



Relatório Anual - Serviço de Informação ao Cidadão

Ouvidoria/GM/MEC

2024

Brasília, 01 de abril de 2025.



Ministério da Educação – MEC

Ministro da Educação
Camilo Sobreira de Santana

Chefe de Gabinete
Angelo Vinicius Roda

Autoridade de Monitoramento da LAI
Jussara Santos Mendes

Ouvidora
Marina Ramos Caetano

Coordenadora de Demandas de Ouvidoria
Ivaneide Kelly Silva de Souza

Assistente
Flávia Maria Gomes da Silva

Equipe Técnica
Ana Paula Santos Dutra
Flávia Thamiris dos Santos Brito
Janaína Dayane de Sousa Mendes Nkalah
Ramon Monteiro de Barros Gomide
Thays Kristiny Marques Dionisio

Arte (Ouvidoria/MEC)
Ana Gabriella Chiavegatto

Informações
E-mail: sic@mec.gov.br



Sumário

01

Apresentação 04

Sumário Executivo 06

Evolução das Manifestações Recebidas 09

Especificação por Tipo de Decisão 19

02

Motivos das negativas totais ou parciais 21

Recursos 22

Análise por Áreas Técnicas 25

03

Satisfação dos Usuários do SIC 49

Considerações Finais 52

Apresentação

No âmbito do Ministério da Educação, o SIC foi instituído pela Portaria Normativa nº 992/2021 e está vinculado à Ouvidoria, que, por sua vez, integra a estrutura do Gabinete do Ministro. Sua principal função é receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação às áreas competentes, além de acompanhar e processar eventuais recursos interpostos pelos cidadãos.

Além do atendimento direto, o SIC desempenha papel na orientação e monitoramento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas, garantindo que todos os pedidos sejam tratados de forma transparente e eficiente.



Os pedidos de acesso à informação são registrados, predominantemente, na Plataforma Fala.BR. Após o registro, o SIC verifica a possibilidade de disponibilização imediata das informações, especialmente quando estas já constam em transparência ativa, conforme previsto no artigo 9º, parágrafo único, do Decreto nº 7.724/2012.



Imagen: <https://br.freepik.com/>

Com o objetivo de agilizar o atendimento e otimizar os fluxos internos, a equipe do SIC tem adotado a prática de responder diretamente ao cidadão sempre que possível, evitando o encaminhamento para áreas técnicas quando há respostas já validadas ou informações disponíveis em transparência ativa.

A seguir, apresentamos a evolução das manifestações recebidas pelo SIC ao longo do ano, destacando os temas mais recorrentes, os principais desafios enfrentados e as estratégias adotadas para aprimorar o atendimento e a transparência das informações públicas.



Sumário Executivo

O presente relatório apresenta análise das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Educação (MEC) no ano de 2024, com base nos dados registrados na Plataforma Fala.BR.



Em 2024, o MEC respondeu a [2.151](#) pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de [16 dias](#), dentro do prazo legal. O volume total de manifestações recebidas – que inclui as respondidas, as encaminhadas a outros órgãos e aquelas alteradas para manifestações de ouvidoria – foi de 5.906, o segundo maior da série histórica, o que reforça a relevância do tema.

No entanto, o alto número de manifestações alteradas para ouvidoria (2.392) contribuiu para que a quantidade de pedidos respondidos diretamente pelo SIC/MEC fosse o menor da série histórica, indicando a necessidade de ações de orientação ao cidadão, bem como de capacitação contínua da equipe da Ouvidoria e do SIC sobre os critérios adequados para a triagem e categorização dos pedidos.



A maior parte dos pedidos foi respondida com acesso concedido integralmente (63,3%), e 16,6% tiveram acesso parcial. Além disso, apenas 2% foram respondidos fora do prazo.



As secretarias mais demandadas foram a Secretaria de Educação Superior (SESu), a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) e a Secretaria de Educação Básica (SEB). Os temas mais solicitados incluíram programas como Prouni, Fies, Sisu, Residência Médica e o Programa Pé-de-Meia.

Ao todo, **280 recursos** foram interpostos, sendo 68% em primeira instância. As principais motivações foram informações incompletas ou respostas divergentes do solicitado, o que aponta para a necessidade contínua de aperfeiçoamento na clareza e completude das respostas.



Imagen: <https://br.freepik.com/>

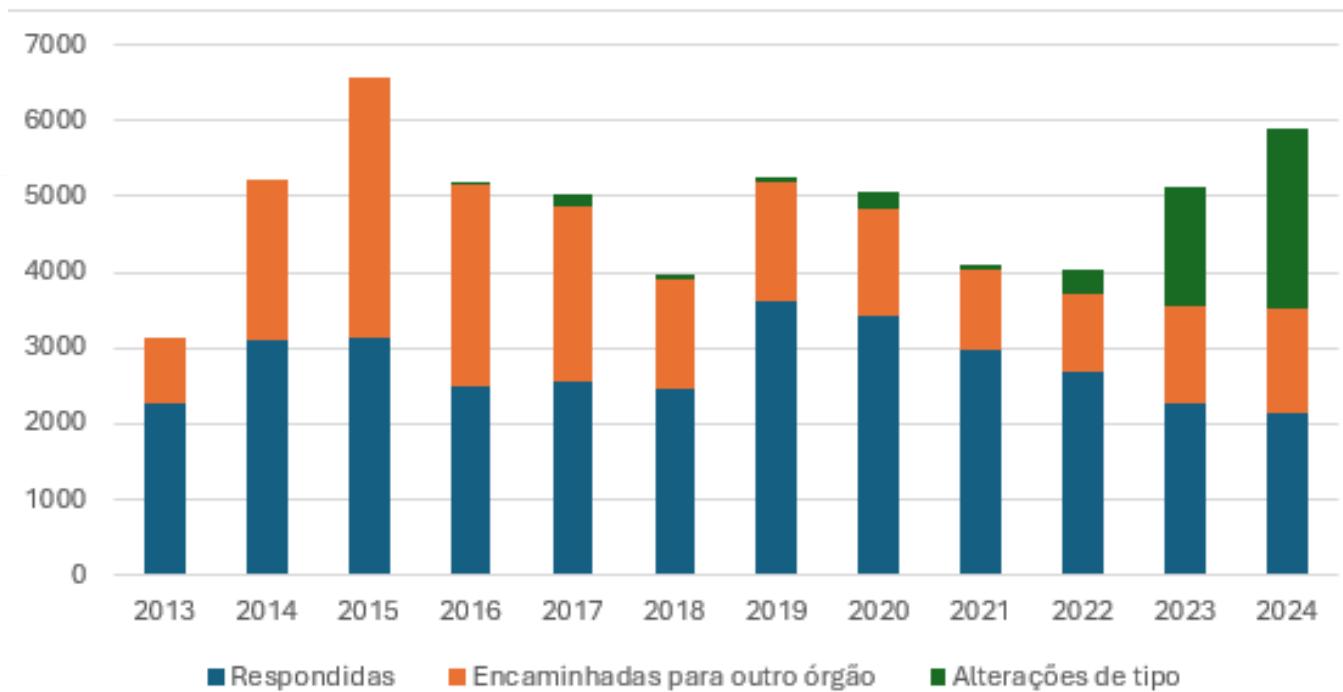
A pesquisa de satisfação, respondida por 8,79% dos usuários, indica que 51% ficaram “MUITO SATISFEITOS” com o atendimento prestado. As áreas técnicas com melhor avaliação média foram o CNE, a Secadi e a SGA. Essas unidades também se destacaram pela clareza das respostas, juntamente com o Gabinete do Ministro.

Os dados demonstram o compromisso do MEC com a transparência pública e a melhoria contínua na prestação de informações à sociedade. Entre os desafios para os próximos ciclos, destacam-se o fortalecimento da transparência ativa, a ampliação da base de dados públicos e o aprimoramento dos fluxos internos de resposta, com vistas à redução do tempo de atendimento e aumento da satisfação dos usuários.

Evolução das Manifestações Recebidas

Este tópico analisa a evolução das manifestações recebidas, respondidas e encaminhadas para outros órgãos no período de 2013 a 2024 no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI). Desde 2013, o Ministério da Educação responde a mais de 2.000 pedidos de acesso à informação por ano, conforme representado na barra azul do gráfico a seguir.

Manifestações recebidas por ano





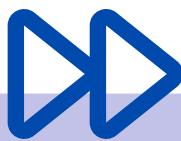
O maior número de manifestações recebidas, resultado da soma das respondidas, encaminhadas e das que sofreram alterações de tipo, ocorreu em 2015, totalizando 6.577.

Em 2024, este quantitativo foi o segundo maior da série histórica, com **5.906 manifestações recebidas.**



Entretanto, em 2024, o número de manifestações efetivamente **respondidas** foi de **2.151**, o menor desde a implementação da LAI. Essa redução se deve ao aumento das manifestações que sofreram alteração de tipo, sendo tratadas pela equipe de ouvidoria do MEC.

Enquanto em 2016 foram registradas apenas 32 alterações de tipo, esse número cresceu significativamente nos anos seguintes, atingindo 1.598 em 2023 e 2.392 em 2024.



Quanto aos encaminhamentos para outros órgãos, o pico foi registrado em 2015, com 3.453 manifestações encaminhadas.

Nos anos seguintes, houve redução significativa, com o volume estabilizando-se entre 1.000 e 1.500 anuais a partir de 2018.

Em 2024, foram encaminhadas 1.363 manifestações para outros órgãos.



O tempo médio de resposta dos pedidos em 2024 foi de **16 dias**, mantendo-se estável em relação a 2023 e dentro do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

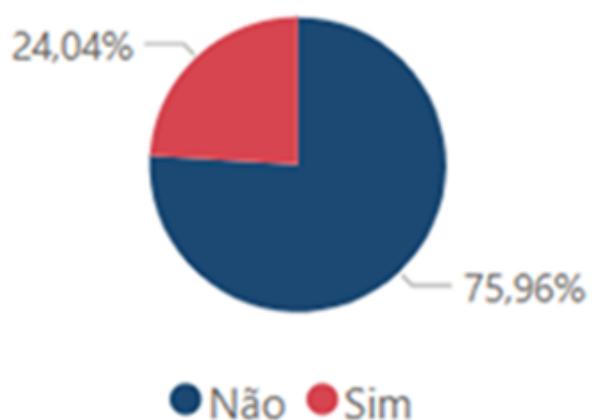
Para o próximo ano, a meta é reduzir esse tempo com o fortalecimento da transparência ativa e a publicação gradual das informações mais demandadas.

O Plano de Dados Abertos, recentemente publicado pelo MEC, será fundamental nesse processo, ampliando a disponibilidade de dados e agilizando as respostas, minimizando a necessidade de análise individualizada de solicitações.



Outros indicadores de prazo de resposta podem ser visualizados no gráfico a seguir em que se verifica que 24% dos pedidos foram prorrogados.

Prorrogações de Pedidos de Acesso à Informação em 2024



Além disso, apenas 2% foram respondidos fora do prazo legal, conforme gráfico a seguir.

Pedidos de Acesso à Informação respondidos fora do prazo legal em 2024





A análise da evolução mensal dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2024 revela concentração de solicitações em janeiro e março, seguida por oscilações graduais nos meses subsequentes.

O aumento nesses meses está diretamente associado às inscrições dos programas Fies, Sisu e Prouni, que geram grande demanda por informações no início do ano. Nos meses finais, observa-se uma queda acentuada, possivelmente relacionada ao encerramento das atividades acadêmicas e aos recessos administrativos.

Evolução dos pedidos de acesso à informação em 2024





Quanto ao tema dos pedidos, o assunto mais demandado foi "Acesso à Informação", com 764 pedidos, refletindo o interesse dos cidadãos em ter acesso a:

Documentações

(279)

Processos

(209)

Banco de Dados

(94)

Pareceres

(41)



Na sequência, "Educação Superior" registrou 398 pedidos, demonstrando o grande volume de questionamentos sobre:

Residência Médica

(64)

Reconhecimento de curso

(50)

Consultas sobre IES no E-mec

(38)

Consultas sobre vinculação de docente a IES

(36)

Reconhecimento de curso

(22)



Já "Educação Básica", com 290 solicitações, se destacou, impulsionada por iniciativas como o:

**Programa
Pé-de-Meia**
(52)

**Políticas
Educacionais**
(27)

**Educação
Especial**
(15)

**Programa Escola em
Tempo Integral**
(15)

**...e outros temas
relacionados ao
sistema de ensino.**



Além disso, pedidos específicos sobre universidades e institutos (157), Prouni (122), Fies (57) e Sisu (54) evidenciam a alta demanda por informações sobre programas de acesso ao ensino superior. Outros temas como Recursos Humanos (68), Curso Técnico (22) e Orçamento (17) também foram mencionados, indicando o interesse de servidores e estudantes em questões administrativas e acadêmicas.

Ressalta-se que, dos 2.151 pedidos respondidos pelo SIC, 1.362 (63,3%) tiveram acesso concedido integralmente ao que foi requerido, e 357 (16,6%) manifestações foram concedidas parcialmente. Por outro lado, 146 (6,79%) solicitações resultaram em acesso negado, e 119 (5,5%) foram classificadas como não sendo de competência do órgão, conforme gráfico a seguir.

Quantidade de pedidos por Decisão





Em relação à especificação da decisão dos pedidos com acesso parcialmente concedido, a justificativa mais comum foi a ausência de competência do órgão (187 casos), evidenciando a necessidade de maiores esclarecimentos sobre a competência do MEC, especialmente no que diz respeito à autonomia universitária e à autonomia federativa da rede estadual e municipal de ensino. Além disso, em 80 solicitações, a resposta exigiu mais tempo para processamento.

Outras razões de negativa parcial incluíram processos decisórios em andamento (33 casos), informações protegidas por sigilo legal (17 casos) e a inexistência da informação solicitada (16 casos).

Especificação da Decisão de pedidos parcialmente concedidos





O motivo mais frequente para a negativa total de pedidos foi a existência de processo decisório em curso, conforme gráfico a seguir, com 55 pedidos negados sob essa justificativa, o que indica que a informação solicitada ainda está em fase de elaboração e, portanto, não pode ser disponibilizada no momento. A segunda principal razão para a negativa foi a informação sigilosa de acordo com legislação específica, responsável por 36 indeferimentos. Esse motivo ocorre quando os dados solicitados são protegidos por sigilo comercial ou do advogado, por exemplo.

Especificação da decisão de pedidos negados





Ademais, em 2024, 20 pedidos foram negados devido à presença de dados pessoais, conforme previsto no art. 31, §1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em proteção à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas. Além dessas 20 negativas, houve 7 decisões de acesso parcialmente concedido com fundamento na proteção de dados pessoais.



Imagen: <https://br.freepik.com/>

Em cumprimento ao Enunciado nº 2/2024 da Controladoria Geral da União (CGU), apresentamos a seguir as razões de aplicação da negativa de acesso com a justificativa de informações pessoais. As restrições foram baseadas principalmente na falta de identificação do solicitante ou também na ausência de documentação comprobatória que autorizasse o acesso a informações de terceiros.



Motivos das negativas totais ou parciais

Diversos pedidos foram registrados na Plataforma Fala.BR com identidade preservada, impossibilitando a verificação dos dados pessoais do requerente e a autenticação necessária para o fornecimento de documentações próprias, como por exemplo comprovante de bolsa do Prouni, ficha de inscrição do Fies e acesso a processos.

Em alguns casos envolvendo pedidos de acesso a informações de terceiros, como certidões de dependentes ou processos administrativos, o acesso foi negado pela ausência de procuração assinada ou termo de responsabilidade.

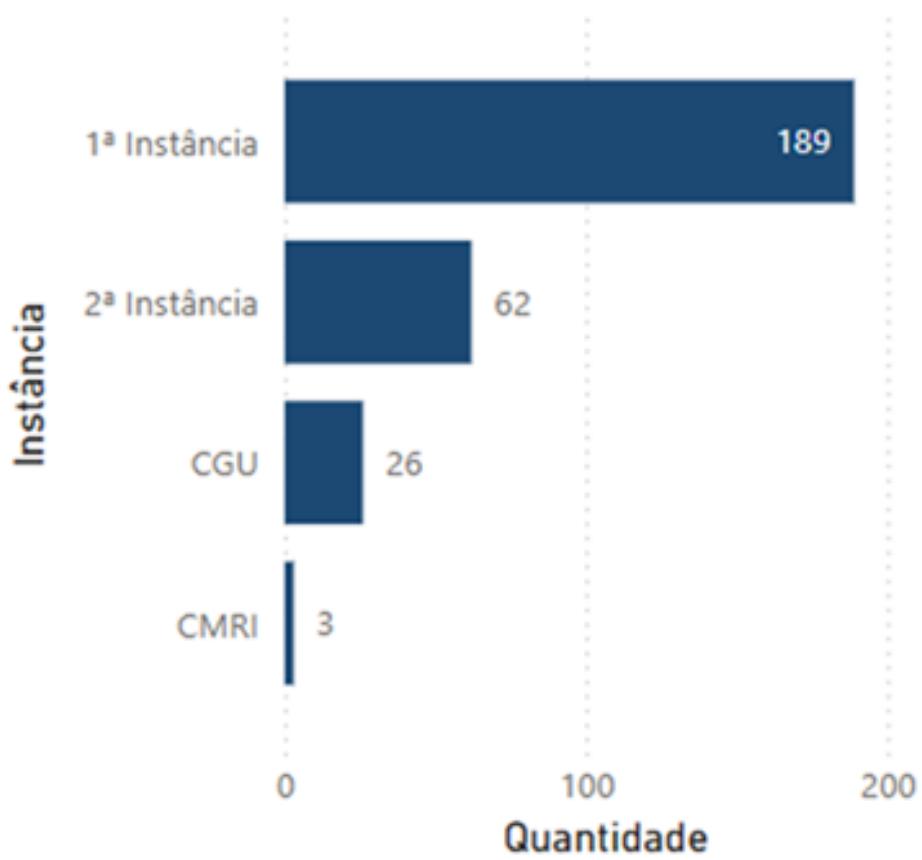
Por outro lado, em outros pedidos de acesso à informação, foi possível disponibilizar partes do processo, assegurando a proteção de dados pessoais e informações sensíveis de terceiros como listas ou planilhas contendo dados pessoais.

Nesses casos o acesso foi concedido parcialmente, preservando a privacidade dos envolvidos por meio da ocultação dos dados necessários.

Recursos

Em 2024, foram interpostos **280** recursos sobre o total dos pedidos de acesso à informação sendo que 189 (68%) foram recursos de 1^a instância, 62 (22%) de 2^a instância, 26 (9%) recursos à Controladoria-Geral da União (3^a instância) e somente 3 (1%) chegaram à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Quantidade de recursos por instância





Do total de 280 recursos, 41%, ou seja, 114 recursos, tiveram decisão pelo indeferimento aos questionamentos apresentados pelo cidadão, em seguida, 28% obtiveram pedido deferido que representam 80 do total recursos cadastrados.

Também obtivemos 41 recursos não conhecidos, 31 tendo sido parcialmente deferidos e 6 que foram afetados por perda do objeto.

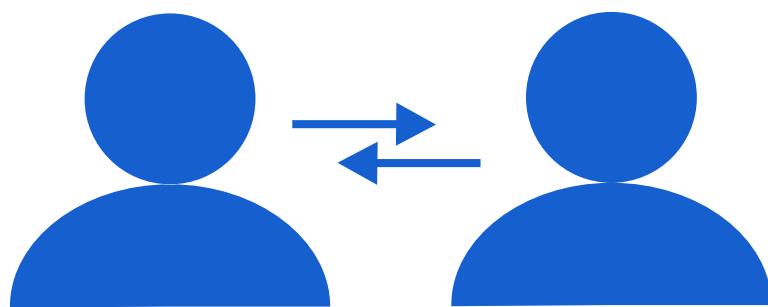
Quantidade de recursos por Decisão



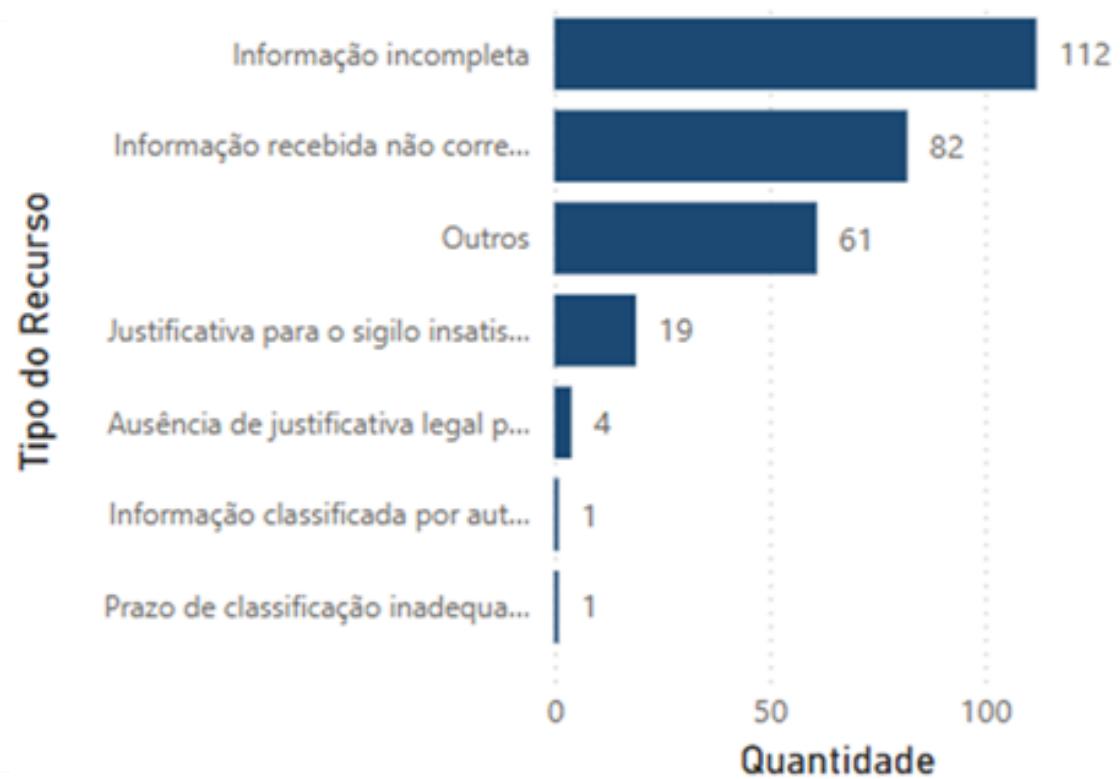
* As decisões em branco referem-se a manifestações que ainda estavam pendentes de decisão na data de elaboração deste relatório ou a casos em que o cidadão interpôs recurso para a instância superior antes que a instância anterior tivesse proferido decisão, após transcorrido o prazo de cinco dias previsto para manifestação do órgão.



Ao analisar as justificativas para os recursos interpostos, observa-se que, em 112 casos, os cidadãos alegaram que a informação fornecida estava incompleta. Além disso, em 82 manifestações, o motivo do recurso foi a divergência entre a resposta recebida e o solicitado, indicando a necessidade de maior clareza e precisão nas respostas iniciais.



Quantidade por tipo de recurso



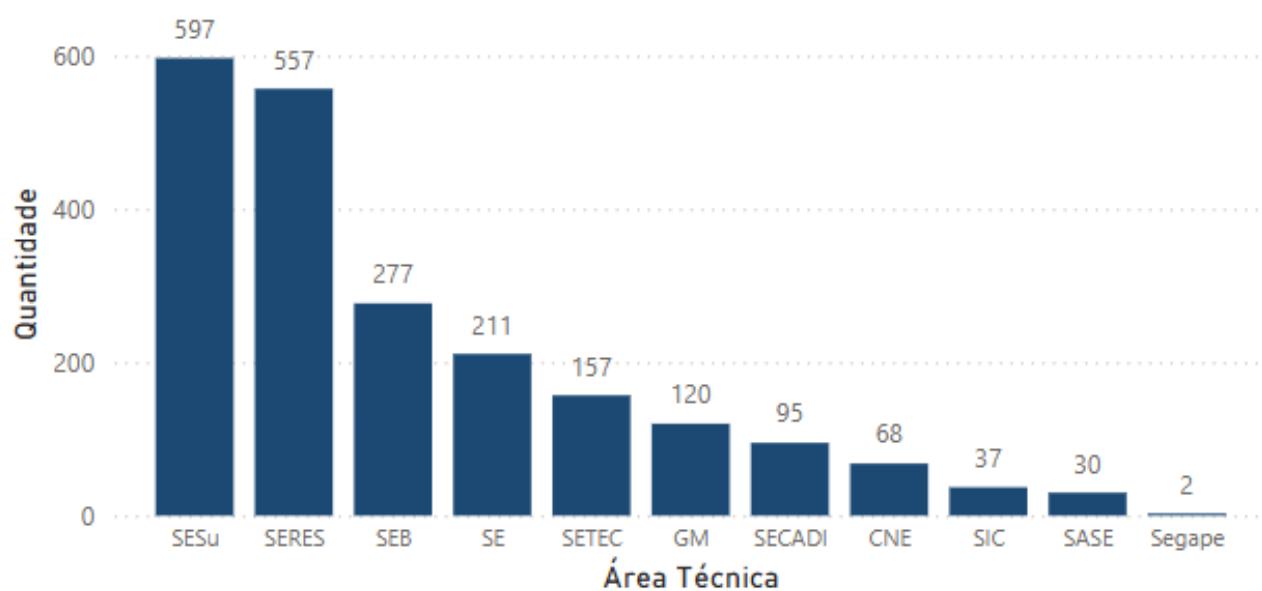


Análise por Áreas Técnicas

A análise da quantidade dos pedidos de acesso à informação por área técnica demonstra uma concentração significativa de demandas nas áreas que gerenciam políticas educacionais de grande impacto.

A Secretaria de Educação Superior (SESu) lidera o ranking com 597 solicitações, reflexo de sua responsabilidade de importantes programas finalísticos do MEC, como Fies, Prouni e Sisu, que possuem grande visibilidade e alta demanda por informações.

Quantidade de Pedidos por Área Técnica



Em seguida, a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) aparece com 557 pedidos, evidenciando a importância da regulação e supervisão das instituições de ensino superior, incluindo credenciamento, autorização e reconhecimento de cursos.



Esse alto volume de solicitações está associado ao interesse de estudantes e instituições sobre normativas, processos regulatórios e funcionamento das faculdades e universidades no Brasil.

A Secretaria de Educação Básica (SEB) ocupa a terceira posição, com 277 pedidos, registrando um aumento relevante neste ano devido à implementação do Programa Pé de Meia, que gerou uma nova demanda de informações. Esse programa de incentivo financeiro para permanência estudantil despertou grande interesse da população, resultando em um número expressivo de solicitações ao SIC.

Outras áreas com volume significativo de pedidos incluem a Secretaria de Gestão Administrativa (SGA) com 172 solicitações, a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) com 157, e o Gabinete do Ministro (GM) com 120, indicando que questões institucionais, financeiras e normativas também são de grande interesse do público externo, mas também interno.



Imagen: <https://br.freepik.com/>



Em contrapartida, áreas como a Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino (SASE), a Secretaria Executiva (SE) e a Secretaria de Políticas Educacionais (SPO) receberam menos de 50 pedidos, demonstrando menor demanda informacional nesses setores. A Segape recebeu apenas 2 solicitações, sendo a área com o menor volume de pedidos.

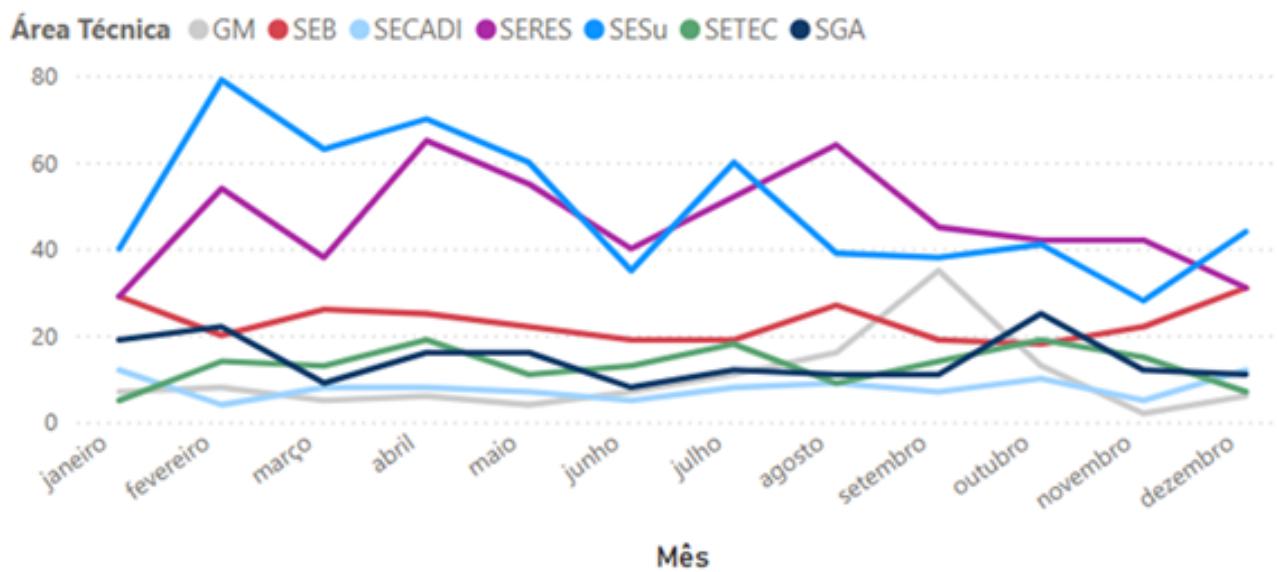
Esses dados demonstram que o volume de solicitações está fortemente correlacionado com a atuação finalística de cada secretaria, sendo as mais demandadas aquelas diretamente ligadas ao ensino superior e aos programas de suporte financeiro e regulatório da educação no Brasil. Esse cenário reforça a importância da transparência ativa nessas áreas, permitindo que informações mais buscadas sejam amplamente divulgadas e acessadas sem a necessidade de abertura de novos pedidos.

Em análise à evolução mensal das áreas técnicas mais demandadas, verificamos que a SESu e a Seres possuem oscilações sazonais relacionadas aos calendários acadêmicos, enquanto a demanda das demais áreas registrou oscilações moderadas ao longo do ano, sem grandes variações sazonais.



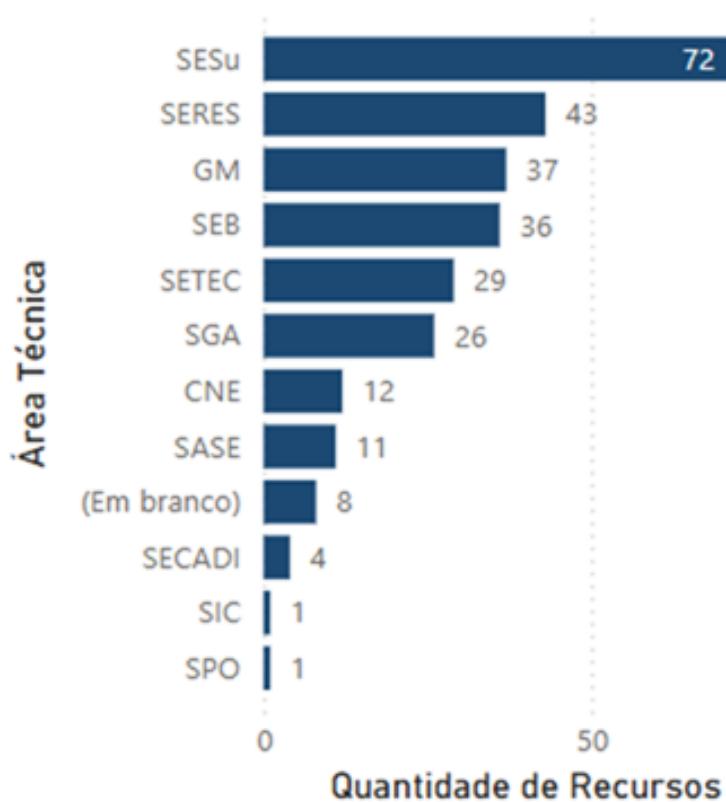
Imagen: <https://setcesp.org.br>

Evolução mensal dos Pedidos das áreas mais demandadas



A distribuição dos recursos interpostos contra as respostas a pedidos de acesso à informação demonstra uma maior concentração nas áreas mais demandadas. A Secretaria de Educação Superior (SESu) liderou em número de recursos, com 72 solicitações, dos quais 47 foram interpostos em 1ª instância, refletindo questionamentos sobre programas como Sisu, Fies e Prouni.

Quantidade de recursos por Área Técnica



Em seguida, a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) registrou 43 recursos, indicando alto volume de dúvidas sobre credenciamento e regulação de instituições. O Gabinete do Ministro (GM) ficou em terceiro lugar, com 37 recursos, evidenciando demandas por informações institucionais e administrativas.

A seguir, é apresentada análise dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2024, organizada por área técnica. A abordagem contempla o volume de solicitações e recursos interpostos, os assuntos mais demandados e reflexões sobre os principais avanços e desafios enfrentados pelas áreas no atendimento à [Lei de Acesso à Informação](#):



Secretaria de Educação Superior (SESu)

A Secretaria de Educação Superior (SESu) foi a área técnica mais demandada do Ministério da Educação no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) em 2024, tendo recebido 597 pedidos de acesso e 72 recursos, com tempo médio de resposta de 18 dias.

O alto volume de solicitações está diretamente relacionado à gestão de programas estratégicos da pasta, como o Prouni, que liderou o número de pedidos com 122 manifestações, seguido do Fies (56 pedidos) e do Sisu (53 pedidos). Além disso, a SESu recebeu 106 pedidos sobre educação superior em geral, dos quais 64 tratavam especificamente de programas de residência médica.





Outros temas abordados incluíram universidades e institutos (98 manifestações) e acesso à informação (102 manifestações).

Entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se:

- **Residência médica (64 pedidos);**
- **Acesso a dados do Prouni (29);**
- **Acesso a documentações (28);**
- **Acesso a processos (23);**
- **Acesso a banco de dados (22);**
- **Comprovante de inscrição (22);**
- **Código de vagas (18);**
- **Inscrição no Prouni (18);**
- **Lista de aprovados (16).**



Como **destaque positivo** no âmbito da transparência ativa, em 2024 esta Secretaria promoveu a disponibilização pública dos relatórios do Sisu dos anos de 2016 a 2022, fortalecendo o acesso à informação e contribuindo para a gestão mais eficiente e aberta dos dados educacionais.



Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres)

A Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) foi a segunda área técnica mais demandada no âmbito da Lei de Acesso à Informação em 2024, com o registro de 557 pedidos e 43 recursos, apresentando um tempo médio de resposta de 12 dias.

O assunto mais recorrente foi Educação Superior, com 275 manifestações (49,4%), seguido por Acesso à informação, com 233 manifestações (41,8%). Outros temas apareceram em menor escala, como:

- **Certidões e Declarações (17 pedidos);**
- **Certificado ou Diploma (10);**
- **Serviços e Sistemas (9);**
- **Universidades e Institutos (8).**

Entre os subassuntos, o destaque foi para os pedidos de acesso a processos administrativos (89 solicitações) e documentações complementares (80 solicitações), que juntos representam mais de 30% do total de pedidos da Secretaria. Também foram frequentes os pedidos sobre reconhecimento de curso (51), consultas ao sistema e-MEC (38), vinculação de docentes a IES (35) e acesso a banco de dados (30).



Outros subtemas incluíram autorização de curso (25 pedidos), legislação (15) e credenciamento de IES (13), evidenciando o papel central da Seres na supervisão normativa e regulatória das instituições de ensino superior no Brasil.

Além disso, foram registradas solicitações recorrentes sobre processos e certidões vinculadas à Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social (Cebas), tema que também integra o escopo de atuação da Secretaria.



Imagen: MEC



Secretaria de Educação Básica (SEB)

A Secretaria de Educação Básica (SEB) foi destaque no ano de 2024 devido à implementação do Programa Pé-de-Meia, iniciada em março. Por ser uma ação recente e amplamente divulgada, o programa gerou grande interesse e dúvidas por parte da sociedade, resultando em 52 pedidos de acesso à informação relacionados especificamente ao tema.

Ao todo, a SEB recebeu 277 manifestações e 36 recursos em 2024, com tempo médio de resposta de 21 dias. O tema Educação Básica foi o mais demandado, com 207 pedidos, seguido por acesso à informação (52 pedidos). Outros assuntos incluíram orçamento, transparência, diploma, atendimento, bolsas, cotas, cultura, recursos humanos, serviços e telecomunicações — todos com baixa incidência.

Entre os subassuntos, além do Programa Pé-de-Meia, destacam-se:

- **Acesso a documentações (28 pedidos);**
- **Políticas educacionais (20);**
- **Programa Escola em Tempo Integral (18);**
- **Acesso a banco de dados (13);**
- **PNLD (11);**
- **BNCC e legislação (9 cada);**
- **Educação infantil (8).**



Um dos principais pontos de atenção foi a divulgação da lista de beneficiários do Pé-de-Meia, que começou a ser publicada em transparência ativa a partir de novembro. A SEB vem trabalhando para que essa divulgação seja realizada de forma contínua e mais célere para fortalecer a transparência pública e a pronta disponibilidade das informações aos cidadãos.



Imagen: <https://www.gov.br/mec/pt-br/pe-de-meia>

Fonte: MEC. O uso das imagens é permitido para fins de informação e não gera direitos autorais. É vedada a sua modificação, transformação, exploração, exploração econômica, transferência, retransmissão, reprodução, armazenamento ou difusão.



Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec)

A Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) recebeu, em 2024, o total de 157 pedidos de acesso à informação e 29 recursos, com um tempo médio de resposta de 16 dias.

Os principais temas abordados referem-se a Universidades e Institutos Federais com 43 manifestações, e ao tema transversal de acesso à informação, com 38 pedidos. Em seguida, destacam-se os assuntos relacionados a curso técnico (22 pedidos), educação profissionalizante (14), recursos humanos (13) e serviços e sistemas (9). Também foram registrados pedidos pontuais sobre educação básica, educação superior, ações afirmativas, certificação, orçamento e bolsas.

Entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se:

- **Acesso a documentações e a processos administrativos (11 pedidos cada);**
- **Código de vagas (9);**
- **Criação de universidades e institutos (8);**
- **Acesso a banco de dados (8);**
- **Recursos para IF/UF (7);**
- **Demandas sobre legislação aplicável (6);**
- **Plataforma Nilo Peçanha – PNP (6);**
- **Bancos de dados específicos (5).**



Os dados demonstram que grande parte das manifestações diz respeito à estruturação e expansão da Rede Federal, especialmente à criação de novos Institutos Federais e à implementação do Plano de Expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.

Também foram frequentes os pedidos de informações sobre recursos destinados a essas instituições, bem como sobre oferta de vagas para jovens e adultos, principalmente no contexto da educação profissional e do retorno aos estudos.

Outra demanda significativa envolve o quantitativo e distribuição de códigos de vagas para determinados cargos nos Institutos Federais.



Imagen: <https://www.gov.br/mec/pt-br/100-novos-if>



Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão (Secadi)

A Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão (Secadi) foi recriada em 2023, após a extinção da antiga SECAD em 2019. A Secretaria tem como missão contribuir para o desenvolvimento inclusivo dos sistemas de ensino, promovendo a valorização da diversidade.

Em 2024, a Secadi recebeu 95 pedidos de acesso à informação e 4 recursos. Do total, 52 manifestações estavam relacionadas à educação básica, seguidas por 27 classificadas como acesso à informação e geral e 4 sobre o Programa Bolsa Família. Outros temas incluíram educação superior, universidades e institutos, assistência à pessoa com deficiência, cotas, direitos humanos, educação profissionalizante, orçamento, povos e comunidades tradicionais, entre outros.

Entre os subassuntos mais demandados, destacam-se:

- **Acesso a documentações (18 pedidos);**
- **Educação especial (16);**
- **Educação de jovens e adultos – EJA (5)**
- **Políticas educacionais (5)**
- **Frequência/cadastro ativo (4)**
- **Frequência escolar relacionada ao Programa Bolsa Família (3)**

- **Violência em escola (3);**
- **Acesso a banco de dados (2);**
- **Escolas públicas bilíngues (2).**





Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino (SASE)

Recriada em 2023, a Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino (SASE) apresentou um número menor de pedidos de acesso à informação destinados a ela contando com 30 pedidos iniciais e 11 recursos no ano de 2024.

A principal temática das manifestações está relacionada à valorização do magistério, com destaque para questionamentos sobre o Piso Nacional dos Professores, que corresponde a 13 pedidos. Os solicitantes buscam principalmente acesso a documentações, informações sobre legislação e processos administrativos vinculados ao piso, bem como orientações sobre formação, carga horária, salários, cargos do magistério e o Plano Nacional de Educação (PNE).



Imagen: MEC



Secretaria de Gestão da Informação, Inovação e Avaliação de Políticas Educacionais (Segape)

A Secretaria de Gestão da Informação, Inovação e Avaliação de Políticas Educacionais (Segape) foi criada em 2023 com a missão de fomentar o acesso e uso de dados, além de estimular a inovação e a transformação digital na educação.

Por se tratar de uma área técnica recente e com temática altamente especializada, a Segape recebeu apenas dois pedidos de acesso à informação em 2024. As solicitações tratavam da disponibilidade de relatórios de avaliação de políticas públicas e de informações relacionadas ao Plano Brasileiro de Inteligência Artificial.



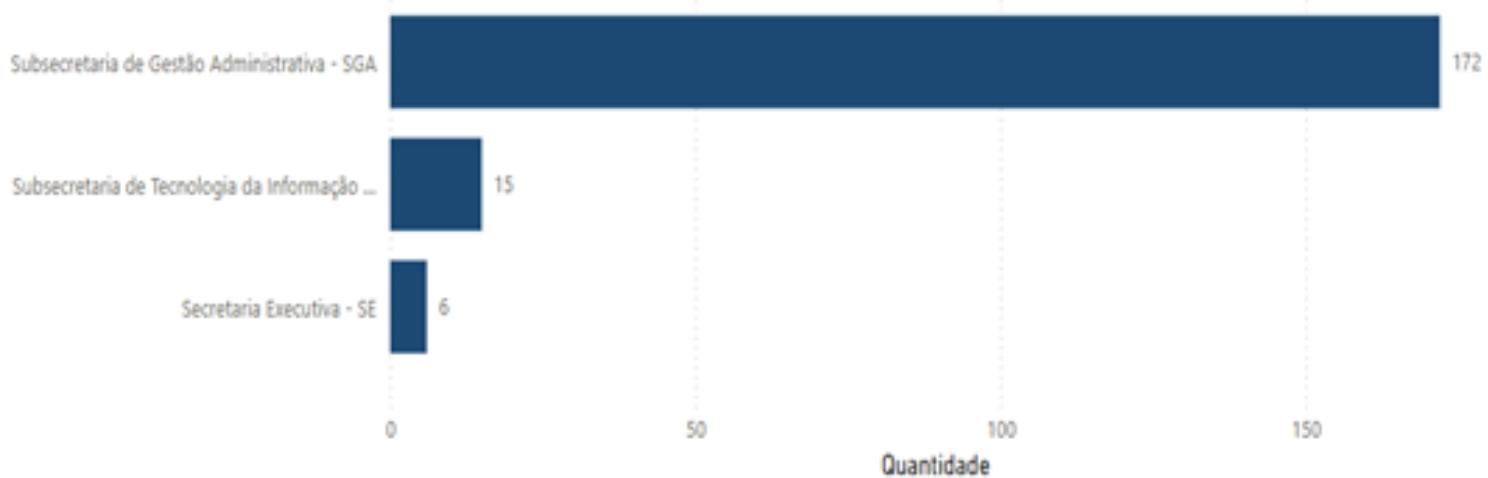
Secretaria Executiva (SE) e subsecretarias

A Secretaria Executiva (SE) é composta por três subsecretarias: Subsecretaria de Gestão Administrativa (SGA), Subsecretaria de Planejamento e Orçamento (SPO) e Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic).

No âmbito dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2024, a SGA foi a mais demandada, com 172 solicitações e 26 recursos, respondendo a temáticas como:

- **Recursos humanos (32);**
- **Concursos públicos (11);**
- **Outras documentações em geral (122).**

Quantidade de Pedidos por Área Técnica da Secretaria Executiva





Os principais subassuntos das demandas à SGA foram requisição de documentos administrativos (42 pedidos) e acesso a processos internos (30), além de questões relacionadas a estrutura do ministério (10), redistribuição de servidores (9) e outras questões relativas a servidores (9).

A Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic), foram registradas 15 manifestações, tratando de assuntos como acesso a documentações (11 pedidos), serviços e sistemas (4) e orçamento (1).

A Subsecretaria de Planejamento e Orçamento recebeu 18 pedidos de acesso à informação abordando temas sobre Orçamento (8 pedidos), acesso à informações (6), dúvidas referentes a Universidades e Institutos (3) e transparência (1).

Já a Secretaria Executiva respondeu por 6 pedidos de acesso a documentações em geral.

Fonte: Sistec - Sistema de Informações de Transparência do Governo Federal



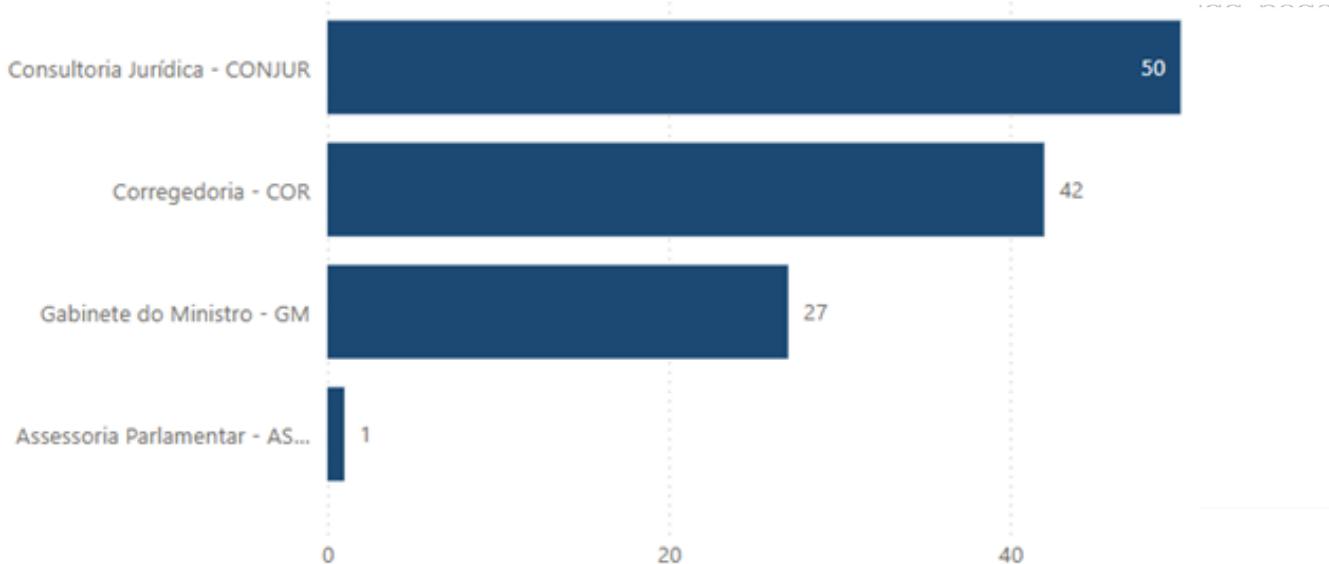
Gabinete e outros órgãos de assistência direta ao Ministro

Neste tópico serão analisados as seguintes unidades de forma agregada: Gabinete do Ministro (GM) e assessorias, Assessoria de Participação Social e Diversidade, Assessoria Especial de Controle Interno, Assessoria Especial de Comunicação Social, Ouvidoria, Corregedoria (COR) e Consultoria Jurídica (Conjur).

Ao longo do ano de 2024, essas unidades receberam, no total, 120 pedidos de acesso à informação e 37 recursos.

Entre os órgãos de assistência direta ao Ministro, a Conjur foi a mais demandada, com 50 pedidos, seguida pela Corregedoria, com 42, e pelo próprio Gabinete do Ministro e suas assessorias, com 27. A Assessoria Parlamentar teve apenas 1 manifestação registrada.

Quantidade de Pedidos por Área técnica do GM





Entre os principais temas abordados, destacam-se solicitações sobre informações institucionais envolvendo o Ministro da Educação, como o número de viagens realizadas, períodos de férias e tempo de substituição do titular da pasta. Também foram solicitadas atas de reuniões com parlamentares e listas de pessoas recebidas pelo Ministro em seu gabinete.



Imagen: <https://br.freepik.com/>



Conselho Nacional de Educação (CNE)

O Conselho Nacional de Educação (CNE) é um órgão de assessoria direta ao Ministro de Estado da Educação, integrando a estrutura do Gabinete do Ministro. Em 2024, o CNE recebeu um total de 68 pedidos de acesso à informação e respondeu a 12 recursos, com tempo médio de resposta de 12 dias.

As demandas recebidas concentram-se, em sua maioria, na solicitação de documentos como resoluções, pareceres, registros de reuniões e informações sobre grupos de trabalho vinculados às câmaras que compõem o Conselho.

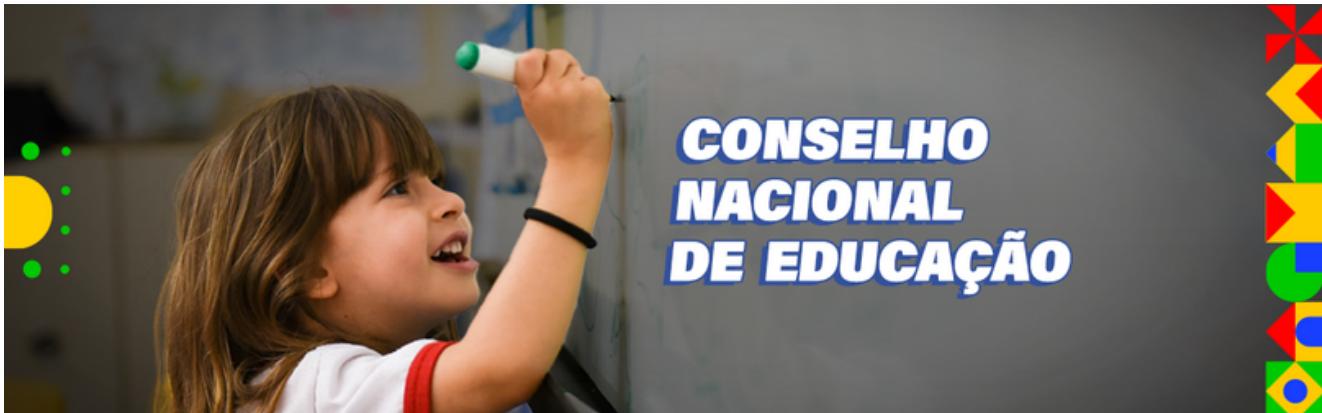


Imagen: MEC



Satisfação dos Usuários do SIC

Após receber resposta ao seu pedido de acesso à informação, o cidadão é convidado a preencher a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SIC. Em 2024, foram preenchidas 189 avaliações, o que corresponde a 8,79% do total de usuários que receberam resposta via Fala.BR.



Imagen: www.istockphoto.com

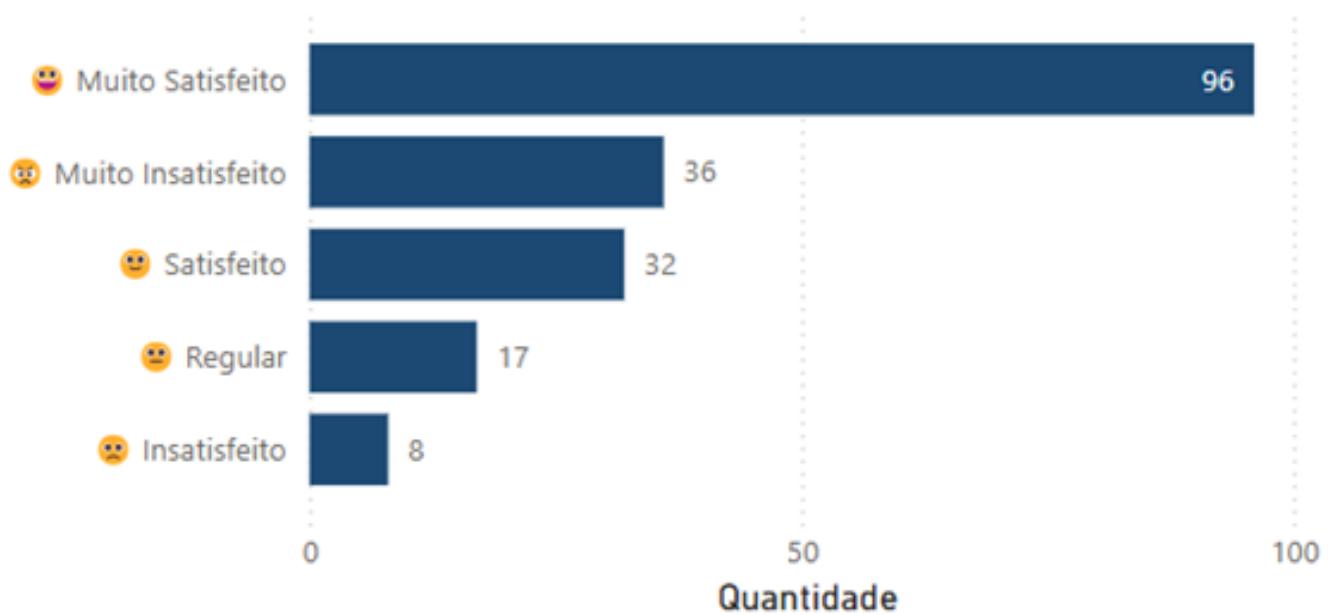
Créditos: ibopba



No indicador geral de satisfação com o atendimento prestado, o SIC/MEC obteve 96 avaliações de "Muito Satisfeito", o que representa 51% das respostas recebidas.

O número de 36 usuários declarou estar "Muito Insatisfeitos" com o serviço prestado.

Você está satisfeito com o atendimento prestado?

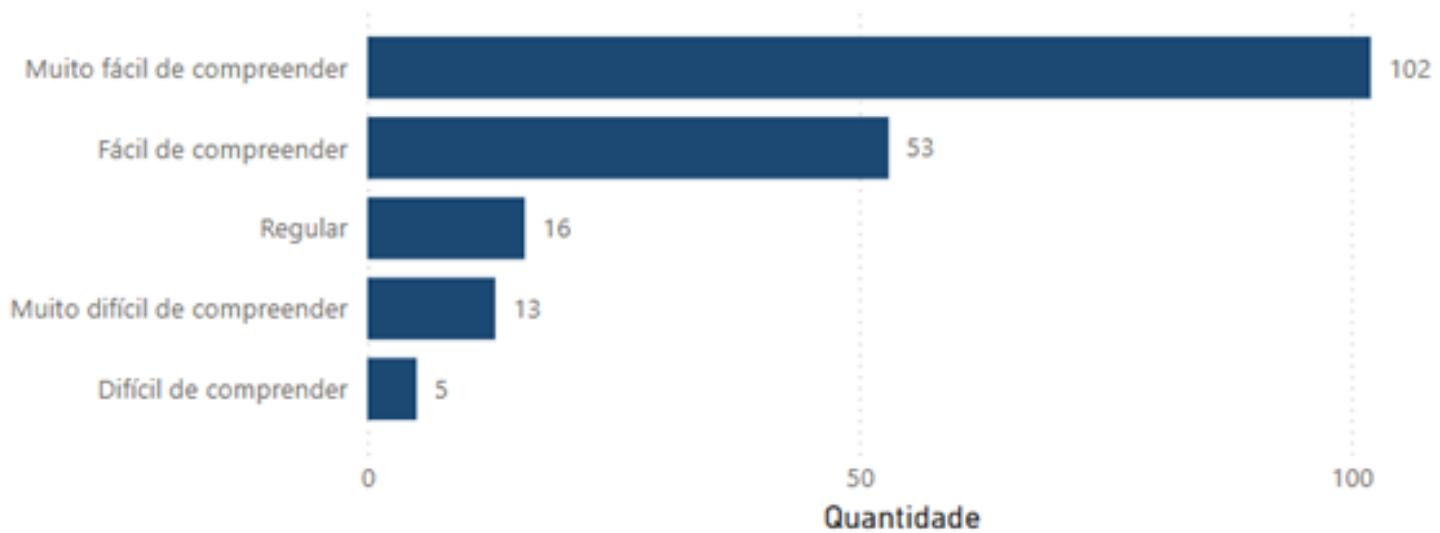


Comentário de usuário:

“Agradeço a presteza e o fornecimento das informações solicitadas. Satisfação em ter um governo comprometido com o cidadão!”

Além da satisfação, outro indicador relevante avaliado é a facilidade de compreensão das respostas. Em 2024, 102 cidadãos avaliaram as respostas recebidas como “Muito fáceis de compreender”, e ainda 53 como “Fácil de compreender”.

A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Comentário de usuário:

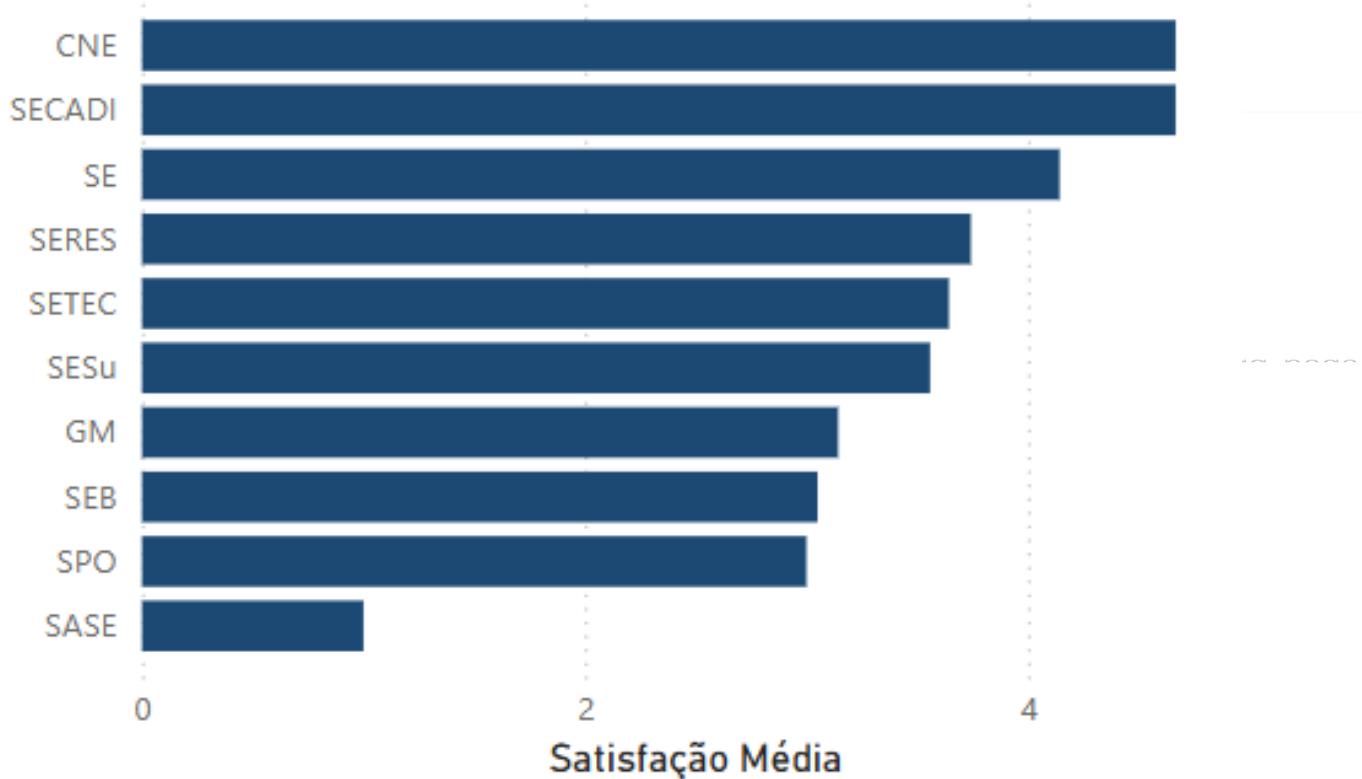
“Aprecio quando o pedido é de fato analisado e atendido, assim fortalecemos nossa democracia!”



Na análise por unidade, a satisfação média é calculada a partir das mesmas respostas apresentadas anteriormente à pesquisa de satisfação, porém convertidas em uma escala de 1 a 5, o que permite o ranqueamento das áreas técnicas com base na percepção dos usuários.

Com base nessa métrica, os destaques positivos em 2024 foram o Conselho Nacional de Educação (CNE), a Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão (Secadi) e a Secretaria Executiva (SE), que obtiveram as melhores médias de satisfação entre todas as unidades do MEC.

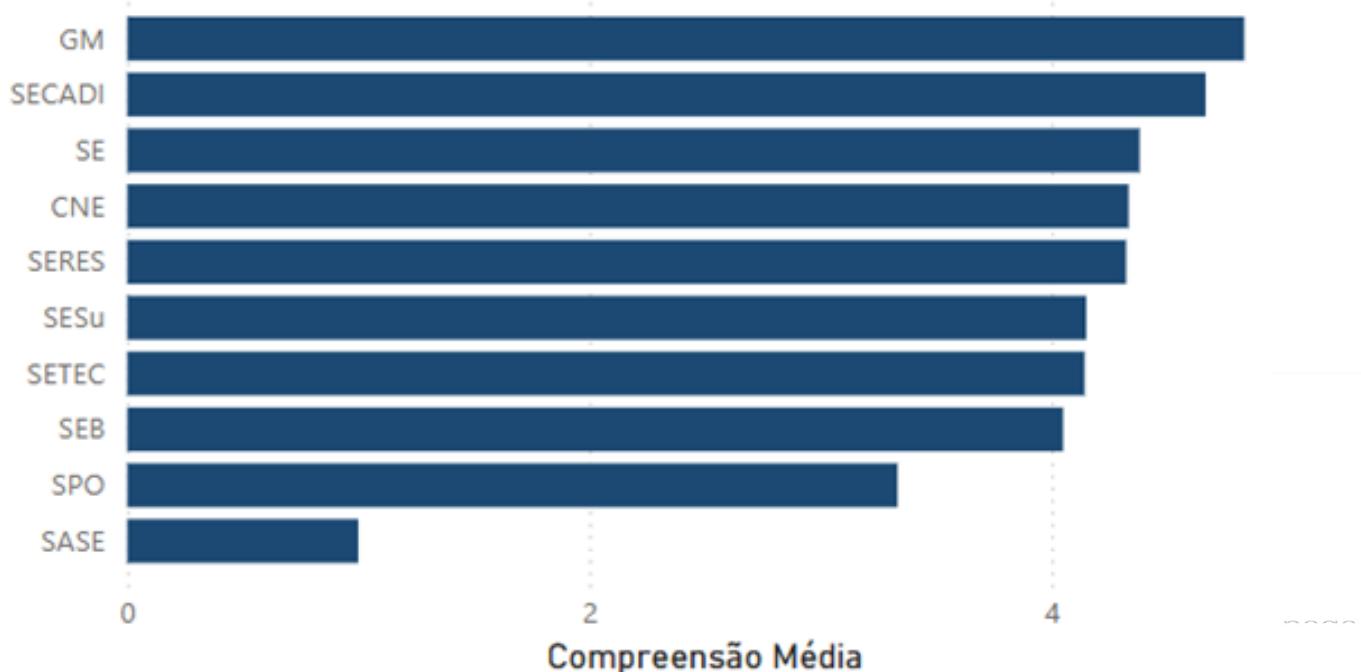
Satisfação Média por Área Técnica





No que se refere à compreensão média das respostas, medida também em escala de 1 a 5, as unidades técnicas mais bem avaliadas pelos usuários foram o Gabinete do Ministro, seguido novamente pela Secadi e e pela SE, demonstrando consistência na clareza e objetividade das informações prestadas por essas áreas.

Compreensão Média por Área Técnica





Considerações Finais

O relatório de gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Educação (MEC) em 2024 evidencia o compromisso contínuo da instituição com a transparência pública, a garantia do direito de acesso à informação e a promoção da participação cidadã na gestão educacional.

Com um total de 5.906 manifestações registradas, o MEC alcançou o segundo maior volume da série histórica, embora tenha apresentado, por outro lado, o menor número de pedidos respondidos diretamente pelo SIC/MEC, em razão do alto índice de manifestações redirecionadas para a Ouvidoria (2.392). Tal cenário aponta para a importância de ações educativas voltadas à orientação dos cidadãos quanto ao uso correto do canal de acesso à informação, além de investimentos contínuos na capacitação das equipes da Ouvidoria e do SIC, sobretudo no que se refere à triagem, categorização e tratamento adequado dos pedidos.

Os indicadores gerais de desempenho permaneceram positivos: o tempo médio de resposta foi de 16 dias, dentro do prazo legal, e 63,3% dos pedidos foram integralmente atendidos. No entanto, os 280 recursos interpostos — em sua maioria motivados por respostas incompletas ou em desacordo com o solicitado — sinalizam a necessidade de maior atenção à completude, clareza e aderência legal das respostas elaboradas pelas áreas técnicas.



A pesquisa de satisfação apontou uma percepção majoritariamente positiva por parte dos usuários, com 51% de avaliações “muito satisfeito” e alta média de compreensão das respostas. Unidades como o CNE, a SECADI, a SGA e o Gabinete do Ministro se destacaram tanto pela satisfação quanto pela clareza no atendimento, o que evidencia boas práticas a serem observadas e replicadas.

Como avanço relevante, destaca-se a ampliação da transparência ativa, com a publicação de dados do SISU e de listas do Programa Pé-de-Meia, além do esforço contínuo para sistematizar a disponibilização de atos normativos, pareceres, atas e relatórios em formato acessível.





Para **2025**, as principais perspectivas incluem:

- ✓ O fortalecimento da transparência ativa como estratégia para reduzir a demanda de pedidos recorrentes;
- ✓ A implementação de ações de capacitação continuada dos pontos focais das áreas técnicas envolvidos na resposta aos pedidos;
- ✓ A modernização dos fluxos internos de resposta, com uso de ferramentas tecnológicas para padronização e melhoria da qualidade da informação prestada;
- ✓ O reforço da articulação entre o SIC e a Ouvidoria, especialmente nos temas de competência compartilhada.

Essas ações contribuirão para aprimorar ainda mais o papel do SIC/MEC como instrumento essencial de controle social, qualificação das políticas públicas e valorização do diálogo entre o Estado e a sociedade

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO