



Relatório de Gestão da 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

Ouvidora
Marina Ramos Caetano

Coordenadora de Ouvidoria
Ivaneide Kelly Silva de Souza

Chefe de Serviço
André Luiz Martins Galvão

Equipe Técnica
Altamira de Oliveira Alves
Clarisse Moreira Aló
Gustavo de Castro Miranda
Jennifer Rosa Lima de Oliveira
Jorge Luiz Silva Lima
Lindson Gomes de Souza
Lorrany de Jesus Silva
Lucas Emiliano dos Reis
Marcely Pereira dos Santos
Maurício Fernando Ardono de Assis
Rafael Ortega Inocencio
Robert Luiz dos Santos da Silva
Silvelene Alves Bernardes



Ministério da Educação – MEC

Arte (Ouvidoria/MEC)
Ana Gabriella Chiavegatto

Informações
Email: ouvidoria@mec.gov.br



Sumário

01

Apresentação	05
Sumário Executivo	08
Quem somos	14

02

Análise das Manifestações Recebidas	16
Manifestações por Área	22
Satisfação dos usuários	53

03

Carta de Serviços	60
Interlocução com as Áreas	63
Ferramentas de Ouvidoria	65

04

Considerações Finais	67
Perspectivas para 2025	69

Apresentação

Este documento tem como objetivo demonstrar os resultados da Ouvidoria do Ministério da Educação (MEC) no ano de 2024, avaliando a efetividade das respostas oferecidas aos usuários dos serviços públicos. O documento busca gerar informações estruturadas que subsidiem a gestão pública no aprimoramento dos serviços, promovendo a transparência, a participação social e o fortalecimento da cidadania.



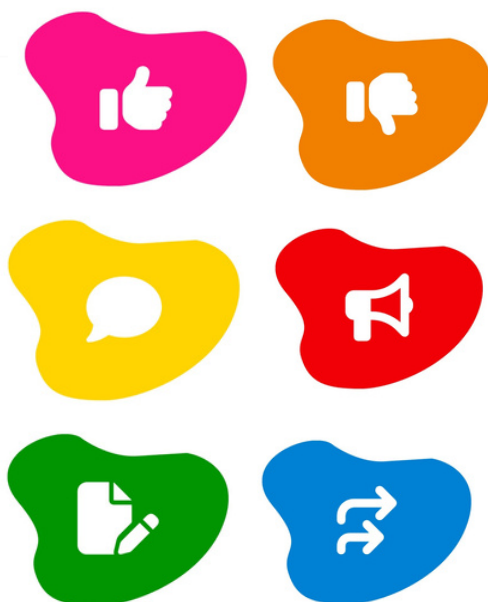
A Ouvidoria do MEC é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Educação, instituído pela Portaria MEC nº 1.053/2022, posteriormente alterada pela Portaria nº 165, de 7 de fevereiro de 2023. Esses normativos estabeleceram as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da unidade.



Dentro da estrutura da Ouvidoria do MEC, foi instituído o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Ainda que o SIC esteja alocado dentro da Ouvidoria, suas atividades são distintas e regulamentadas por normativos específicos.



**Acesso à
Informação**



Ressalta-se que o presente relatório se refere exclusivamente às demandas tratadas pela Ouvidoria no escopo da Lei nº 13.460/2017, que estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos e disciplina as atribuições e deveres das ouvidorias públicas. Ou seja, abrange manifestações como reclamações, solicitações, elogios, sugestões e denúncias relativas aos serviços prestados pelos órgãos e entidades do MEC, e não aos pedidos de acesso à informação regulados pela LAI.



Além disso, o presente relatório segue as diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que fornece orientações complementares para a elaboração do relatório de gestão das ouvidorias públicas. Em conformidade com estes normativos, o documento contempla os seguintes aspectos:

- A quantidade de manifestações recebidas, classificadas por tipologia, por área e por assunto;
- Análise gerencial dos principais tipos e motivos das manifestações, com destaque para os temas recorrentes;
- Apresentação de melhorias na prestação dos serviços públicos com base nas manifestações recebidas;
- Outras informações relevantes para a avaliação da atuação da ouvidoria e a melhoria da gestão pública.

Por meio deste relatório, a Ouvidoria cumpre seu papel de instrumento estratégico de gestão, contribuindo para a melhoria contínua da prestação de serviços públicos e o fortalecimento do diálogo entre a sociedade e o Estado.

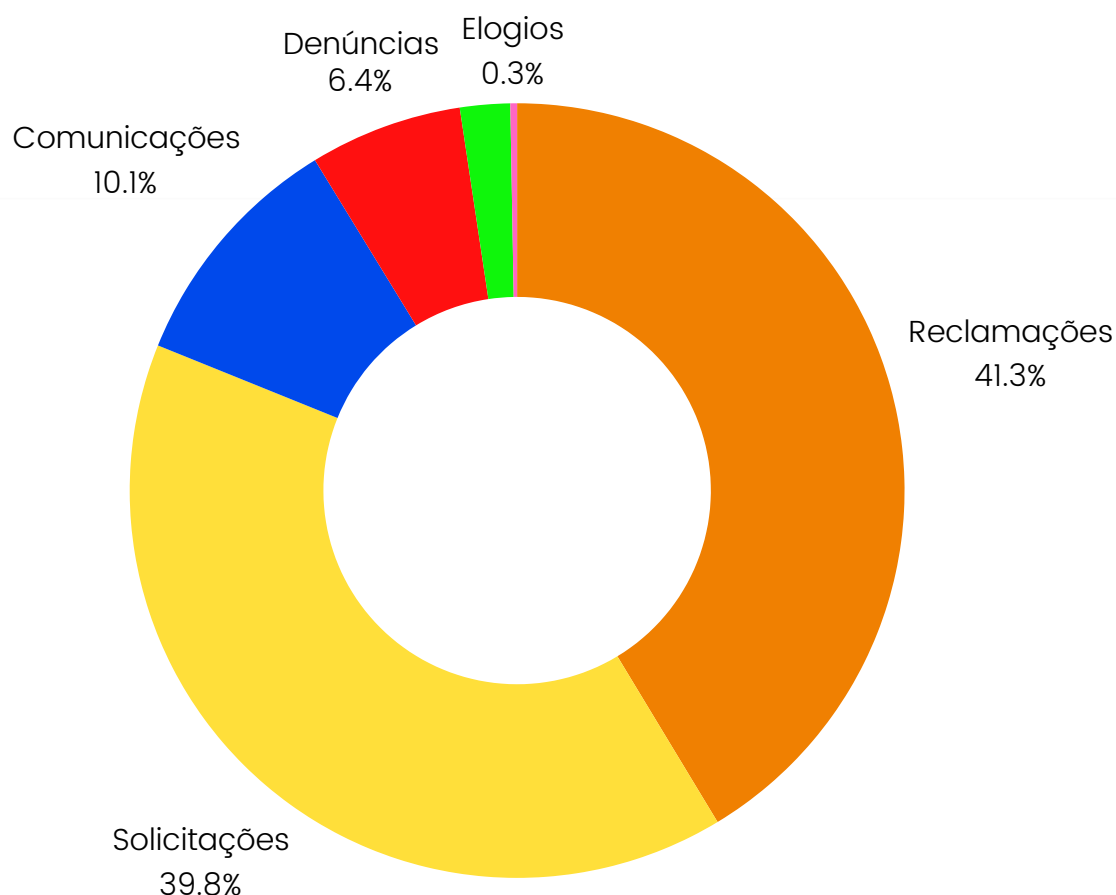
Cumprе salientar que os dados e informações contidos neste relatório foram obtidos do "Painel Resolveu?" gerenciado pela Controladoria-Geral da União. Além disso, a partir dos dados extraídos do Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – Fala.Br, a Ouvidoria desenvolveu seus próprios gráficos e indicadores que são apresentados neste relatório.



Sumário Executivo

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **26.706** manifestações, das quais 17.776 foram respondidas diretamente pelo MEC, enquanto 7.337 foram encaminhadas a outros órgãos, 222 foram reclassificadas como pedidos de acesso à informação (LAI) e 1.371 foram arquivadas de acordo com as hipóteses do art. 31 da Portaria normativa CGU nº 116/2024. O tempo médio de resposta foi de 11 dias, dentro do prazo estabelecido pela Portaria Normativa CGU Nº 116/2024.

As tipologias das manifestações respondidas foram:





Os principais temas das manifestações recebidas foram:

**Educação
Básica**

(23,21%)

Educação Superior

(23,08%)

**Certificado ou
Diploma**

(12,93%)

Prouni


(9,23%)

Fies

(8,38%)

Sisu

(5,67%)



A distribuição das manifestações por área técnica evidenciou que:

**A SESu
(4.991
manifestações)**

Teve pico nos meses de inscrição do PROUNI, SISU e FIES.

**A Seres
(3.839
manifestações)**

Concentrou demandas sobre certificados e irregularidades em instituições de ensino superior (IES)

**A SEB
(2.798
manifestações)**

Foi impactada pelo Programa Pé-de-Meia.

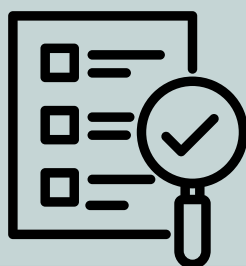
**A Ouvidoria
(4.072 manifestações)**

Forneceu respostas padrão pré-alinhadas com as unidades técnicas, especialmente para os casos em que o MEC não possui competência para atuação.



A sazonalidade das demandas evidenciou o impacto direto das políticas públicas na quantidade de registros, com aumento expressivo em março e abril devido aos programas de acesso ao ensino superior e ao lançamento do Pé-de-Meia.

A Ouvidoria recebeu **853** respostas à pesquisa de satisfação, o que representa apenas **4,8%** do total de usuários. Os principais resultados foram:



- No total, foram 358 registros de “muito insatisfeito”.
- Por outro lado, 254 usuários indicaram que a resposta recebida foi “muito fácil de compreender”.
- A Secadi foi a unidade mais bem avaliada em relação à satisfação, com nota média de 3,3, seguida pela Secretaria Executiva (3,1) e pelo Gabinete do Ministro (3,0).
- No quesito clareza da resposta, o Gabinete do Ministro obteve a melhor avaliação, com média de 4,2, seguido pela SASE e pela Secretaria Executiva, ambas com média 4,0.



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

A Ouvidoria implementou as seguintes ferramentas:

- ✓ Painel de Monitoramento da Ouvidoria: fornece dados em tempo real para acompanhamento das manifestações.
- ✓ Aplicativo OuvÁgil: criado internamente para otimizar a gestão das manifestações, apresentado na Semana de Inovação da Enap 2024.

Houve as seguintes iniciativas de interlocução e cooperação:

- ✓ Reuniões setoriais com Secretarias para padronização e qualificação das respostas.



- ✓ Parcerias com ouvidorias de outros órgãos, incluindo Funasa, Dataprev, Capes, Inep, FNDE, Ministério da Saúde e Ministério dos Transportes.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços e alinhamento com o Plano de Transformação Digital do MEC.

Os avanços na modernização da gestão das manifestações e a melhoria na interlocução com outras áreas e órgãos permitiram avanços na resolutividade e na transparência da Ouvidoria. No entanto, desafios persistem, especialmente no atendimento das demandas relativas à regulação e supervisão da educação superior.

Para **2025**, as prioridades incluem:



- ✓ Aperfeiçoamento da comunicação com os usuários sobre as competências do MEC.
- ✓ Ampliação da cooperação com outros órgãos para solução administrativa de demandas.
- ✓ Expansão do uso de tecnologias para otimizar a gestão das manifestações.



