



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

2023

Plano de Ação

Ouvidoria - MEC

Janeiro de 2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Sobreira de Santana

Secretária Executiva do Ministério da Educação

Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

Ouvidor

José dos Reis de Oliveira

Coordenadora de Ouvidoria

Patrícia Dias de Brito

Equipe da Ouvidoria

Adriano França Rodrigues

André Luiz Martins Galvão

Jadir Maia de Almeida

Altamira De Oliveira Alves

Ivaneide Kelly Silva de Souza

Larissa Rosa Feitosa

Lindson Gomes De Souza

Luana Lauviah Freire Da Cruz

Rayanne Ribeiro Souza

Daniel Miranda Cunha

Arlington da Silva de Oliveira



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Sumário

I- Introdução.....	4
II- Objetivo Geral.....	5
III- Objetivos Específicos	5
IV- Acompanhamento das Atividades.....	5
V- Anexo I- Cronograma de Atividades.....	6



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

I- Introdução

As Ouvidorias públicas atuam como importantes instrumentos de gestão para a administração pública. Assim, por meio da visão de futuro, é possível criar opções capazes de gerar benefícios mútuos e que contemplem todas as partes envolvidas.

Atua por meio da mediação de conflitos e tem como uma de suas missões promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Pode ainda contribuir efetivamente para o fortalecimento da cidadania e do controle social.

A legitimação do papel da ouvidoria se dá quando exerce com efetividade sua real função de representante do cidadão, acolhendo-o com o devido respeito, com um atendimento de qualidade, estimulando a transparência, a participação e o controle social na busca pela melhoria dos serviços públicos.

O Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo às Ouvidorias competências que vão muito além do mero recebimento de manifestações nos canais de atendimento, incluindo avaliações e análises sistematizadas de suas demandas.

A Ouvidoria do Ministério da Educação (OUV/MEC) é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da educação, conforme disposto no Art. 2º do Decreto nº 11.342, de 1º de Janeiro de 2023.

A Ouvidoria do MEC atua como instância de controle e participação social, com o propósito de auxiliar no aprimoramento da gestão do órgão, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos dos usuários, seja ele externo ou interno, por meio da interlocução com as unidades internas do Ministério e da análise e tratamento das manifestações de ouvidoria, classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. consoante à Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.094/2017, ao Decreto nº 9.492/2018 e à Portaria CGU nº 581/2021 e aos pedidos de Acesso à Informação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

II- Objetivo Geral

O presente Plano de Ação visa detalhar objetivos e metas voltados para a melhoria dos resultados no desempenho da Ouvidoria do MEC em 2023. Propor ações norteadoras, visando a melhoria dos resultados, bem como o cumprimento de suas competências legais, conforme disposto na Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.094/2017, ao Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

III- Objetivos Específicos

Estabelecer um conjunto de ações e atividades integradas para promover a participação social e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos, e ainda a melhoria do desempenho institucional, zelando pela autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

IV- Acompanhamento das Atividades

A Ouvidoria acompanhará todas as atividades propostas no cronograma deste Plano de Ação, como também divulgará o desenvolvimento de cada atividade na página da Ouvidoria, no sítio do MEC: www.gov.br/mec



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

V-Anexo I- Cronograma de Atividades

Objetivos	Ações	Prazos
Formalizar os fluxos de atendimento da ouvidoria.	Desenhar e mapear todos os fluxos de atendimento da ouvidoria de acordo com os normativos vigentes.	Janeiro de 2023
Promover infraestrutura de base de dados.	Promover a inclusão de assuntos, subassuntos e tags específicas, visando a correta classificação de manifestações e a adequada extração de relatórios, sem a necessidade de acompanhamento por planilha de uso interno.	Janeiro de 2023
Capacitar os colaboradores da Ouvidoria MEC.	Promover e capacitar todos os colaboradores da Ouvidoria MEC, para ciência dos principais normativos, visando desenvolver atividades com autonomia.	Fevereiro de 2023
Utilizar o Módulo de tramitação do Fala.br	Treinar todos os servidores da ouvidoria e colaboradores indicados pelas unidades técnicas para utilização do novo módulo de tratamento do Fala.BR. Elaborar um Guia Simplificado para colaboradores, pontos focais de Ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: Até Março 2023
Atualizar a Página da Ouvidoria do MEC no sítio eletrônico oficial do Órgão.	Produzir e atualizar o conteúdo a ser disponibilizado e submeter à Assessoria de Comunicação para inclusão na página do MEC, dentre os conteúdos, os relatórios de atividades da Ouvidoria e este Plano de Ação.	Março de 2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Solicitar a inclusão da Carta de Serviços no site do MEC e no Portal de Serviços do Gov.br.	Solicitar à Assessoria de Comunicação a inclusão da Carta de Serviços no Portal do MEC, redirecionando as informações disponíveis no Portal de serviços do gov.br	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: Março de 2023
Propor à CONJUR e ao Gabinete do Ministro a publicação de Ato normativo definindo orientações para atuação do Conselho de Usuários e para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços do MEC.	Elaborar minuta de portaria para estabelecer competência à Ouvidoria e às Unidades administrativas do Ministério da Educação, para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e definir as orientações para a atuação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: Abril de 2023
Estabelecer o Conselho de Usuários do MEC.	Elaborar Cronograma dos serviços a serem avaliados.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: Maio de 2023
Convocar Conselheiros	Convocar conselheiros pelos diversos canais de comunicação junto à Assessoria de Comunicação e Fala.BR.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: A partir de Maio de 2023.
Criar enquetes para participação dos conselheiros.	Elaborar enquetes junto ao conselho de usuários e público externo, com fluxo de apresentação para os gestores dos serviços, para adoção de providências.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: A partir de Junho de 2023.
Propor à CONJUR e ao Gabinete do Ministro a atualização/readequação de normativo que estabelece as competências e funcionamento da Ouvidoria do MEC.	Elaborar Minuta de Ato Normativo propondo a alteração da portaria 1053/2022 para aprovação e publicação.	Janeiro de 2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Propor à CONJUR e ao Gabinete do Ministro a atualização/readequação de normativo que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão do MEC- SIC MEC.	Elaborar Minuta de Ato Normativo propondo a alteração da portaria 992/2021 para aprovação e publicação.	Março de 2023.
Compilar Orientações quanto ao tratamento dos pedidos de Acesso à Informação com base em normativos vigentes.	Elaborar um Guia contendo Orientações quanto ao tratamento dos pedidos de Acesso à Informação e envio para todas as unidades do MEC a fim de padronizar entendimentos e melhorar a relação entre órgão/cidadão.	Janeiro de 2023
Auditar as pesquisas de satisfação dos usuários.	Implementar rotina de avaliação das pesquisas de satisfação dos usuários, a fim de verificar eventuais falhas da Ouvidoria e das áreas no envio das respostas e possível correção, de forma a prestar atendimento ativo aos usuários.	Periodicamente
Fomentar o funcionamento da Ouvidoria.	Propor a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria com a disponibilização de servidores.	Fevereiro de 2023
Criação de ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações de Ouvidoria.	Implementar ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações pela equipe da Ouvidoria, com a introdução de rotinas de feedback aos colaboradores da unidade de Ouvidoria com o objetivo de aprimorar o atendimento prestado pela unidade, garantindo um serviço de melhor qualidade aos usuários.	Abril de 2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Promover a transparência de desempenho.	Elaborar o Plano de Ação das atividades de Ouvidoria em conjunto com a elaboração do Relatório de Anual de Gestão da Unidade.	2023
Solicitar a disponibilização de software de tarjamento.	Solicitar junto à Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação a liberação para uso de software de tarjamento e fomentar o uso do mesmo pelas unidades do MEC a fim de atender ao disposto em normativos vigentes.	Março de 2023
Painel de BI de Ouvidoria.	Elaborar relatórios gerenciais dinâmicos de monitoramento das demandas de ouvidoria. Permitindo a análise e o compartilhamento dos conjuntos de dados relevantes a fim de possibilitar a tomada de melhores decisões.	<ul style="list-style-type: none">Expectativa: Julho de 2023