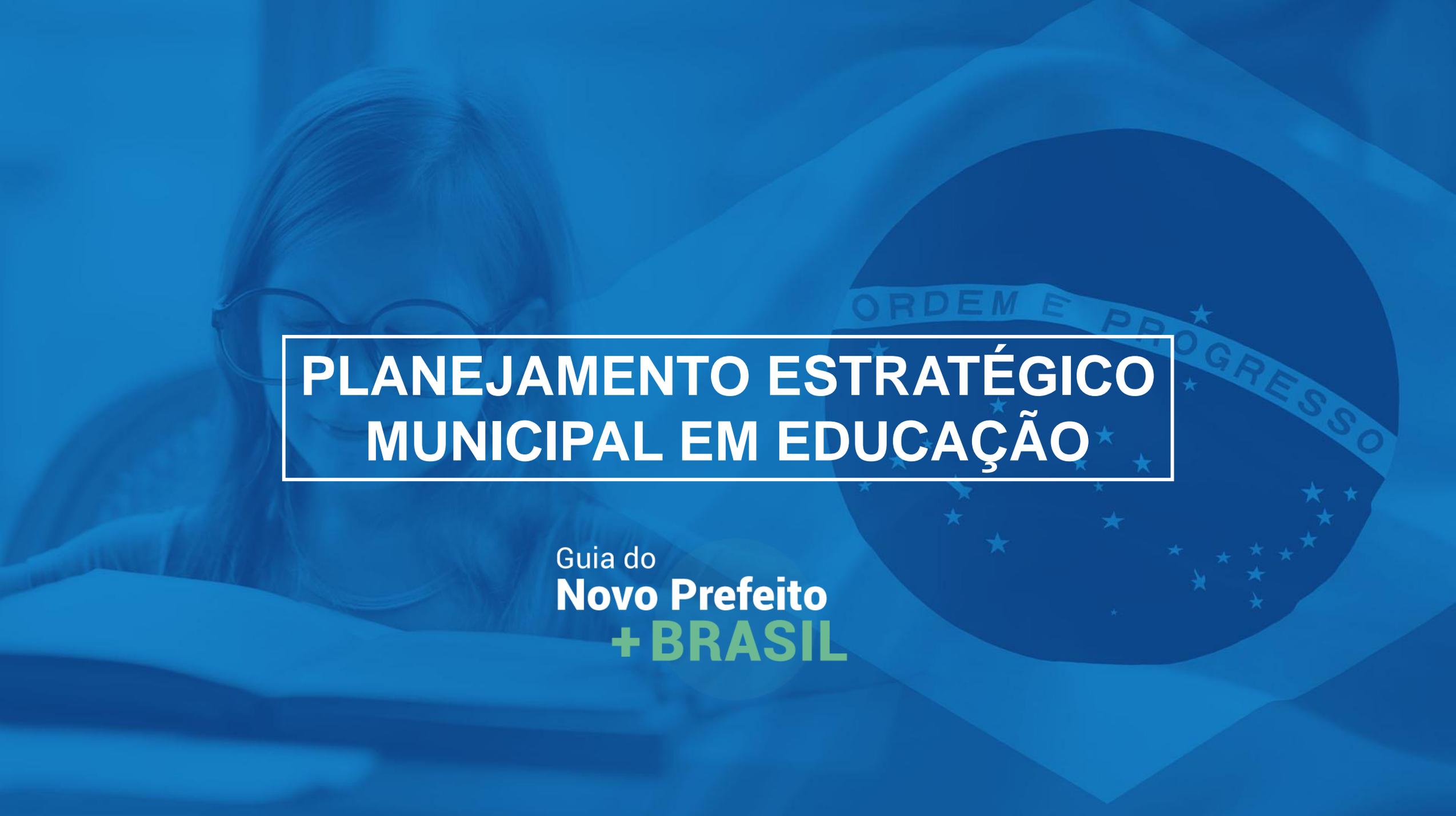


# EDUCAÇÃO

Guia do  
**Novo Prefeito**  
**+ BRASIL**





# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MUNICIPAL EM EDUCAÇÃO

Guia do  
**Novo Prefeito**  
**+ BRASIL**

**Missão:**  
FORMAR CIDADÃOS ÍNTEGROS E CAPAZES.

*Ética*

*Transparência*

*Qualidade*

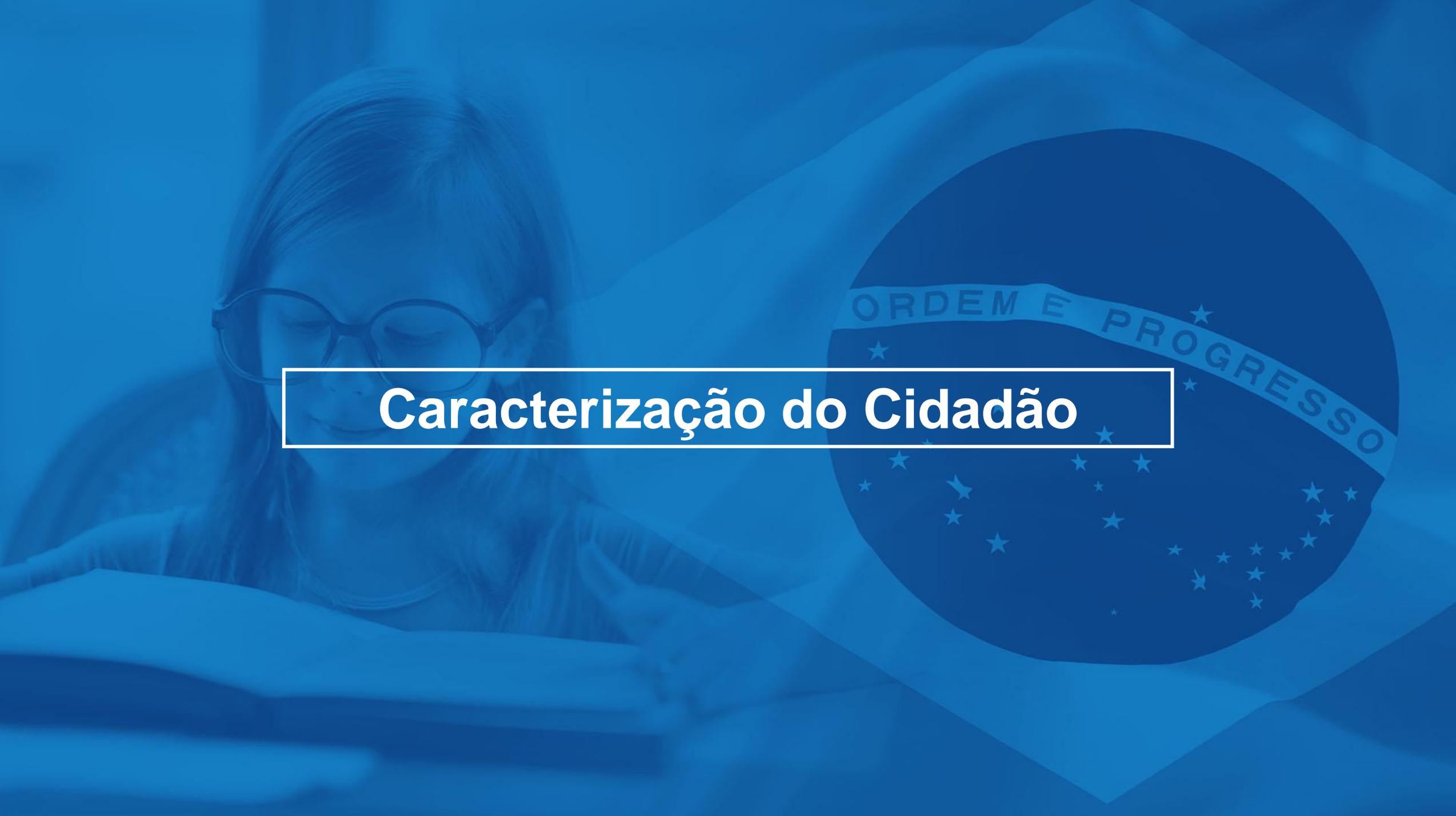
*Respeito Humano*

*Responsabilidade  
Social*

*Inovação*

Valores em que  
acreditamos?

**Visão:**  
SER REFERÊNCIA EM EDUCAÇÃO NA REDE PÚBLICA MUNICIPAL NA  
REGIÃO ATÉ 2024.

The image features a young girl with long hair and glasses, focused on reading a book. The scene is overlaid with a semi-transparent Brazilian flag, which includes the motto 'ORDEM E PROGRESSO' and a field of stars. The entire image has a blue color cast.

# Caracterização do Cidadão



## IDENTIFICAÇÃO DAS PERSONAS

Técnica fundamentada na perspectiva do usuário, que é caracterizada pela utilização de personagens fictícios para representar um grupo de necessidades semelhantes e específicas.



## CRIANÇA

**Nome:** José Augusto

**Idade:** 12 anos

**Cidade:** Salvador

**Estado Civil:** Solteiro

**Perfil:** Deficiente visual, mora na periferia, extrovertido, bom nos esportes, conectado na internet

**Consumo:** Ensino Fundamental

**Necessidade:** Educação de qualidade, alimentação, segurança, saúde, inclusão social, material escolar, uniforme escolar, ambiente para prática de esportes, acessibilidade e campanhas de conscientização.

**Conforto:** Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Sonho:** Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais e melhorar de profissão.

Expectativas

### Estudo da Experiência do Cidadão

**Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:**

- Exclusão Social
- Ineficiência no ensino e serviços prestados
- Preconceito
- Falta de transporte
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Estrutura tecnológica precária

**Valores Necessários:**

- + Inclusão Social
- + Eficiência no ensino e serviços prestados
- + Ser respeitada
- + Transporte de qualidade
- + Profissionais de acordo com o seu perfil de competência
- + Estrutura tecnológica suficiente de acordo com o porte da escola

**Pontos Críticos:**

- Exclusão Social
- Preconceito no ambiente escolar
- Poucos meios de transporte disponíveis pelo governo
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Estrutura tecnológica precária
- Percepção de qualidade parcial do ensino público



# ADOLESCENTE

**Nome:** Maria José

**Idade:** 15 anos

**Cidade:** Arapiraca

**Estado Civil:** Solteira

**Perfil:** Déficit de atenção, Mora no povoado, Pobre

**Consumo:** Ensino Fundamental

**Necessidade:** Educação de qualidade, alimentação, segurança, saúde, inclusão social, material escolar, uniforme escolar, ambiente para prática de esportes, acessibilidade e campanhas de conscientização.

**Conforto:** Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Sonho :** Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais e melhorar de profissão.

Expectativas

## Estudo da Experiência do Cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Exclusão Social
- Ineficiência no ensino e serviços prestados
- Preconceito
- Falta de transporte
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência

### Valores Necessários:

- + Inclusão Social
- + Eficiência no ensino e serviços prestados
- + Ser respeitada
- + Transporte de qualidade
- + Profissionais de acordo com o seu perfil de competência

### Pontos Críticos:

- Exclusão Social
- Preconceito no ambiente escolar
- Poucos meios de transporte disponíveis pelo governo
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Percepção de qualidade parcial do ensino público



# MULHER

**Nome:** Carla Suzana

**Idade:** 20 anos

**Cidade:** Caruaru

**Estado Civil:** Solteira

## Expectativas

**Perfil:** Dislexia, Mora na periferia, Usuária de droga, Passagem pelo Centro de Reintegração de Jovens, Prostituição.

**Consumo:** EJA (Fundamental)

**Necessidade:** Educação de qualidade, alimentação, segurança, saúde, inclusão social, material escolar, fardamento, ambiente para prática de esportes, acessibilidade, campanhas de conscientização.

**Conforto:** Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Sonho:** Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais e melhorar de profissão.

## Estudo da Experiência do Cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Exclusão Social
- Ineficiência no ensino e serviços prestados
- Preconceito
- Falta de transporte
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Falta de acompanhamento psicológico e psicopedagogo
- Ineficiência do ensino nos programas de educação pública

### Valores Necessários:

- + Inclusão Social
- + Eficiência no ensino e serviços prestados
- + Ser respeitada
- + Transporte de qualidade
- + Profissionais de acordo com o seu perfil de competência
- + Acompanhamento Psicológico e Psicopedagogo
- + Eficiência do ensino nos programas de educação pública

### Pontos Críticos:

- Exclusão Social
- Preconceito no ambiente escolar
- Poucos meios de transporte disponíveis pelo governo
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Percepção de qualidade parcial do ensino público
- Falta de acompanhamento psicológico e psicopedagogo
- Percepção de qualidade parcial dos programas de ensino público



# HOMEM

**Nome:** Marcos Antônio

**Idade:** 47 anos

**Cidade:** Cumbe

**Estado Civil:** Casado

**Perfil:** Beneficiário do INSS, Mora na periferia, Usa internet.

**Consumo:** EJA (Médio)

**Necessidade:** Educação de qualidade, alimentação, segurança, saúde, inclusão social, material escolar, uniforme escolar, ambiente para prática de esportes, acessibilidade e campanhas de conscientização.

