

# UNIDADE INTEGRADA SAGARANA II



## Carta de Serviços

**Parabéns Sagarana II:  
43 ANOS CONSTRUINDO UMA HISTÓRIA DE AMOR**



Estado do Maranhão  
Secretaria de Estado da Educação

**Roseana Sarney**

Governadora

**João Alberto de Sousa**

Vice-Governador

**Anselmo Raposo**

Secretário de Estado da Educação

**Sônia Maria Silva Maciel**

Gestora da Unidade Regional da Educação de S. Luís

# APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços** é um Documento Público a ser elaborado por um Órgão Público, para divulgar seus serviços de tal forma que o cidadão tenha condições de acompanhar a qualidade da prestação dos mesmos.

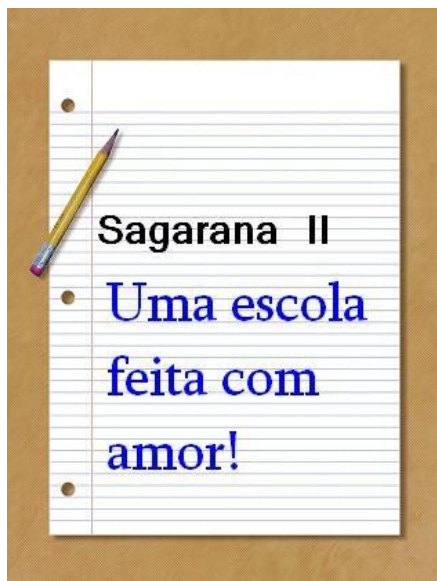
Nesse sentido, a **Unidade Integrada Sagarana II** apresenta sua **Carta de Serviços** de acordo com os princípios estabelecidos pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA). Programa este, que orienta as organizações públicas brasileiras na adoção de práticas de excelência com objetivo de conduzi-las a elevados padrões de desempenho no atendimento público.

A **Unidade Integrada Sagarana II**, que tem como lema "*Uma escola feita com Amor*", ao divulgar seus serviços, assume o compromisso com os seus usuários, na melhoria das ações a serem realizadas, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos, juntamente com a participação efetiva da comunidade escolar e local.

A Direção

# SUMÁRIO

A Escola	<b>5</b>
Partes interessadas	<b>6</b>
Identidade da Escola	<b>7</b>
Serviços oferecidos	<b>8</b>
Canais de Comunicação	<b>10</b>
Compromissos Assumidos	<b>11</b>
Projetos e Reconhecimentos	<b>12</b>
Equipe de Elaboração	<b>12</b>
Referências	<b>13</b>



# A ESCOLA

A **Unidade Integrada Sagarana II**, pertencente à rede oficial de ensino, presta serviços sócio-educativos e tem o seu trabalho reconhecido pela comunidade e, por meio de informações colhidas junto aos pais no momento da matrícula, define as prioridades nas ações desenvolvidas.

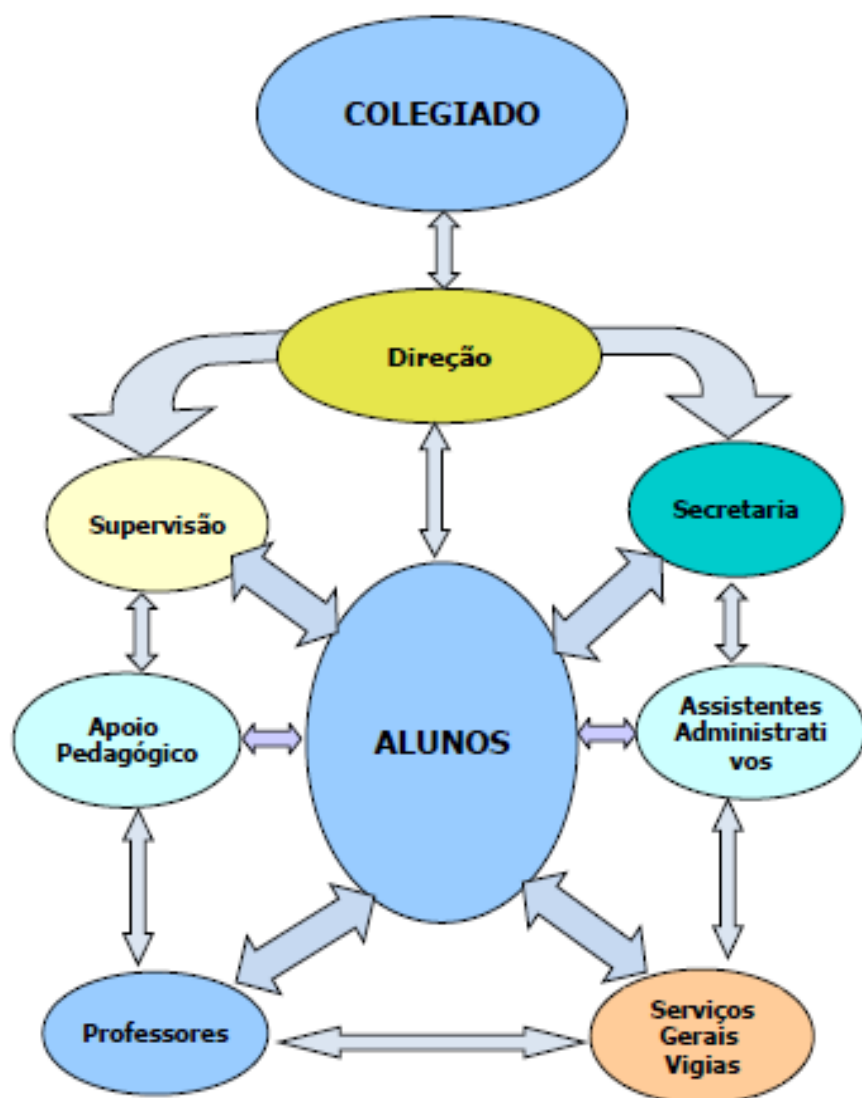
A escola dispõe de 08 salas de aula, que estão assim distribuídas: Ensino Fundamental do 6º ao 9º ano - atende 524 alunos e funciona nos turnos: matutino com os 6º e 8º, no vespertino os 7º e 9º anos.

O espaço físico da escola tem a seguinte estrutura:

- 01 Sala para diretoria e secretaria
- 01 Sala climatizada para professores
- 08 Salas de aulas c/ ventiladores
- 01 Sala de multimeios e Biblioteca
- 01 Laboratório de informática climatizado,
- 01 Gabinete odontológico climatizado
- 01 Refeitório, Cozinha, Dispensa ;
- 05 Banheiros;
- 01 Pátio coberto;
- 01 Quadra poli-esportiva coberta;
- 02 Áreas livres internas e externas

O corpo educacional e administrativo é composto por uma diretoria geral, uma gestora auxiliar, uma secretaria, uma supervisão escolar, um apoio pedagógico, 6(seis) Auxiliares de Serviços Gerais, 4(quatro) Vigilantes e 28(vinte e oito) professores ministrando as disciplinas: Artes, Ciências, Educação física, Ensino religioso, Filosofia, Geografia, História, Língua estrangeira(Inglês), Matemática e Português.

# PARTES INTERESSADAS



# IDENTIDADE DA ESCOLA

**Negócio:** Promover com padrões de excelência e ensino fundamental do 6º ao 9º ano aos nossos alunos.

**Missão:** Garantir ao Educando um ensino de qualidade através de uma gestão participativa, tornando-o agente transformador da sociedade.

