



Secretaria Municipal de Educação

Céu Azul - Paraná

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 003/2020 – SEMED

CLEONIDES WOLF DA SILVA, Secretária Municipal de Educação do Município de Céu Azul, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e considerando,

- I. a necessidade de regulamentar o trâmite de registro de manifestação de pais ou responsáveis legais em suas demandas ou na busca de soluções de conflitos, relativas ao atendimento prestado pelas Escolas e Centros Municipais de Educação Infantil da rede municipal de ensino;
- II. a necessidade de dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, fazendo com que as manifestações sigam uma rotina de fluxos, trâmites e providências, instrui:

Art. 1º - Toda autoridade que tiver ciência ou notícia de irregularidade no serviço público, ou de faltas funcionais, é obrigada, sob pena de se tornar corresponsável, a promover, de imediato, sua apuração.

Art. 2º - Caberá à Equipe Gestora da Unidade Educacional receber o cidadão, com registro em Ata, sendo este o Documento Oficial, e no qual devem constar todas as informações pertinentes ao fato relatado, para que possa, além de servir de registro, caso necessário, servir também de prova material do ocorrido, resguardando direitos e garantindo obrigações para os envolvidos.

Art. 3º - Todos os procedimentos adotados devem ser pautados nos princípios constitucionais que regem o serviço público: Legalidade; Impessoalidade; Publicidade; Moralidade e Eficiência, assim como, no Projeto Político Pedagógico e Regimento Escolar da Instituição de Ensino.

Art. 4º - O atendimento direto e indireto ao cidadão deve ocorrer por meio de práticas pautadas em valores, como acolhimento, celeridade, ética, efetividade, confiabilidade, dinamismo, inovação, transparência e responsabilidade social, que balizam a democracia e os direitos humanos.

Art. 5º - No ato da recepção da manifestação deve ser observado:

a) Recepção/Acolhimento: é a etapa de acolhimento da manifestação. Nesta, incluem-se os procedimentos de recepção, atenção e de resguardo à privacidade do cidadão, colocando-se o servidor sempre à disposição do solicitante para ouvi-lo;

b) Registro. O atendimento presencial e o registro deverá ser realizado pela direção ou coordenação da Unidade Educacional, na presença do cidadão. Devem ainda constar



Secretaria Municipal de Educação

Céu Azul - Paraná

no registro, as manifestações realizadas pela equipe gestora e professor ou servidor envolvido na situação;

c) O registro deve ser realizado com a presença de, no mínimo, 2 (duas) pessoas representantes da Unidade Educacional;

d) O registro da situação deve ocorrer no momento em que o pai ou responsável se apresenta na Unidade Educacional, sendo este procedimento prioritário. Excetua-se dessa situação, caso que demande de atendimento imediato a aluno, e que não possa ser postergado.

Art. 6º - No registro da Ata deve ser observado:

- a) Relato registrado com clareza e com riqueza de detalhes, de tal forma que quando lido por alguém que não tenha presenciado o fato, este entenda da mesma maneira que aquele que o testemunhou. Este registro deve dar-se com foco no levantamento de dados quanto à queixa apresentada, bem como, informando-o quanto aos procedimentos a serem adotados, ou encaminhamentos que serão dados para resolver a situação, bem como a forma de resposta ao mesmo, à questão apresentada;
- b) A Ata deve conter data e horário completos (numérico e por extenso), para que não reste dúvida sobre quando o fato ocorreu, principalmente se a redação da Ata não for na mesma data/horário do ocorrido. Deve constar ainda, o local onde se está elaborando a Ata, ou seja, nome completo da Escola/CEMEI ou outra dependência. É importante que nesse relato possamos encontrar as respostas para as perguntas: Quem? Quando? Onde? Como? Por quê? A Ata precisa conter o nome completo por extenso e a assinatura de todos os envolvidos, bem como daqueles que a elaboraram.
- c) O relato deve ser imparcial e conter detalhes como: data, hora, pessoas envolvidas, narração dos fatos e encaminhamentos;
- d) Usar da imparcialidade na hora da escrita. Para o relator não deve existir o “certo ou o errado”, a ele cabe relatar tudo assim como aconteceu;
- e) Caso ocorra a participação da criança ou do adolescente na reunião, este só assinará a Ata se na presença do responsável legal;
- f) Caso seja necessária a oitiva da criança, esta deve ser realizada na presença do pai/responsável legal;
- g) Nos registros realizados em Ata, com a queixa apresentada pelo pai ou responsável, deve ser registrado claramente o requerimento destes quanto ao que este espera que seja realizado para a resolução do problema;
- h) Sempre que possível, o professor/servidor envolvido na situação apresentada deverá fazer parte da reunião de oitiva do pai ou responsável, procurando esclarecer imediatamente os fatos, evitando-se assim, postergar a resolução do problema.
- i) Caso o professor/servidor não tenha participado da reunião de registro inicial do fato, deve ser realizada reunião no primeiro dia útil seguinte, com registro em Ata, com o Professor/servidor envolvido, com leitura da Ata registrada no dia da ocorrência, e repasse do ocorrido, bem como esclarecimentos acerca dos fatos.



Secretaria Municipal de Educação

Céu Azul - Paraná

- j) É importante apresentar/registrar o(s) encaminhamento(s) que foram/serão dados diante da ocorrência.

Art. 7º Após a recepção, pela equipe gestora, da queixa, esta deverá realizar os encaminhamentos necessários, podendo ser, de acordo com a gravidade ou relevância da situação:

- a) Reunião com o Professor/servidor envolvido para resolução da situação apresentada.
- b) Caso a situação não consiga ser resolvida pela equipe gestora, poderão ser adotadas os seguintes encaminhamentos, de acordo com a gravidade da situação:
 - I. Ao Conselho Escolar de Escola ou Centro Municipal de Educação Infantil;
 - II. À Secretaria de Educação, acompanhado dos registros realizados e instruído por Ofício;
 - III. Ao Conselho Tutelar;
 - IV. À Delegacia da Polícia Civil, mediante realização de registro de Boletim de Ocorrência;
 - V. Ao Ministério Público.

Art. 8º - As respostas à queixa apresentada também devem ser registradas em ata, devendo esta ser registrada de forma clara, objetiva, com qualidade e de compreensão acessível ao cidadão.

Art. 9º - Em caso de ausência de competência da Unidade Educacional para a situação apresentada, por não se tratar de assunto ligado à Escola/CEMEI, orientar o cidadão, sempre que possível, quanto aos procedimentos cabíveis, com registro em Ata.

Art. 10 – Cabe à equipe gestora, sempre que possível, buscar processo de resolução consensual do conflito apresentado, com empatia, e a igualdade entre as partes. Também deverá ser mantida a objetividade e relevância no diálogo entre as partes (mediador, conciliador, agente público responsável pelo atendimento), proporcionando o direito de comunicação entre as partes, e agindo com isenção, independência, imparcialidade e ética.

Art. 11 - O gestor escolar deve, sempre que possível, combinar e registrar os resultados esperados com os envolvidos.

Art. 12 - Deverá ser mantido o sigilo de toda a situação apresentada, restringindo-se os fatos apenas às pessoas diretamente envolvidas.

Art. 13 – Após os encaminhamentos realizados pela equipe gestora, sempre o autor da queixa deve ser contatado, por bilhete, carta ou telefone, convidando-o para comparecer à escola/CEMEI e assim, ser registrado em Ata o retorno, sempre no sentido de esclarecer, orientar e solucionar o problema.



Secretaria Municipal de Educação

Céu Azul - Paraná

Art. 14 - Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Céu Azul, 19 de maio de 2020.

Cleonides Wolf da Silva
Secretária Municipal de Educação
Decreto nº4915/2017