**Conforto:** Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Sonho:** Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais e melhorar de profissão.

Expectativas

## Estudo da Experiência do Cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

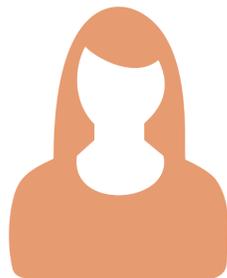
- Exclusão Social
- Ineficiência no ensino e serviços prestados
- Preconceito
- Falta de transporte
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Ineficiência do ensino nos programas de educação pública
- Estrutura Tecnológica Precária

### Valores Necessários:

- + Inclusão Social
- + Eficiência no ensino e serviços prestados
- + Ser respeitada
- + Transporte de qualidade
- + Profissionais de acordo com o seu perfil de competência
- + Eficiência do ensino nos programas de educação pública
- + Estrutura tecnológica suficiente de acordo com o porte da escola

### Pontos Críticos:

- Exclusão Social
- Preconceito no ambiente escolar
- Poucos meios de transporte disponíveis pelo governo
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Percepção de qualidade parcial do ensino público
- Percepção de qualidade parcial dos programas de ensino público
- Estrutura tecnológica precária



# MULHER

**Nome:** Ana Cláudia  
**Idade:** 20 anos  
**Cidade:** Aracati  
**Estado Civil:** Solteira

## Expectativas

**Perfil:** Gestante, Introversa, Órfã, Desempregada, Usuária de Crack

**Consumo:** Ensino Médio

**Necessidade:** Educação de qualidade, alimentação, segurança, saúde, inclusão social, material escolar, fardamento, ambiente para prática de esportes, acessibilidade, campanhas de conscientização.

**Conforto:** Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Sonho:** Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais e melhorar de profissão.

## Estudo da Experiência do Cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Exclusão Social
- Ineficiência no ensino e serviços prestados
- Preconceito
- Falta de transporte
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Falta de acompanhamento psicológico e psicopedagogo
- Ineficiência do ensino nos programas de educação pública

### Valores Necessários:

- + Inclusão Social
- + Eficiência no ensino e serviços prestados
- + Ser respeitada
- + Transporte de qualidade
- + Profissionais de acordo com o seu perfil de competência
- + Acompanhamento Psicológico e Psicopedagogo
- + Eficiência do ensino nos programas de educação pública

### Pontos Críticos:

- Exclusão Social
- Preconceito no ambiente escolar
- Poucos meios de transporte disponíveis pelo governo
- Profissionais dissonantes com o perfil de competência
- Percepção de qualidade parcial do ensino público
- Falta de acompanhamento psicológico e psicopedagogo
- Percepção de qualidade parcial dos programas de ensino público



# MATRIZ DE CARACTERÍSTICAS DO CIDADÃO

## Preposição de Valor para o Cidadão

Preço

Qualidade

Disponibilidade

Seleção

Funcionalidade

Serviço

Parcerias

Marca

Atributos de Produtos / Serviço

Relacionamento

Imagem

**Quais são as necessidades dos cidadãos?**

Educação de qualidade, segurança, saúde, alimentação, transporte, tratamento psicológico, uniforme escolar, material escolar, acessibilidade (rampas, móveis e ambientes adaptados, elevadores), ambiente para prática de esportes, ambiente com estrutura tecnológica, acompanhamento médico, campanha antidrogas, programa de reabilitação, e acompanhamento de assistência social.

**Que soluções de conforto o cidadão quer?**

Fácil acesso a informações escolares e pedagógicas através de canais digitais, transportes acessíveis e infraestrutura adequada aos alunos, alternativas de lazer e cultura, oficinas profissionalizantes, móveis ergonômicos, interação com os programas de saúde, programas de alocação profissional com relação aos programas da ação social.

**Quais são os sonhos que atraem os cidadãos?**

Uma educação de qualidade para que possa formar cidadãos prontos para o mercado de trabalho, ter acesso ao ensino superior, atuação em projetos sociais, melhorar de profissão, inclusão social, ser ouvida, formar uma família, deixar as drogas.

**Qual o conceito e a ética da marca que o cidadão quer comprar?**

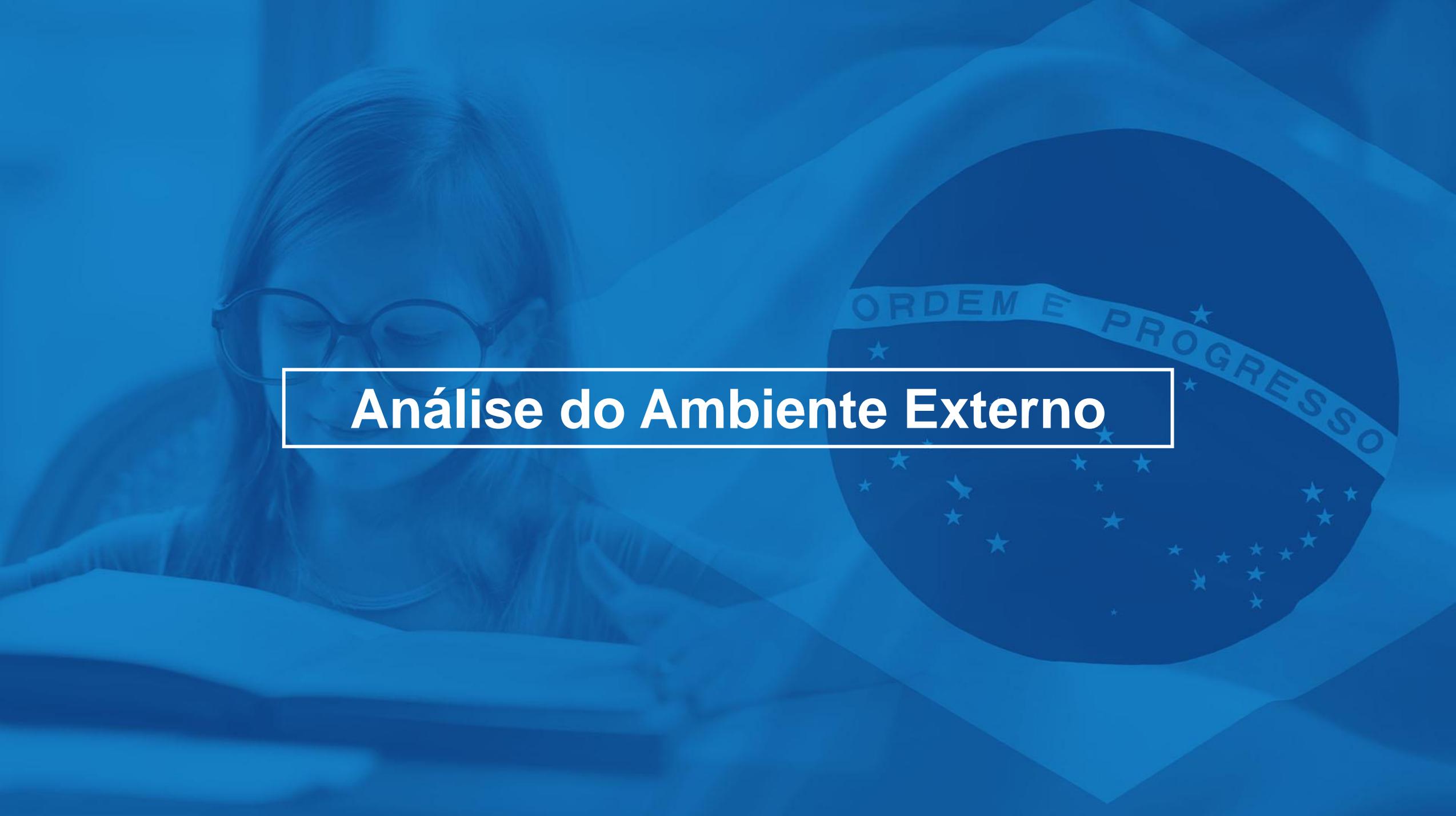
Qualidade, compromisso, satisfação, competência, eficácia, eficiência, responsabilidade sócio ambiental, inclusão social, respeito, profissionais atenciosos, cidadania.

**Como podemos fazer o cidadão se sentir único?**

Respeitar as suas individualidades, apoio psicológico, acolhimento, humanização no atendimento, preparação para o mercado de trabalho individualizada.

**O que o cidadão quer ser?**

Um cidadão com valores éticos, profissionais, capaz, ser reconhecido, valorizado, com formação mínima superior e reintegração no mercado de trabalho.



# Análise do Ambiente Externo

# PESTAL

## Político

- Política Tributária.

## Econômico

- Flutuação do câmbio;
- Crescimento populacional;
- PPA para disponibilidade de recursos;
- Fardamento;
- Material escolar;
- infraestrutura adequada aos alunos.

## Social

- Sistema de Cotas;
- Inclusão social;
- Campanha antidrogas;
- Conscientização de planejamento família;
- Acompanhamento de assistência social;
- atuação em projetos sociais.

## Tecnológico

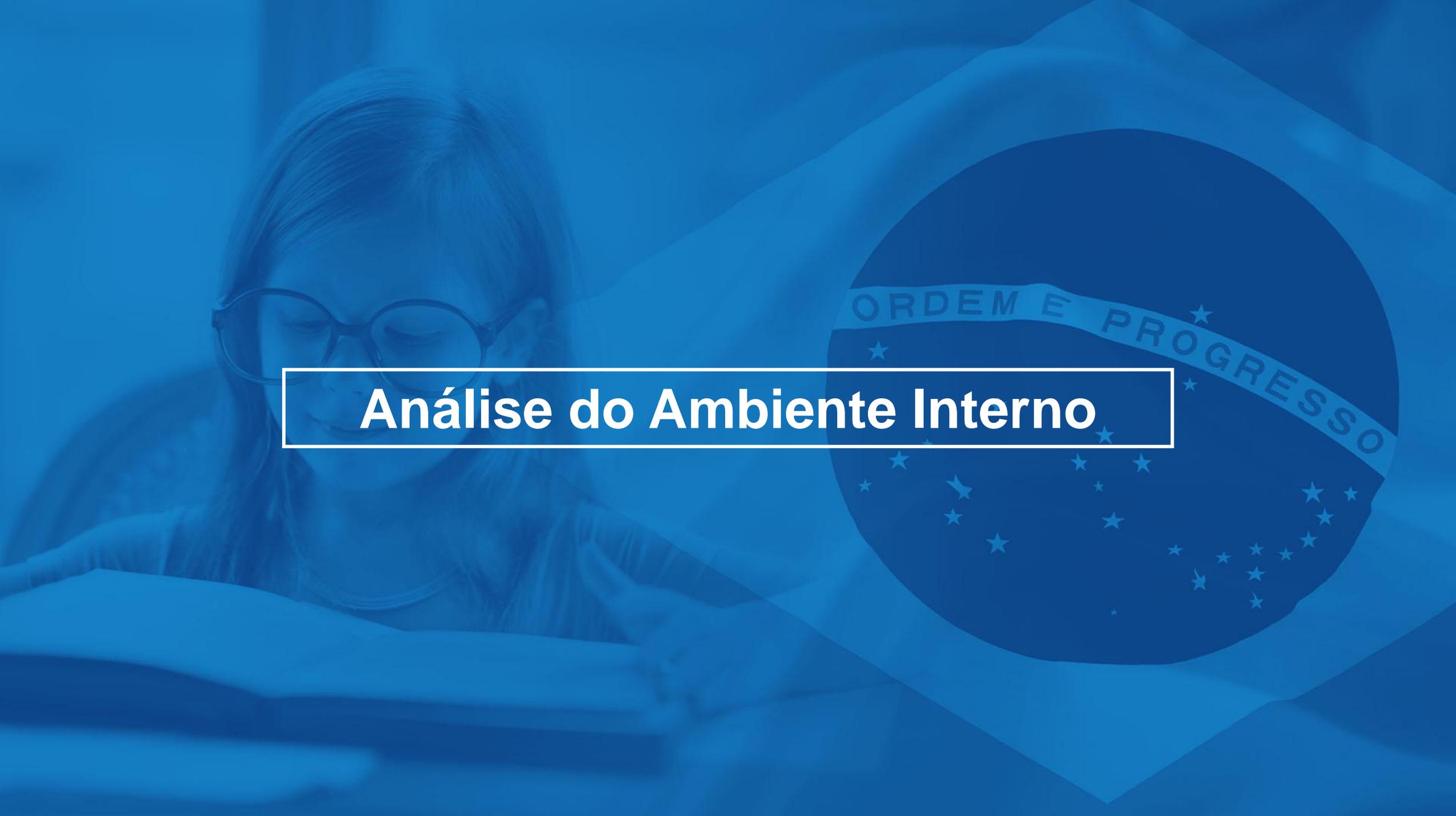
- Investimento no setor de P&D a nível federal;
- Ambiente Virtual de Ensino;
- Inclusão digital nas instituições de ensino
- Controle acadêmico.

## Ambiental

- Responsabilidade local dos resíduos sólidos;
- Conscientização do consumo de energia e água;
- responsabilidade sócio ambiental.

## Legal

- Normas Técnicas (MEC, PNE, Ministério da Educação);
- Legislação estadual e da escola;
- Legislação trabalhista;
- Acessibilidade;
- Alimentação;
- Transporte;
- Tratamento psicológico;
- Interação com os programas de saúde;
- Educação de Qualidade.

The image features a young girl with glasses reading a book, overlaid with a semi-transparent Brazilian flag. The flag's central emblem, a five-pointed star, is prominent, containing a globe and the motto 'ORDEM E PROGRESSO'. The entire scene is bathed in a blue light, creating a cohesive and professional aesthetic.

# Análise do Ambiente Interno

# Processos-chave de Criação de Valor



# Processos-chave de Criação de Valor

## Processos de Gestão Operacional

### **Abastecimento:**

Alimentação  
Livros  
Uniformes  
Mobiliária

### **Produção:**

Infraestrutura  
Capacitar profissionais  
Profissionais capacitados

### **Distribuição:**

Alocação de Professor

### **Gerenciamento de Riscos:**

Ausência de professores  
Greves  
Falta de merenda  
Atraso na entrega dos livros

## Processos de Gestão de cidadãos

### **Seleção:**

Matrícula  
Distribuição das séries

### **Conquista:**

Oferecer ensino e serviço de qualidade

### **Retenção:**

Controle de evasão escolar

### **Crescimento:**

Ter plano de crescimento escolar

## Processos de Inovação

### **Identificação de Oportunidades:**

Uso de tecnologia nas escolas para melhoria do aprendizado

### **Portifólio de P&D:**

Portal da Educação

### **Projeto / Desenvolvimento:**

Acesso Online às informações  
Acompanhamento Online  
Ambiente Virtual de Ensino

### **Lançamento:**

Controle Acadêmico

## Processos Regulatório e Sociais

### **Meio Ambiente:**

Programa de reciclagem de resíduos sólidos  
Reaproveitamento de materiais

### **Segurança e Saúde:**

Ergonomia  
Utilizar detector de metais  
Campanhas de conscientização sobre segurança e prevenção

### **Sindicais / Trabalhistas:**

Conscientização de economia  
Manter boas relações sindicais / trabalhistas

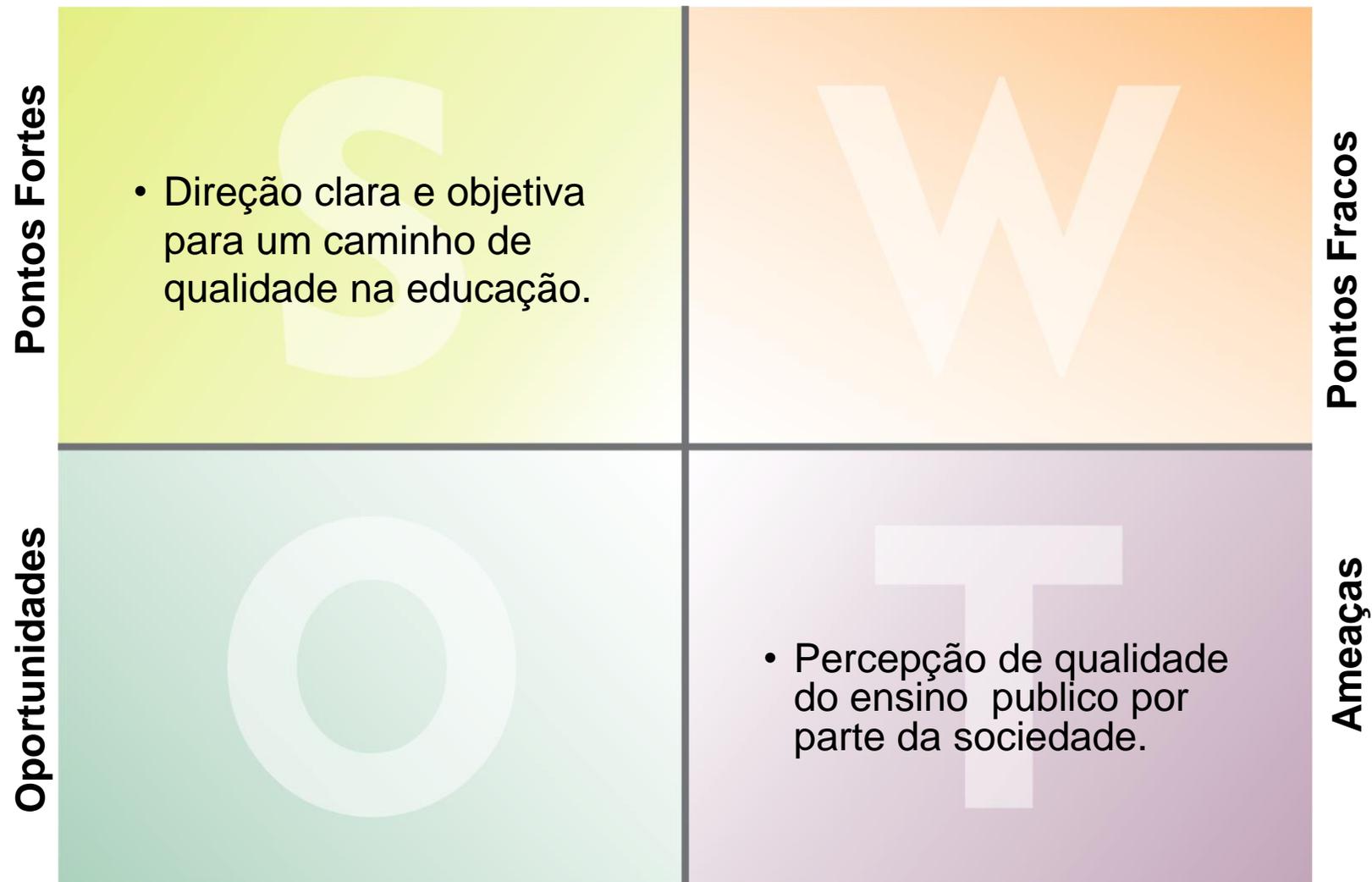
### **Regulatório :**

Processos regulatórios do MEC

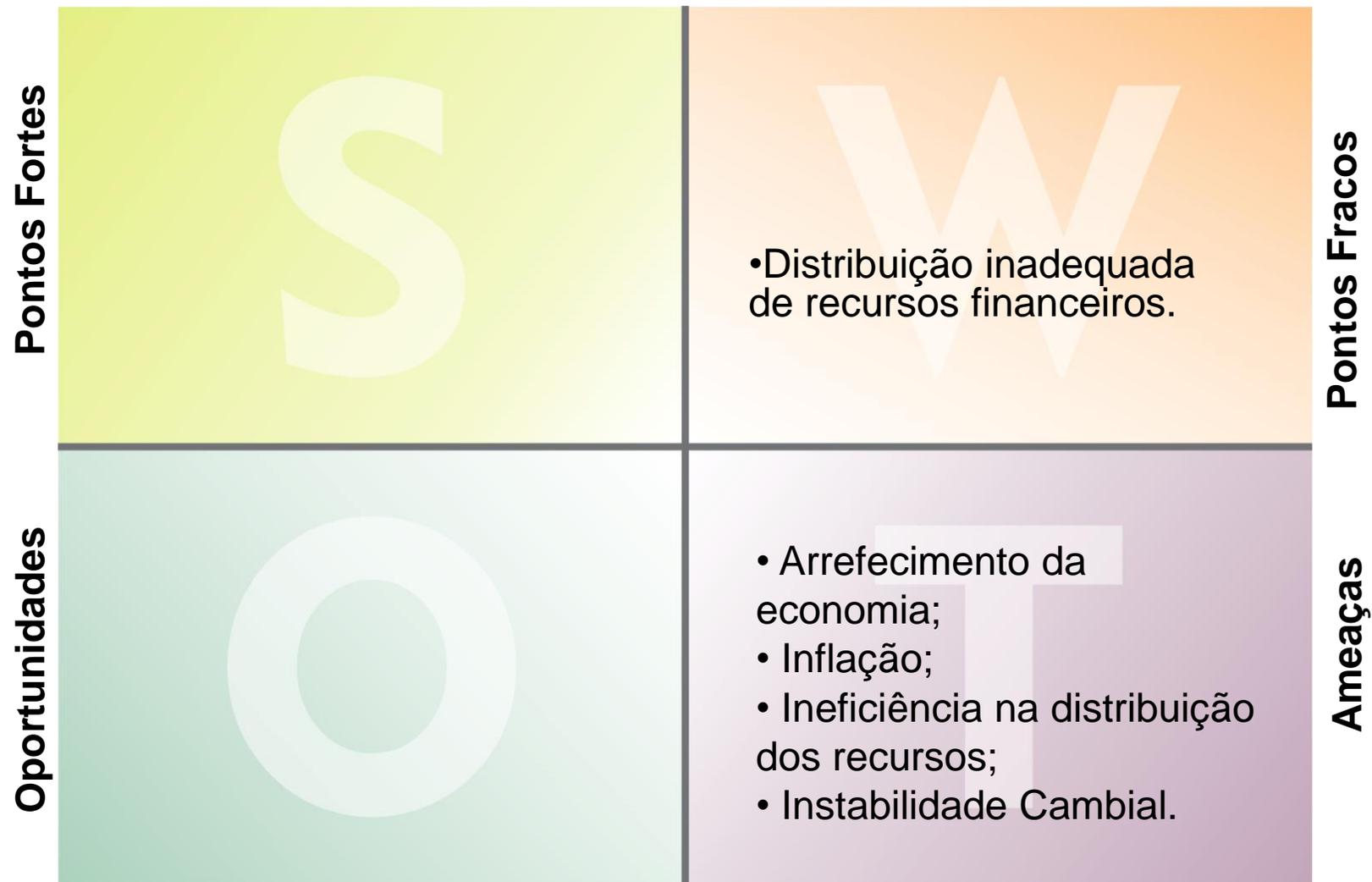


**Matriz SWOT integrada com as  
perspectivas do BSC**

# Missão



# Financeira



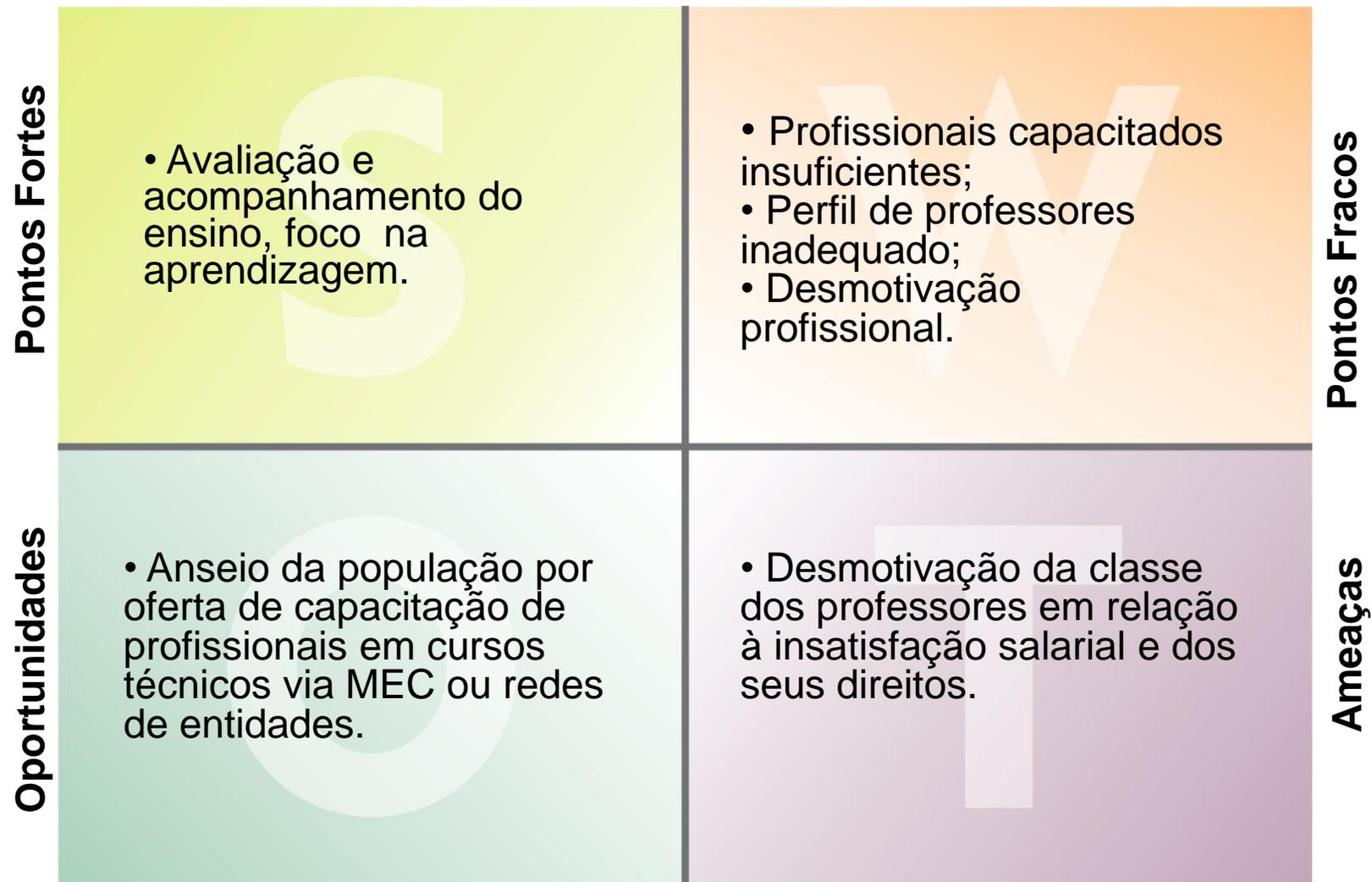
# Cidadão / Sociedade

<b>Pontos Fortes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grande necessidade de utilização da educação pública;</li><li>• Programas para reintegração do ensino (EJA).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alunos com dependência química;</li><li>• Alunos com necessidades de fardamento, material escolar;</li><li>• Necessidade de melhoria da segurança na escola e na relação professor aluno;</li><li>• Inclusão social.</li></ul>	<b>Pontos Fracos</b>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crescimento da formação profissional;</li><li>• Anseio da sociedade por novos programas de ensino educacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crescimento no consumo de drogas;</li><li>• Má influência nas escolas;</li><li>• Atraso na distribuição de material escolar;</li><li>• Concorrência entre as escolas públicas e privadas.</li></ul>	<b>Ameaças</b>

# Processo Internos

<b>Pontos Fortes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforço e apoio aos que precisam de atendimento especializado;</li><li>• Acompanhamento Psicopedagógico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alocação inadequada de professor;</li><li>• Necessidade de otimização do uso de ferramentas na gestão escolar;</li><li>• Necessidade de conscientização sobre segurança, prevenção e meio ambiente;</li><li>• Controle da evasão escolar.</li></ul>	<b>Pontos Fracos</b>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliar a alocação de recursos para possibilitar uma maior inclusão social;</li><li>• Interação direta com programas sociais de outros órgãos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Greves;</li><li>• Atraso pelos fornecedores na entrega de insumos.</li></ul>	<b>Ameaças</b>

# Pessoas e Inovação



# Agenda de Mudanças Estratégica

Estratégia		Onde Estamos?	Onde Queremos chegar?
Cumprimento da Missão	Cumprimento Qualitativo	Não forma totalmente cidadãos íntegros e capazes	Formar totalmente cidadãos íntegros e capazes
	Cumprimento Quantitativo	% de crianças e jovens com idade escolar cursando, inferior a 100%	100% de crianças e jovens com idade escolar cursando
Desempenho Financeiro	Produtividade / Rentabilidade	Baixa efetividade na alocação de recursos financeiros em todas unidades escolares	Alocação efetiva de recursos financeiros em todas unidades escolares
	Crescimento da Receita	Manutenção inadequada do nº de alunos na rede pública	Gerir de forma eficiente o nº de alunos na rede pública em cada escola
Valor do Cidadão	Imagem / Conceito	Credibilidade parcial do ensino público	Ensino público de referência
	Intimidade com o Cidadão / Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiência na comunicação entre escola e cidadão;</li> <li>Relacionamento fragilizado entre a escola e o cidadão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicação transparente e efetiva;</li> <li>Construção de fortes laços de relacionamento entre a família, a escola e o aluno</li> </ul>
	Atributos do Produtos / Serviços	Requisitos insuficientes à garantia do processo de aprendizagem	Garantia total aos requisitos necessários para o processo de aprendizagem

# Agenda de Mudanças Estratégica

	Estratégia	Onde Estamos?	Onde Queremos chegar?
<b>Excelência dos Processos Internos</b>	<b>Regulatórios e Sociais</b>	Cumprimento parcial dos requisitos legais impostos pelo MEC	Cumprimento total dos requisitos legais impostos pelo MEC
	<b>Inovação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantitativo reduzido de alunos com acesso a ferramentas multimídias;</li> <li>Melhoria da gestão acadêmica pouco explorada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Massificar a oferta de acesso a ferramentas multimídias;</li> <li>Gestão acadêmica promovida de maneira efetiva em todas as escolas</li> </ul>
	<b>Gestão de Cidadãos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controle inadequado de evasão escolar;</li> <li>Processos de seleção e distribuição ineficazes;</li> <li>Processo ineficaz de conquista do aluno quanto ao ensino e oferta dos serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimizar a evasão escolar;</li> <li>Otimização dos processos de matrícula e distribuição de séries;</li> <li>Ofertar ensino e serviços conforme expectativa dos alunos</li> </ul>
	<b>Operação e logística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação inadequada de insumos (Alimentação, livros, uniformes, etc);</li> <li>Infraestrutura deficitária;</li> <li>Alocação de profissionais dissonante com o perfil de competências necessárias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação otimizada de insumos ;</li> <li>Infraestrutura adequada;</li> <li>Alocação de profissionais com o perfil de competências necessárias.</li> </ul>
<b>Pessoas e Inovação</b>	<b>Capital Organizacional (cultura / valores)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profissionais com baixo índice de satisfação e motivação</li> <li>Cultura de resultados inefetiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profissionais comprometidos e com orgulho de ser servidor público</li> <li>Cultura de resultados Efetiva</li> </ul>
	<b>Capital da Informação (Tecnologia)</b>	Infraestrutura de TI (Sistemas de Informação, links, rede) deficientes	Infraestrutura de TI com disponibilidade e integrada via Web
	<b>Capital Humano (Competências)</b>	Poucos programas de formação continuada de profissionais da educação.	Professores e demais profissionais capacitados

# Missão: Formar Cidadãos Íntegros e Capazes

Qual a percepção  
de qualidade que o  
produto/serviço  
precisa transmitir  
para o cidadão?



## NECESSIDADES

Garantir o processo de aprendizagem



## SONHOS

Garantir a interação entre escola, família e aluno



## QUER SER

Oferecer ensino e serviço de qualidade nos padrões de excelência



## CONFORTO

Garantir soluções de conforto de acordo com a característica do cidadão.



## SE SENTIR ÚNICO

Promover atendimento individualizado



## CONCEITO

Educação de qualidade, eficiente e eficaz, tratando o cidadão de forma igualitária.



## CRESCIMENTO

Gerenciar de forma eficiente o nº de alunos na rede pública em cada escola



## PRODUTIVIDADE

Gerir de forma efetiva os recursos financeiros em todas unidades escolares



### PROCESSOS DE GESTÃO DE CIDADÃO

- Diminuir a taxa de abandono dos alunos durante o curso
- Gerir de forma efetiva os processos de matrícula e distribuição de séries
- Ofertar ensino e serviços de qualidade.

### PROCESSOS DE GESTÃO OPERACIONAL

- Monitorar prazos e alocação de insumos
- Adequar infraestrutura conforme demanda
- Alocar profissionais conforme perfil de competências;

### PROCESSOS REGULATÓRIOS E SOCIAIS

- Cumprir efetivamente as diretrizes normatizadas pelo MEC

### PROCESSOS DE INOVAÇÃO

- Promover o uso de ferramentas multimídias;
- Monitorar o processo de controle acadêmico de forma efetiva
- Otimizar serviços tecnológicos de forma integrada e acessível via web

### QUAL A CULTURA ORGANIZACIONAL PRECISAMOS?

- Melhorar a Motivação do servidor da educação
- Promover uma cultura de resultados

### QUE COMPETÊNCIA A EQUIPE PRECISA TER?

- Promover a capacitação contínua dos colaboradores

### QUAL TECNOLOGIA PRECISAMOS USAR?

- Promover atualização tecnológica

Quais processos chave precisa ser excelentes?

The background features a blue-tinted image of a young girl with glasses reading a book. Overlaid on the right side is the coat of arms of Brazil, which includes a central five-pointed star, a banner with the motto 'REPÚBLICA REPUBLICANA' (partially obscured), and a ribbon with the motto 'ORDEM E PROGRESSO'. The text 'ORDEM E PROGRESSO' is visible on the ribbon. The main title is centered in a white-bordered box.

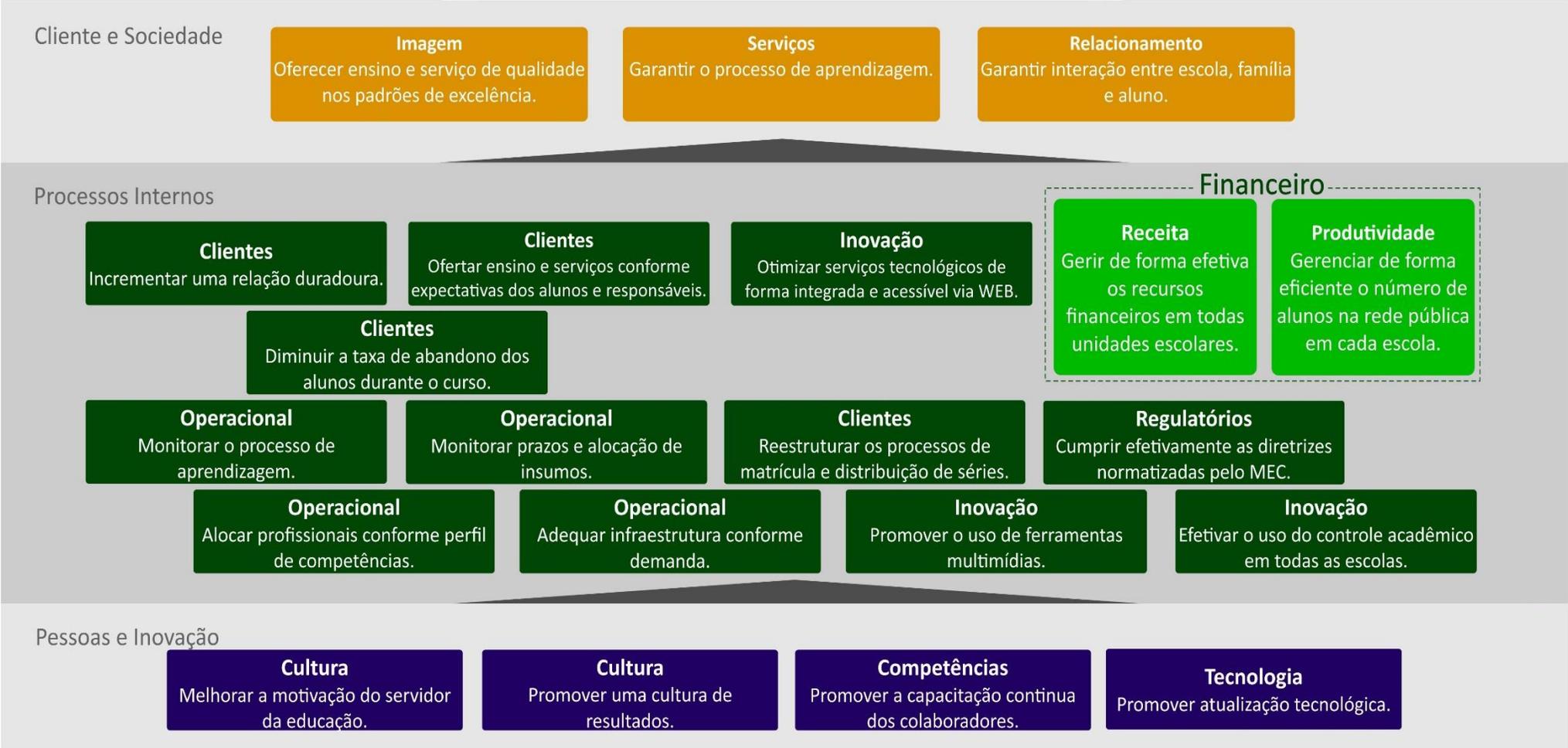
# Mapa Estratégico da Secretaria Municipal de Educação

**Visão**  
Ser referência em Educação na rede pública municipal na região até 2024



**Qualitativo da Missão**  
Formar Cidadãos Íntegros e Capazes

**Quantitativo da Missão**  
Garantir 100% de crianças e jovens com idade escolar cursando.



# EDUCAÇÃO

Guia do  
**Novo Prefeito**  
**+ BRASIL**