**Visão de Futuro:** Ser referência até 2015 no padrão de excelência do Ensino Fundamental.

## Valores:

- **Respeito:** Levar em consideração a dignidade e os direitos individuais de todos com os quais nos relacionamos;
- **Integração:** Somar os esforços e a criatividade de cada um, e possibilitando a participação de todos no desenvolvimento da escola;
- **Comprometimento:** Cumprir nossas atividades com responsabilidade.
- **Inovação:** Buscar estratégias inovadoras que resultem na melhoria da qualidade do ensino.

**Fatores críticos de sucesso:** O sucesso dos alunos da Unidade Integrada Sagarana II, é produto do esforço coletivo do colegiado escolar, do compromisso da comunidade escolar, da aprendizagem contínua e sistematizada dos gestores, supervisores, professores e funcionários, tudo objetivando oferecer uma educação diferenciada ao alunato.

# SERVIÇOS OFERECIDOS

**ENDEREÇO:** Avenida Dom José Delgado, s/nº – bairro Carataiua  
– CEP-65.099-110

## 4.1 - Direção

<b>Localização:</b>	À esquerda da entrada do pátio interno coberto
<b>Serviços:</b>	Atendimento presencial aos alunos, pais ou responsáveis, professore(a)s e funcionários
<b>Horário de atendimento:</b>	07:00 às 17:30 horas
<b>Contato:</b>	Telefone: (98) 3249 – 3568
	E-mail: <a href="mailto:sagarana2@yahoo.com.br">sagarana2@yahoo.com.br</a>
	Blog: <a href="http://sagarana2.blogspot.com">sagarana2.blogspot.com</a>

## 4.2 - Secretaria

<b>Localização:</b>	À esquerda da entrada do pátio interno coberto, ao lado da sala da Direção
<b>Serviços:</b>	Informações gerais; elaboração de certificados; matrícula, rematrícula e transferência de alunos; o agendamento pode ser feito pelo telefone ou pessoalmente.
<b>Horário de atendimento:</b>	07:00 às 17:30 horas
<b>Contato:</b>	Telefone: (98) 3249 – 3568
	E-mail: <a href="mailto:sagarana2@yahoo.com.br">sagarana2@yahoo.com.br</a>
	Blog: <a href="http://sagarana2.blogspot.com">sagarana2.blogspot.com</a>
<b>Tempo de espera:</b>	Imediato
<b>Prazo:</b>	Máximo 03 dias para cumprimento dos serviços

## 4.3 - Biblioteca

<b>Localização:</b>	Segunda porta à direita após o pátio interno coberto.
<b>Serviços:</b>	Consultas e empréstimos de livros para alunos, professores, funcionários e comunidade local. O aluno, para se associar basta apresentar a Carteira de Identidade ou a Carteira de Estudante à professora responsável pela Biblioteca.
<b>Horário de atendimento:</b>	Diariamente das 08:00 às 17:00 horas
<b>Prazo:</b>	Até cinco dias renováveis, para devolução dos livros.



# SERVIÇOS OFERECIDOS

## 4.4 - Consultório Odontológico

<b>Localização:</b>	Primeira porta à direita após o pátio interno coberto
<b>Serviços:</b>	Limpeza, aplicação de flúor, prevenção, extração e restauração
<b>Público alvo:</b>	Aberto à Comunidade Escolar e aos alunos do 6º ao 8º ano do ensino fundamental do Pólo VII
<b>Critérios para agendamento:</b>	Pela ordem de chegada
<b>Horário de atendimento:</b>	Diariamente das 08h00min às 17h:00min

## 4.5 - Laboratório de Informática:

<b>Localização:</b>	À direita do final do segundo corredor.
<b>Serviços:</b>	Recurso didático para professores e alunos, ferramenta de aprendizado para o Projeto Escola de Vida.
<b>Público alvo:</b>	Aberto à Comunidade Escolar e aos alunos do 6º ao 8º ano do ensino fundamental.
<b>Horário de atendimento:</b>	Para a Comunidade Escolar o obedece ao horário de aula, enquanto que, para os pais ou responsáveis dos alunos e/ou comunidade o horário é das 08:00 às 17:00h aos sábados e/ou das 07:30 às 11:30h nos domingos de acordo com o Projeto Escola de Vida.
<b>Critérios para agendamento:</b>	Para a Comunidade Escolar o agendamento é feito de acordo com o planejamento do professor. Para os pais ou responsáveis dos alunos e/ou comunidade comunitária o agendamento é realizado através do Projeto Escola de Vida.

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## 5.1 - Mecanismos de comunicação

- Relatório disciplinar
- Comunicado aos pais
- Caixa de sugestões no hall de entrada
- Mural no hall de entrada
- Telefone: (98) 3249 – 3568
- e-mail: [sagarana2@yahoo.com.br](mailto:sagarana2@yahoo.com.br)
- Blog: [sagarana2.blogspot.com](http://sagarana2.blogspot.com)
- Informativo mensal "Sagarana II"

## 5.2 - Procedimentos para atender reclamações e/ou sugestões

O controle e o monitoramento são realizados quinzenalmente e de acordo com a urgência do retorno da comunicação. As decisões tomadas são informadas diretamente ao interessado ou através do mural.

## 5.3 - Sistema de sinalização visual

Todas as áreas e dependências da Unidade Integrada Sagarana II, são identificadas por meio de placas indicativas.

# COMPROMISSOS ASSUMIDOS

## 6.1 - Atitude no Atendimento:

Todos os servidores são capacitados e comprometidos em ajudar os usuários em suas necessidades. Durante o atendimento são corteses e fornecem as informações solicitadas com atenção e respeito.

## 6.2 - Critérios de Atendimento

A atendimento obedece às seguintes prioridades e dá-se por ordem de chegada:

- idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais
- usuários agendados, e
- usuários não agendados.

## 6.3 - Condições de limpeza e conforto

Varrição e higienização	<i>Diária</i>
Lavagem e enceragem do chão	<i>Quinzenal</i>
Conscientização da manutenção	<i>Diária</i>
Disponibilização de água filtrada	<i>Diária</i>
Coleta de lixo dos cestos	<i>Diária</i>
Café, sucos e água gelada para os professores e administrativos	<i>Diária</i>
Acessibilidade	<i>Rampas e portas adaptadas</i>

# PROJETOS E RECONHECIMENTOS

**Projetos:** A Comunidade Escolar pode conhecer os Projetos relacionados abaixo, através do: mural da escola, informativo e/ou nas reuniões de pais.

1. Felicidade se Aprende na Escola
2. Jovem Solidário
3. Envelhecer com dignidade
4. Comunicação Além do Muros da Escola
5. Piquenique Literário
6. Escola de Vida
7. Eleição do Colegiado

## Reconhecimentos:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Prêmio de Referência em Gestão Escolar</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Selo Escola Solidária</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Escola certificada pelo Programa Nacional Nacional da Gestão Pública-GESPÚBLICA</li></ul>

# EQUIPE DE ELABORAÇÃO

- *Cleude Maria Carvalho*
- *Conceição de Maria Soeiro Cruz*
- *Diego Lima dos Santos*
- *Ianelda Rodrigues*
- *Marcos Antônio Cruz*
- *Socorro Santana*

# REFERÊNCIAS

- *Código do INEP: 21.016.860*
- *Decreto nº 247/95 - Criação da Escola e Reconhecida pelo Conselho Estadual de Educação 30/11/1995*
- *Fôlder / 2009 – SAGARANA II*
- *Manual de Orientação e Procedimentos - SAGARANA II*
- *Programa de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA – Gestão de Atendimento – Carta de Serviços ao Cidadão*
- *Selo ESCOLA SOLIDÁRIA: Projeto "Faça parte" em 2009*



**Escola certificada pela Secretaria de Gestão do Ministério do  
Planejamento, Orçamento e Gestão**