oito) meses, iniciando com a posse no mês de abril e terminando no mês de dezembro. No total 16 (dezesesseis) escolas participaram (lista abaixo), somando 32 (trinta e dois) alunos.

## Escolas participantes

UME José da Costa Silva Sobrinho	UME Martins Fontes
UME Judoca Ricardo Sampaio Cardoso	UME Pedro II
UME Florestan Fernandes	UME Vinte e Oito de Fevereiro
UME Edméa Ladevig	UME Cidade de Santos
UME Avelino da Paz Vieira	UME Lourdes Ortiz
UME Oswaldo Justo	UME Irmão José Genésio
UME Mário de Almeida Alcântara	UME Monte Cabrão
UME Ayrton Senna da Silva	UME José Carlos de A. Júnior



## Descrição da prática



Após a eleição, os escolhidos foram capacitados pela equipe da Ouvidoria, Transparência e Controle, para conhecer o funcionamento do órgão, utilização do sistema da Ouvidoria Digital para registro das demandas, além de ajudarem na resolução de conflitos dentro das escolas.

<http://blog.unimonte.br/prefeito-de-santos-quais-sao-as-novas-propostas-para-a-educacao/>  
[http://www.recordtvlitoral.com.br/site/videos-play.asp?video=0601\\_ESP\\_OUVIDORIA\\_ALUNOS&programa=SP%20RECORD&data=01/06/2017&titulo=Projeto%20promove%20exerc%C3%ADcio%20da%20cidadania](http://www.recordtvlitoral.com.br/site/videos-play.asp?video=0601_ESP_OUVIDORIA_ALUNOS&programa=SP%20RECORD&data=01/06/2017&titulo=Projeto%20promove%20exerc%C3%ADcio%20da%20cidadania)

## Responsabilidades do Aluno Ouvidor:

- Receber e registrar as reivindicações dos alunos, professores, funcionários e comunidade escolar.
- Orientar os alunos sobre as atividades da ouvidoria e acompanhar as solicitações apresentadas.
- Participar de reuniões com represen-

tantes de órgãos públicos para ajudar no atendimento dos pedidos.

- Divulgar, no mural da escola, os resultados do trabalho realizado em conjunto com a ouvidoria.
- Atuar com responsabilidade para cumprir as obrigações e deveres da função.



# Ouvidoria e a Mediação

A Ouvidoria Municipal de Santos vem trabalhando, desde dezembro de 2016, para resolver conflitos que envolvam órgãos públicos e municipais, com diálogo e mediação, buscando focar as reuniões e conversas entre as partes conflituosas com organização e clareza. A ideia é fazer com que a Ouvidoria use cada vez mais a mediação no setor público, e que o diálogo e a compreensão sejam o caminho para o entendimento, sem descumprir a legislação. Para tal, servidores municipais participaram em de curso de mediação de conflitos promovido pela OAB-Santos. A experiência funcionou dentro da Administração e por isso foi transmitida para o Projeto Aluno Ouvidor.

Com a finalidade de solucionar as demandas apresentadas pelos alunos e funcionários, reuniões de mediação foram realizadas entre a Secretaria Municipal de Serviços Públicos e a Secretaria Municipal de Educação com a participação ativa dos Alunos Ouvidores e acompanhamento da Ouvidoria. Os Alunos Ouvidores, como personagens principais, apontaram as necessidades da sua escola, sugerindo melhorias diretamente às equipes responsáveis pela resolução e escutando atentamente as respostas e propostas às suas reivindicações, assim fortalecendo a integração dos órgãos municipais com a comunidade escolar, que é um dos objetivos do projeto.





