

RELATÓRIO ANUAL DE DEMANDAS DE OUVIDORIA 2020

Ministério da Educação

1. Apresentação Geral

A Unidade de Ouvidoria do Ministério da Educação (OUV/MEC) é subordinada à Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) do Gabinete do Ministro, conforme disposto no inciso V do art. 5º do Anexo I do Decreto nº 10.195/2019.

Em 2020, com a promulgação do referido decreto, foi criada a Unidade de Ouvidoria do MEC, atividades até então desenvolvidas por um Núcleo de Ouvidoria.

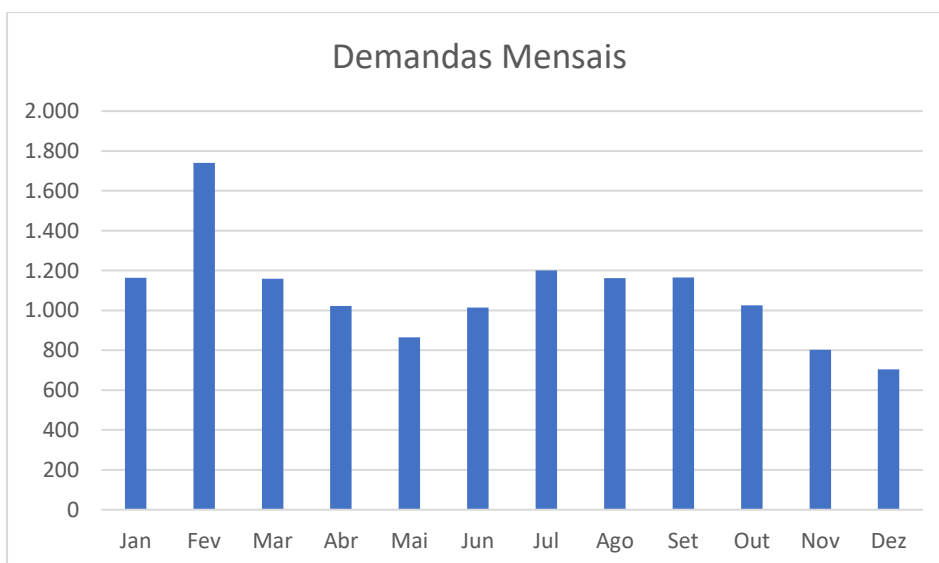
A Ouvidoria do MEC atua como instância de controle e participação social, com o propósito de auxiliar no aprimoramento da gestão do órgão, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário, seja usuário externo ou interno, por meio da interlocução com as unidades internas do Ministério e da análise e tratamento das manifestações de ouvidoria, classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação, 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.

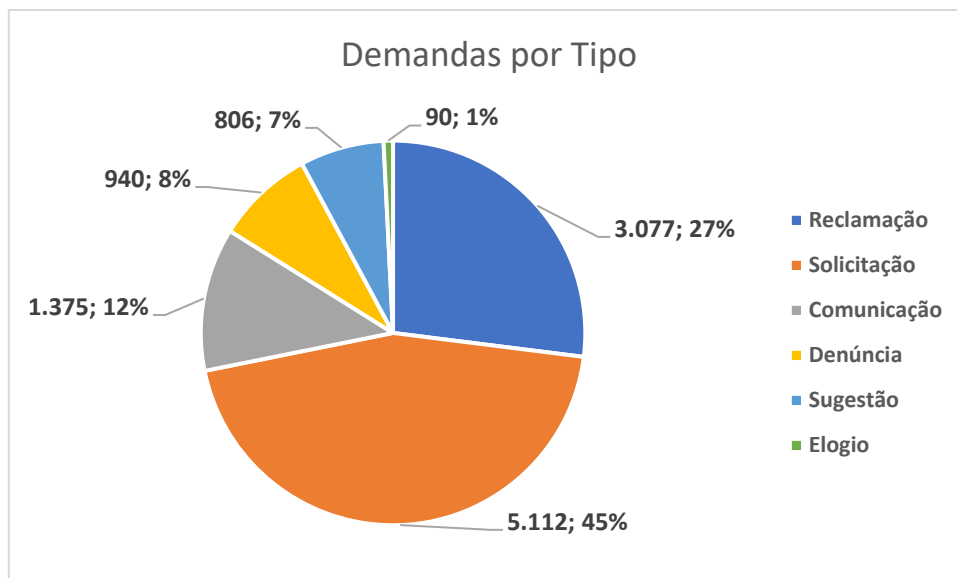
2. Estrutura

Atualmente a estrutura da Ouvidoria, conforme previsão legal, definida Decreto nº 10.195/2019, é composta pelo ouvidor, por um coordenador e por um assistente técnico. Esta estrutura já estava deficiente e com a capacidade de entrega comprometida, o que foi agravado com a edição da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021.

3. Dados de Manifestação de Ouvidoria

Em 2020 a ouvidoria do MEC recebeu um total de **13.027 demandas** de ouvidoria, sendo que desse total 1.627 foram encaminhadas para outros órgãos externos ou arquivadas.



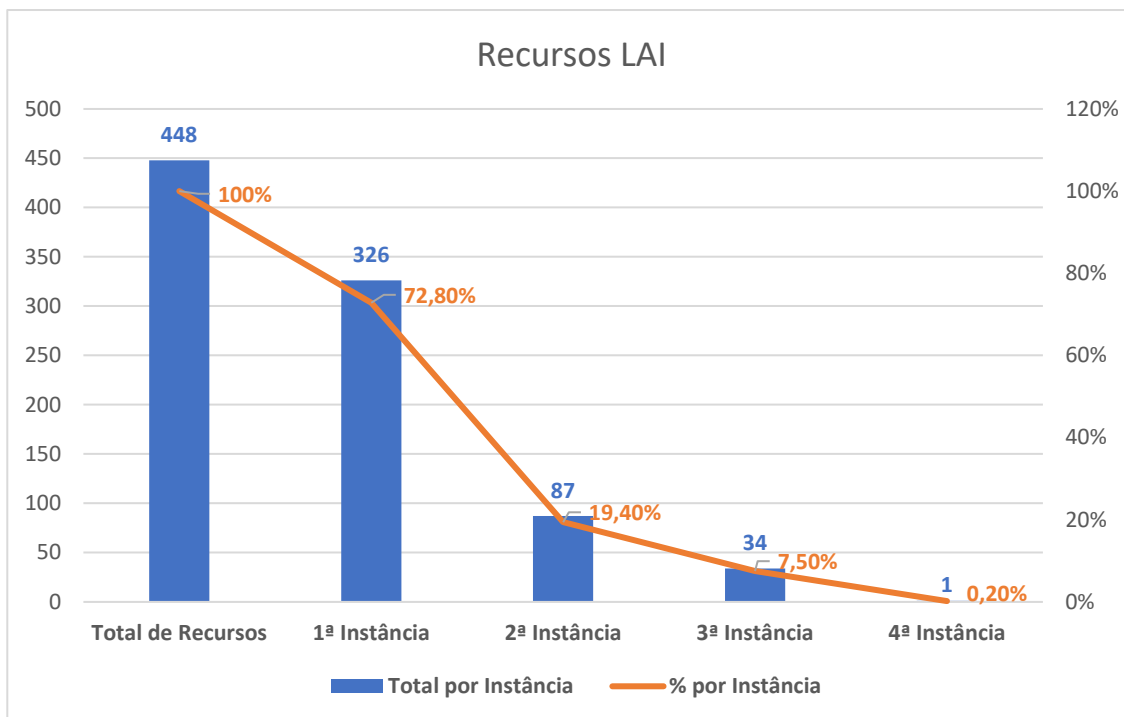


O prazo médio de respostas no ano de 2020 ficou em torno de 49 dias, sendo que 80% foram respondidas no prazo e 20% fora do prazo.



4. Dados de LAI – Lei de Acesso à Informação

No exercício de 2020 a ouvidoria do MEC tratou um total de **3.427** pedidos de acesso à informação, sendo que o **tempo médio de resposta foi de 14 dias**.



5. Considerações Finais

Devido a pandemia causada pela Covid-19, houve um aumento nas demandas de ouvidoria. Assim como vários setores do MEC, a unidade de ouvidoria funcionou no modelo de teletrabalho, o que trouxe novos e grandes desafios na prestação e manutenção dos serviços de ouvidoria, alterando processos e procedimentos para se adaptar aos “novos tempos”, incorporando novas competências, essenciais para a comunicação, controle e entrega remota de suas atividades, para atender as demandas deste Ministério, concluindo o exercício de 2020 com êxito nos resultados e entregas.