Quem Somos



Ao longo de 2024, a equipe da Ouvidoria do Ministério da Educação passou por mudanças significativas que fortaleceram a capacidade técnica e operacional da unidade. Durante o ano, a equipe foi ampliada com a chegada de cinco novos servidores, sendo três alocados na Ouvidoria e dois no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Além disso, a unidade foi reforçada com a incorporação de oito trabalhadores terceirizados, que atuaram no suporte às atividades administrativas e operacionais, e de um estagiário, que contribuiu no apoio às demandas do setor.

Ao final de 2024, a equipe do SIC era composta por seis pessoas, incluindo um servidor efetivo, quatro colaboradores terceirizados e a função comissionada de assistente do SIC, responsável pela gestão direta das demandas da área. Já a equipe da Ouvidoria contava com 14 integrantes, incluindo três servidores, oito terceirizados, um estagiário e as funções comissionadas de coordenação de Ouvidoria e chefe de serviço, responsáveis pela supervisão e execução das atividades.

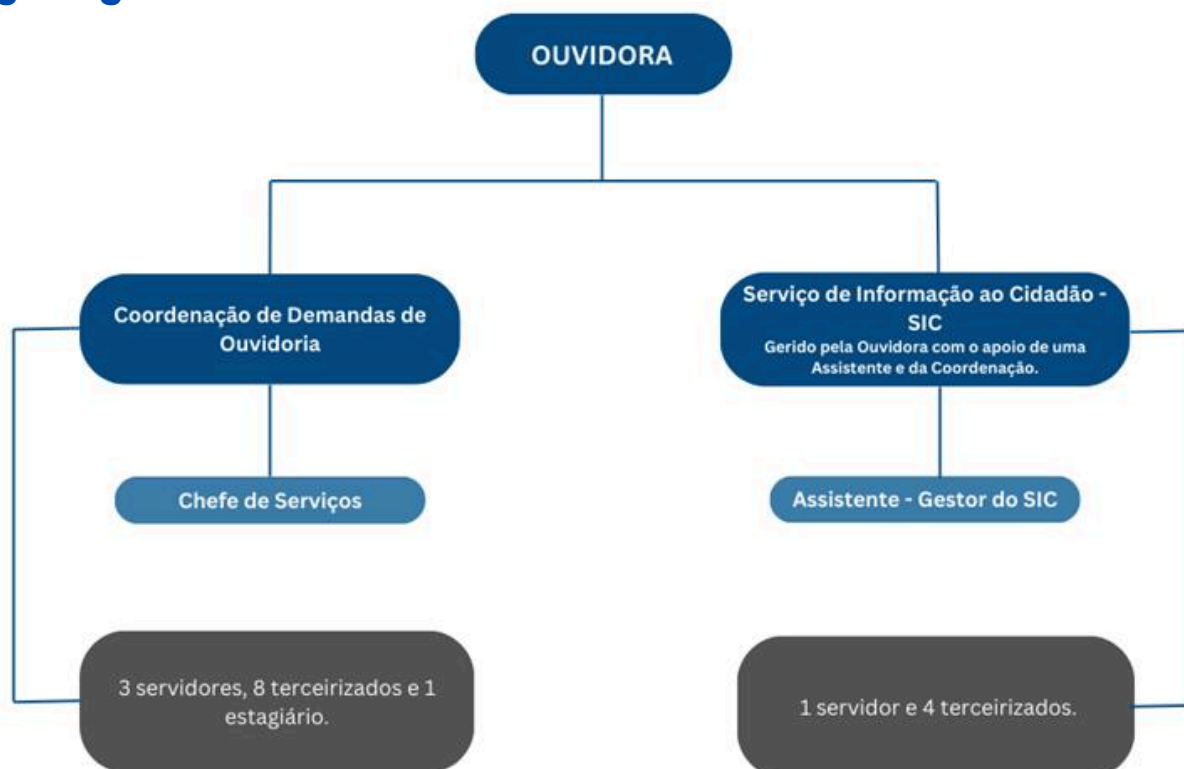


Imagem: <https://br.freepik.com/>

No total, a Ouvidoria encerrou o ano com **21 profissionais**, entre chefias, servidores efetivos, terceirizados e estagiário.

Essa estrutura reforça o compromisso da unidade em garantir um atendimento eficiente às manifestações dos cidadãos e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

Organograma da ouvidoria





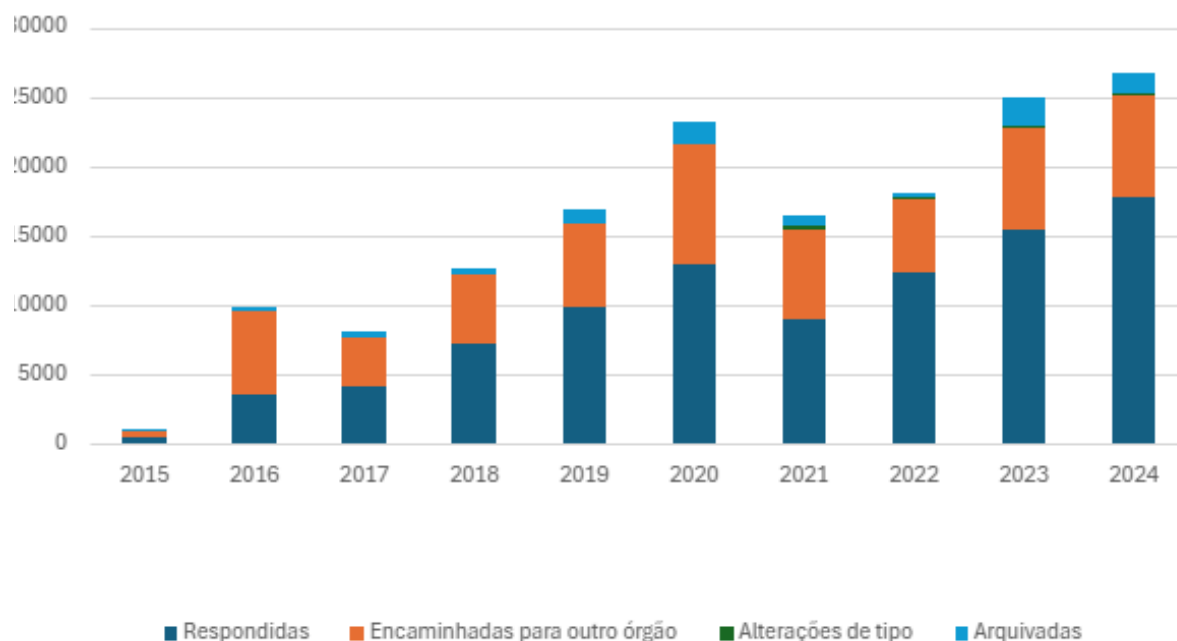
Análise das Manifestações Recebidas

A análise da série histórica das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Ministério da Educação revela crescimento contínuo no volume de registros ao longo dos anos. O número total de manifestações aumentou consideravelmente desde 2015, quando foram recebidas 937 manifestações, alcançando **26.706** em 2024.

O crescimento mais acentuado ocorreu entre 2018 e 2020, quando o total de manifestações passou de 12.736 para 23.284, representando um aumento de aproximadamente 83% nesse período. Após leve redução em 2021, os números voltaram a crescer a partir de 2022, atingindo o maior volume da série histórica em 2024.

O crescimento da demanda reforça a relevância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério da Educação, exigindo aprimoramentos contínuos nos fluxos de atendimento para garantir eficiência e resolutividade.

Manifestações recebidas por ano



Em 2024, a Ouvidoria respondeu um total de **17.776** manifestações. Esse número corresponde ao total de manifestações recebidas (26.706), descontadas aquelas que foram encaminhadas a outros órgãos (7.337), reclassificadas como pedidos de acesso à informação (222) ou arquivadas (1.371).

De acordo com dados do Painel Resolveu, o tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria foi de **11 dias** em conformidade com Art. 22 § 1º da Portaria CGU Nº 116, de 18 de março de 2024. Portanto, apesar do alto volume de demandas, a unidade tem conseguido atendê-las tempestivamente.

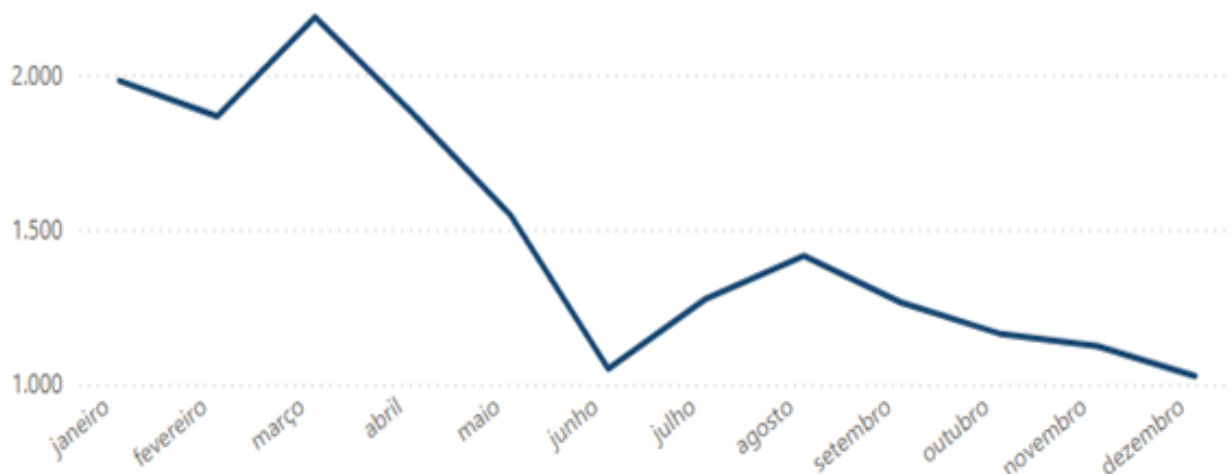


Imagem: www.gov.br/canais_atendimento/pgouvidoria/painel-resolveu



Na análise da variação ao longo do ano, no mês de março, houve aumento expressivo no volume de registros, impulsionado pelo lançamento do Programa Pé-de-Meia e pelo período de inscrições nos programas Sisu, Prouni e Fies.

Evolução mensal das manifestações respondidas em 2024



As tipologias das manifestações recebidas foram:

Reclamações

(41,3%)

Solicitações

(39,8%)

Comunicações

(10,1%)

Denúncias


(6,4%)

Sugestões

(2,1%)

Elogios

(0,3%)



Os assuntos mais demandados durante o ano de 2024 foram Educação Básica (23,21%) e Educação Superior (23,08%) [M(1)], seguidos por Certificado ou Diploma (12,93%), Prouni (9,23%), Fies (8,38%) e Sisu (5,67%).

**Educação
Básica**

(4126)

**Educação
Superior**

(4104)

**Certificado
ou Diploma**

(2299)

**Prouni - Programa
Universidade
para todos**

(1489)

**Sisu - Sistema de
Seleção Unificada**

(1008)

**Universidades e
Institutos**

(411)

Ressalta-se que, com relação à variável “assunto”, a Ouvidoria do Ministério da Educação não possui autonomia para inserir ou alterar sua categorização, uma vez que essa definição é padronizada pelo sistema Fala.BR, o que pode impactar a precisão da análise das demandas recebidas.



