

Relatório de
Gestão

Ouvidoria MEC- 2023

Brasília, janeiro de 2024

2023

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Sobreira de Santana

Secretária Executiva

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

Ouvidor

José dos Reis de Oliveira

Coordenadora de Ouvidoria

Patrícia Dias de Brito

Chefe de Serviço de Ouvidoria

André Luiz Martins Galvão

Equipe da Ouvidoria

Altamira De Oliveira Alves
Andressa Rafaela da Silva Santos
Flávia Thamiris Santos Brito
Ivaneide Kelly Silva de Souza
Janaina Dayane de Sousa Mendes Nkala
Lindson Gomes De Souza
Luana Lauviah Freire Da Cruz
Rayanne Ribeiro Souza
Thays Kristiny Marques Dionisio

SUMÁRIO

1.	Apresentação	4
2.	Da Ouvidoria do MEC e Estrutura de Pessoal	5
3.	Instalações Físicas e Canais de Atendimento	6
4.	Competências da Ouvidoria	7
5.	Resultados Qualitativos.....	9
6.	Dados Quantitativos – 2023 Manifestações Recebidas	17
6.1.	Histórico de manifestações de Ouvidoria	18
6.2.	Análise de Manifestações recebidas em 2023.....	19
6.3.	Tempo Médio de Resposta	23
6.4.	série histórica das manifestações em 2023	24
6.5.	Detalhamento Por Tipo de Manifestação	25
6.6.	Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior- SERES	27
6.7.	Secretaria de Educação Superior- SESU.....	28
6.8.	Secretaria de Educação Básica- SEB.....	29
6.9.	Subsecretaria de Gestão Administrativa- SGA.....	29
6.10.	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica- SETEC	30
6.11.	Corregedoria	31
6.12.	Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão- Secadi.....	31
6.13.	Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino- Sase.....	32
6.14.	Satisfação e Resolutividade	33
7.	Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.....	35
7.1.	Do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.....	35
7.2.	Instalações e Canais de Atendimento do SIC.....	37
7.3.	Atendimento ao Cidadão	38
7.4.	Quantitativo de Manifestações do SIC- Demandas da LAI	38
7.4.1	Perfil do Usuário.....	43
7.4.2	Recursos	44
8.	Conselho de Usuários.....	48
9.	Perspectivas - Plano Anual de Ouvidoria	50
10.	Considerações Finais	51

1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias públicas desempenham uma função de relevância como instrumentos de gestão no âmbito da administração pública. Nesse contexto, através de uma perspectiva orientada para o futuro, torna-se possível conceber alternativas que propiciem benefícios recíprocos e que abranjam todas as partes envolvidas. Sua atuação se manifesta por meio da mediação de conflitos, almejando, entre suas missões, fomentar a concretização da democracia e a efetividade dos direitos humanos mediante o reconhecimento do indivíduo como detentor de direitos.

Além disso, as Ouvidorias podem contribuir substancialmente para o fortalecimento da cidadania e do controle social. A legitimidade do papel desempenhado pela Ouvidoria se consolida quando desempenha eficazmente sua verdadeira função de representação do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, proporcionando um atendimento de qualidade e promovendo a transparência, a participação e o controle social na busca pela aprimoração dos serviços públicos.

O Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos estabeleceu normativas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário, conferindo às Ouvidorias competências que transcendem a mera recepção de manifestações nos canais de atendimento, incluindo avaliações e análises sistemáticas das demandas apresentadas.

Dessa maneira, o propósito deste relatório anual consiste em apresentar, de maneira clara e objetiva, o quantitativo de manifestações na Ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos e tratados por este Ministério. Este relatório de gestão se configura como uma ferramenta essencial para conferir transparência às ações da Ouvidoria do MEC, contribuindo, por conseguinte, para a prestação de contas diante do compromisso estabelecido com o cidadão, a partir das manifestações recebidas.

Ademais, esse relatório assume uma importância extrema para os dirigentes das unidades do MEC, visto que possibilita identificar áreas passíveis de melhorias, visando assegurar a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos cidadãos. Assim, auxilia na tomada de decisões e na estipulação de metas para a constante otimização da atuação deste Ministério.

As demandas endereçadas à Ouvidoria são registradas na Plataforma Fala.BR e encaminhadas às áreas técnicas quando as respostas não estão disponíveis em transparência ativa, a fim de que sejam providenciadas as devidas respostas aos usuários. Cumpre salientar que os dados e informações contidos neste relatório foram extraídos da Plataforma Fala.BR, do "Painel Resolveu?" e do "Painel Lei de Acesso à Informação", todos pertencentes à Controladoria-Geral da União.

2. DA OUVIDORIA DO MEC E ESTRUTURA DE PESSOAL

A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 2018, e atua em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria - Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv.

O Ministério da Educação (MEC) passou por ajustes nas suas atribuições e competências, após a edição do Decreto nº 10.195, de 30 de dezembro de 2019, tais como a constituição formal da unidade de Ouvidoria.

Sendo assim, o ano de 2020, foi o primeiro ano de atividades da Unidade de Ouvidoria do MEC, desde a criação do Órgão em 1930, uma vez que essas atividades eram exercidas até 2019 por um Núcleo de Ouvidoria.

A Unidade de Ouvidoria do Ministério da Educação desde sua constituição formal por meio do Decreto supracitado até o exercício de 2022 estava subordinada à Assessoria Especial de Controle Interno do Gabinete do Ministro, conforme disposto no inciso V do art. 5º do Anexo I do Decreto nº 10.195/2019.

Contudo, em 2023 por meio do Decreto 11.342 de 1º de janeiro, revogado posteriormente pelo Decreto nº 11.691, de 5 de setembro de 2023 a Ouvidoria, antes subordinada à Assessoria Especial de Controle Interno, deixou de integrar a unidade AECI e passou a ser órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Educação e unidade integrante da estrutura administrativa do Gabinete do Ministro (GM).

A força de trabalho da Ouvidoria do MEC em 2023 era composta por treze pessoas, e a unidade possui o seguinte organograma interno:

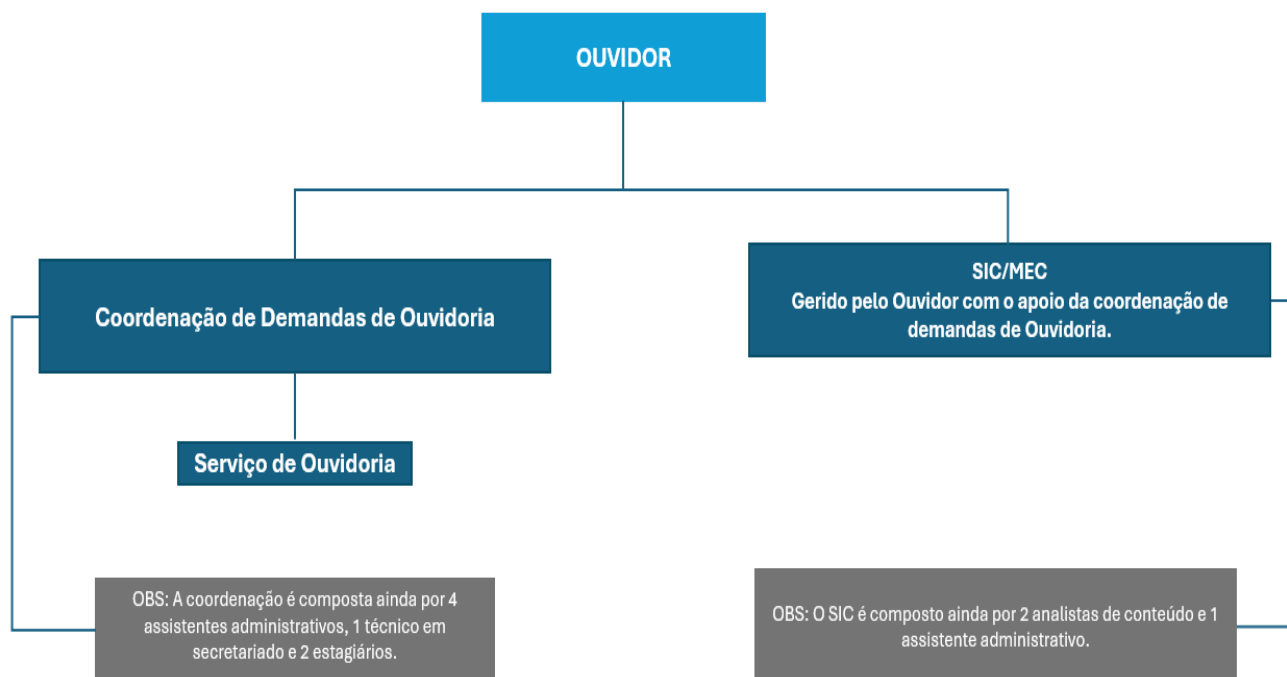


Figura 1

3. INSTALAÇÕES FÍSICAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão estão localizados na Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF, com horário de atendimento presencial das 8:00 às 12:00 horas, e das 13:00 às 17 horas, exceto aos feriados.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR de atendimento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, disponível na página da Controladoria-Geral da União/CGU, onde o cidadão pode registrar a sua manifestação de Ouvidoria ou o seu pedido de Acesso à Informação.



E-mail institucional: ouvidoria@mec.gov.br para demandas de Ouvidoria e sic@mec.gov.br para pedidos de acesso à informação.



Atendimento Telefônico através dos números:

Ouvidoria: (61) 2022-2595

SIC/MEC: (61) 2022-7492

Os cidadãos são orientados por *e-mail* e por telefone a registrarem a sua demanda na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou seja, o atendimento da Ouvidoria e do SIC realizado por *e-mail* e contato telefônico foi proposto no sentido de orientar o cidadão a utilizar a Plataforma Fala.BR ou para prestar informações básicas que estão disponíveis em transparência ativa. Casos em que o cidadão solicitou o registro pela equipe da Ouvidoria ou SIC foram precedidos do consentimento do mesmo, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados.

Atualmente, a Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Ministério da Educação para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Essa Plataforma utiliza-se de dois sistemas integrados que são disponibilizados pela CGU, e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

4. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

As competências da Ouvidoria estão elencadas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como na Portaria 581/2021, quais sejam:

Portaria 581, Art. 6º e 7º:

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Embora as atividades e competências da Ouvidoria estivessem elencadas em lei, decretos e normativos da CGU, não constava internamente no MEC uma Portaria própria e voltada para a Ouvidoria que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da

Ouvidoria do Ministério da Educação. Existia portaria estabelecendo os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação tendo em vista que a Ouvidoria não é o único canal para recebimento de demandas da sociedade. Assim, verificou-se a necessidade de edição de ato normativo estabelecendo tais competências, bem como mapeamento de fluxos e novos procedimentos para demandas de Ouvidoria. Entrou em vigor a portaria MEC 1.053 de dezembro de 2022, que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, e dá outras providências.

A Ouvidoria do Ministério da Educação ainda é responsável por coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão, SIC/MEC, normatizado internamente pela Portaria 992/2021, que instituiu normas e procedimentos relacionados ao Serviço de Informações ao Cidadão da Ouvidoria do Ministério de Educação - MEC, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

À Ouvidoria compete ainda o monitoramento da Plataforma Fala.BR, subsidiar as decisões dos recursos apresentados no SIC, monitorar e manter atualizada a Carta de Serviços - Decreto nº 9.094/2017, bem como acompanhar as ações do Conselho de Usuários.

5. RESULTADOS QUALITATIVOS

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2023 a Ouvidoria permaneceu trabalhando com a mesma estrutura interna, ou seja, não se efetuou a criação de novas unidades/coordenações. Houve ainda a cessão de 1 servidor efetivo para atuar em outro Ministério, que somava a força de trabalho da equipe, o que acabou impactando o fluxo das atividades da Ouvidoria.

Contudo, o ano de 2023 se destacou por enfrentar adversidades e alcançar feitos notáveis na Unidade de Ouvidoria do Ministério da Educação, evidenciando a diligência na consecução das ações e atividades sinergicamente delineadas no Plano de Ação de 2023.

Em dezembro de 2021 foi publicada a portaria MEC nº 992 de dezembro de 2021, no qual instituiu normas e procedimentos relacionados ao Serviço de

Informação ao Cidadão da Ouvidoria do Ministério da Educação, portaria elaborada em conjunto com a Ouvidoria.

A Ouvidoria estabeleceu um fluxo de tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação, bem como de tratamento de recursos visando promover melhorias na qualidade das respostas e corrigir eventuais falhas no atendimento dessas demandas. Para tanto, em 2023 houve a adequação da Portaria 992/2021 que institui também a figura do Ponto Focal nas Unidades do MEC, o qual possui como principal responsabilidade dar tratamento às solicitações no âmbito das respectivas unidades e acompanhar a promoção das informações requisitadas no tempo e forma adequada.

Houve também a criação de fluxogramas tanto de pedidos de LAI quanto de recursos, publicados em transparência ativa no portal do órgão: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/sic/fluxos>. E a elaboração de um guia de orientações para tratamento dos pedidos de Acesso à Informação, que foi divulgado internamente, em conjunto com manuais, legislações e os novos enunciados da CGU.

Foi elaborada pela Ouvidoria e publicada, a Portaria MEC nº 1.053/2022 que versa sobre as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, e estabelece a Plataforma Fala.BR como canal único de triagem e tratamento das manifestações de Ouvidoria no MEC e em 2023 ela foi atualizada.

A partir daí houve o mapeamento e elaboração/ atualização dos fluxos de atendimento também de demandas de Ouvidoria, incluindo denúncias. Além da criação de uma base de conhecimento no *Microsoft Teams* para uso dos integrantes da unidade de Ouvidoria, no qual contém diversos arquivos norteadores que servem de apoio para execução das atividades de Ouvidoria.

Tendo em vista a falta de dados no sistema Fala.BR mais direcionado ao MEC, a Coordenação de Ouvidoria constatou a necessidade de criar uma infraestrutura de base de dados no sistema que possibilitasse uma análise mais detalhada das manifestações. Em face do exposto, de setembro de 2022 até o início de 2023 foi feito um levantamento no MEC, com base nos serviços prestados pelo Órgão, com o intuito de melhorar a qualidade dos relatórios de gestão.

A partir da criação de novos subassuntos e *tags* no sistema, em 2023 as demandas passaram a ser classificadas de forma mais assertiva. Tal iniciativa vem sendo desenvolvida constantemente pela Ouvidoria, sempre que verifica a necessidade de inclusão de um novo subassunto na Plataforma

A partir da criação dessa infraestrutura de base de dados no sistema, para uma melhor classificação das demandas, foi feito um mapeamento e um estudo sistemático pela coordenação para utilização do novo módulo de triagem e tratamento do Fala.BR por parte da Ouvidoria do MEC e para expansão do sistema para as unidades internas do Órgão. Tendo como objetivo em 2023 a plena utilização do sistema como canal prioritário para o tratamento das manifestações de Ouvidoria. Tal iniciativa visava cumprir não somente a orientação da Controladoria- Geral da União, mas também visa cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

O novo módulo de triagem, tramitação e tratamento proporciona o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o seu recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando a rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais, bem como evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização, mitigando riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham a necessidade de conhecer.

O sistema registra toda a tramitação, os agentes envolvidos no tratamento, horários de acesso, entre outras ações (rastreabilidade). O cidadão também consegue acompanhar o andamento do seu processo e a CGU acompanha e promove auditorias no sistema.

Essa ação de expansão, contribuiu para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação, permitindo mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade previstos na Lei 13.460/2017, além de dispor de medidas técnicas aptas a proteger dados pessoais no processo de tramitação para as áreas do Órgão ou entidades, em conformidade com a LGPD.

A partir disso, a Coordenação de Demandas de Ouvidoria criou as unidades dentro do sistema, seguindo a nova estrutura do órgão, com todas as secretarias e demais unidades internas, a nível de gabinetes.

Em janeiro de 2023 a equipe de Ouvidoria, seguindo o novo fluxo mapeado foi treinada para poder utilizar o novo módulo de triagem, tramitação e tratamento. Treinamento prático ministrado pela Coordenação de Ouvidoria no Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação do MEC- CETREMEC.

Por meio de Ofício- Circular, em janeiro de 2023, foi solicitado a indicação de pontos focais titulares e suplentes das unidades do MEC, para atuar com perfil de “colaborador” no Fala.BR, no âmbito de suas unidades, onde após as indicações e assinaturas dos termos de compromisso e responsabilidade foi feito os cadastros e vinculações dos indicados às suas respectivas áreas.

Após as indicações, em março 2023, houve o treinamento teórico e prático, no Centro de Formação e Desenvolvimento dos Trabalhadores em Educação do MEC- CETREMEC de mais ou menos 50 servidores/colaboradores lotados nas unidades do Órgão, designados para atuar como pontos focais de demandas de ouvidoria, além disso foi disponibilizado material de apoio e guia simplificado de utilização do sistema.

A unidade de Ouvidoria se mobilizou em 2023 para revisar todos os modelos de respostas e cobranças que foram padronizadas anteriormente pela unidade e promoveu as adequações/atualizações necessárias, seja por *e-mail*, Ofícios, entre outros.

A Ouvidoria do MEC também produziu e solicitou a atualização do conteúdo da Ouvidoria e do SIC/ MEC disponibilizado na página do Órgão, visando dar mais transparência aos fluxos, horários de atendimentos, endereços, formas de acesso à unidade, relatórios, entre outras informações relevantes para a sociedade.

No decorrer de 2023 a unidade de Ouvidoria também solicitou a revisão e inclusão da carta de serviços no portal do Órgão, seguindo o modelo padronizado do gov.br. Tal modelo de carta já é utilizado como padrão, justamente pela praticidade de atualização e possibilidade de download do seu PDF em tempo real pelo cidadão.

Além da inclusão da Carta de Serviços no portal do órgão, foi elaborada pela Ouvidoria, minuta de ato normativo, no qual hoje encontra-se publicada, Portaria nº 1.341, de 11 de julho de 2023, que trata sobre a competência da Ouvidoria e das unidades administrativas do Ministério da Educação para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Nesse cenário, a portaria organiza internamente como deve ocorrer as atualizações necessárias das informações sobre os serviços consolidados na Carta de Serviços pelas Unidades Administrativas, como se dará o monitoramento da Ouvidoria. A referida portaria institui ainda o papel do gestor de serviços e do editor de serviços, responsáveis por manter as informações referentes aos serviços de suas unidades atualizadas na carta de serviço, nos padrões de qualidade estabelecidos pelas legislações.

Foi solicitada então a indicação de gestores e editores de serviços das unidades e foi providenciado acessos para que os editores das áreas, consigam promover as alterações necessárias na carta de serviço, após avaliação da Ouvidoria.

A Ouvidoria conseguiu em 2023 a disponibilização de licenças para utilização de *Softwares* de tarjamentos para quase toda a unidade, que até então vinha trabalhando apenas com uma licença.

Foi desenvolvido em conjunto com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação, após assinatura de termos de responsabilidade e sigilo, o Painel de BI de Indicadores da Ouvidoria, que atualmente encontra-se publicado no ambiente de produção no painéis Internos de monitoramento, para visualização interna no MEC: <https://portalstic.mec.gov.br/paineis-internos-de-monitoramento>.

O painel de Indicadores da Ouvidoria encontra-se especificamente no seguinte link: <https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=046c29ab-d0c2-4135-9e63-83807fbf869e&autoAuth=true&ctid=b8c25932-5e76-4b2b-9c53-d41745e9c92d>.

O Painel visa disponibilizar de forma mais ampla e transparente os dados relativos às demandas de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação recebidos em nossa unidade, preservando-se obviamente os dados dos seus envolvidos, bem como o teor de todas as demandas e números de processos.

No painel os gestores podem consultar o total de manifestações recebidas por assuntos e subassuntos mais demandados e por unidade, quantitativo de manifestações por unidades, total de manifestações registradas por UF, média de dias para resposta, tipos de manifestações mais registradas (solicitações, reclamações, etc.), evolução mensal de manifestações, principais canais de entrada, quantitativo de demandas respondidas dentro do prazo ou fora do prazo por unidade, resolutividade, satisfação do cidadão, dentre outras informações consideradas estratégicas.

No Painel de Indicadores da Ouvidoria é possível aplicar diversos filtros, visualizar gráficos de forma dinâmica e traz a possibilidade de extração dos dados. Destaca-se que essas informações relativas aos principais assuntos demandados, dentre outras, pode fornecer às unidades relatórios gerenciais e elementos para melhoria na prestação do serviço público a partir das evidências disponíveis na ferramenta. Traz também a possibilidade de verificação dos resultados alcançados pela ouvidoria e pelas demais áreas do MEC.

Tendo em vista que também recebemos por intermédio da transparência passiva, pedidos com relação a dados quantitativos de demandas recebidas na Ouvidoria, o painel será disponibilizado ao público externo no portal do Órgão, na aba Ouvidoria, após homologação por todas as unidades do MEC.

Houve auditoria na pesquisa de satisfação dos cidadãos e com base nessa pesquisa e em relatórios de gestão anteriores foi realizado um trabalho de estreitamento no contato com as unidades técnicas do MEC, compartilhando guias, orientações, na busca da melhoria das boas práticas de atendimento às manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

Além disso, foi adotado como boa prática em 2023 o encaminhamento de Ofícios-Circulares para as áreas mais demandadas do órgão com informações sobre sua atuação e com informações relacionadas às pesquisas de satisfação dos usuários respondidas por meio do Fala.BR. A partir desse Ofício teve área que se mobilizou frente aos resultados apontados, como por exemplo, a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, onde a partir disso, passou a ter reuniões a nível de gabinete com a Ouvidoria para apontar passos estratégicos importantes e solicitar feedbacks por parte da Ouvidoria, a

fim de tentar melhorar os índices da unidade e sua atuação no atendimento às demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Pensando na importância do usuário que precisa ser ouvido e atendido de forma adequada, observados os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460 de 2017, e os procedimentos que devem ser adotados para cada tipo de manifestação, bem como os procedimentos gerais para tratamento por parte da Ouvidoria dispostos na Portaria da CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes, foi verificado a importância da implementação do monitoramento e controle da qualidade.

Como boa prática e com o objetivo de aprimorar o atendimento prestado pela unidade, de Ouvidoria, a fim de garantir um serviço de melhor qualidade aos usuários, foi criado, desenvolvido e implementado pela Coordenação de Demandas de Ouvidoria, uma ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações pela equipe da Ouvidoria, com a introdução de rotinas de feedbacks individuais aos colaboradores da unidade.

Um dos objetivos do monitoramento é aproximar os gestores dos colaboradores, responsáveis pela tratativa das diversas demandas do setor, identificando erros comuns a todos os colaboradores, bem como eventuais erros individuais, para assim trabalhar a capacitação e o desenvolvimento profissional da equipe, de forma individual para que tenham bons resultados coletivos e estejam alinhados com os objetivos e com as legislações vigentes, mas não somente isso, essa rotina traz como um de seus objetivos principais prestar um melhor atendimento ao cidadão, aprimorando as atividades de Ouvidoria.

As análises são feitas por amostragem e todos esses dados são postos em bases que alimentam o painel de desempenho de equipe. Através desse Painel é possível ver gráficos e dados gerais de desempenho dos colaboradores da Ouvidoria, dados coletivos e individuais e pontos de atenção bem como a evolução por meses de forma dinâmica.

Paralelamente ao monitoramento/acompanhamento dos colaboradores, também é observada a avaliação da pesquisa de satisfação dos cidadãos, bem como se a resposta foi fornecida pela Ouvidoria ou pelas áreas técnicas. Esse acompanhamento é importante, pois nos possibilita saber o que o cidadão achou do atendimento prestado, bem como possíveis pontos de atenção.

O principal objetivo, além de desenvolver os colaboradores, é trazer a padronização do fluxo de atendimento, de forma a assegurar que as ações tomadas durante o tratamento das manifestações sejam realizadas dentro dos ditames legais que regem a matéria, minimizando desvios na execução das atividades e, por conseguinte, agregando mais valor na entrega das respostas aos usuários dos serviços públicos do MEC.

Padronizar entendimentos, fornecendo conhecimentos e ferramentas aos nossos interlocutores/colaboradores é imprescindível para fortalecer ainda mais a nossa missão de promover a transparência e a cultura de acesso à informação. Afinal, é através do esforço conjunto e do compartilhamento de conhecimentos que construímos uma gestão/administração pública ética, eficiente, transparente e comprometida/ conectada com o interesse público.

Essa boa prática desenvolvida pela Ouvidoria, ficou em 4º lugar no I Concurso de Boas Práticas do MEC, desenvolvido pela AECI/ MEC, na categoria “*Aprimoramento das Atividades de Ouvidoria*”

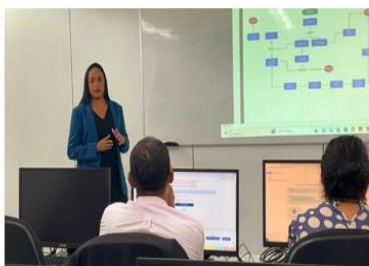
Além disso, a Ouvidoria do MEC no ano de 2023, participou de vários treinamentos, eventos, cursos e rodas de conversas direcionadas às nossas atividades, tais como:

- Oficina sobre qualidade nos serviços públicos digitais;
- *Workshop* “Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC”;
- Treinamento Proteção ao Denunciante e tratamento de Denúncias;
- Evento de 11 anos LAI, promovido pela CGU;
- Oficina "Aprimoramento respostas aos órgãos de Controle", promovido pela AECI/ MEC;
- Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023;
- Diálogo Setoriais das Ouvidorias SISOUV;
- Oficina - Linguagem Simples;
- 8º Encontro Rede SIC (CGU);
- I Seminário Anual de Controle Interno – SACI/MEC (Concurso de Boas Práticas);

- Live Informações Classificadas- CGU;
- Capacitação da Ouvidoria sobre os temas: Assédio Moral, Sexual e Discriminação (Guia Lilás da CGU);
- Capacitação da Ouvidoria sobre os temas: Atendimentos Presenciais e Telefônicos;
- Capacitação da Ouvidoria e servidores sobre o uso do sistema Fala.BR, novo módulo de tramitação e tratamento, dentre outros cursos/ treinamentos/capacitações.

Abaixo algumas imagens registradas em eventos de capacitações/treinamentos e rodas de conversas promovidos pela Ouvidoria (não se limitando somente a estes):

Treinamento de pontos focais- Demandas de Ouvidoria



Capacitação da equipe Ouvidoria sobre Assédio Moral, sexual e discriminação



Treinamento de pontos focais- Demandas de Ouvidoria



Treinamento de equipe.



Treinamento de equipe sobre o tema: Atendimento Presencial e telefônico.



Treinamento para a equipe de pontos focais da Corregedoria/MEC

Imagem 1

6. DADOS QUANTITATIVOS – 2023 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria do MEC recebeu e tratou um total de **17.755** (dezessete mil setecentos e cinquenta e cinco) demandas ao longo do ano de 2023, sendo 15.493 (quinze mil quatrocentos e noventa e três) manifestações de ouvidoria e 2.262 (dois mil duzentos e sessenta e dois) pedidos de acesso à informação.

6.1. HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As demandas típicas de ouvidoria: reclamação, elogio, solicitação, denúncia, comunicação e simplifique, sugestão tiveram um **aumento** em comparação com o ano anterior (2022).

O gráfico 1, abaixo, ilustra o volume de manifestações de anos anteriores bem como a evolução histórica entre os anos de 2021, 2022 e 2023.

Total de Demandas nos Anos 2021 2022 e 2023

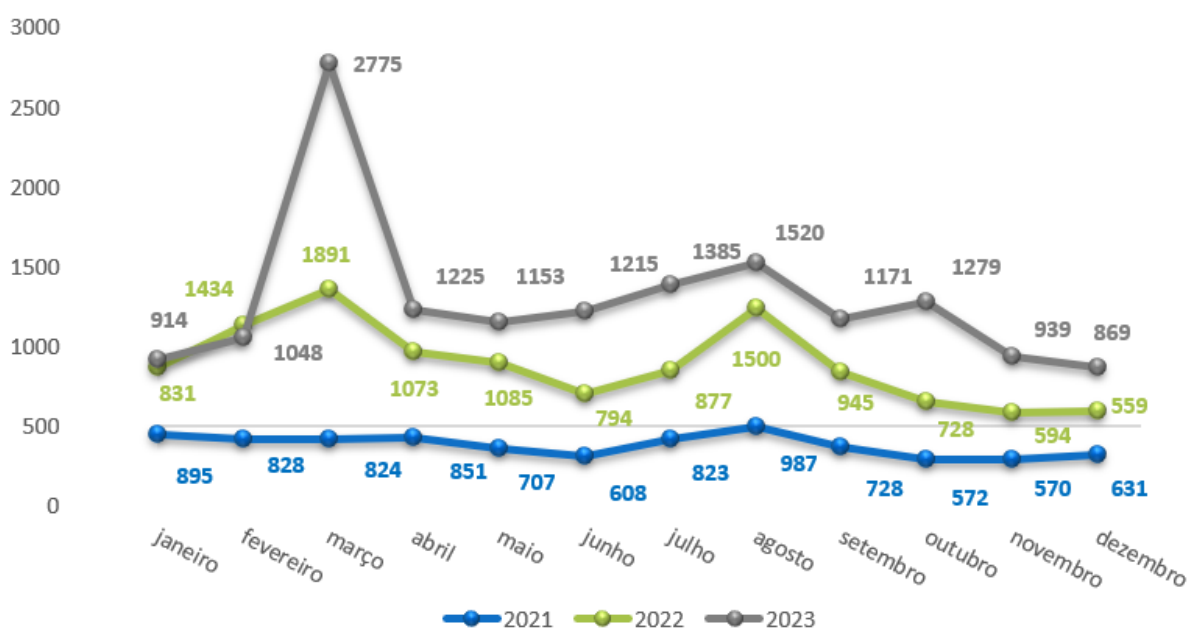


Gráfico 1: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

	2021	2022	2023
janeiro	895	831	914
fevereiro	828	1434	1048
março	824	1891	2775
abril	851	1073	1225
maio	707	1085	1153
junho	608	794	1215
julho	823	877	1385
agosto	987	1500	1520
setembro	728	945	1171
outubro	572	728	1279
novembro	570	594	939
dezembro	631	559	869
Total	9024	12311	15493

O aumento é expressivo, quando se considera a estrutura atual da ouvidoria e capacidade tratamento das manifestações.

Pode-se ponderar a significativa divulgação dos canais de atendimento das Ouvidorias Públicas ao longo de 2023, assim como a atualização das informações da Ouvidoria no portal institucional, incluindo links diretos para a Plataforma.

Outra iniciativa implementada foi a centralização para dois servidores/colaboradores da distribuição aos demais colaboradores da Ouvidoria e correta classificação das manifestações de Ouvidoria e manifestações de Acesso à Informação, considerando os assuntos, subassuntos e *tags* cadastrados no Fala.BR.

6.2. ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023



Figura 2: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Conforme destacado anteriormente a Ouvidoria do MEC recebeu e tratou um total de 15.493 (quinze mil quatrocentos e noventa e três) manifestações de ouvidoria ao longo de 2023. Na figura 2 traz dados extraídos do “*Painel Resolveu*” da Controladoria-Geral da União no qual demonstra que 99% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo estabelecido em Lei (Dados de 2023).

Dentre as 2.019 manifestações consideradas como arquivadas pela Ouvidoria, gostaríamos de destacar que em 2023 houve um episódio que foi

comunicado à Controladoria- Geral da União via *e-mail* e nos foi orientado a tratar uma e arquivar as demais.

Ocorre que um mesmo cidadão registrou pouco mais de 700 demandas duplicadas no sistema, ou seja, mesmo conteúdo e do mesmo manifestante, de forma que por dia estava chegando mais de 100 demandas do mesmo usuário, duplicadas. Tal fato foi comunicado a CGU, pois não sabíamos se era um problema na Plataforma ou se era o usuário registrando demandas repetidas, após retorno da CGU seguimos as orientações.

Importante destacar também que do total geral de demandas de Ouvidorias recebidas pela Ouvidoria do MEC, 6.597 (seis mil quinhentos e noventa e sete) não era de competência da pasta, eram relacionadas a educação, mas não tinha como fazer o encaminhamento direto pela Plataforma Fala.BR:

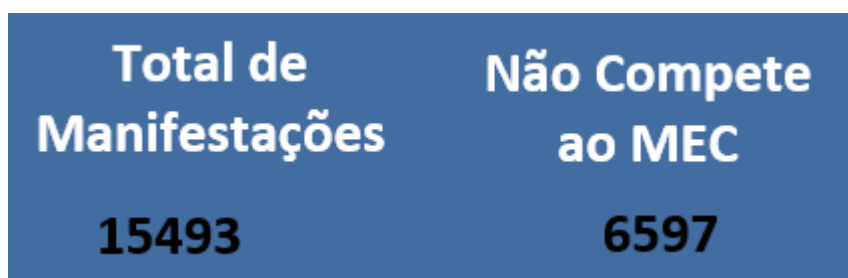


Figura 3: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Importante frisar esse quantitativo de demandas que não competia ao MEC, pois recebemos diariamente demandas relacionadas às secretarias estaduais, municipais de educação, ou relacionadas às instituições de ensino superior.

A LDB (art. 8º) estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios devem organizar livremente seus respectivos Sistemas de Ensino.

Por este motivo os assuntos específicos relacionados à organização e funcionamento dos sistemas de ensino estaduais e municipais poderiam ter sido tratados pelos cidadãos junto às instâncias competentes.

Cabe à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa,

redistributiva e supletiva em relação às demais instâncias educacionais. A implementação dessas ações no âmbito do Ministério da Educação importa no apoio técnico e financeiro ao desenvolvimento da educação em todo o País sem, contudo, ferir a autonomia dos Entes Federados e de seus respectivos sistemas de ensino.

Conforme estabelece o art. 207 da Constituição Federal/88 as universidades federais também gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Diante disto, as solicitações de documentos, informações e serviços de competência das Instituições de Ensino Federais referidas acima poderiam ter sido a elas encaminhadas ou por elas tratadas.

As Ouvidorias têm a opção de assim que receber uma demanda que não seja de competência da pasta, encaminhar ao Órgão competente por meio do Fala.BR, contudo em filtros realizados na Plataforma, poucas secretarias estaduais, municipais ou instituições de ensino superior, aderiram a Plataforma Fala.BR como canal para recebimento de demandas, impossibilitando o encaminhamento dessas manifestações através da Plataforma. Por este motivo, demandas que não são passíveis de encaminhamento, ficam retidas na Ouvidoria do MEC e são respondidas conclusivamente ao cidadão com todas as orientações necessárias, pois algumas secretarias ou instituições possuem sistema de Ouvidoria próprio, então todos esses dados de *e-mails*, contatos, endereço, e qual Órgão procurar são repassados aos cidadãos, uma vez que não é possível o encaminhamento da demanda do Fala.BR para outros sistemas/Plataformas de Ouvidoria distintas utilizadas muitas vezes pelos estados e municípios.

No mapa abaixo é possível verificar os estados que mais demandaram o MEC:



Figura 4: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Frente ao mapa levantado com base nas respostas dos cidadãos, é possível verificar que o estado de São Paulo foi o que mais registrou manifestações, seguido de Minas Gerais, Bahia, Paraná, Rio Grande do Sul, Goiás, Ceará, Santa Catarina, Pará, Mato Grosso, dentre outros. Todos esses estados citados e alguns outros, ainda não aderiam ao Fala.BR nas secretarias estaduais de educação ou em algumas instituições de ensino superior.

Primeiramente é importante destacar que o órgão pode aderir, a partir de um mesmo formulário tanto ao módulo de Ouvidoria do Fala.BR quanto ao módulo de Acesso à Informação, ou a ambos.

O serviço é completamente gratuito e está à disposição de órgãos e ouvidorias públicos, incluindo tanto a Administração Direta quanto a Indireta, bem como os conselhos profissionais e os serviços sociais autônomos (Sistema S).

Para utilizar a plataforma no módulo de Ouvidoria, contudo, os órgãos e entidades dos estados, Distrito Federal e municípios, assim como os do Poder Judiciário e do Legislativo, e os conselhos profissionais e os serviços sociais autônomos, devem primeiro aderir à Rede Nacional de Ouvidorias.

A Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, é um fórum de integração das ouvidorias públicas, que busca consolidar uma agenda nacional de ouvidoria e participação social, assim como de garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias é voluntária, e pode ser realizada por qualquer ouvidoria pública. Aderindo à Rede, o órgão ou entidade terá acesso a benefícios como o uso gratuito do Fala.BR e aos cursos oferecidos no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco).

Uma vez que a ouvidoria faça parte da Rede, o processo de adesão ao Fala.BR é simplificado e envolve duas etapas. Inicialmente, é necessário preencher o Termo de Adesão, conforme o modelo disponível no Anexo Único da Instrução Normativa nº 26/2023. O referido Termo deve ser assinado pela autoridade máxima do órgão ou entidade, admitindo assinatura física ou digital.

Posteriormente à assinatura do Termo, poderá proceder ao preenchimento de um formulário online. Digitalize o Termo assinado e anexe-o no local apropriado do formulário, juntamente com as cópias dos demais documentos solicitados.

Em caso de dúvidas acerca do processo de adesão ao módulo de ouvidoria do Fala.BR, poderá entrar em contato com a Secretaria Executiva da RENOUV por meio do *e-mail* renouv@cgu.gov.br.

Mais informações referentes ao processo de adesão encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/adesao-e-cadastros>

Essas e algumas outras informações estão sendo acrescentadas no portal do MEC, na aba Ouvidoria, a fim de orientar o cidadão de uma melhor forma, sobre onde registrar suas demandas e assim, conseqüentemente tentar diminuir o quantitativo de manifestações que são encaminhadas de forma equivocada para a Ouvidoria do MEC.

6.3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A Lei 13.460/17 estabeleceu prazos para atendimento às demandas de Ouvidoria, sendo determinado que em 30 (trinta) dias deverá ser encaminhada

ao usuário a decisão administrativa final, podendo, mediante justificativa expressa, esse prazo ser prorrogado por igual período.

Todas as manifestações foram recebidas e analisadas na Ouvidoria e em sua maioria encaminhadas para análise e manifestação das áreas técnicas do MEC para elaboração de resposta ao cidadão.

Contudo, em muitas situações a própria Ouvidoria responde ao requerente de imediato, especialmente em casos em que a informação requerida está em transparência ativa, circunstância em que são encaminhadas as orientações sobre a forma adequada de acessar os serviços demandados, os dados ou a informação requerida.

O tempo médio da resposta da Ouvidoria do Ministério da Educação foi de aproximadamente **10 dias**, bem abaixo do prazo normativo. Se compararmos com o ano de 2022, **houve um aumento** no prazo de resposta encaminhada aos usuários dos serviços do MEC, que em 2022 era de 8 dias.

6.4. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023

No gráfico 2, é possível verificar a distribuição mensal das manifestações recebidas em 2023:



Gráfico 2: <https://painéis.cgu.gov.br/resolveu>

6.5. DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

Solicitação de simplificação: pedido de simplificação de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Comunicação: denúncia registrada de forma não identificada (anônima).

A maioria das demandas recebidas são do tipo solicitações, seguido por reclamações e denúncias.

No gráfico 3, abaixo, consta o quantitativo de manifestações recebidas na ouvidoria do MEC no ano de 2023 separadas pelas suas tipologias:



Gráfico 3: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Já no gráfico 4 é possível verificar as áreas mais demandas no Ministério da Educação em relação as demandas de Ouvidoria:



Gráfico 4: <https://falabr.cgu.gov.br/>

No gráfico 5 identificamos os assuntos mais demandados à ouvidoria do MEC em todo o período de 2023.



Gráfico 5: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Com base nesses assuntos, fizemos um filtro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para verificar os subassuntos mais demandados pelos cidadãos, dentre eles destacam-se os seguintes:

Gráfico 6: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Em uma análise qualitativa de pontos recorrentes e com base em dados e conteúdo/teor dessas demandas extraídas do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2023 foi a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior- SERES, seguida da Secretaria de Educação Superior- SESU e Secretaria de Educação Básica- SEB.

Essas 3 unidades concentram o maior número de manifestações recebidas pela unidade de Ouvidoria e abaixo traz um resumo sobre algumas áreas que foram mais demandadas.

6.6. SECRETARIA DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR- SERES

A ordem de tipologia predominante recebida pela unidade SERES foi solicitação com 1.398 demandas, seguidas de 1.147 reclamações, 547 comunicações/denúncias, e em seguida as sugestões e elogio.

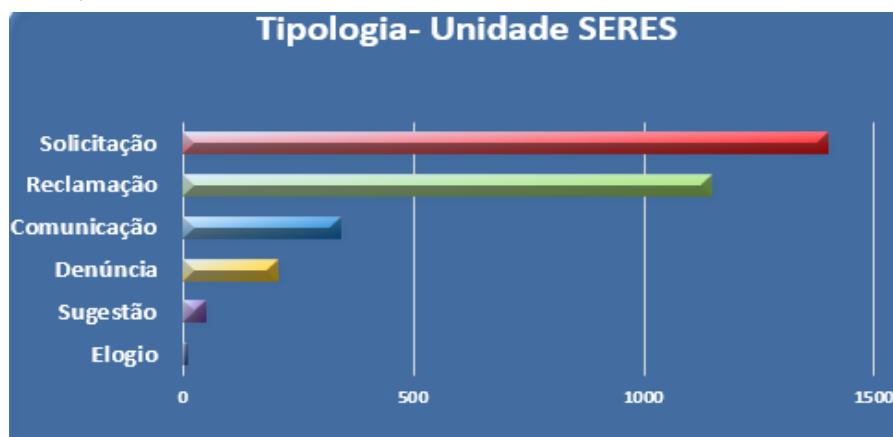


Gráfico 7: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Dentre os assuntos e subassuntos mais demandados, ou seja, os pontos mais recorrentes, estão questões relacionadas a irregularidades em instituições de ensino, problemas internos nas instituições, certificados ou diplomas, atrasos na emissão de diplomas, no qual solicitam providências ou fiscalização da Seres com relação às Instituições de Ensino Superior- IES. Dentre outros assuntos, também se encontram solicitações relacionadas a autorizações de cursos, reconhecimento de cursos, alterações de cadastros no e-Mec, acervo acadêmico das IES, falência de IES, demandas relacionadas a educação a distância, legislações, entre outros.

6.7. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR- SESU

Em segundo lugar como unidade mais demandada do órgão no ano de 2023 ficou a Secretaria de Educação Superior- SESU, que teve a solicitação como tipologia predominante com 1619 demandas, seguida de reclamação com 933, e em sequência, sugestões, comunicações, denúncias e elogio.

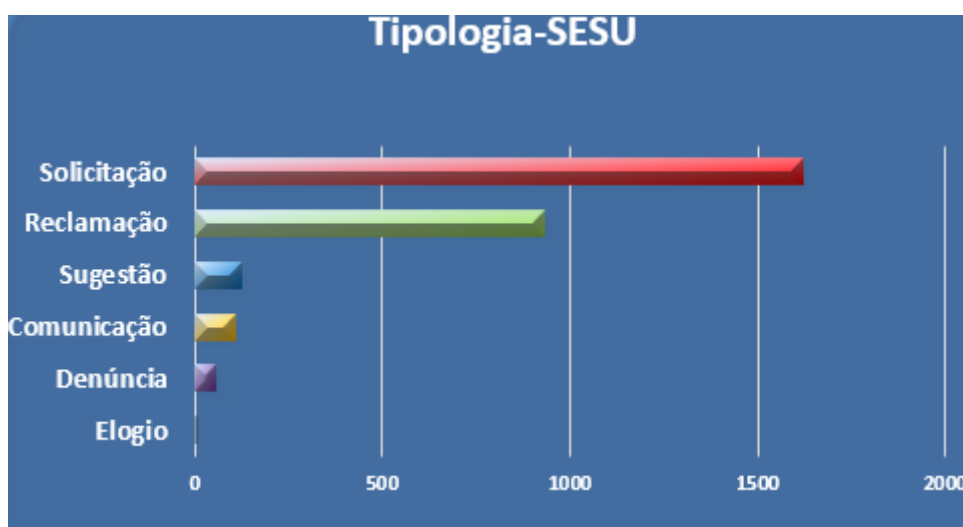


Gráfico 8: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Os assuntos e subassuntos mais demandados são questões relacionadas ao Prouni- Programa Universidade para todos, inscrição no prouni, resultados do Prouni, Fies, inscrição no Fies, irregularidades no Prouni, concessão de bolsas, diploma digital, residência médica e assuntos relacionados ao SISU- Sistema de Seleção Unificada.

6.8. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO BÁSICA- SEB

A terceira unidade mais demanda foi a Secretaria de Educação Básica-SEB. A tipologia predominante recebida pela área foi a solicitação com 308 demandas, seguida de sugestões, com 132 manifestações, e em sequência, reclamações, comunicações, elogios e por último denúncia.

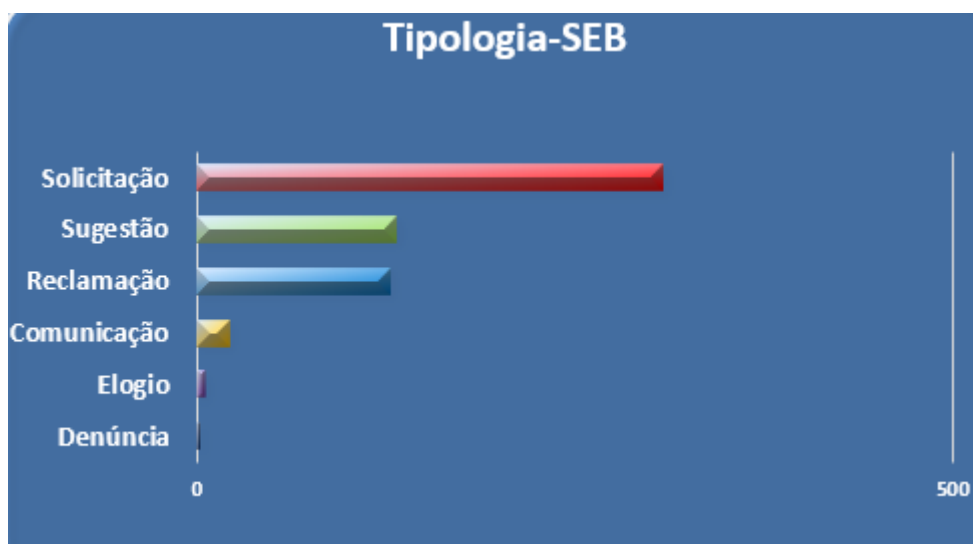
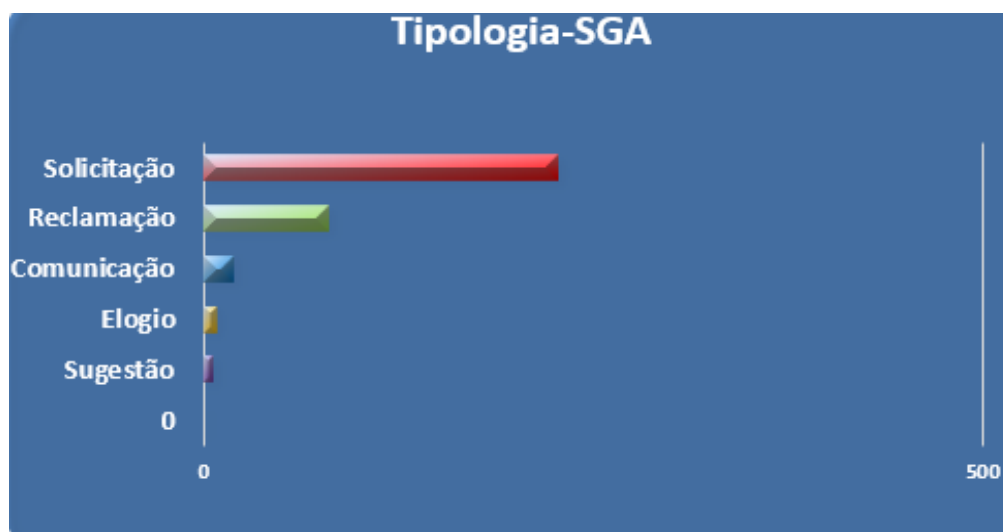


Gráfico 9: <https://falabr.cqu.gov.br/>

Dentre os assuntos e subassuntos mais recorrentes recebidos pela SEB, destacam-se temas relacionados às políticas educacionais, novo ensino médio, legislações, PPE interativo, erros no cadastro PDDE interativo, programa tempo de aprender, dentre outros.

6.9. SUBSECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA- SGA

A quarta unidade mais demandada foi a Subsecretaria de Gestão Administrativa- SGA, que teve solicitação como tipologia predominante recebida pela unidade, com 227 demandas, seguida de reclamação, 80 demandas e na sequência, comunicações, elogios e sugestões.

Gráfico 10: <https://falabr.cgu.gov.br/>

O assunto e subassunto predominante das demandas recorrentes são relacionados à recursos humanos, redistribuição de servidores, informações sobre concursos públicos, prestação de serviços, cargos e salários, gratificação, informe de rendimentos, dentre outros.

6.10. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA- SETEC

A Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica- SETEC, foi a quinta unidade mais demandada e teve como tipologia predominante a solicitação, com 229 demandas, seguida de reclamação com 51 demandas e na sequência, sugestões, denúncias, comunicações e elogios.

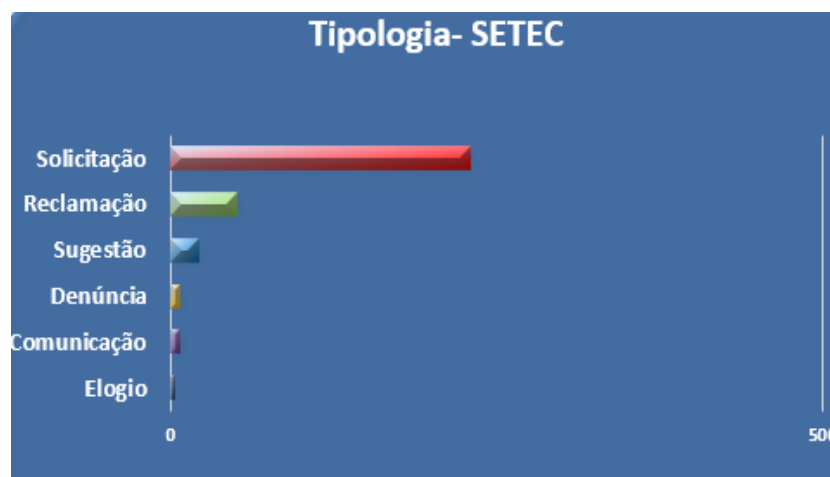


Gráfico 11: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Os assuntos e subassuntos mais demandados pelos cidadãos foram relacionados aos cursos técnicos, Sistema Sistec, cursos profissionalizantes, cursos livres, legislações e Pronatec.

6.11. CORREGEDORIA

A Corregedoria do MEC foi a sexta unidade mais demandada, e teve como tipologia predominante a denúncia anônima (comunicação) ou identificadas, seguidas de solicitações e reclamações.

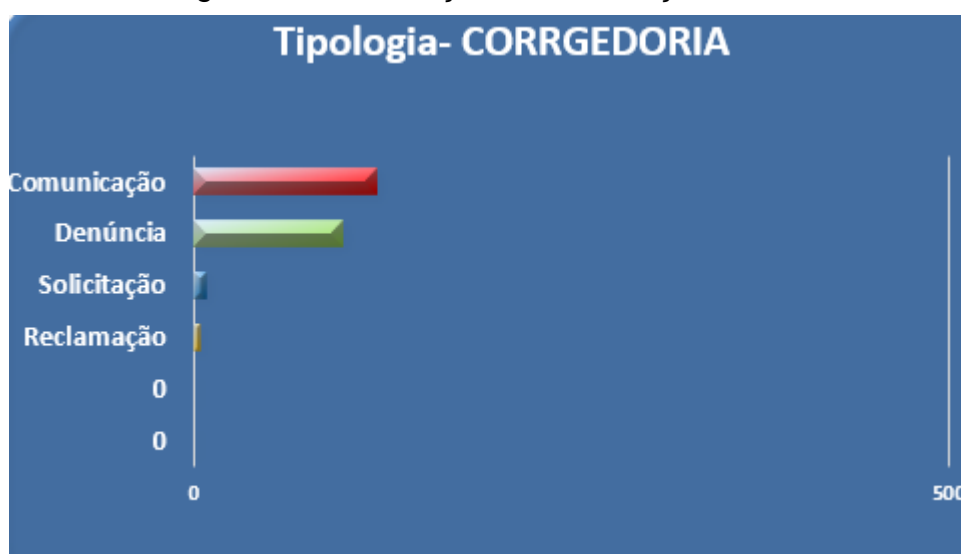


Gráfico 12: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Dentre os assuntos e subassuntos mais demandados pelos cidadãos, incluem-se denúncias de irregularidades de servidores, denúncias contra reitores, denúncias de assédio moral, assédio moral praticado por servidores públicos, assédio moral contra servidores públicos. Denúncias relacionadas à atos de vandalismo. Acesso à informação (informação sobre andamento de processos), denúncia crime, assédio sexual em UF/IF, condutas docentes.

6.12. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA, ALFABETIZAÇÃO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO- SECADI

A Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização Diversidade e Inclusão- SECADI, teve a solicitação como tipologia predominante, com 72

demandas, seguida de reclamação, 17 demandas, e na sequência sugestões, comunicação e denúncia.

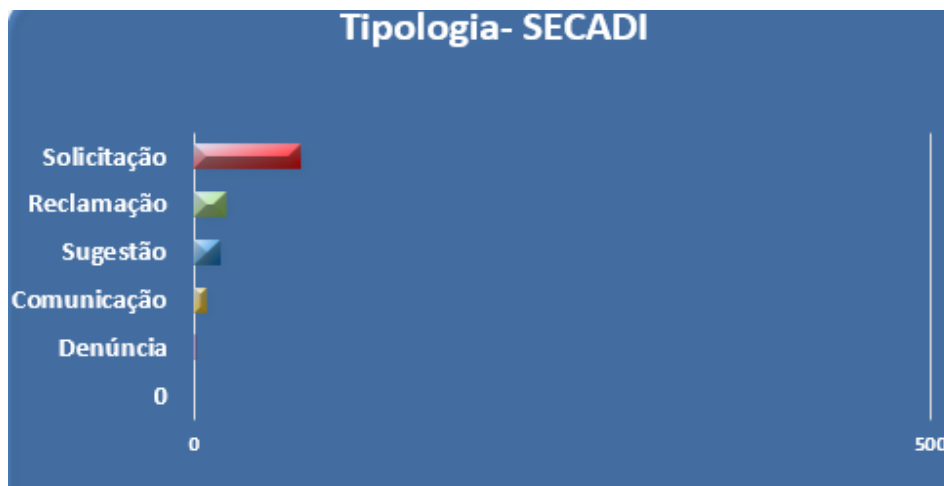


Gráfico 13: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Os assuntos e subassuntos mais registrados foram relacionados a educação especial, políticas educacionais voltadas para a educação especial, Educação de Jovens e Adultos- EJA, assistência à pessoa com deficiência, ajuda de custos educação especial, auxílio estudante PCD, acesso a documentações, alteração de matriz curricular.

6.13. SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO INTERSETORIAL E COM OS SISTEMAS DE ENSINO- SASE

A Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino-Sase teve a reclamação como tipologia predominante com 40 demandas, seguida de solicitação, 38 demandas e em sequência, comunicações, sugestões, denúncias e elogio.

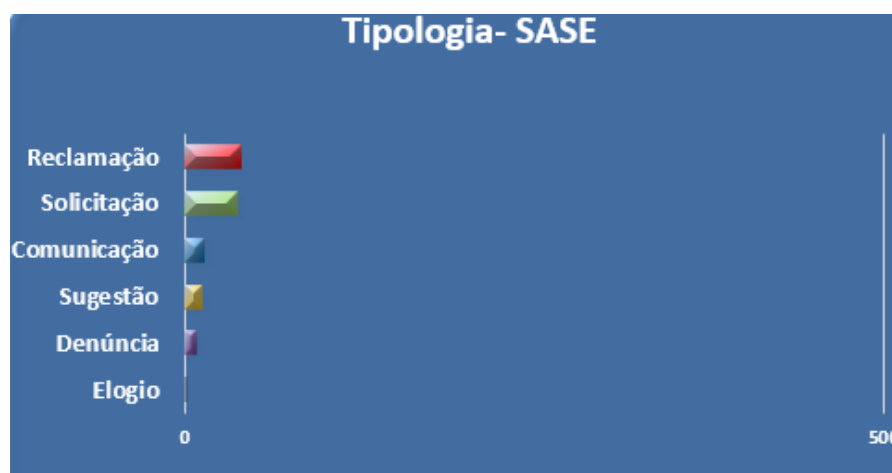


Gráfico 14: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Dentre os assuntos e subassuntos mais demandados pelos cidadãos em 2023 destaca-se demandas relacionadas ao do piso salarial, piso salarial dos professores, plano de carreira dos professores, e assuntos relacionados à Conferência Nacional de Educação e Plano Nacional de Educação.

6.14. SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

Apenas 678 usuários voltaram para avaliar a satisfação e a resolutividade. A satisfação média com o atendimento prestado no ano de 2023, segundo a pesquisa respondida pelos próprios usuários, foi de 40,15%, sendo que o somatório de respostas *Muito Satisfeito*, *Satisfeito* e *Regular* perfaz um total de **47,2%**, lembrando que a pesquisa de satisfação é uma ação facultativa ao cidadão.

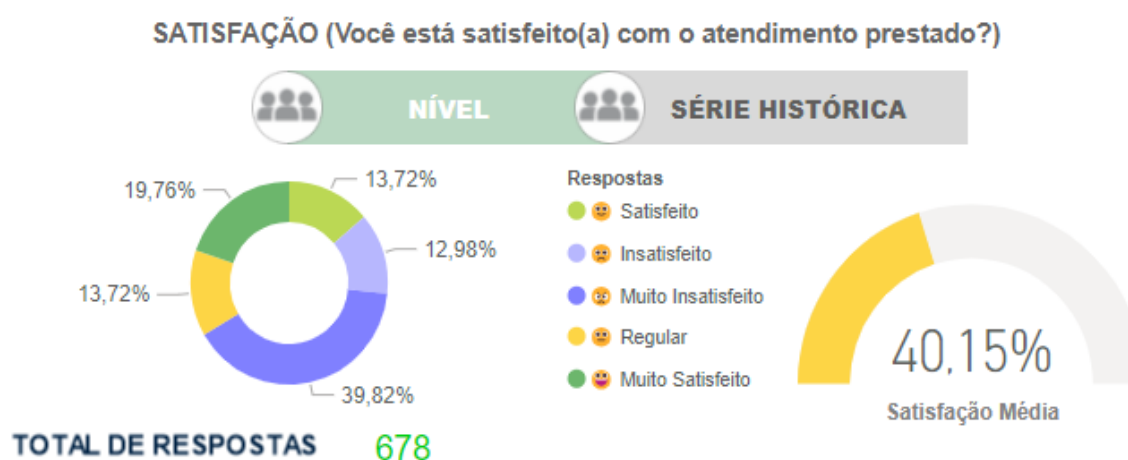


Figura 5: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Quando os usuários dos serviços do MEC foram perguntados se suas demandas foram resolvidas, dentre àqueles que responderam à pesquisa, 45% afirmaram que sim ou que foi parcialmente atendida, conforme demonstrado na figura abaixo:



Figura 6: <https://painéis.cgu.gov.br/resolveu>

As avaliações negativas dos usuários podem ser fortes balizadores para implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados. Por outra perspectiva as avaliações positivas permitem inferir alguns possíveis indicadores de eficiência e eficácia.

Na análise qualitativa das avaliações e na consideração dos depoimentos dos cidadãos participantes da pesquisa de satisfação, conduzida por meio do sistema Fala.BR, destaca-se que, com base em 678 respostas reunidas para a avaliação do desempenho do órgão diante das demandas apresentadas, emergiu uma significativa expressão de insatisfação. Tal insatisfação se fundamenta na frustração das expectativas dos usuários, os quais demonstraram descontentamento pela não consecução de seus direitos ou serviços de forma desejada. Este cenário merece uma análise mais aprofundada das áreas visando aprimoramentos e estratégias de melhoria no atendimento e na eficácia das operações.

Alguns usuários reclamam que a utilização de resposta pela área competente orientando e propondo ao cidadão a registrar demanda junto ao órgão de defesa do consumidor, não deveria exonerar a União de sua responsabilidade de supervisionar as instituições de ensino superior que não estão cumprindo os prazos regulamentares estipulados para a execução de suas atividades, como por exemplo instituições com grandes atrasos na emissão de diplomas ou irregularidades em instituições de ensino.

Alguns usuários também expressam a demanda por uma revisão de alguns normativos internos, que são percebidos como potencialmente burocráticos. Sugerem, ademais, que o ministério mantenha vigilância frente aos desenvolvimentos na esfera global de digitalização. Destacam, ainda, a importância de refletir sobre os *insights* provenientes da pandemia da COVID-19 e considerar a adoção de medidas mais efetivas no âmbito digital.

Uma recorrência notável que suscita insatisfação entre os cidadãos também está relacionada às respostas provenientes das áreas competentes. As críticas frequentemente apontam para a linguagem excessivamente técnica, além de respostas ágeis e padronizadas, as quais, em muitos casos, não atendem de maneira específica às demandas individuais apresentadas.

Sendo assim, não é incomum que respostas claras e objetivas sobre determinadas manifestações sejam avaliadas negativamente, uma vez que não agradam ao usuário seja porque ele discorda da posição do órgão ou porque a resposta não atende à expectativa do cidadão ao apresentar a demanda ao MEC.

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO- SIC

7.1. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO- SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC foi instituído pela lei 12.527/2011 e decreto 7.724/2012 no qual dispõe e regulamenta sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.

O SIC/MEC é coordenado pela Ouvidoria do Ministério da Educação e tem suas normas e procedimentos descritas internamente na Portaria MEC 992/2021.

Conforme detalhado no item de resultados qualitativas do presente relatório, a Ouvidoria em 2023, ajustou a Portaria 992/2021, introduzindo o Ponto Focal nas Unidades do MEC.

Foram divulgados em transparência ativa fluxogramas de pedidos de LAI e recursos no portal do órgão: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/sic/fluxos>.

Também foi elaborado um guia orientativo para o tratamento de pedidos de Acesso à Informação, incluindo manuais, legislações e enunciados da CGU, divulgado internamente via processo SEI.

Outras ações conforme já descritas anteriormente incluíram a criação de uma base de conhecimento no Microsoft Teams para o SIC/MEC, a estruturação de uma infraestrutura de base de dados no sistema Fala.BR para análise detalhada das manifestações em 2023, e a revisão dos modelos de respostas e cobranças pela unidade de Ouvidoria.

Foi desenvolvido, em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação- STIC, após assinaturas de termos, o Painel de BI de Indicadores da Ouvidoria, publicado no portal de monitoramento interno do MEC: <https://portalstic.mec.gov.br/paineis-internos-de-monitoramento> que inclui dados dos pedidos de Acesso à Informação e posteriormente será aberto para o público externo.

Como boa prática, em 2023, foram enviados Ofícios-Circulares para áreas mais demandadas do MEC, incluindo informações sobre atuação e resultados de pesquisas de satisfação dos usuários respondidas pelo Fala.BR. Essa iniciativa motivou áreas, como a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, a realizar reuniões estratégicas para melhorar seus índices e atendimento às demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Além disso a Ouvidoria participou de eventos, capacitações direcionadas à unidade, tais como:

- Oficina sobre qualidade nos serviços públicos digitais;
- *Workshop* "Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC";
- Evento de 11 anos LAI, promovido pela CGU;
- Participação da Ouvidoria na Oficina "Aprimoramento respostas aos órgãos de Controle", promovido pela AECI/ MEC;
- Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023; Oficina - Linguagem Simples;
- 8º Encontro Rede SIC (CGU);
- Participação da Ouvidoria no I Seminário Anual de Controle Interno, promovido pela AECI;

- Live Informações Classificadas- CGU;
- Capacitação da Ouvidoria e SIC sobre os temas: Assédio Moral, Sexual e Discriminação (Guia Lilás da CGU);
- Capacitação da Ouvidoria e SIC sobre os temas: Atendimentos presenciais e telefônicos, tanto para pedidos de LAI quanto demandas de Ouvidoria.

Além dessas capacitações a Ouvidoria também participou do Evento: "Transparência Passiva: É hora de tirar nossas dúvidas", promovido pela AECI/MEC para gestores, pontos focais do MEC e vinculadas ao MEC, que teve como palestrantes, representantes da Ouvidoria, Controladoria- Geral da União e da própria AECI



Imagem 2

7.2. INSTALAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO DO SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC fica localizado nas dependências da Ouvidoria, na Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF, com horário de atendimento

presencial das 8:00 às 12:00 horas, e das 13:00 às 17 horas, exceto sábado, domingo e feriados.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>
- ✓ *E-mail* institucional: sic@mec.gov.br;
- ✓ Atendimento Telefônico através do número: (61) 2022-7492;
- ✓ Atendimento presencial na sala nº 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF.

Atualmente, a Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Ministério da Educação para registro de solicitações de acesso à informação, com base nos termos da Lei 12.527/2011. Onde o cidadão pode acompanhar suas solicitações diretamente pela Plataforma, receber a resposta por *e-mail*, bem como avaliá-las.

7.3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O prazo para atendimento a um pedido de acesso à informação é 20 dias prorrogável por mais 10, mediante justificativa expressa da unidade responsável pela resposta.

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar e receber informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicos.

Pedidos recebidos por outros canais serão respondidos com as devidas orientações para que o cidadão registre a solicitação de informação diretamente na Plataforma, porém casos em que o cidadão não consiga realizar tal procedimento, o Serviço de Informação faz o registro da demanda.

7.4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DO SIC- DEMANDAS DA LAI

As demandas referentes aos pedidos de acesso à informação, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 e recebidas no Sistema de Informação

ao Cidadão – SIC, representaram um pouco mais de 12% das demandas tratadas pela Unidade de Ouvidoria do MEC.

Foram um total de 2.262 (dois mil duzentos e sessenta e dois) pedidos de acesso à informação respondidos pelo MEC, no exercício de 2023, desses 22,8% fizeram o pedido com identidade preservada.

O MEC foi o 14º (décimo quarto) colocado no ranking dos órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação do Governo Federal e o tempo de resposta foi em média de 16 dias, conforme ilustra a figura 5.

A posição de 14º lugar no ranking de pedidos de acesso à informação é um indicador que alerta o MEC para a necessidade de promover melhorias na disponibilização de informações em transparência ativa, uma vez que essa é uma relação inversamente proporcional ao número de pedidos de acesso pelos cidadãos.



Figura 7: <https://painéis.cgu.gov.br/lai>

Tendo em vista o fato de que o SIC/MEC apresentou no final do exercício de 2023 o percentual de 0.0% de omissões, é importante destacar que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita, dentre outras descritas no Art. 32 da referida lei, passível de responsabilização do agente público, podendo o mesmo, inclusive, responder por improbidade administrativa, “ *Recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.*”

Dos 2.262 pedidos de acesso à informação direcionados ao MEC, em 7% das vezes o usuário retornou ao sistema para responder a pesquisa de

satisfação, que ficou, na média, em 3,67 de 5,00 conforme demonstrado na figura abaixo.

Quando foram perguntados se a resposta foi de fácil compreensão a nota foi 4,21 de 5,00.

TOTAL DE RESPOSTAS: 163

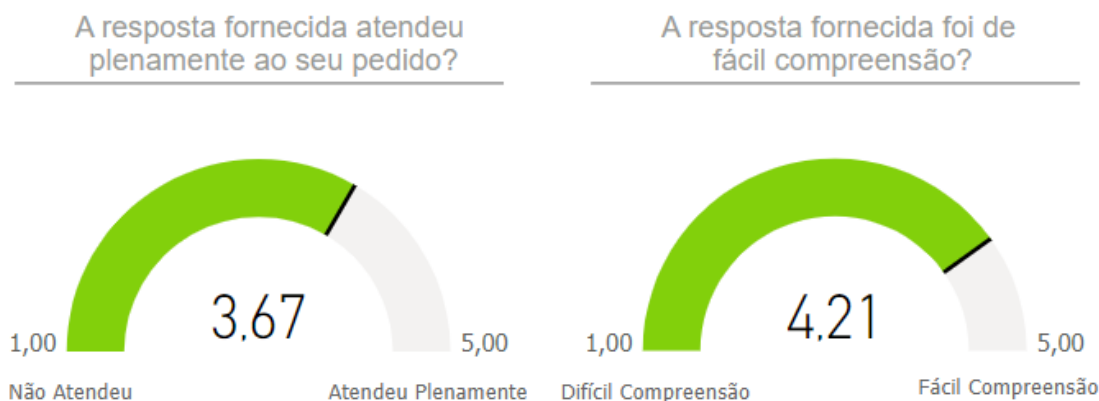


Figura 8: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

Da maioria dos pedidos de acesso à informação, cerca de 74,03%, foram concedidos aos usuários e apenas 7,43% foram negados. Cabe salientar que do total de pedidos analisados pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria do MEC, mais de 6,02% não era de competência da Pasta. No gráfico 15 podemos verificar melhor os tipos de respostas aos pedidos



Gráfico 15: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

Com base em dados extraídos do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2023 foi a Secretaria de Educação Superior- SESU em primeiro lugar. Em segundo lugar como unidade mais demanda veio a Secretaria de Educação Superior- SERES. Em terceiro lugar a Secretaria de Educação Básica- SEB e em quarto lugar Subsecretaria de Gestão Administrativa- SGA.

São as unidades que concentram o maior número de manifestações dos cidadãos:

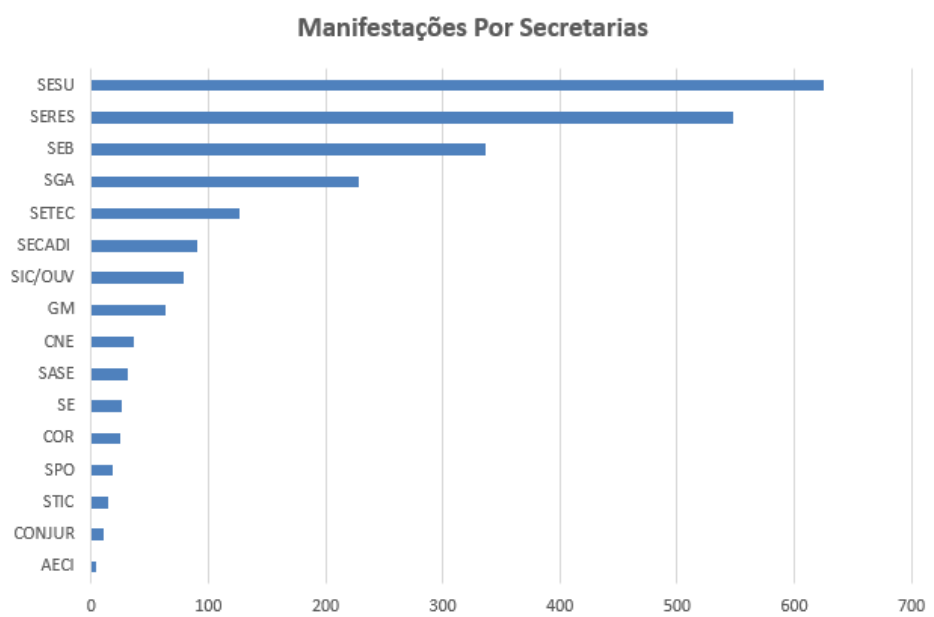


Gráfico 16: www.fala.br.cgu.gov.br

Já no gráfico abaixo identificamos os assuntos mais demandados em todo o período de 2023.

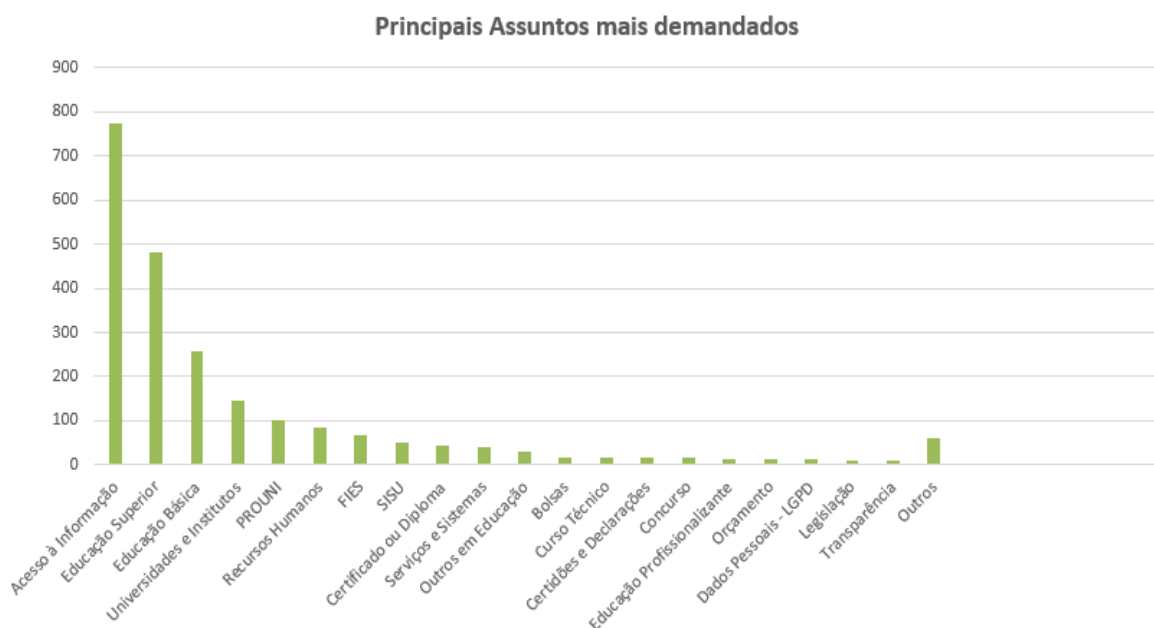


Gráfico 17: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Em uma análise qualitativa de pontos recorrentes e com base em dados e conteúdo/teor dessas demandas extraídas do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2023 foi a Secretaria de Educação Superior- SES, com assuntos e subassuntos recorrentes relacionadas aos programas, em especial ao Prouni, com pedidos relacionados a termos de concessão/encerramento de bolsas, dados estatísticos de inscritos, nota de corte do Prouni, resultados do Prouni, código de vagas, comprovantes de inscrições, entre outros dados referentes ao Prouni. Inscrição no Fies, dúvidas sobre o programa Fies, lista de aprovados no Fies, vagas ofertadas. Banco de dados de inscrições do SISU, lista de aprovados do SISU. Orçamento destinados aos programas. Outras questões também foram relacionadas ao Programa de Residência Médica e revalidação de diplomas expedidos no exterior e acesso a documentações diversas.

Em segundo lugar como unidade mais demandada veio a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior- Seres com pedidos relacionados a acesso a documentações, acesso a processos, vínculo de docente às IES, autorização de curso, consulta de Instituições de Ensino Superior no e-Mec, reconhecimento de certificado/diploma, credenciamento/recredenciamento de instituições, certidões e declarações, situação de processos CEBAS, andamento de processos CEBAS, matriz curricular/ementa. Pedidos de acesso à informação relacionados à dados estatísticos de instituições, legislações.

Em terceiro lugar como unidade mais demanda vem a Secretaria de Educação Básica - SEB com pedidos de acesso à informação relacionados à Escolas Cívico Militares, pedidos de cópias de pareceres de aprovação/reprovação de obras do PNLD, legislações, programa escola em tempo integral, acesso a documentações e processos.

Em quarto lugar como unidade mais demandada, a Subsecretaria de Gestão Administrativa- SGA, com pedidos de acesso a documentações, acesso a processos, informações sobre servidores, acesso a gravações de ligações, redistribuição de servidores, empresas terceirizadas, salários/

gratificação, informe de rendimentos, aposentadorias, informações sobre concurso público.

7.4.1 PERFIL DO USUÁRIO

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário tem a opção de preencher um questionário com dados de cadastro, sendo facultativo o preenchimento dessas informações.

Nota-se na figura 9 que com base no cadastro preenchido pelos usuários, a maioria dos pedidos de acesso à informação foram registrados por pessoas físicas.



Figura 9: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

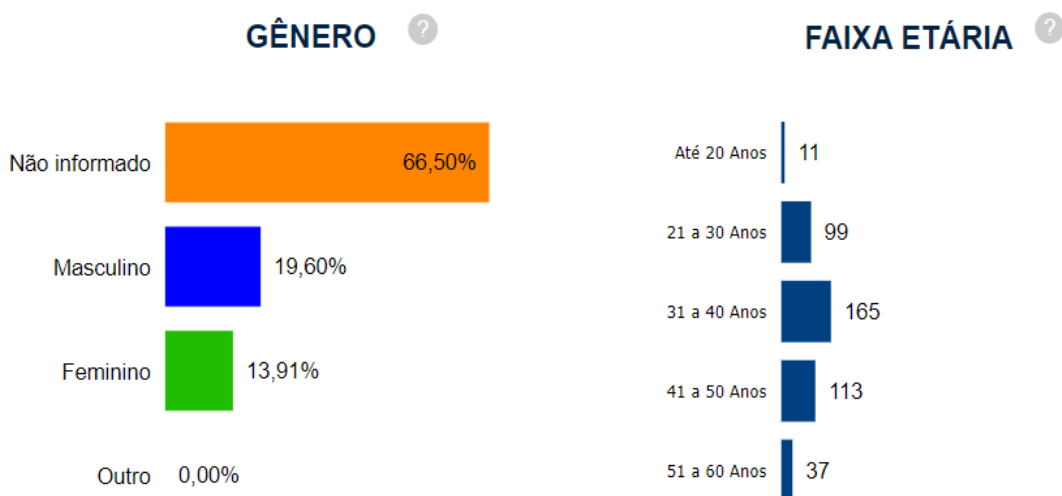


Figura 10: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

Com relação a profissão e escolaridade obtivemos os seguintes dados:

PROFISSÃO

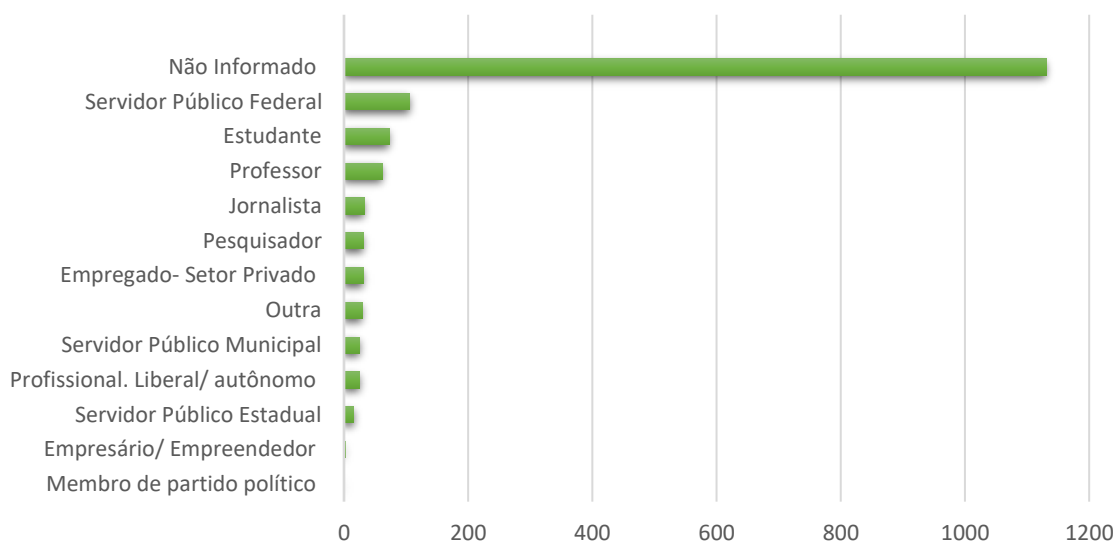


Gráfico 18: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

ESCOLARIDADE

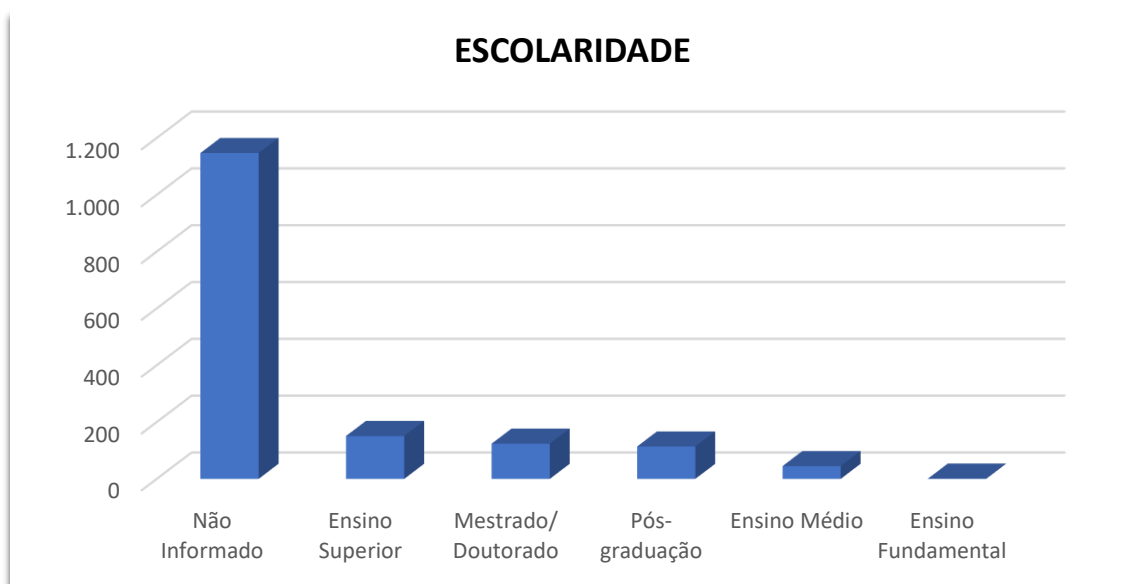


Gráfico 19: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

7.4.2 RECURSOS

O cidadão pode interpor recursos, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, quando insatisfeito com a resposta recebida, quando for indeferido o seu requerimento ou caso não concorde com o posicionamento do órgão em relação a negativa de acesso à informação.

Os recursos de 1ª instância são dirigidos a autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a resposta inicial, os recursos de 2ª instância são submetidos à autoridade máxima do Órgão. Já os recursos de 3ª Instância são decididos pela CGU, e ainda caso o cidadão discorde da decisão da CGU, poderá solicitar a análise do seu requerimento para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações- CMRI.

Dentre todos os pedidos de acesso à informação registrados para o MEC, 404 (quatrocentos e quatro), ou seja 17,8% dos pedidos de acesso à informação tiveram recursos interpelados pelos solicitantes, dos quais em sua maioria, ou seja, 61,1% das vezes, o cidadão recorreu em primeira instância e 25,5% foram encaminhados para a segunda instância. Na figura 11 pode-se observar melhor o quantitativo de recursos para cada instância.



Figura 11: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

O Tempo médio de resposta aos recursos em 2023 foi de 7 dias, ou seja, prazo superior ao determinado na Lei de Acesso à Informação, que diz que o recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de **5 (cinco) dias**, tanto em primeira, quanto em segunda instância.

Torna-se um indicador importante tendo em vista que após os 5 dias, sem envio da resposta, o sistema disponibilizará para o cidadão a opção de recorrer em instância superior.

É importante destacar também conforme já relatado anteriormente que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita, dentre outras descritas no Art. 32 da referida lei, passível de responsabilização do agente público, podendo o mesmo, inclusive, responder por improbidade administrativa, “Recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu

fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.”

Dentre as decisões do Órgão frente aos recursos, destaca-se que 44,31% foram indeferidos, 35,64% foram deferidos e 8,91% parcialmente deferidos, conforme imagem a seguir:

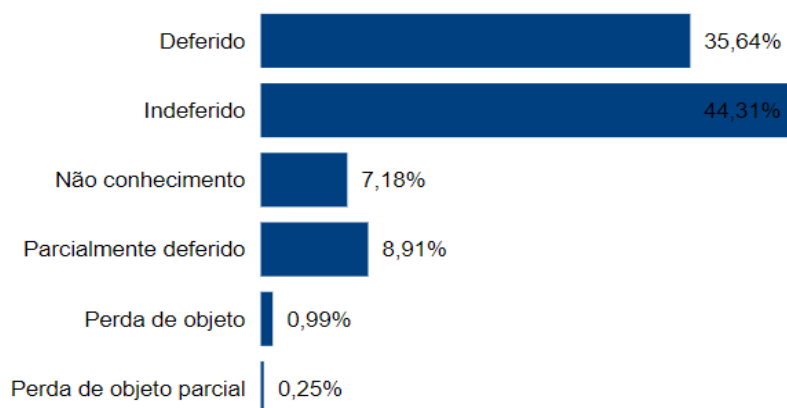


Gráfico 20: <https://painéis.cgu.gov.br/laj>

A figura abaixo mostra o percentual de recursos para cada tipo de decisão inicial ao pedido. Por exemplo, entre pedidos cuja decisão inicial foi “Acesso concedido”, em quantos casos houve interposição de recurso:

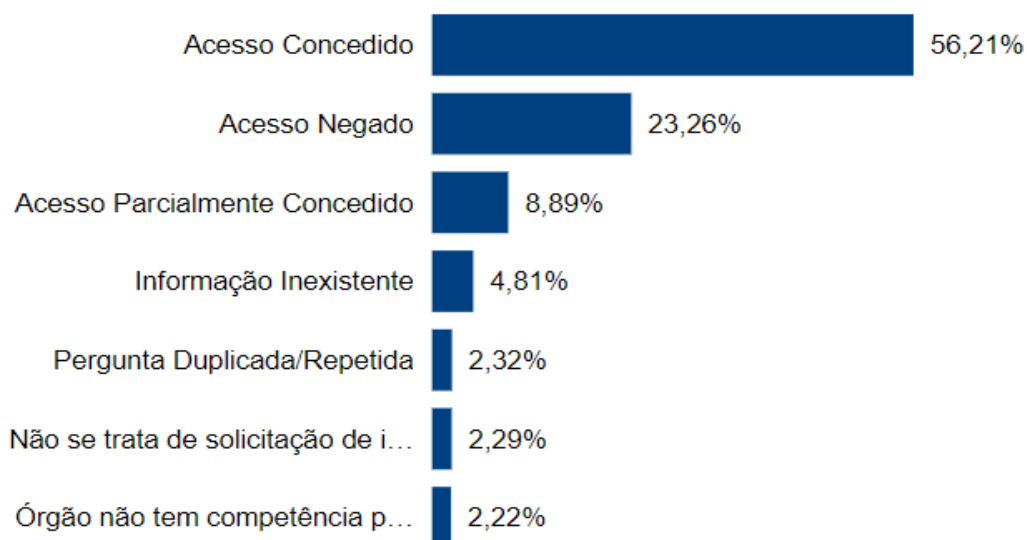


Gráfico 21: <https://painéis.cgu.gov.br/laj>

Dentre as unidades que mais receberam recursos de 1ª Instância destacam-se as seguintes:

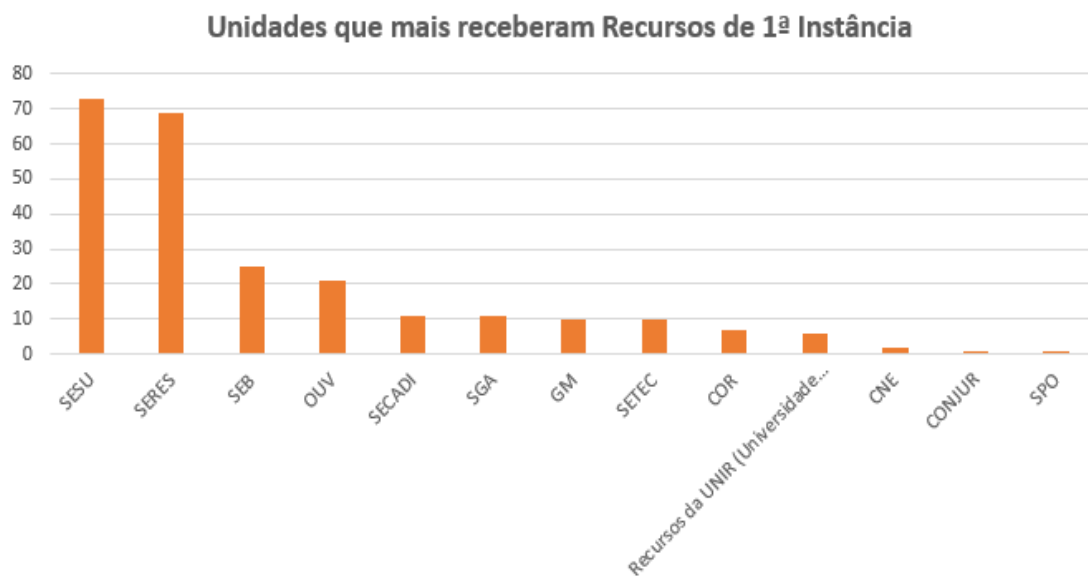


Gráfico 22: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

Os recursos de segunda Instância são dirigidos a autoridade máxima do órgão, conforme determina o decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. As unidades internas que tiveram recursos de 2ª instância interpelados para análise pela autoridade máxima do órgão, foram as seguintes:

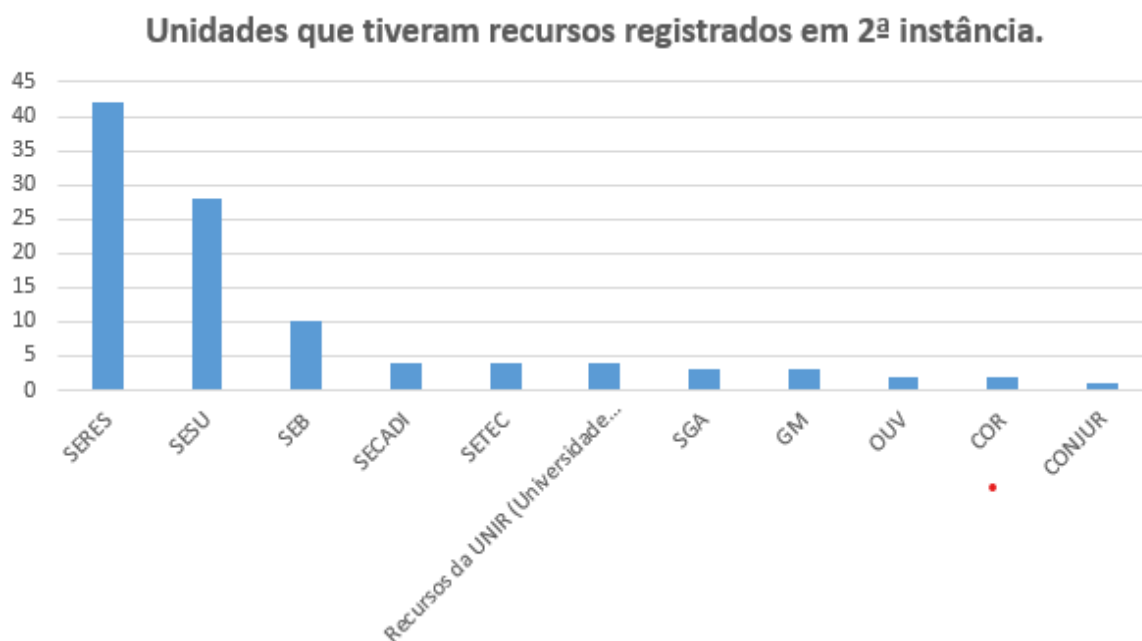


Gráfico 23: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

Os principais motivos para interposição de recursos segundo os cidadãos constam logo abaixo:

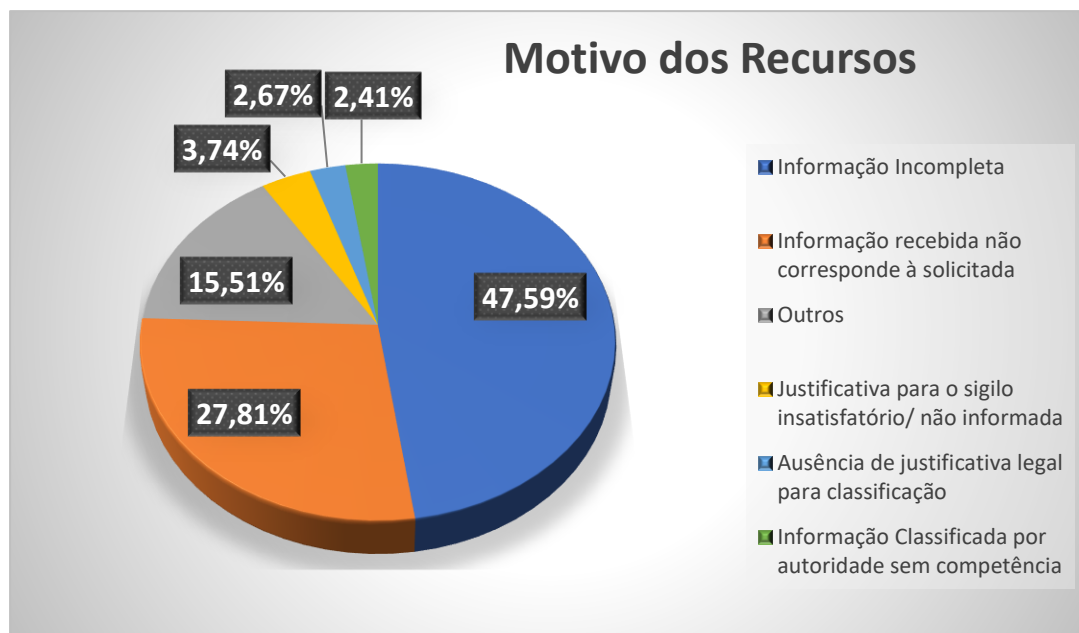


Gráfico 24: <https://paineis.cgu.gov.br/laj>

Ressaltamos que os recursos recebidos referentes a Universidade Federal de Rondônia (UNIR), foi respondido por esta pasta, porém comunicado pelo SIC à Controladoria- Geral da União- CGU, uma vez que a resposta inicial não foi dada pelo MEC, mas pela Universidade, contudo por erro do sistema Fala.BR, alguns recursos de primeira e segunda Instância da UNIR estavam vindo diretamente para o MEC, impossibilitando o seu envio para que a própria Universidade pudesse responder (Pois já estava em fase recursal), tendo que ser respondido pelo Órgão.

8. CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários são Órgãos consultivos, onde o usuário poderá se voluntariar para responder enquetes que ajudarão sociedade e governos na identificação dos desafios e das necessidades que precisam ser enfrentados.

A Ouvidoria do Ministério da Educação tem um papel fundamental na implementação do Conselho de Usuários. Diante disso, para cumprir essa competência a Ouvidoria, por meio da interlocução com os gestores das unidades, no decorrer de 2022/2023, fez gestões junto às áreas do MEC para

elaboração do novo modelo de Carta de Serviços ao Usuário junto ao Portal Gov.br, o que demandou um período considerável e esforços conjuntos.

Os serviços informados pelas áreas, foram cadastrados no Portal Gov.br pelos editores de serviços, representantes do órgão.

A Ouvidoria fez a proposição de ato normativo interno (Portaria), na qual visou atribuir à Ouvidoria do MEC e às unidades administrativas do Órgão, diversas competências relacionadas à Carta de Serviços ao Usuário, bem como tratar sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Trouxe ainda em seu plano de ação para 2023, como objetivo, estabelecer o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Perante o exposto em 2023 foi feito um convite que foi enviado a todos os cidadãos que registravam demandas junto ao Fala.BR, convidando-os para se tornarem conselheiros voluntários dos serviços do MEC, ou seja, no decorrer de 2023, foi feito engajamento de conselheiros, chamamentos. Também foi feito um estudo técnico para efetivação do Conselho de Usuários no âmbito do MEC, além disso, foi elaborado pela Ouvidoria um cronograma de avaliação dos serviços, divididos em 5 ciclos de avaliação, e houve a elaboração de propostas de enquetes que seriam validadas previamente junto aos gestores dos serviços.

Contudo em 2023, antes de iniciar a publicação dessas enquetes na Plataforma, a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU comunicou por *e-mail* à todas as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) que o atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos estava em processo de revisão. E que na oportunidade, seriam consideradas as experiências e considerações apresentadas pelas ouvidorias nos Diálogos Setoriais. Motivo pelo qual as atividades dos Conselhos de Usuários estariam suspensas temporariamente, orientando que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

9. PERSPECTIVAS - PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

Para o exercício de 2024 a Ouvidoria do MEC tem por objetivo melhorar seu indicador no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU, com ênfase nos processos internos de ouvidoria.

Pretende-se expandir o novo módulo de tratamento de manifestações de Ouvidoria para mais unidades internas do MEC. Pois com a publicação da Portaria CGU nº 581/2021 e 1.053/2022, a tramitação das manifestações de ouvidoria feita pelas unidades do SisOuv às áreas responsáveis passou a ser realizada por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Faz se necessário ainda a capacitação da equipe de Ouvidoria para fortalecer entendimentos sobre temas diversos, fluxos e tratamentos de manifestações. Bem como a capacitação de todos os pontos focais de Ouvidoria e SIC, visando uma melhor padronização de fluxos e mitigação de riscos.

Visamos também como oportunidade de melhoria, a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do MEC de forma a esclarecer aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competência de outras unidades, ou seja, as competências da Ouvidoria do MEC e competências das vinculadas ou competências dispostas na lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996).

Pretende-se também estabelecer ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.

Promover a divulgação para a sociedade do Painel de BI da Ouvidoria do MEC, “Indicadores da Ouvidoria” no qual permitirá a análise dos conjuntos de dados relevantes a fim de possibilitar a tomada de melhores decisões pelos gestores e o acompanhamento pela sociedade.

Outra iniciativa, será a realização de reuniões periódicas com as áreas do MEC, a fim de tentar melhorar o desempenho do Órgão.

Porém para que todas estas ações e as que venham a ser acrescentadas, possam ser iniciadas e as metas alcançadas, se faz necessário um incremento na força de trabalho da ouvidoria, tendo em vista o elevado número de demandas e todas as atribuições e competências sob sua responsabilidade.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, os resultados apresentados neste relatório refletem o comprometimento da equipe de Ouvidoria, responsável pelo tratamento de um volume substancial de demandas, além de desempenhar diversas outras atribuições relevantes. Este cenário também evidencia o empenho dos colaboradores de distintas unidades do Ministério da Educação (MEC), os quais, mesmo diante de múltiplas responsabilidades, dedicaram-se diariamente para atender às demandas da sociedade.

Contudo, reconhecemos a necessidade de busca constante pela melhoria, conforme detalhado neste relatório. O foco principal recai na aprimoração do nosso indicador de resolutividade de demandas, na satisfação dos usuários, na qualidade dos serviços públicos oferecidos, bem como na implementação de mecanismos que promovam transparência ativa e aprimorem a interlocução com os diversos usuários do MEC.

A Ouvidoria do Ministério da Educação está firmemente comprometida em realizar ações contínuas para aprimorar suas atividades e fortalecer a comunicação interna com as demais unidades do órgão. Essa colaboração busca auxiliar na condução eficaz de Políticas Públicas, consolidando o compromisso com a excelência na prestação de serviços à sociedade.

É o relatório.

Brasília, janeiro de 2024.