# Clipping do histórico



- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/894855/escolas-da-rede-municipal-v-o-contar-com-jovem-ouvidor-partir-do-ano-que-vem>
- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/896859/ume-avelino-paz-vieira-elege-ouvidor-para-atender-demandas-dos-alunos>
- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/897610/estudantes-recebem-certificados-do-projeto-aluno-ouvidor>
- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/897740/jovem-ouvidor-estimula-o-protagonismo-dos-alunos>
- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/898179/aluno-ouvidor-aponta-necessidades-de-escola>
- <http://www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/898276/media-o-vira-rotina-nas-escolas-de-santos>

## PARTICIPAÇÃO

### Estudantes da escola Avelino da Paz elegem aluno ouvidor da unidade

Escolhida levará as reivindicações de colegas à Prefeitura



Votação contou com 17 candidatos; hoje, pleito ocorrerá em outras duas escolas

Na escola Avelino da Paz Vieira (Vila Nova), alunos do 6º ao 9º ano exercitaram a democracia, ontem, elegeu um estudante que será o representante da Ouvidoria Pública dentro da escola. É o projeto Aluno Ouvidor, parceria da Secretaria de Educação com a Ouvidoria, lançado ano passado.

Após horas de votação e apuração, Bianca dos Santos Brito, 14 anos, do 9º A, venceu com 22 votos, entre 17 candidatos, e terá a responsabilidade de ouvir seus colegas com solicitações, sugestões, denúncias e elogios acerca da unidade e da comunidade escolar, a serem encaminhados à Ouvidoria.

Como suplente foi eleita a estudante Sarita Lara Santos Martins, 14, do 9º B. Ambas terão mandato até o final do ano letivo.

#### OUTRAS UNIDADES

Também já tem seu ouvidor e suplente a escola Mário de Almeida Alcântara (Vilalonga). Hoje ocorrem eleições na Florestan Fernandes (Embaré) e José da Costa e

Silva Sobrinho (Almeia). Até o final de abril, 16 escolas terão seus ouvidores eleitos.

### Eleitos serão capacitados

Ouvidores e suplentes eleitos serão capacitados no início de maio, pela equipe da Ouvidoria, para conhecer o funcionamento do órgão e instrumentos utilizados, dentre os quais a mediação de conflitos. "O objetivo é solucionar os problemas por meio do diálogo e da participação dos alunos, que serão mediadores e facilitadores dentro da escola e na comunidade escolar, identificando demandas e propondo soluções", afirma o ouvidor Rivaldo Santos.

Publicado em 12 de abril de 2017 no Diário Oficial de Santos

Publicado em 29 de maio de 2017 no Diário Oficial de Santos

## PARTICIPAÇÃO

### Alunos ouvidores recebem certificados

Trinta e dois estudantes (titulares e suplentes) de 16 escolas municipais, de 13 a 15 anos, atuam como alunos ouvidores desde o início do mês e já registraram reivindicações da comunidade escolar na Ouvidoria. Sexta-feira, o grupo recebeu o certificado de capacitação em solenidade no Salão Nobre.

O mandato vai até o encerramento do atual ano letivo. A iniciativa é uma parceria entre a Secretaria de Educação e a Ouvidoria, Transparência e Controle.

Durante a solenidade, eles foram incentivados a participar do grêmio estudantil, da Câmara Juvenil e do Conselho Municipal da Juventude. O secretário de Educação, Carlos Mota, obser-



Estudantes exibem certificados de capacitação na escadaria do Paço Municipal

vou que todas essas ferramentas alimentam o "processo participativo e democrático".

O ouvidor Rivaldo Santos destacou que dos 32 alunos ouvidores, 21 são mulheres. "Precisamos de mais participação feminina na política"

#### COLETIVO

Lucas Matheus Santos da Silva, 15 anos, morador do Chico de Paula e aluno da Escola Oswaldo Justo, adiantou que vai defender a criação de uma horta em seu colégio. "Penso em ajudar na melhoria da escola, que

foi alvo de vandalismo". Juliana Santos Marinho, 12, do Gonzaga e aluna da "Edmea Ladevig", admitiu se sentir mais responsável coletivamente. "Gostei da capacitação e estou animada para atuar como ouvidora".

## JOVEM OUVIDOR

### Programa nas escolas municipais incentiva o protagonismo

Jovens ouvem demandas dos colegas em 16 unidades

Escutar as reivindicações, sugestões e elogios da comunidade escolar. Esta é a principal função dos alunos eleitos para o projeto Jovem Ouvidor. Trinta e dois estudantes, de 13 a 15 anos, de 16 escolas municipais, começaram a atuar no mês passado. A iniciativa é uma parceria entre a Secretaria de Educação e a Ouvidoria, Transparência e Controle.

Na escola Oswaldo Justo (Chico de Paula), Lucas Matheus Santos Silva, 15, e Isabella Euclides da Silva, 14, já vivem a rotina de ouvidores. "Estamos aqui para contribuir para a melhoria da escola, levando até a direção as solicitações dos outros colegas e fazendo

os registros na Ouvidoria Digital", destacou. Lucas afirma ainda que tudo fica anotado em um caderno para acompanhamento posterior.

De acordo com a coordenadora pedagógica da unidade, Rosalina Vellozo, o aluno-ouvidor escuta os estudantes, funcionários e professores e leva as anotações para a direção. "Juntos avaliamos o que pode ser resolvido internamente e o que deve ser encaminhado para os setores competentes", explicou.

#### APROVAÇÃO

Joaquim Moreira, 11, já teve uma reivindicação atendida após conversar com o ouvidor Lucas Ma-

theus. "Ele já era meu amigo antes e ficou mais fácil. A situação foi encaminhada para a direção e a providência foi tomada". Sandy Batista, 15, ainda não fez nenhuma solicitação, mas aprovou a iniciativa. "Muito legal. Sabemos que o aluno-ouvidor irá nos escutar".

Segundo o ouvidor municipal, Rivaldo Santos, uma equipe da Ouvidoria dá apoio aos alunos. "Vamos reunir todos os registros feitos pelas 16 escolas participantes até o dia 15 deste mês e faremos reuniões de mediação com a Seduc, Subprefeitura, alunos e escola, com a finalidade de, em conjunto, buscar soluções para as solicitações", acrescentou.



Ouvidor e alunos conversam sobre reivindicações na escola Oswaldo Justo



"Muito legal. Sabemos que o aluno-ouvidor irá nos escutar"

Sandy Batista, 15, estudante



"A situação foi encaminhada para a direção e a providência foi tomada"

Joaquim Moreira, 11, estudante

Publicado em 2 de junho de 2017 no Diário Oficial de Santos





# Criatividade e inovação

Um dos princípios-chave para o serviço público é servir ao cidadão, atuando para a construção do estímulo pela qual os cidadãos devem respeitar e cumprir suas responsabilidades civis. Demonstrando assim a responsabilidade e moralidade diante da sociedade, o poder público deve atuar em responder nas necessidades e ser sensível aos interesses da comunidade. Nesse sentido, na busca de alternativas para geração de municípios mais conscientes dos seus direitos e deveres e a ampliação de espaços e canais de participação social, o projeto foi idealizado e aplicado. A ideia é consolidar a importância da Ouvidoria Municipal como instância de ausculta da sociedade, despertando nos jovens o interesse pelas questões que envolvem a concretização dos direitos de cidadania, buscando entender mais de perto quais são as demandas dos alunos e saber a opinião de quem vive o dia a dia nas escolas. A proposta é pioneira na região.

# Custo-benefício

A nova gestão pública é caracterizada pelo conjunto de ideias visando construir um governo eficaz de baixo custo operacional, em vista disto a modernização dos processos administrativos ganha força com o uso da tecnologia. Nessa lógica, foi liberado aos alunos eleitos, após capacitação, acesso ao sistema da Ouvidoria ([www.santos.sp.gov.br/ouvidoriadigital](http://www.santos.sp.gov.br/ouvidoriadigital)), ferramenta web disponível até mesmo na plataforma mobile, que permite aos mesmos, em posse de seu RA (Registro do Aluno), o cadastro e acompanhamento das demandas. Diminuindo os gastos com insumos (papel, cartuchos de tinta, grampos, envelopes e carimbos) e de armazenamento físico dos processos, possibilitando o desenvolvimento das atividades administrativas de modo mais eficiente e eficaz, além de dar transparência aos atos, já que toda a informação fica disponível no site da Prefeitura Municipal de Santos.

# Contribuição para a efetividade

É sabido que o conhecimento faz com que as decisões sejam tomadas com maior efetividade. Destarte, a participação expressiva dos alunos a iniciativa gerou impactos positivos. Os alunos, atuando como protagonistas, começaram a apontar as necessidades de sua escola. Problemas diversos foram apontados, além de sugestões e elogios. Dentre os problemas pontuados, o que mais se destaca é manutenção das escolas, solicitações de serviços de pintura, troca de lâmpadas e reparos em janelas foram comuns. Além disso, podemos destacar sugestão de horta comunitária em unidade escolar e elogio a professor. Sobre as solicitações

## Relevância da prática

de serviços, alega informa que muitos já foram executados ou programados, quanto a horta comunitária, para implantação o Aluno Ouvidor se prontificou em realizar treinamento na área, curso disponibilizado pela prefeitura, o qual encontra-se em andamento.

Para isso, reuniões de mediação foram realizadas entre órgãos da administração, com a atuação dinâmica dos Alunos Ouvidores e acompanhamento da Ouvidoria, onde foram discutidas as melhorias das escolas e as reivindicações dos alunos, com efeito positivo, conforme gráficos descritivos:

### Demandas



### Situação



O projeto também alavancou a participação no Orçamento Participativo ([www.santos.sp.gov.br/orcamentoparticipativo](http://www.santos.sp.gov.br/orcamentoparticipativo)), programa motivador da iniciativa. Neste ano, no período de 26/06 a 31/07/2017, 2.654 alunos votaram, elencando as prioridades e sugerindo melhorias nas escolas.

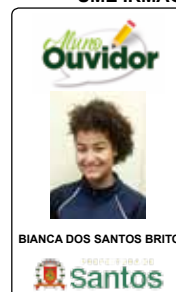
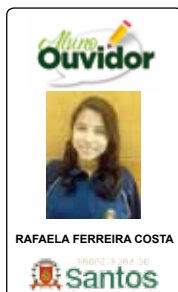
## Simplicidade e replicabilidade

As Ouvidorias Municipais têm como objetivo auxiliar na melhora da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas municipais, possibilitando o aprimoramento das ações e serviços da prefeitura. E uma forma de auxiliar é ampliando os canais de ausculta. O projeto Aluno Ouvidor deu voz aos alunos da rede pública que, de maneira simples, com treinamento, acesso ao sistema de registro e acompanhamento, aumentaram a participação e o controle dos atos da administração pública que refletem no ambiente escolar e na comunidade em que residem. O sucesso da iniciativa e a facilidade de implantação permite que seja replicado em outras Ouvidorias, além de aplicado anualmente no Município, que é a ideia da proposta e a sua formalização por lei.

# Conheça os Alunos Ouvidores de 2017



UME IRMÃO JOSÉ GENÉSIO



UME JOSÉ DA COSTA SILVA SOBRINHO

UME FLORESTAN FERNANDES

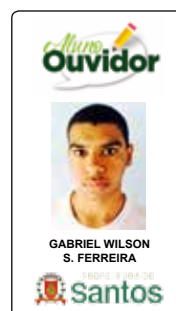
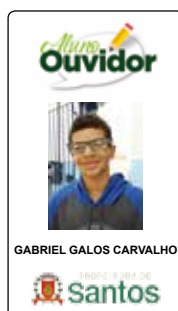
UME AVELINO DA PAZ VIEIRA



UME MÁRIO DE ALMEIDA ALCÂNTARA

UME MARTINS FONTES

UME VINTE E OITO DE FEVEREIRO



UME LOURDES ORTIZ

UME MONTE CABRÃO

UME JUDOCA RICARDO SAMPAIO



UME EDMÉA LADEVIG

UME OSWALDO JUSTO

UME AYRTON SENNA DA SILVA



UME PEDRO II

UME CIDADE DE SANTOS

UME JOSÉ CARLOS DE A. JÚNIOR

I Concurso de  
BOAS PRÁTICAS  
Rede de Ouvidorias



*Aluno*  
**Ouvidor**



PREFEITURA DE  
**Santos**

**OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLE - OTC**

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**