Em contrapartida, em relação ao “subassunto”, a Ouvidoria do Ministério da Educação possui autonomia para criá-lo ou alterá-lo. Em tal classificação, destacaram-se os seguintes temas:

**Programa
Pé-De-Meia**

(12,43%)

**Irregularidade
na IES**

(4,57%)

**Problemas
Internos na
IES**

(3,74%)

**Inscrição no
Fies**

(3,32%)

**Atraso na
Emissão de
Diploma**

(2,84%)

**Resultado
do Sisu**

(2,81%)



Além desses, outros temas também tiveram relevância:

Legislação

(2,79%)

**Falência
de IES**

(1,90%)

**Provas e
Notas**

(1,87)

**Educação
Superior**

(1,85%)

A seguir, são apresentadas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, organizadas por área responsável, quantidade, tipologia e assunto, seguidas de exemplos práticos de manifestações, apresentados de forma anonimizada e acompanhados das respostas fornecidas pelas áreas competentes, de forma resumida, com o objetivo de garantir clareza e concisão ao relatório.



Manifestações por Área

A Secretaria de Educação Superior (SESu) foi a área com o maior número de demandas, representando

28%
no total

Em seguida, a própria Ouvidoria registrou

24,7%
no total



...enquanto a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) respondeu por

21,6%
no total

A Secretaria de Educação Básica (SEB) também teve um volume significativo de registros, com

15,7%
no total



Outras áreas com quantidades expressivas de manifestações incluem a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) com

**505
registros**

...além da Secretaria Executiva (SE), com

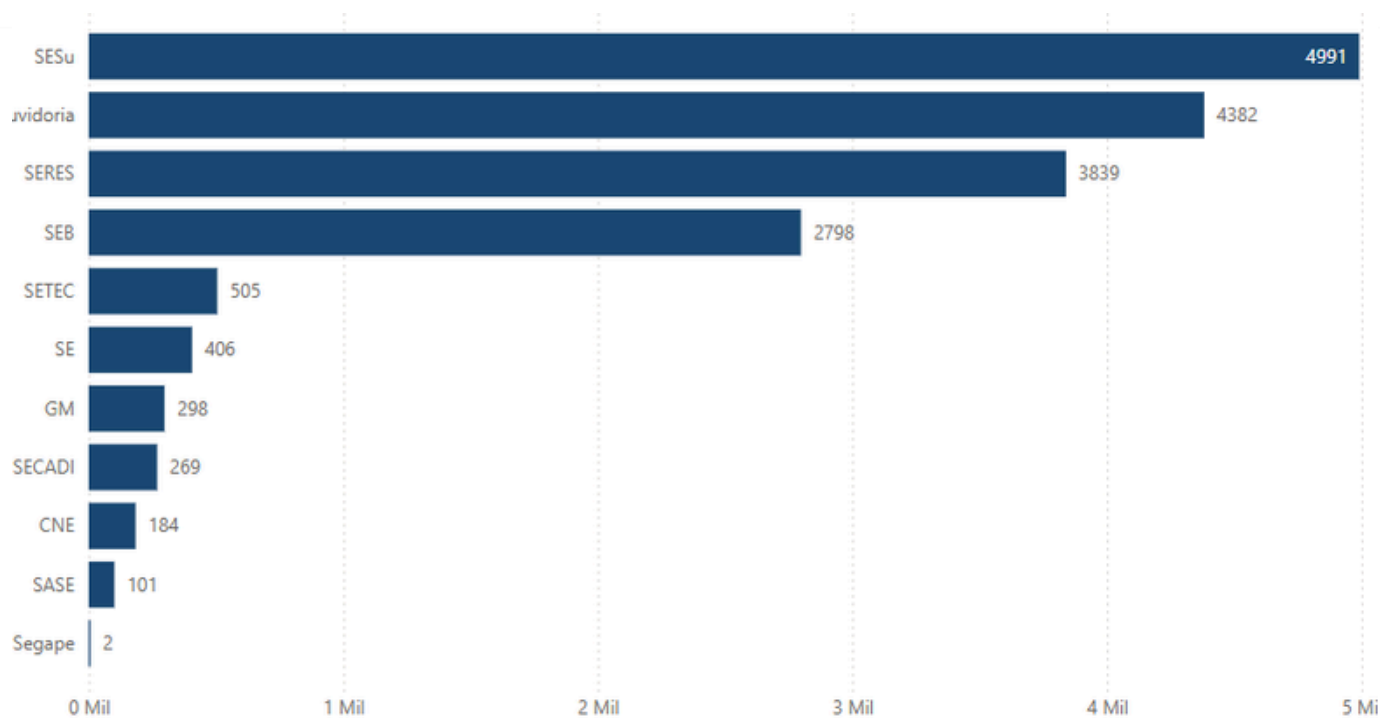
**406
registros**



...e o Gabinete do Ministro com

298 registros

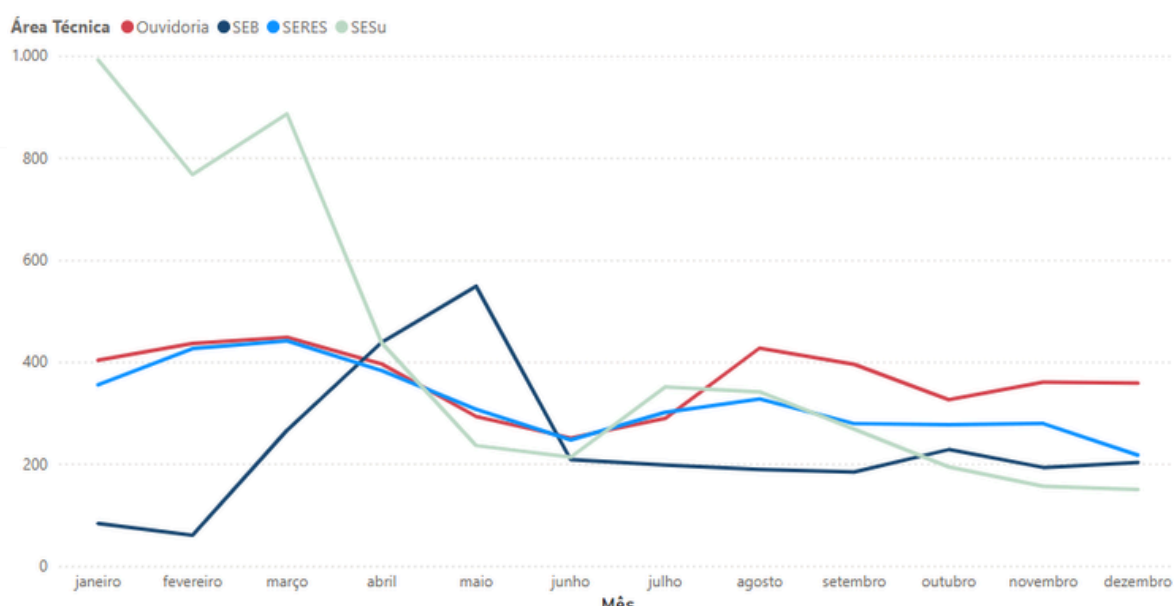
Quantidade de manifestações por área técnica





A análise da distribuição das manifestações ao longo do ano nas áreas mais demandadas revela padrões sazonais distintos. A SESu registrou um pico expressivo de manifestações em março e abril, período correspondente às inscrições e resultados dos programas Prouni, Sisu e Fies, seguido por uma queda acentuada a partir de maio, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Evolução das manifestações das unidades mais demandadas





A SEB apresentou um aumento significativo em abril e maio, impulsionado pelo lançamento do Programa Pé-de-Meia, estabilizando-se nos meses seguintes. Já a Seres mostrou uma leve redução da demanda em junho e julho, mas manteve-se relativamente alta e constante nos demais meses.

As manifestações resolvidas diretamente pela Ouvidoria acompanharam um padrão semelhante ao da Seres, o que sugere que uma parcela significativa das respostas padronizadas fornecidas pela Ouvidoria pode estar relacionada a temas dessa Secretaria. Esses padrões refletem a influência dos ciclos acadêmicos e políticas educacionais sobre a demanda por informações e soluções.



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



Secretaria de Educação Superior – SESu

A Secretaria de Educação Superior (SESu) é responsável por coordenar e supervisionar a formulação e implementação da política nacional de educação superior, além de propor e executar programas voltados para ampliar o acesso e a permanência de estudantes no ensino superior.

Ao longo de 2024, a SESu recebeu 4.991 manifestações, classificadas principalmente como solicitações (2.291) e reclamações (2.251), seguidas por comunicações (199), denúncias (154), sugestões (92) e elogios (4).

A maioria das manifestações esteve relacionada aos principais programas gerenciados pela Secretaria, sendo 1.606 sobre o Prouni, 1.445 sobre o FIES e 999 sobre o SisU.



Imagem: [https:// www.gov.br/mec/pt-br/centrais-de-conteudo/marcas](https://www.gov.br/mec/pt-br/centrais-de-conteudo/marcas)



Esses programas possuem períodos específicos de inscrição, divulgação de resultados e entrega de documentação, resultando em dificuldades técnicas e dúvidas por parte dos alunos, o que gera um volume elevado de manifestações no início do ano.

Para agilizar as respostas e melhorar o atendimento ao cidadão, a SESu e a Ouvidoria realizaram uma operação conjunta para identificar os casos mais recorrentes e encaminhá-los às coordenações e diretorias responsáveis. Esse trabalho permitiu a elaboração de respostas mais eficientes e a busca por soluções que minimizassem impactos aos candidatos dos programas educacionais.

Além disso, em 2024, a Ouvidoria expandiu o FalaBR para a Coordenação-Geral de Políticas de Educação Superior (CGPOL), unidade responsável pelos programas Prouni, Fies e Sisu e a que mais recebe manifestações dentro da SESu. Essa medida reduziu o tempo de tramitação das manifestações, agilizou fluxos internos, diminuiu o tempo de resposta e eliminou casos de omissão, otimizando o atendimento aos cidadãos.

Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – Seres

A Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres) é responsável pela regulação da educação superior no país, estabelecendo diretrizes e normas para aprimorar a qualidade e supervisionar instituições e cursos, tanto presenciais quanto à distância.

Em 2024, a Seres respondeu 3.839 manifestações. Do total, 44,2% foram classificadas como solicitações (1.696 manifestações), seguidas por reclamações, que representaram 35,3% (1.353), comunicações com 11,2% (430), denúncias com 8,4% (322), sugestões com 0,9% (36) e elogios, que somaram apenas 0,05% (2 manifestações).

Os principais assuntos abordados foram educação superior, tema presente em 2.040 manifestações (53,1% do total), seguido por certificado e diploma, com 1.464 manifestações (38,1%), e certidões e declarações, com 192 manifestações (5,0%). Outros temas foram citados em proporções menores, não atingindo percentuais significativos em relação ao total.



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

Ao longo do ano, a Ouvidoria promoveu reuniões com a área para compreender as dificuldades enfrentadas no tratamento das manifestações. A Seres foi uma das primeiras Secretarias a participar das reuniões setoriais e mantém um tempo médio de resposta de 10 dias, o segundo menor entre as áreas do MEC.

No entanto, muitas respostas seguem um padrão automatizado, mesmo em casos que exigiriam tratamentos mais específicos. Esse aspecto reforça a necessidade de aprimoramento na análise das demandas pela unidade, garantindo que cada manifestação receba uma análise individualizada e adequada ao contexto apresentado pelo cidadão.



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



Por outro lado, a ausência de competência do MEC para atuar em determinados casos frequentemente gera insatisfação entre os usuários, que não se conformam com essa limitação. Assim, o desafio da Ouvidoria na relação com a Seres é encontrar o equilíbrio entre respeitar a autonomia das instituições e garantir a proteção dos direitos dos estudantes, especialmente em casos que envolvem irregularidades em Instituições de Ensino Superior (IES).

Portanto, há uma oportunidade de aprimoramento no atendimento ao cidadão. Esse aprimoramento pode ser impulsionado pelo estreitamento da relação entre a Ouvidoria e a SERES, bem como pela capacitação dos colaboradores responsáveis pelo tratamento das demandas de ouvidoria na unidade. O fortalecimento desse processo permitirá um atendimento mais efetivo das demandas dos cidadãos, garantindo que as demandas sejam tratadas com maior precisão.



Secretaria de Educação Básica – SEB

A Secretaria de Educação Básica (SEB) é responsável pela formulação de políticas para a educação infantil, ensino fundamental e ensino médio, com foco na melhoria da aprendizagem e na valorização dos docentes. Em 2024, a SEB recebeu 2.798 manifestações, sendo classificadas como 1.482 reclamações, 1.145 solicitações, 113 sugestões, 34 comunicações, 21 denúncias e 3 elogios.

Os principais temas abordados foram educação básica (2.460 manifestações), serviços e sistemas (89) e certificado e diploma (37). Entre os subassuntos mais recorrentes destacam-se Programa Pé-de-Meia (2.179), políticas educacionais (113), jornada do estudante (60), Compromisso Nacional Criança Alfabetizada (35), certificado AVAMEC (22) e erro AVAMEC (20).



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



O volume de manifestações aumentou significativamente em 2024 devido ao lançamento do Programa Pé-de-Meia. Diante desse crescimento, a Ouvidoria e a SEB realizaram uma análise conjunta para identificar demandas recorrentes e respostas já contempladas em transparência ativa ou que não eram de competência do MEC. Essa ação reduziu o passivo de manifestações não respondidas e agilizou o tempo de resposta ao cidadão.

Além disso, ao longo do ano, foram promovidas reuniões setoriais entre a Ouvidoria e a SEB para mapear dificuldades no tratamento das demandas e propor soluções para minimizar atrasos nas respostas.



Imagem: <https://agenciagov.ebc.com.br/>

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – Setec

A Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) é responsável por promover ações e programas voltados ao desenvolvimento da educação profissional e tecnológica em diferentes níveis e modalidades de ensino. Também atua na supervisão e fortalecimento das instituições que compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.



Imagem: <https://www.gov.br/mec/pt-br/assuntos/ept/rede-federal>

Em 2024, a Setec recebeu 505 manifestações, distribuídas entre 314 solicitações, 113 reclamações, 41 comunicações, 23 sugestões, 11 denúncias e 3 elogios. Os principais assuntos abordados foram universidades e institutos (122 manifestações), curso técnico (110), serviços e sistemas (93), certificado ou diploma (76) e educação profissionalizante (48)

A **Setec** destaca-se pela qualidade das respostas, que são bem fundamentadas, objetivas e de fácil compreensão. Além disso, possui uma das menores médias de tempo de resposta, com 18 dias, conforme previsto no Art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

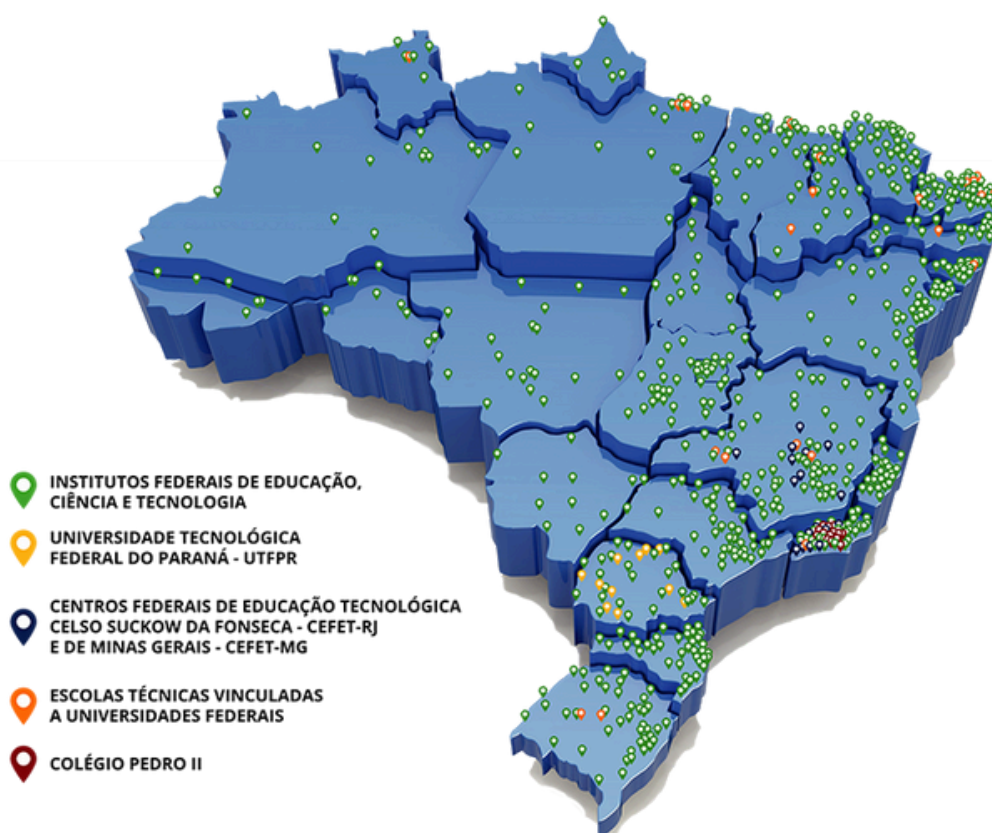


Imagem: <https://www.gov.br/mec/pt-br/assuntos/ept/rede-federal>

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) tem como objetivo promover o desenvolvimento inclusivo nos sistemas de ensino, valorizando a diversidade, reduzindo desigualdades e garantindo a efetivação de políticas públicas transversais e intersetoriais.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 269 manifestações relacionadas à Secadi, classificadas em 180 solicitações, 46 reclamações, 24 sugestões, 9 comunicações, 7 denúncias e 3 elogios. Os principais assuntos abordados foram educação básica (196 manifestações), serviços e sistemas (17), assistência à pessoa com deficiência (10), legislação (6) e Programa Bolsa Família (4).



Imagem <https://www.gov.br/mec>



Entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se educação especial (51), educação para altas habilidades ou superdotação (30), educação de jovens e adultos (23), políticas educacionais (16), PDDE Campo (8) e Sistema Presença (8).

Em 2024, a **Secadi** enfrentou desafios internos que resultaram em 19% das manifestações em omissão, ou seja, sem resposta dentro do prazo. Para mitigar esse passivo, a Ouvidoria realizou reuniões com a Secretaria, permitindo a identificação das barreiras que causavam os atrasos. Como resultado, as manifestações pendentes foram regularizadas.

Por outro lado, a Secadi é a área técnica mais bem avaliada pelos usuários que responderam à pesquisa de satisfação, alcançando uma média de 3,27 em uma escala de 0 a 5, enquanto a média geral do órgão é de 2,51. Esse resultado indica um maior nível de satisfação com as respostas fornecidas pela Secadi em comparação com outras áreas técnicas. A avaliação da clareza das respostas da Secretaria pelos usuários também foi positiva, com uma média de 3,9, superior à média ministerial de 3,5.

Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino – SASE

A Secretaria de Articulação Intersetorial e com os Sistemas de Ensino (SASE) tem como objetivo fortalecer a construção de consensos sobre o Sistema Nacional de Educação e prestar assistência técnica a estados, DF e municípios, especialmente na implementação do Piso Salarial Profissional Nacional (Lei nº 11.738/08). Suas atividades incluem apoio à valorização dos profissionais da educação, orientação na formulação de planos de carreira e assessoramento para garantir a viabilidade financeira dessas políticas.

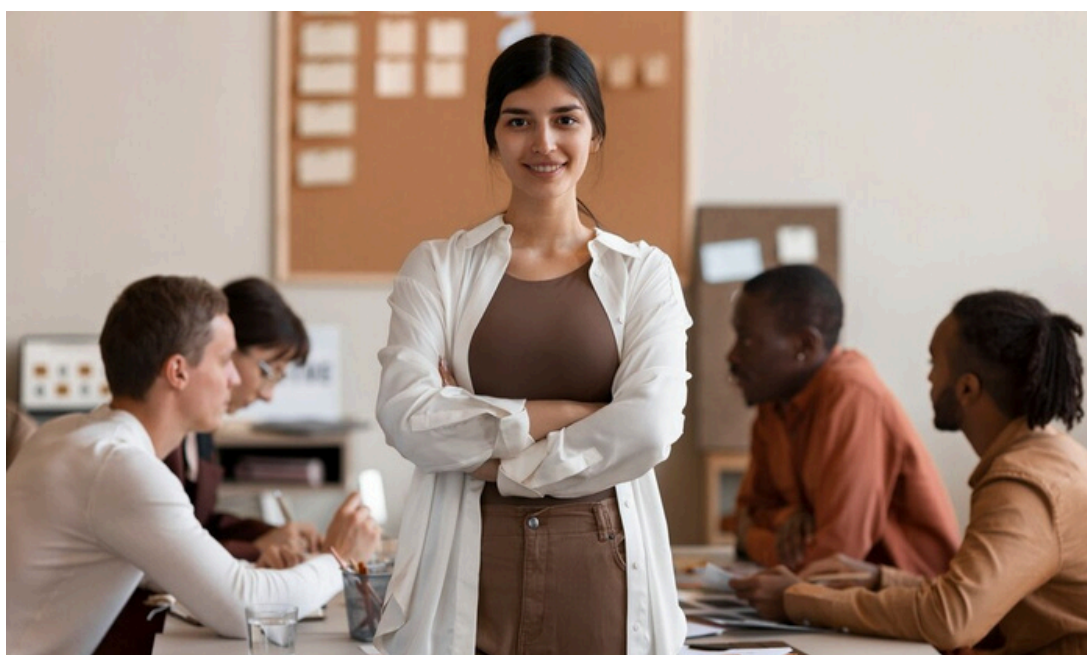



Imagem: <https://br.freepik.com/>

Em 2024, a SASE recebeu 101 manifestações, classificadas em 36 reclamações, 31 solicitações, 15 sugestões, 13 comunicações e 6 denúncias. Os principais temas abordados foram educação básica (96 manifestações), abono salarial (2), atendimento (1) e outros em educação (1).



Entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se piso nacional dos professores (43 manifestações), valorização dos professores (18), salário dos professores (17), políticas educacionais (7) e Conae (4).

A média de tempo de resposta foi de 28 dias, conforme estabelecido no Art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.



CONAE 2024

Conferência Nacional de Educação

Imagem: Portal Gov.Br

A SASE está entre as áreas mais bem avaliadas pelos usuários. Sua média de satisfação é de 2,71, acima da média geral do órgão, que é 2,51. Além disso, a clareza das respostas da SASE foi bem avaliada, alcançando 4,00, enquanto a média ministerial é de 3,5, indicando que suas respostas são percebidas como mais compreensíveis pelos cidadãos.

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

A Segape foi criada em 2023, com o objetivo de fomentar o acesso e o uso de dados, além de estimular a inovação e a transformação digital na educação.

Por se tratar de uma secretaria recente e com atuação em uma temática bastante específica, a Segape respondeu, em 2024, a apenas duas manifestações de ouvidoria, ambas relacionadas a tratamento de dados pessoais, sendo uma referente a dados na página institucional do MEC e outra a dados constantes de contratos firmados pelo Ministério.



Foto: Divulgação MEC

Secretaria Executiva – SE e suas Subsecretarias

À Secretaria Executiva compete assistir o Ministro da Educação na supervisão e coordenação das atividades das secretarias do Ministério e entidades vinculadas, além de apoiar na definição de diretrizes e na implementação das ações em educação. Também é responsável por coordenar áreas como planejamento, orçamento, gestão administrativa, tecnologia da informação e recursos humanos.

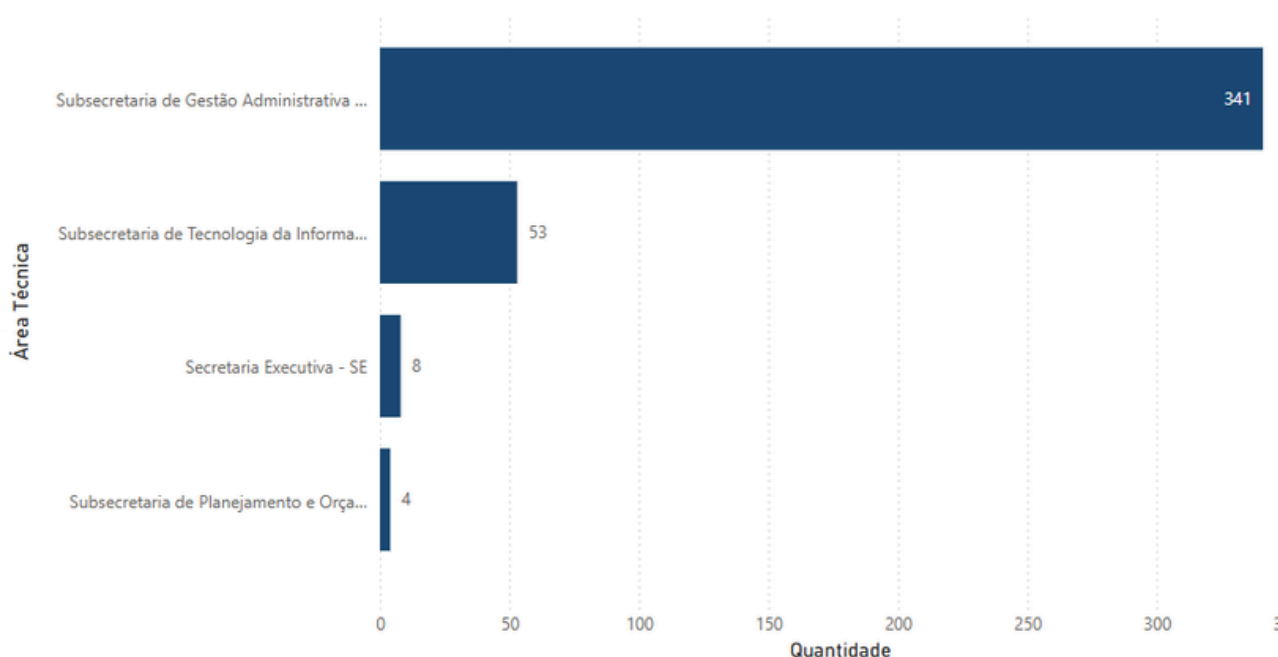
Os dados apresentados neste item referem-se à Secretaria Executiva e às suas três subsecretarias subordinadas: SPO, SGA e Stic, conforme estabelecido no Decreto nº 11.691, de 5 de setembro de 2023. Embora a Portaria MEC nº 1.053, de 28 de dezembro de 2022, trate essas quatro unidades técnicas como autônomas, com pontos focais e trâmites próprios na interlocução com a Ouvidoria, neste relatório elas são apresentadas de forma conjunta, com o objetivo de garantir maior concisão na análise.



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

Em 2024, as unidades vinculadas à Secretaria Executiva registraram 406 manifestações, sendo a Subsecretaria de Gestão Administrativa (SGA) a mais demandada, com 341 registros (83,9% do total). Em seguida, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Stic) recebeu 53 manifestações (13,1%), enquanto a Secretaria Executiva (SE) e a Subsecretaria de Planejamento e Orçamento (SPO) tiveram 8 (2,0%) e 4 (1,0%), respectivamente. A distribuição por áreas está detalhada a seguir.

Quantidade por área técnica da Secretaria Executiva



As manifestações foram classificadas da seguinte forma: 221 solicitações (54,4%), 112 reclamações (27,6%), 31 comunicações (7,6%), 16 denúncias (3,9%), 14 elogios (3,4%) e 12 sugestões (3,0%). Esse perfil indica um volume significativo de demandas voltadas à obtenção de informações e serviços administrativos.



Os principais temas abordados foram recursos humanos (176 manifestações), seguido de atendimento (51), serviços e sistemas (36), concursos (31) e site do órgão (21). Entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se redistribuição de servidores (53 manifestações), atendimento do call center (34), empresa terceirizada (22), atualização do site institucional (21) e informações sobre concursos públicos (20).

No que se refere à percepção dos usuários sobre as respostas fornecidas, a média de satisfação foi de 2,51, enquanto a média de compreensão das respostas atingiu 3,50. Esses resultados sugerem que, apesar de um nível moderado de clareza nas respostas, há oportunidades para aprimorar a resolutividade e a qualidade do atendimento, visando maior satisfação dos demandantes.

Gabinete e outros órgãos de assistência direta ao Ministro

O Gabinete do Ministro (GM) é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Educação, com a atribuição de assessorá-lo em sua representação política e social, cuidar das relações públicas, bem como preparar e despachar seu expediente pessoal. Compete também ao GM acompanhar o andamento de projetos de interesse do Ministério da Educação em tramitação no Congresso Nacional, providenciar a publicação oficial de atos e promover a divulgação de matérias relacionadas à área de atuação do MEC.



De acordo com o Decreto nº 11.691, de 5 de setembro de 2023, os órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Educação são: o Gabinete, a Assessoria de Participação Social e Diversidade, a Assessoria Especial de Controle Interno, a Assessoria Especial de Comunicação Social, a Ouvidoria, a Corregedoria e a Secretaria-Executiva. Ademais, integram o Gabinete: a Assessoria de Cerimonial, a Assessoria Internacional, a Assessoria Parlamentar e a Assessoria Especial.



Conforme previsto na Portaria MEC nº 1.053, de 28 de dezembro de 2022, que disciplina as atividades da Ouvidoria, algumas dessas unidades são tratadas como unidades técnicas autônomas — a saber: Corregedoria, Conjur, Assessoria Especial de Controle Interno e a própria Ouvidoria — por manterem interlocução direta com esta por meio de pontos focais próprios na análise e resposta às manifestações da sociedade.

No entanto, para fins de concisão deste relatório, todas essas unidades foram agrupadas sob a classificação "Gabinete do Ministro (GM)", com exceção da Secretaria Executiva, em razão do volume de pedidos, e da Ouvidoria, que será abordada em item específico, em virtude da natureza particular de suas atribuições e do perfil das manifestações que recebe, muitas vezes elaboradas em articulação com outras áreas do Ministério.

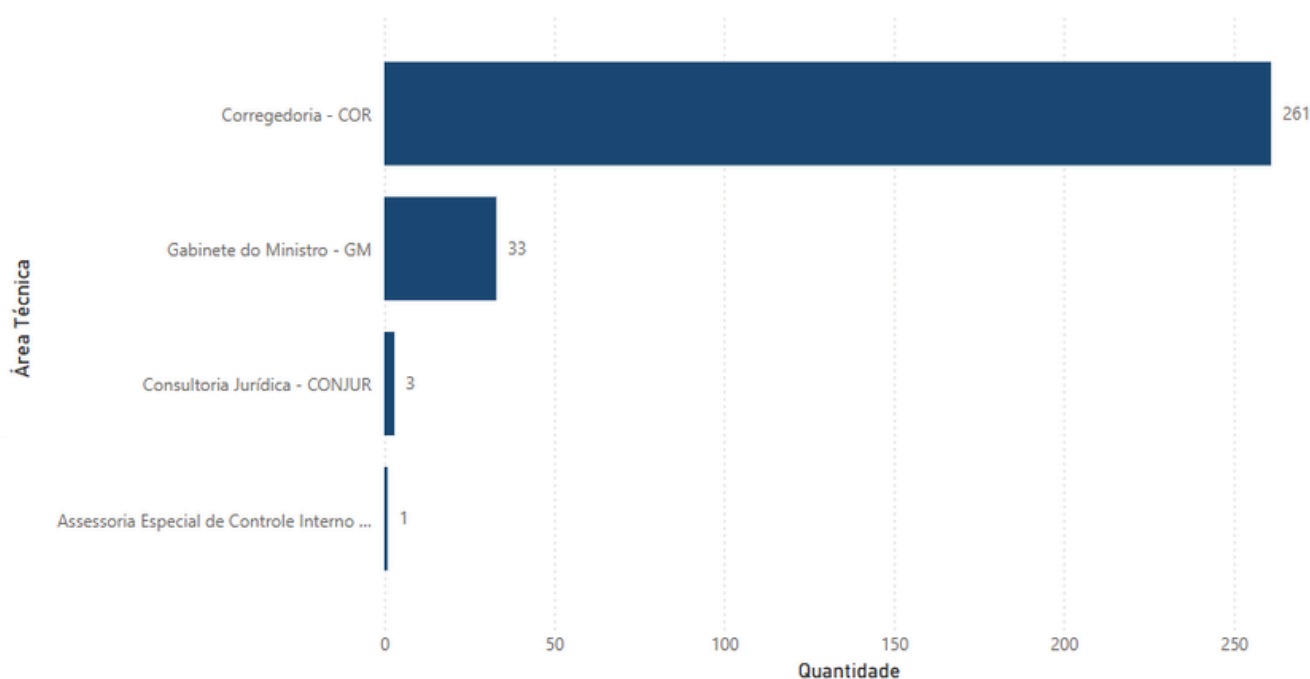


Imagem: <https://br.freepik.com/>




Em 2024, o Gabinete e outros órgãos de assistência direta recebeu 298 manifestações. Destas, 150 foram classificadas como comunicações (50,3%), 108 como denúncias (36,2%), 31 como solicitações (10,4%), 6 como reclamações (2,0%), 2 como sugestões (0,7%) e 1 como elogio (0,3%).

A Corregedoria foi a unidade mais demandada, com 261 manifestações, por ser responsável pelo recebimento das comunicações e denúncias dirigidas ao MEC. Em seguida, aparece o próprio gabinete, com número significativamente menor de manifestações (33).



Os temas mais recorrentes entre as manifestações foram: denúncia de irregularidades cometidas por servidores (201), assédio moral (27), questões relacionadas a universidades e institutos federais (19), acesso à informação (7) e educação básica (7). Entre os subassuntos mais mencionados, destacam-se denúncias contra reitor (143), irregularidades praticadas por servidores (27), denúncias contra diretor de instituto (26), assédio moral praticado por servidor público (14),



conduta imprópria nas relações de trabalho (13) e eleições em universidades e institutos (6).

Nas manifestações direcionadas estritamente ao Gabinete do Ministro, os principais temas envolveram informações sobre o Ministro da Educação (4) e nomeação de reitor (3).



As respostas do GM se destacaram na pesquisa de satisfação dos usuários, alcançando a primeira colocação no ranking de clareza das respostas, com nota média de 4,2, acima da média ministerial de 3,5. No critério de satisfação geral dos usuários, o GM ficou em **terceiro lugar**, com nota média de 3,0, também superior à média ministerial de 2,51. Esses resultados evidenciam um bom desempenho da unidade na qualidade da comunicação institucional e na percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado.

Ouvidoria

A Ouvidoria do MEC é unidade vinculada ao Gabinete do Ministro, embora atue de forma articulada com as demais áreas do Ministério, sendo responsável por responder diretamente às manifestações recebidas, com base em respostas previamente acordadas com as áreas competentes. Essa dinâmica é especialmente relevante nos casos em que não há competência legal do MEC para resolução direta da demanda, como em situações que envolvem a autonomia das instituições de ensino superior ou temas de responsabilidade de redes estaduais e municipais.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 4.382 manifestações, sendo 1.919 reclamações, 1.016 solicitações, 895 comunicações, 487 denúncias, 45 sugestões e 20 elogios.



Imagem: <https://www.ouvidoriasdobrasil.com.br/>



Os temas mais recorrentes foram: educação superior (1.693 manifestações), educação básica (1.144), certificado ou diploma (481), outros em educação (183) e universidades e institutos (114). Dentre os subassuntos mais frequentes, destacam-se: problemas internos nas IES (510), irregularidades na escola (298), provas e notas (283), problemas internos da escola (256) e irregularidades nas IES (255).

A nota média de satisfação dos usuários foi de 2,4, a segunda mais baixa entre todas as unidades do MEC. Esse resultado pode estar relacionado à própria natureza das manifestações respondidas pela Ouvidoria, muitas vezes relativas a temas que fogem à competência direta do Ministério, o que limita a capacidade de resolução imediata e pode gerar frustração por parte do cidadão.

Conselho Nacional de Educação – CNE

O Conselho Nacional de Educação (CNE) possui atribuições normativas, deliberativas e de assessoramento ao Ministro de Estado da Educação no exercício das funções e atribuições do poder público federal em matéria educacional. Entre suas responsabilidades, destacam-se a formulação e avaliação da política nacional de educação, a garantia da qualidade do ensino, o cumprimento da legislação educacional e a promoção da participação social no aprimoramento da educação brasileira.



Cabe ao CNE e às suas Câmaras exercerem as competências estabelecidas pela Lei nº 9.131/1995, emitindo pareceres e decidindo privativa e autonomamente sobre os assuntos de sua competência. No caso de decisões tomadas pelas Câmaras, há possibilidade de recurso ao Conselho Pleno.



Em 2024, o CNE recebeu 184 manifestações, distribuídas em 142 solicitações, 31 reclamações, 9 sugestões e 2 comunicações. Os temas mais recorrentes foram educação superior (116 manifestações), certificação ou diploma (23), educação básica (18), legislação educacional (10) e atendimento (4).

No que se refere à percepção dos usuários, a satisfação média foi de 2,5, enquanto a compreensão das respostas alcançou a média de 3,73. Destaca-se ainda que o CNE apresenta uma das menores médias de tempo de resposta, com 16 dias, atendendo ao prazo previsto no Art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.



Perfil dos usuários da Ouvidoria



A análise do perfil dos usuários da Ouvidoria enfrenta limitações devido à falta de dados disponíveis nos relatórios extraídos do Fala.BR. No entanto, com base nos indicadores apresentados no Painel Resolveu da CGU, observa-se que 17,4% dos usuários são do sexo feminino e 11,4% do sexo masculino, enquanto 71,2% não informaram seu sexo.

A idade não foi informada por 12.463 usuários, sendo que apenas 56 declararam estar na faixa de 20 a 39 anos e 33 na faixa de 40 a 59 anos. Quanto à raça, 74,58% dos usuários não apresentaram essa informação. Entre os que se identificaram, 12,02% se declararam brancos, 9,81% pardos, 2,96% pretos, 0,42 amarelos e 0,21 indígenas. Esses dados refletem um grande volume de informações ausentes, o que dificulta uma análise detalhada do perfil dos cidadãos que acionam a Ouvidoria.

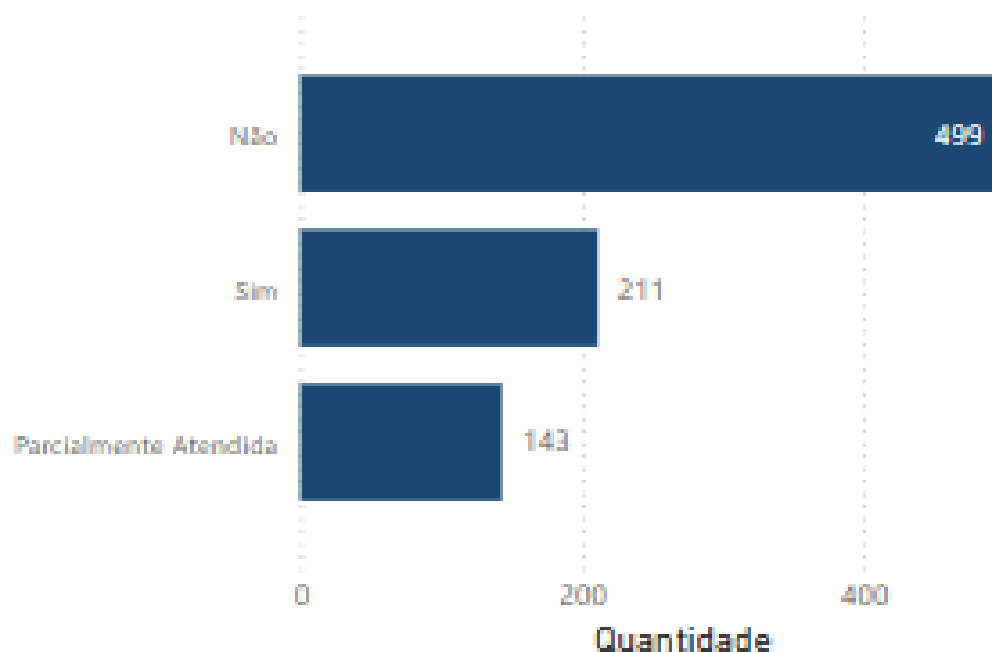
Satisfação dos usuários



Em 2024, a Ouvidoria recebeu 853 respostas às pesquisas de satisfação, o que representa apenas 4,8% do total dos usuários. Dentre essas respostas, 499 usuários consideraram que sua demanda não foi atendida, 211 afirmaram que foi atendida e 143 relataram um atendimento parcial, conforme gráfico a seguir.

Atendimento das demandas

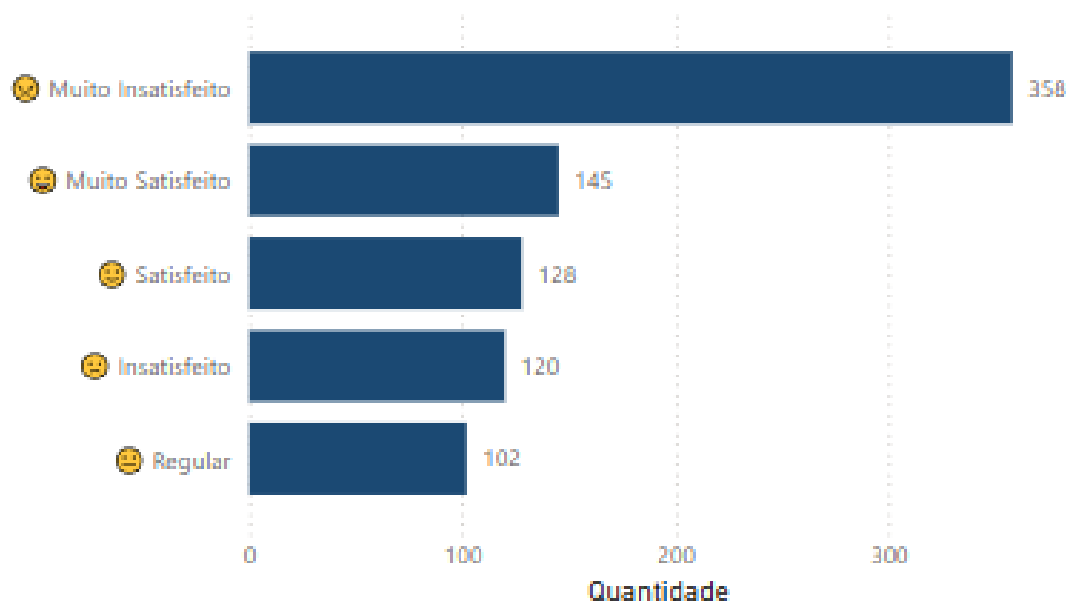
A sua demanda foi atendida?



A maioria dos usuários que preencheram a pesquisa declarou insatisfação com o atendimento prestado, refletido nos 358 usuários que classificaram o atendimento como muito insatisfatório.

Satisfação dos usuários

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?





Por outro lado, 145 mostraram-se muito satisfeitos e 128 satisfeitos.

Em relação à clareza das respostas, 254 usuários indicaram que a resposta foi muito fácil de compreender e 210 a consideraram fácil de entender.

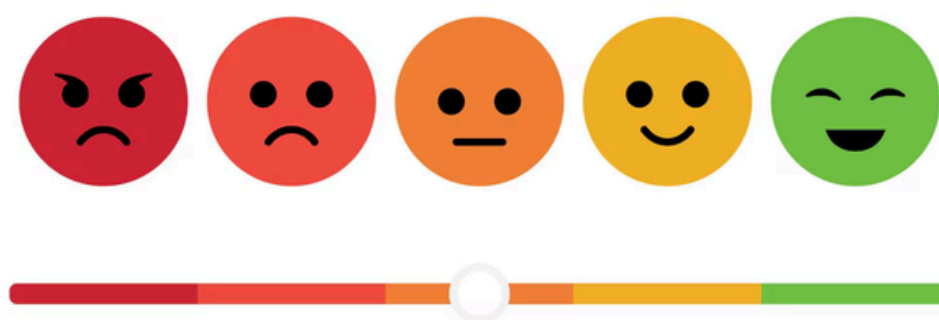
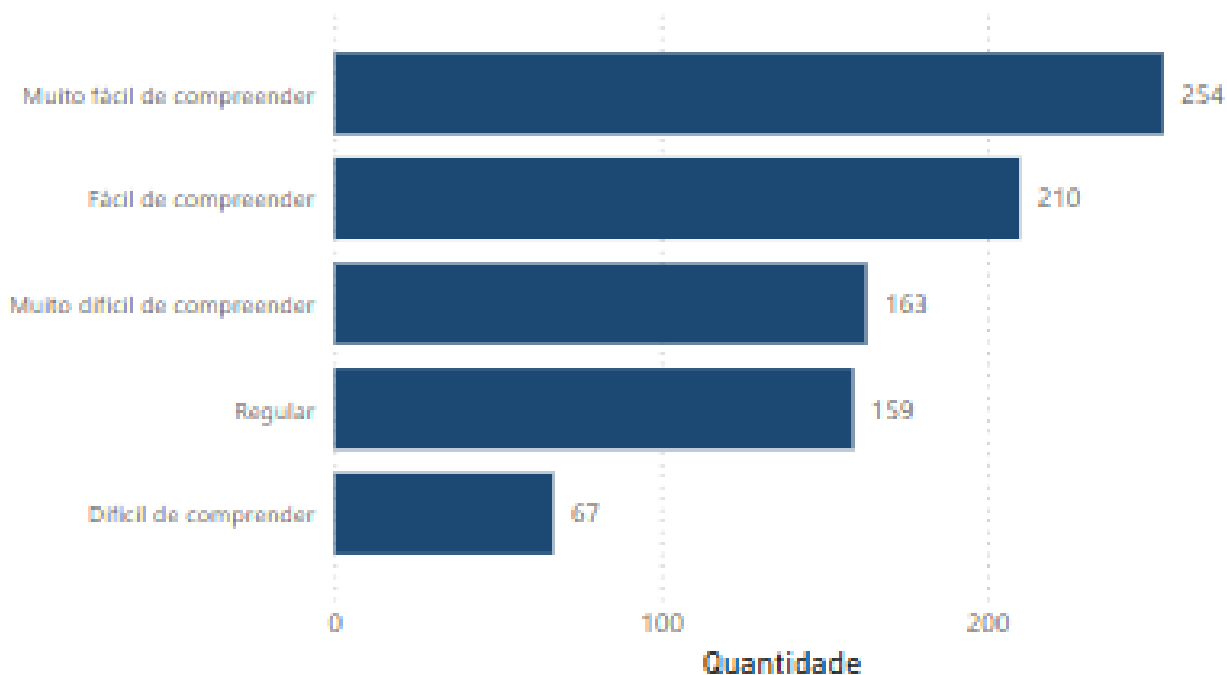


