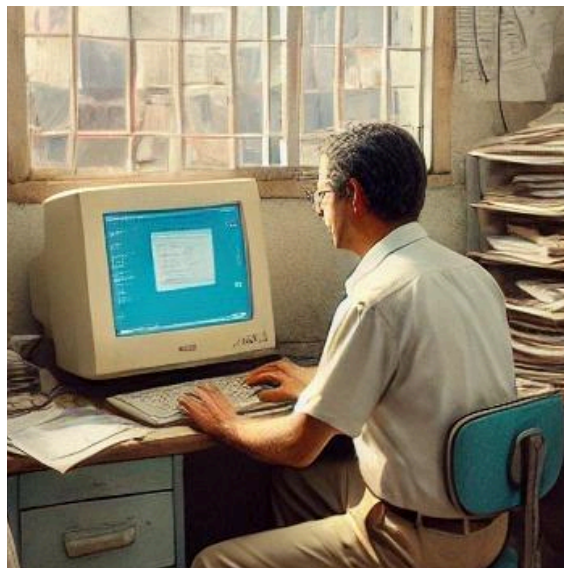


Secretário Manoel

Nome: Manoel Gomes de Souza
Idade: 35 anos
Estado Civil: Casado
Escolaridade: Ensino Superior
Ocupação: Secretário Escolar
Naturalidade: Maceió-AL, Brasil

Manoel Gomes mora no bairro do Prado e trabalha na sede da Semed. Todos os anos, durante o período de matrículas, ele auxilia diversas mães e pais no processo de pré-matricula dos filhos, junto a outros funcionários da escola.



Muitas mães e pais vem fazer pré-matricula presencial por analfabetismo. São pessoas que por vezes não sabem a etapa de ensino, ano ou por vezes nem mesmo como se escreve o nome dos filhos.

Outros vêm por não conseguir usar o sistema online, sendo o principal problema relatado a dificuldade de acesso, devido à pessoa não ter acesso à internet, ou ter mas o sistema ser difícil de usar, instável e ficar caindo, forçando a pessoa a recomençar o processo do início. Também é comum a falta de documentos dos pais ou dependentes, e até mesmo o sistema simplesmente rejeitar o CPF do responsável tentando fazer o cadastro ou solicitação de pré-matricula.

Pais que conseguem usar o sistema reclamam de ter que ir depois presencialmente na escola pra saber se a matrícula foi deferida. Eles preferem que o sistema dê uma resposta, como email, SMS ou mensagem no Whatsapp.

Na visão de Manoel, o sistema é difícil de usar e pouco descritivo. Encontrar e entender onde estão as funcionalidades, bem como saber em que parte do fluxo de pré-matricula a pessoa está, são contra-intuitivos. Além disso, o sistema apresenta instabilidade e cai o tempo todo nas horas de pico, quando mais se precisa dele e há grandes filas de mães e pais para fazerem as matrículas dos filhos.

Para piorar a situação, há poucos funcionários na secretaria da escola aptos a usar o sistema, que possam dividir a carga de trabalho da pré-matricula presencial. Acaba sendo um trabalho extenso, demorado, repetitivo e com grandes filas de mães e pais aguardando pra fazer a pré-matricula de seus filhos.

Manoel acha a ideia por trás do sistema até boa, mas sente que o sistema foi mal implementado, sem levar em consideração os problemas reais das pessoas que usam o sistema. Ele acredita que o sistema deveria fazer as rematrículas automaticamente de alguma forma, deixando somente as matrículas novas sendo necessárias de serem feitas manualmente, seja online ou presencial. O sistema também carece de transparência e informações críticas, como quais escolas ainda têm vagas e quantas vagas por etapa de ensino, quais possuem transporte escolar, suporte a necessidades específicas e, principalmente, a informação de qual é a escola mais perto da casa do aluno, pois esse é o principal critério de escolha das mães e pais.

Para Manoel, boas alternativas para melhorar a situação também são a construção e reforma de escolas, para se ofertar mais vagas, e meios adicionais de matrícula além da presencial e online.

A reclamação que Manoel mais recebe na secretaria após o processo das matrículas é de pessoas que tiveram seus filhos matriculados em escolas longe de casa, sendo isso um problema sério já que quase todos vão às escolas a pé. Junto a isso, muitos desses estudantes são alocados tão longe de casa que não é possível irem a pé e ficam sem transporte. Isso tudo leva a diversas solicitações de realocação, alunos que não podem ir às aulas e processos do Conselho Tutelar à Semed. Também há reclamações sobre infraestrutura ruim, falta de profissionais qualificados para dar suporte a estudantes com necessidades específicas, e as não raras situações onde falta professor ou não há aulas.

Em muitos casos onde os estudantes ficam impedidos de ter aulas por esses motivos, a família sofre mais ainda devido à perda de benefícios do governo, como Bolsa Família.

Manoel percebe que o sistema tende a deferir as matrículas com prioridade aos estudantes com necessidades específicas e irmãos na escola, mas frequentemente parece que a única coisa sendo levada em conta é se tem vaga ou não em alguma escola, tanto faz onde, o que aumenta em Manoel a sensação que o sistema se mostra pouco transparente com a distribuição das vagas.

Nos casos em que a escola simplesmente não pôde acolher o aluno com uma vaga, a principal solução tentada foi de remanejar o estudante para outra escola, mais longe, porém com vagas. Outros apenas ficam aguardando na fila de suplência por vaga, indo à escola repetidas vezes procurando saber se surgiu vaga. Contudo, em muitos casos nada disso deu certo e o aluno ficou sem aulas.