

artigo

## A Ouvidoria da Educação

Num contexto em que a transparência e a excelência dos serviços públicos são cada vez mais demandadas, a Ouvidoria da Educação exerce um papel estratégico na conexão entre a comunidade e a administração municipal. Mais do que um espaço para reclamações, ela funciona como um mecanismo contínuo de monitoramento do serviço educacional, capaz de transformar a percepção da população em dados concretos que contribuem para aprimorar as políticas públicas.

Na prática, a Ouvidoria aproxima famílias, estudantes e profissionais da Educação da gestão municipal. Cada manifestação recebida – seja uma dúvida, sugestão ou crítica – representa um sinal importante de como as políticas educacionais estão sendo vivenciadas no cotidiano escolar. Esses relatos ajudam a identificar falhas, antecipar problemas e, acima de tudo, propor soluções eficazes que aprimoram

a qualidade dos serviços oferecidos.

É fundamental destacar que escutar não se limita a registrar. É necessário analisar, responder e devolver à sociedade a confiança de que sua voz está sendo levada a sério. Em São Caetano do Sul, a Ouvidoria da Educação tem desempenhado esse papel de forma exemplar, funcionando tanto como radar das necessidades quanto como bússola das prioridades, entregando à gestão informações que vão além das estatísticas.

Essa escuta ativa gera um efeito multiplicador: promove a transparência, amplia a participação da sociedade e fortalece a legitimidade das ações da administração. Quando a população sente que é ouvida e que suas manifestações resultam em melhorias, forma-se um ciclo virtuoso de engajamento.

É importante lembrar que a Constituição Federal já consagra a participação como um princípio fundamental

da gestão pública democrática. Nesse sentido, a Ouvidoria setorial da Educação é um exemplo concreto de como esse princípio pode sair do papel e se tornar realidade por meio de ações que fazem diferença.

Se almejamos uma educação pública mais inclusiva, inovadora e de qualidade, é essencial fortalecer os canais de diálogo. A Ouvidoria representa exatamente esse espaço – onde a escuta se transforma em ação e a participação gera resultados. Mais do que cumprir uma função administrativa, ela reafirma o compromisso do poder público com o que é mais essencial: oferecer à comunidade escolar um serviço educacional que realmente atenda às suas expectativas e necessidades.

**Sérgio Carvalho** é ouvidor municipal da Educação da Prefeitura de São Caetano, graduado em Gestão Pública, possui MBA em Gestão Pública e tem certificação em Ouvidoria Pública.

**Veículo:** Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

**Seção:** Opinião **Página:** 2