Imagem: <https://br.freepik.com/>

Clareza das respostas

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

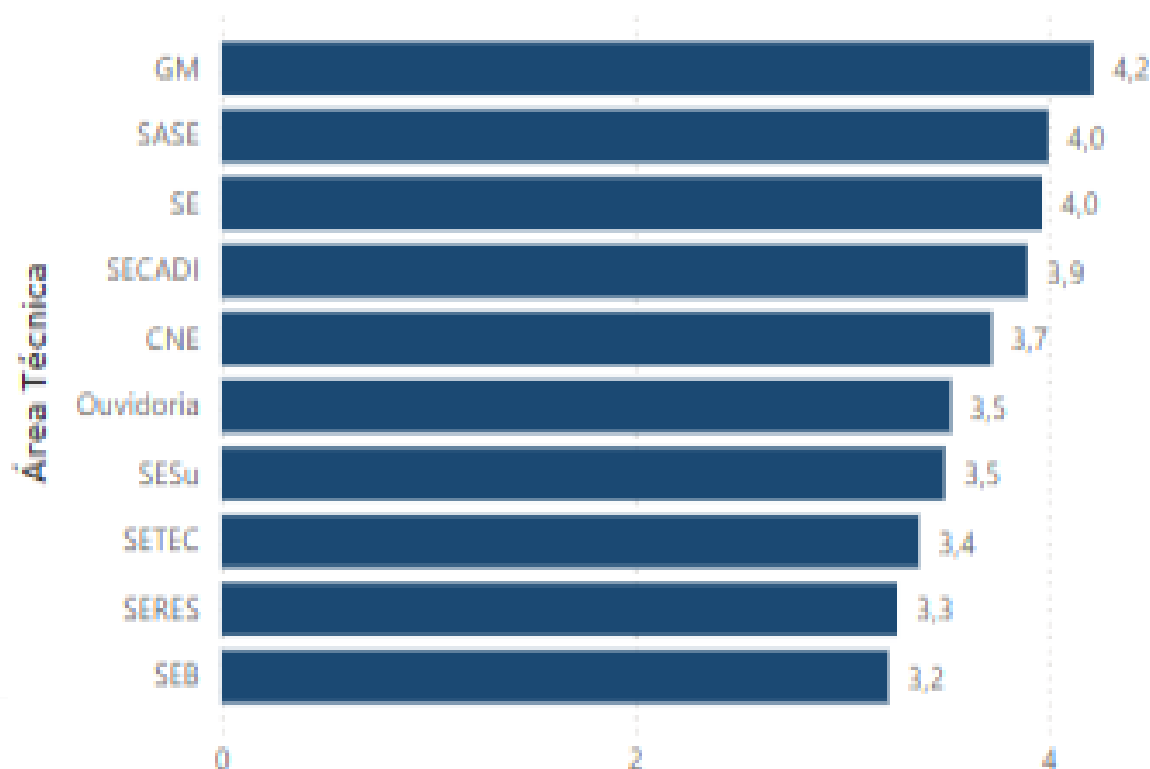


Entre as avaliações positivas, destacam-se comentários como:

"Claro e objetivo. Me forneceram todas as informações que precisava e que não consegui obter em outros meios de contato com o órgão."

Ao convertermos as respostas qualitativas para uma escala de 1 a 5, a compreensão média das respostas foi de 3,5. Essa conversão permitiu uma análise comparativa entre as áreas técnicas, destacando diferenças na clareza das informações fornecidas aos usuários.

Avaliação da clareza da resposta por área técnica

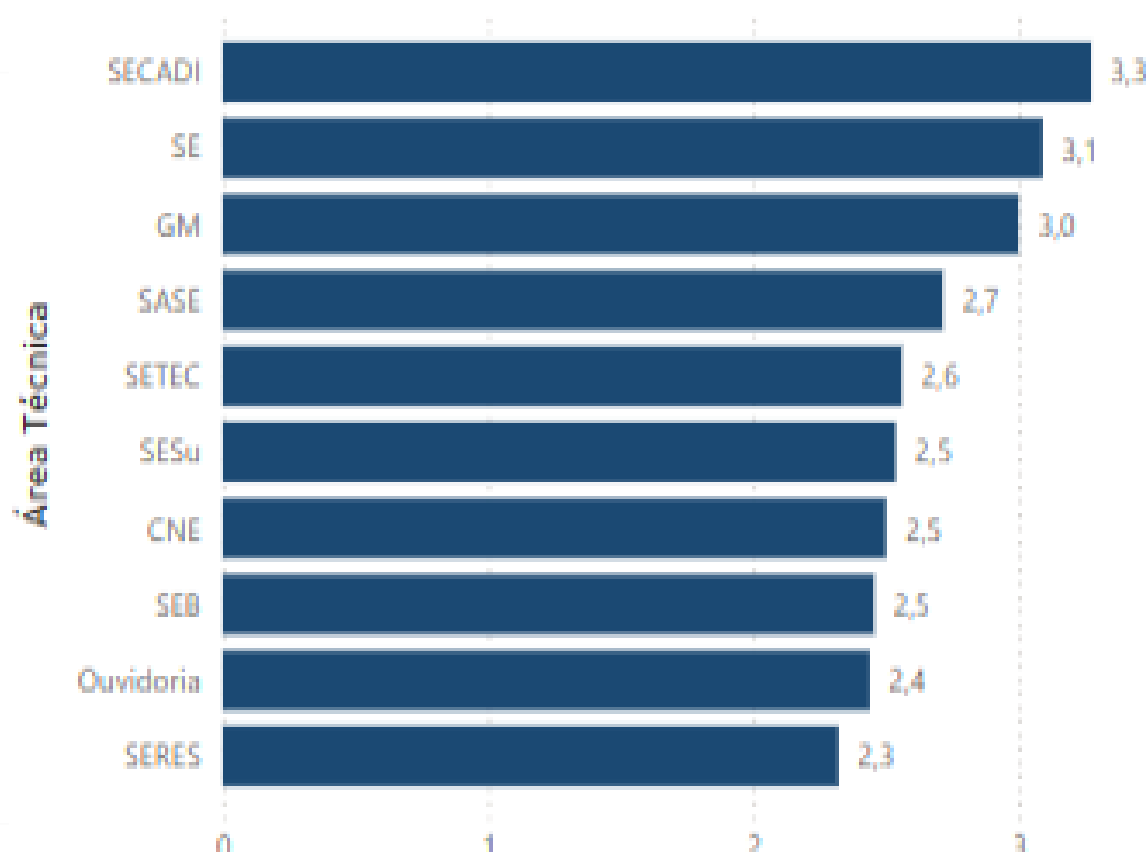




Essa análise demonstra que, embora algumas áreas técnicas tenham um desempenho satisfatório, ainda há espaço para melhorias na formulação das respostas, garantindo maior compreensão por parte dos cidadãos.

Já a satisfação média dos usuários em relação ao atendimento da Ouvidoria foi de 2,51 em uma escala de 1 a 5. Entre as áreas técnicas, a Secadi obteve a melhor avaliação, com 3,3, seguida pela SE (3,1) e GM (3,0). Já a Seres teve a menor média, com 2,3, enquanto a Ouvidoria registrou 2,4, evidenciando um nível de satisfação inferior à média ministerial.

Satisfação dos usuários por área técnica





Os resultados refletem o desafio de lidar com a diversidade de problemas enfrentados pelos cidadãos em sua relação com as instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas. Muitas manifestações respondidas pelas SERES e pela Ouvidoria tratam de questões que extrapolam a competência direta do MEC, como problemas administrativos internos das instituições privadas e a autonomia universitária, garantida pelo artigo 207 da Constituição Federal.

Afinal, Universidades e Institutos Federais possuem natureza autárquica e autonomia administrativa, patrimonial, financeira e didático-pedagógica, o que significa que, embora vinculadas ao MEC para fins de supervisão, têm canais próprios no Fala.BR para o tratamento de manifestações.

No mesmo sentido, as instituições privadas de ensino superior contam com autonomia acadêmica e administrativa, conforme o artigo 207 da Constituição Federal, sendo que a gestão de recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos é de sua exclusiva competência. Assim, conflitos internos devem ser resolvidos diretamente entre dirigentes, corpo docente, funcionários e alunos, seguindo os regulamentos institucionais de cada instituição.

Além disso, muitos dos assuntos abordados nas manifestações envolvem escolas da rede básica, cuja organização e supervisão são de responsabilidade dos Conselhos e Secretarias Estaduais e Municipais de Educação, conforme a Lei nº 9.394/96.



Em conclusão, a pesquisa de satisfação evidencia a necessidade de aprimorar a comunicação com os usuários, garantindo um melhor entendimento sobre as atribuições do MEC e os canais corretos para tratar suas demandas.

Ademais, torna-se essencial estreitar a relação da Ouvidoria com as demais áreas do MEC e com outros órgãos, como Conselhos Estaduais e Municipais de Educação, buscando soluções conjuntas para as demandas dos cidadãos. Esse alinhamento pode reduzir a judicialização de diversas questões que poderiam ser resolvidas administrativamente, por meio da cooperação entre os órgãos envolvidos, garantindo maior eficiência na resposta ao cidadão e contribuindo para a melhoria dos serviços educacionais.



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



Carta de Serviços

Em agosto de 2023, a Ouvidoria solicitou às áreas técnicas a indicação de pontos focais responsáveis pela gestão e edição da Carta de Serviços do Ministério da Educação (MEC). A Carta de Serviços está disponível publicamente no portal do governo:

 [Carta de Serviços do MEC.](#)



Após análise da Ouvidoria, constatou-se que o MEC possui 67 serviços cadastrados, distribuídos da seguinte forma:

- ✓ Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (Seres): 40 serviços
- ✓ Secretaria de Educação Superior (SESu): 14 serviços
- ✓ Secretaria de Educação Básica (SEB): 6 serviços
- ✓ Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão (Secadi): 5 serviços
- ✓ Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec): 1 serviço
- ✓ Subsecretaria de Gestão Administrativa (SGA): 1 serviço



Diante da rotatividade de servidores, em maio de 2024, a Ouvidoria solicitou uma nova atualização das indicações de gestores e editores da Carta de Serviços, uma vez que muitos dos responsáveis anteriormente designados já não estavam mais nos respectivos setores.

Com a atuação dos novos pontos focais, em agosto de 2024, a Ouvidoria iniciou reuniões setoriais com as secretarias, com os seguintes objetivos:

- Explicar a finalidade e importância da Carta de Serviços
- Orientar sobre o cadastro de novos serviços
- Detalhar o processo de atualização de serviços já cadastrados



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



Ao término das reuniões, reforçou-se a necessidade de revisão e atualização da Carta de Serviços, assegurando que os serviços cadastrados permanecem ativos e refletissem corretamente as informações disponibilizadas aos cidadãos.

O processo de revisão da Carta de Serviços foi fortalecido com o projeto em andamento de formulação do Plano de Transformação Digital do MEC. Esse projeto impulsionou reflexão institucional abrangente, envolvendo todas as secretarias na identificação de serviços, bases de dados e sistemas. Com isso, a revisão dos serviços cadastrados passa a estar integrada a um processo mais amplo de modernização e digitalização, garantindo maior eficiência, transparência e acessibilidade.

Para 2025, a Ouvidoria dará continuidade às reuniões de forma consultiva e colaborativa, acompanhando o processo de atualização da Carta de Serviços e promovendo melhorias na gestão e transparência das informações, garantindo um atendimento mais eficaz ao público.



Interlocução com Demais Áreas

A Ouvidoria do MEC atua de forma estratégica na interlocução com as demais áreas do Ministério e com outros órgãos da administração pública, buscando aprimorar a gestão das manifestações recebidas e fortalecer a cooperação interinstitucional. Essa articulação é essencial para garantir respostas mais ágeis, precisas e fundamentadas aos cidadãos, além de otimizar o fluxo interno de tratamento das demandas.

As principais ações desenvolvidas nesse eixo incluem:

Reuniões com Outras Áreas do MEC

Ao longo do ano, foram realizadas reuniões com as secretarias do Ministério, abordando temas como:

- Melhoria no fluxo de tramitação das manifestações dentro do MEC;
- Padronização e qualificação das respostas enviadas aos cidadãos;
- Acompanhamento e atualização da Carta de Serviços, garantindo que as informações prestadas sejam atualizadas e fiéis à realidade dos serviços ofertados pelo Ministério;
- Identificação de gargalos e propostas de aprimoramento no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Reuniões com Pontos Focais

Para garantir um tratamento eficiente das demandas, a Ouvidoria manteve um diálogo contínuo com os pontos focais das secretarias e órgãos vinculados ao MEC. Essas reuniões tiveram como objetivo:

- Capacitação e orientação sobre a plataforma Fala.BR e o fluxo de resposta às manifestações;
- Identificação de dificuldades e implementação de melhorias nos processos internos;
- Apoio no tratamento de demandas recorrentes, reduzindo prazos de resposta e aumentando a eficiência na resolução de questões complexas.

Relação com Outras Ouvidorias

A Ouvidoria do MEC também fortaleceu sua interlocução com outras ouvidorias de órgãos parceiros, promovendo um trabalho colaborativo para o aprimoramento do atendimento ao cidadão. Entre os órgãos com os quais houve interação, destacam-se: Funasa, Dataprev, Inep, Capes, FNDE, Ministério da Saúde e Ministério dos Transportes.

Essas reuniões tiveram como objetivo conhecer as melhores práticas adotadas por outras ouvidorias no tratamento de manifestações, compartilhando experiências sobre procedimentos internos, estratégias de resposta e ferramentas utilizadas. Além disso, a troca de informações permitiu alinhar fluxos de trabalho para otimizar a tramitação de demandas que envolvem mais de um órgão, garantindo maior eficiência na resolução de questões complexas e melhorando a experiência dos usuários.



Com essas ações, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a eficiência na gestão das manifestações e a melhoria contínua da comunicação institucional, consolidando-se como um canal essencial para o fortalecimento da relação entre o cidadão e a administração pública.

Ferramentas de Ouvidoria

A Ouvidoria do MEC tem buscado modernizar a gestão das manifestações por meio de ferramentas que facilitam tanto o monitoramento de indicadores quanto o gerenciamento interno das demandas. Duas soluções se destacam nesse processo:

Painel de Monitoramento da Ouvidoria

O Painel de Monitoramento foi desenvolvido para permitir que todo o Ministério acompanhe os principais indicadores das manifestações recebidas, com foco especial nas áreas técnicas responsáveis pela formulação das respostas. A ferramenta apresenta dados estratégicos, incluindo:

- Número de manifestações por área técnica
- Tempo médio de resposta
- Assuntos mais demandados
- Evolução mensal dos pedidos

Com essas informações, o painel favorece a transparência e a tomada de decisões baseadas em dados, permitindo que cada área técnica avalie seu desempenho e identifique oportunidades de melhoria no tratamento das manifestações.



Aplicativo OuvÁgil

O OuvÁgil foi desenvolvido como uma solução interna para a gestão das manifestações, oferecendo uma interface intuitiva e funcional para os analistas. Seu principal objetivo é facilitar o monitoramento, a organização e a análise das demandas recebidas, proporcionando maior eficiência no fluxo de trabalho da Ouvidoria.

Entre as funcionalidades do aplicativo, destacam-se:

- Registro detalhado das manifestações, incluindo data de recebimento, tipo de solicitação, breve descrição do assunto e responsável pelo atendimento;
- Controle de prazos, auxiliando no acompanhamento de prorrogações e no cumprimento dos tempos de resposta;
- Base de conhecimento integrada, contendo todos os assuntos e subassuntos do MEC, vinculados às secretarias responsáveis;
- Repositório de textos padronizados e homologados, permitindo respostas mais ágeis e uniformes para manifestações frequentes.

Uma característica relevante do OuvÁgil é que a ferramenta foi desenvolvida voluntariamente por um colaborador da Ouvidoria, que apresentou o projeto ao público durante a Semana de Inovação da ENAP 2024.

Essas iniciativas refletem o compromisso da Ouvidoria em aprimorar a eficiência no atendimento ao cidadão, utilizando tecnologia e inovação para qualificar a gestão das manifestações e fortalecer a transparência institucional.



Considerações Finais

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do MEC consolidou avanços significativos na gestão das manifestações, fortalecendo sua capacidade de resposta e aprimorando a interlocução com as áreas técnicas e outros órgãos. Entre as principais entregas do ano, destacam-se:

- Painel de Monitoramento da Ouvidoria: Desenvolvimento de ferramenta interativa para o acompanhamento em tempo real dos indicadores das manifestações, permitindo uma análise mais detalhada das demandas.
- Implantação do Aplicativo OuvÁgil: Solução inovadora para otimizar a gestão interna das manifestações, garantindo maior agilidade no monitoramento e no registro de informações.
- Revisão da Carta de Serviços: Atualização e validação dos serviços oferecidos pelo MEC, alinhando-se ao Plano de Transformação Digital do Ministério.
- Reforço na interlocução com outras áreas: Realização de reuniões setoriais para aprimorar o fluxo de respostas e fortalecer a colaboração entre secretarias.
- Parcerias interinstitucionais: Fortalecimento da relação com ouvidorias de outros órgãos (Funasa, Dataprev, Inep, Capes, FNDE, Ministério da Saúde e Ministério dos Transportes), permitindo a troca de melhores práticas e a resolução mais eficiente de demandas conjuntas.



- Monitoramento de políticas públicas: Análise e encaminhamento das principais manifestações relacionadas a programas, auxiliando na melhoria da comunicação e na resolutividade das demandas.
- Pesquisa de satisfação: Coleta e análise de feedbacks dos usuários, resultando na identificação de desafios e oportunidades de melhoria na gestão das manifestações.

Perspectivas para 2025

Para 2025, a Ouvidoria do MEC continuará a investir em aprimoramentos operacionais e estratégicos, com o objetivo de ampliar a eficiência no atendimento ao cidadão e fortalecer seu papel como canal de gestão participativa. As principais metas incluem:

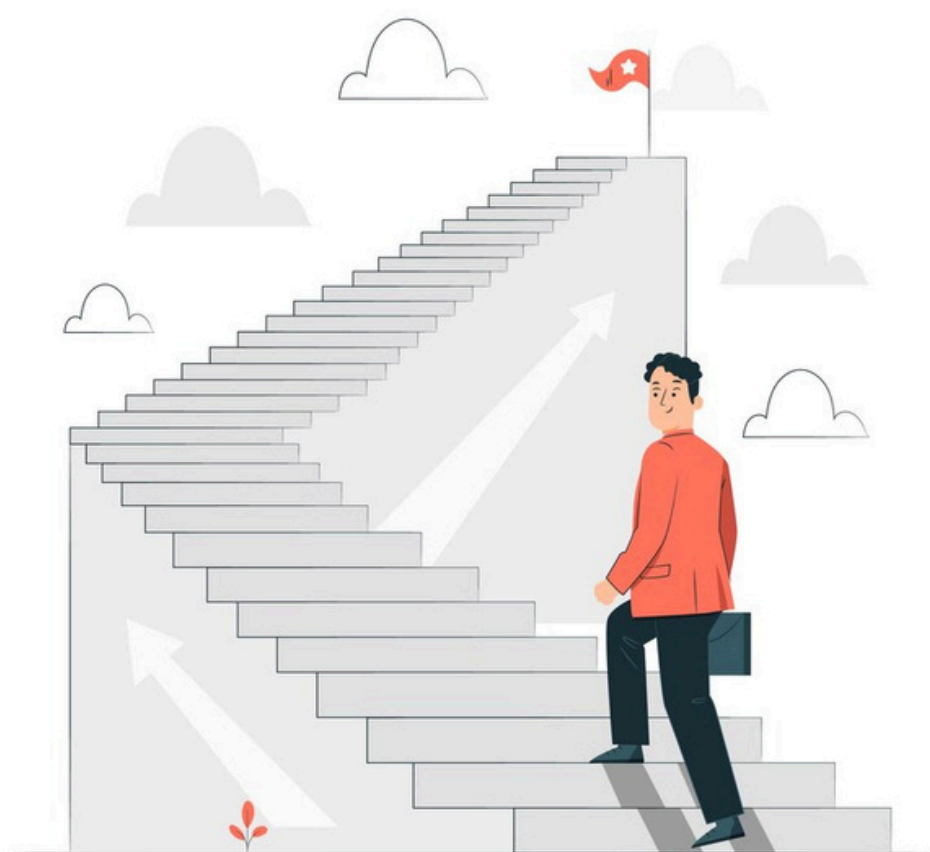


Imagem: <https://br.freepik.com/>

- Aprimoramento da comunicação com os usuários: Aprimorar orientações sobre as competências do MEC e os canais adequados para cada tipo de demanda.



- Expansão do uso de tecnologia: Aperfeiçoamento do Aplicativo OuvÁgil e do Painel de Monitoramento para otimizar a gestão interna e facilitar o acesso às informações.
- Fortalecimento da cooperação interinstitucional: Ampliação da interlocução com outros órgãos para solução administrativa de demandas e prevenção da judicialização de conflitos.
- Capacitação das equipes e melhoria nas respostas: Desenvolvimento de treinamentos para a equipe da ouvidoria e para os pontos focais das secretarias, visando aumentar a qualidade e a clareza das respostas enviadas aos cidadãos.
- Monitoramento contínuo das manifestações: Utilização de análise de dados para antecipar tendências, identificar desafios recorrentes e propor soluções para a melhoria das políticas públicas educacionais.

Com essas iniciativas, a Ouvidoria do MEC se consolidará como canal essencial para a participação cidadã e para a melhoria da gestão educacional, garantindo atendimento mais ágil, transparente e eficiente.

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO