



Plano de Ação Ouvidoria - MEC

2025

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO





1. Introdução

Este Plano de Ação da Ouvidoria do MEC está alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional do órgão 2024-2027, com foco nas entregas que mais se relacionam com sua atuação transversal, especialmente nas políticas e programas que possuem maior interface direta com os cidadãos.

A Ouvidoria atua como canal de escuta ativa da sociedade, promovendo os valores institucionais de equidade, diversidade, inclusão, diálogo e cooperação, ao identificar gargalos e oportunidades de aprimoramento na execução das políticas públicas educacionais.

O Planejamento Estratégico Institucional 2024-2027 define como missão do Ministério da Educação:

“Coordenar a política nacional de educação, em colaboração e articulação com os entes federados, em benefício da sociedade.”



E como visão de futuro:

“Direito à educação garantido, com qualidade e equidade, contribuindo para a superação das desigualdades e o fortalecimento da democracia.”

A estratégia institucional estrutura-se em 15 objetivos estratégicos, abrangendo desde a alfabetização até a gestão orçamentária e financeira, com destaque para temas como educação digital, educação superior e transformação digital.

É neste último eixo, da transformação digital – por sua característica também transversal e com foco nos serviços – que a Ouvidoria do MEC assume um papel cada vez mais relevante, ao fornecer insumos qualificados às áreas finalísticas a partir da sistematização das manifestações dos usuários. Essa contribuição ocorre tanto por meio do encaminhamento de reclamações e sugestões pontuais, quanto pela produção de relatórios temáticos sobre os serviços e plataformas digitais.



2. Missão, Visão e Valores

Missão

Propósito

Atuar como canal de escuta ativa da sociedade, mediando a relação entre os usuários dos serviços educacionais e o Ministério da Educação, com foco na rapidez, efetividade e satisfação no atendimento.

Visão

Objetivos Futuros

Ser reconhecida como canal legítimo de escuta e mediação, com alta credibilidade, agilidade e empatia, promovendo a melhoria contínua dos serviços educacionais, a transparência e o aperfeiçoamento das políticas públicas, com os melhores índices de satisfação e efetividade no atendimento aos cidadãos.

Valores

Princípios orientadores

- Compromisso com qualidade
- Empatia
- Agilidade
- Transparência
- Inovação
- Colaboração



3. Eixos Temáticos

O Plano de Ação da Ouvidoria está estruturado em cinco eixos:



- 1- Processos Internos e Fluxos de Trabalho;
- 2- Equipe, Capacitação e Cultura Organizacional;
- 3- Infraestrutura e Atendimento ao Público;
- 4- Relação com as Unidades Técnicas do MEC;
- 5- Relação com Instituições Externas e Outras Ouvidorias.

Para cada eixo, foram definidos objetivos, aos quais estão associadas ações voltadas à sua concretização.

O item **Cronograma** apresenta de forma detalhada os objetivos, as respectivas ações, os resultados pretendidos, além das metas e prazos estabelecidos para a sua execução.



4. Cronograma

1. Processos Internos e Fluxos de Trabalho

1.1 - Objetivo

- Redefinir e redistribuir as responsabilidades dentro da Ouvidoria e pontos focais, para evitar sobrecarga de colaboradores e garantir a qualidade do serviço;

Ações

- Em períodos de inscrições de programas, realizar força tarefa, concentrando as demandas em alguns analistas para ter atenção maior nas demandas urgentes;

- Resultados Pretendidos: Demandas respondidas
- Meta: 70% de demandas sobre inscrição em programa respondidas dentro do prazo de inscrição.
- Prazo: Após período de inscrição dos programas de 2026

- Concentrar respostas com tag Ouvidoria em colaboradores com maior experiência;

- Resultados Pretendidos: Aumentar a satisfação dos usuários que recebem respostas diretas da ouvidoria
- Meta: Aumentar de 2.4 para 3.0 a satisfação do usuário
- Prazo: Dez/25

- Expandir FalaBr para Coordenações-gerais

- Resultados Pretendidos: Maior agilidade no tratamento de demandas de ouvidoria
- Meta: Cadatramento de Coordenações-Gerais de todas as Secretarias finalísticas
- Prazo: Out/25

1.2 - Objetivo

- Garantir o fechamento adequado dos ciclos de atendimento, com retorno completo e tempestivo ao cidadão sobre o andamento e resultado das manifestações.

Ações

- Estruturar fluxo de tratamento de denúncias com definição de responsáveis, uso de ferramentas de controle (como Fala.BR, planilhas e reuniões periódicas) e acompanhamento sistemático das providências adotadas.

- Resultados Pretendidos: Mecanismo de controle de manifestações não resolvidas implementado. Criação de planilha de controle que alerta necessidade de cobranças periódicas das denúncias encaminhadas para as áreas. Todas as cobranças de resultados de apuração de denúncias cadastradas de 2024 em diante da Seres e demais finalísticas realizadas a cada 60 dias.

- Meta: Reduzir a quantidade de demandas não resolvidas de 800 para 300

- Prazo: Dez/2025

- Produzir portaria de denúncias

- Resultados Pretendidos: Institucionalização do fluxo do tratamento de denúncias no MEC

- Meta: Publicar portaria de denúncias

- Prazo: Dez/2025

- Acompanhar satisfação dos usuários por meio da pesquisa de satisfação do FalaBr

- Resultados Pretendidos: Melhoria no atendimento ao usuário do serviço público

- Meta: Responder por e-mail a todos os cidadãos que deixam comentário na pesquisa de satisfação, reabrindo a demanda caso seja necessário.

- Prazo: Dez/2025

1.3 - Objetivo

- Atuar estrategicamente na gestão institucional, fornecendo informações qualificadas produzidas pela Ouvidoria para subsidiar a tomada de decisão

Ações

- Produzir relatórios quadrimestrais da Ouvidoria e SIC

- Resultados Pretendidos: Panorama de temas e áreas mais demandadas no órgão.
- Meta: Publicar 3 relatórios quadrimestrais de Ouvidoria e 3 de SIC
- Prazo: Dez/2025

- Produzir relatórios temáticos de ouvidoria sobre temas mais demandados: Prouni, Sisu e Fies e Pé de Meia.

- Resultados Pretendidos: Mapeamento de oportunidades de melhoria na execução dos serviços.
- Meta: Elaborar e apresentar 4 relatórios temáticos para as áreas responsáveis.
- Prazo: Dez/2025

1.4 - Objetivo

- Reduzir o número de pedidos recorrentes de acesso à informação, por meio da identificação de temas frequentes e da atuação conjunta com as áreas responsáveis para fortalecer a transparência ativa e a atualização dos canais institucionais.

Ações

- Produzir boletins de acesso à informação sobre temas recorrentes nas manifestações, mapeando e sugerindo informações que devem estar publicadas de forma proativa pelos setores responsáveis

- Resultados Pretendidos: Mapeamento de oportunidades de disponibilização de informações em transparência ativa
- Meta: Elaborar 2 boletins de acesso a informação
- Prazo: Dez/2025

1.5 - Objetivo

- Aumentar a capacidade do SIC de responder diretamente às demandas de acesso à informação sobre conteúdos já disponíveis em transparência ativa, otimizando o tempo de resposta e reduzindo a sobrecarga sobre as áreas técnicas.

Ações

- Mapear os conteúdos recorrentes solicitados via LAI que já estão disponíveis publicamente ou que já tenham sido respondidos pelo SIC e criar um repositório interno com links e orientações para uso pela equipe.

- Resultados Pretendidos: Disponibilização imediata de informações via SIC sem necessidade de tramitação para área técnica.

Meta: Responder 50 pedidos de acesso à Informação, com Acesso Concedido, tag SIC

- Prazo: Dez/2025

2. Equipe, Capacitação e Cultura Organizacional

2.1 - Objetivo

- Estimular a autonomia, a segurança e a proatividade da equipe da Ouvidoria, por meio de capacitações práticas, supervisão técnica e incentivo à atuação crítica e responsável.

Ações

- Realizar capacitação interna sobre normativos aplicáveis à ouvidoria e à Lei de Acesso à Informação, assegurando a correta classificação, tipificação e fundamentação legal das manifestações.

- Resultados Pretendidos: Melhoria do tratamento das manifestações pelos analistas.
- Meta: Realizar uma capacitação de LAI e outro de Ouvidoria
- Prazo: Out/2025

- Promover capacitação da equipe sobre a estrutura organizacional do MEC e as competências das secretarias e órgãos vinculados, de modo a garantir o correto encaminhamento das manifestações

- Resultados Pretendidos: Melhoria da tramitação das manifestações às áreas técnicas pelos analistas.

Meta: Realizar capacitações sobre unidades técnicas mais demandadas, no mínimo 8.

- Prazo: Nov/2025

- Promover ações de integração no intuito de desenvolver habilidades da equipe para elaboração de respostas empáticas, claras e tecnicamente fundamentadas, melhorando a comunicação com o cidadão e a qualidade das devolutivas

- Resultados Pretendidos: Melhoria na capacidade analítica da equipe
- Meta: Realzar 2 dinâmicas colaborativas com estudos de caso.
- Prazo: Dez/2025



- Criar código de ética da Ouvidoria e lista de competências desejáveis para a Ouvidoria.

- Resultados Pretendidos: Conscientização sobre atribuições da equipe.
- Meta: Criação de 2 documentos.
- Prazo: Dez/2025

3. Infraestrutura e Atendimento ao Público

3.1 - Objetivo

- Aprimorar as condições físicas e operacionais da Ouvidoria, garantindo condições para desempenho eficiente das atividades da equipe.

Ações

- Garantir telefones para toda a equipe da Ouvidoria.

- Resultados Pretendidos: Melhoria da capacidade operacional da equipe.
- Meta: Adquirir 5 telefones.
- Prazo: Set/2025

3.2 - Objetivo

- Aprimorar o atendimento presencial ao cidadão, implementando melhorias na sala de atendimento, agendamento prévio e promovendo a escuta qualificada com apoio das áreas técnicas, quando necessário.

Ações

- Promover melhorias na sala de atendimento presencial, garantindo conforto e acolhimento adequado ao cidadão
- Resultados Pretendidos: Melhoria no acolhimento nos atendimentos presenciais.
 - Meta: Reforma da sala de acolhimento
 - Prazo: Dez/2025



- Providenciar isolamento acústico para a sala de atendimento
 - Resultados Pretendidos: Melhoria na privacidade nos atendimentos presenciais.
 - Meta: Instalação de isolamento acústico
 - Prazo: Dez/2025

- Elaborar protocolo de atendimento. Incentivar o agendamento prévio de manifestações. Implementar pesquisa de satisfação dos atendimentos presenciais. Registrar atendimentos presenciais por meio de formulário (protocolo gerado, nome, data, horário, duração, atendentes)
 - Resultados Pretendidos: Melhoria no atendimento presencial
 - Meta: Elaboração de manual de acolhimento, divulgar agendamento prévio no site, elaborar pesquisa de satisfação e registro dos atendimentos.
 - Prazo: Dez/2025

4. Relação com Unidades técnicas do MEC

4.1 - Objetivo

- Aprimorar a tempestividade e qualidade das respostas prestadas pelas áreas técnicas às manifestações de ouvidoria, incentivando o uso de linguagem clara, empática e adequada ao cidadão.

Ações

- Realizar reuniões frequentes com áreas mais demandadas (SEB, Setec, Seres, SESu), AECI e ASPD, garantindo respostas tempestivas e consistentes, especialmente em recursos da LAI e manifestações urgentes.

- Resultados Pretendidos: Melhoria na comunicação com unidades técnicas
- Meta: Realização de 20 reuniões com unidades técnicas
- Prazo: Dez/2025

4.2 - Objetivo

- Fortalecer a atuação da Ouvidoria como instância legítima de controle social e interlocução com o cidadão, promovendo maior abertura das áreas técnicas à revisão de respostas consideradas insatisfatórias.

Ações

- Promover campanhas internas de divulgação dos relatórios de ouvidoria e acesso a informação.

- Resultados Pretendidos: Divulgação da ouvidoria
- Meta: Participar/promover semana de integridade
- Prazo: Dez/2025

Ações

- Elaborar manuais de acesso à informação e ouvidoria

- Resultados Pretendidos: Padronização das respostas das unidades técnicas
- Meta: Elaborar e divulgar manual ouvidoria e LAI
- Prazo: Jul/2025

- Promover atualização da carta de serviços

- Resultados Pretendidos: Melhoria na divulgação dos serviços do MEC
- Meta: Fazer monitoramento da atualização da carta de serviços e dos editores de cada área.
- Prazo: Dez/2025

5. Relação com Instituições Externas e Outras Ouvidorias

5.1 – Objetivo

- Fortalecer a atuação da Ouvidoria como mediadora legítima entre o MEC e as IES, por meio de mecanismos formais de mediação e encaminhamento externo de manifestações relativas à autonomia universitária.

Ações

- Estruturar fluxo de articulação com instituições externas para ampliar a resolutividade de manifestações que extrapolam a competência do MEC, por meio do encaminhamento externo de manifestações.

- Resultados Pretendidos: Aumentar resolutividade das manifestações relativas a órgãos externos ao FalaBr (instituições de ensino privadas)
- Meta: Elaborar manual de mediação de conflitos com IES privadas, casos de autonomia universitária.
- Prazo: Ago/2025

6 - Participação Social

6.1 - Objetivo

- Estabelecer parcerias e acordos de cooperação com outras ouvidorias para o intercâmbio de experiências, boas práticas e fortalecimento da rede de escuta social.

Ações

- Realizar reuniões periódicas com órgãos vinculados e parceiros para resolver conflitos de competência, compartilhar melhores práticas e melhorar o fluxo das manifestações.

- Resultados Pretendidos: Melhoria no tratamento de manifestações de temas transversais.
- Meta: Realizar reunião de integração das equipes da Capes, Inep, FNDE e EBSEH
- Prazo: Dez/2025

6.2 - Objetivo

- Ampliar a visibilidade e o reconhecimento institucional da Ouvidoria, promovendo seus canais de atendimento e resultados.

Ações

- Melhorias do site

- Resultados Pretendidos: Divulgação da ouvidoria, clareza das competências e
- Meta: Atualização da página da Ouvidoria e SIC
- Prazo: Ago/2025

Ações

- Publicação do painel da ouvidoria
 - Resultados Pretendidos: Publicação do painel de Ouvidoria e Acesso à informação
 - Meta: Publicar painéis
 - Prazo: Dez/2025
- Divulgação da Ouvidoria nos canais do MEC
 - Resultados Pretendidos: Maior interlocução do cidadão com o órgão
 - Meta: Divulgação externa da Ouvidoria
 - Prazo: Dez/2025

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO