

Relatório Ouvidoria

2021



Ministério da Educação



Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Educação

Milton Ribeiro

Secretário Executivo

Victor Godoy Veiga

Assessor especial de controle interno

Alexandre Gomide Lemos

Ouvidor

José dos Reis de Oliveira

Equipe Técnica da Ouvidoria

Edivar Ferreira de Noronha Júnior

Jadir Maia Almeida

Jorge Vinícios da Rocha Moreira

Vanessa Azevedo da Silva Oliveira

Apoio Técnico Administrativo

Adriano França Rodrigues

Ana Paula Ferreira de Souza

Ivaneide Kelly Silva de Souza

Silvânia Santiago dos Reis

Estagiária

Maria Luiza Hayden Soares Prado da Silva

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação..... | 4 |
| 2. Da Ouvidoria do MEC | 5 |
| 3. Dados Quantitativos – 2021..... | 5 |
| 3.1. Demandas de Ouvidoria..... | 5 |
| 3.1.1. Satisfação e Resolutividade | 8 |
| 3.2. Demandas da LAI | 9 |
| 4. Perspectivas | 11 |

1. Apresentação

A Ouvidoria Pública é o principal canal de participação e controle social que aproxima o cidadão do Estado e o atendimento é a essência da ouvidoria. É por meio dele que realizamos o importante trabalho de facilitar o diálogo entre o cidadão e o Estado.

A legitimação do papel da ouvidoria se dá quando a ouvidoria 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. Devemos lembrar sempre que o Estado foi concebido para servir a sociedade e não contrário.

Nesse sentido, a verdadeira mediação que uma ouvidoria deve promover entre os cidadãos e a respectiva organização é, essencialmente, instrumental e estratégica, a fim de que as externalidades para a sociedade e para gestão sejam conferidas ao máximo.

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.

Portanto, o objetivo deste relatório anual é apresentar, de forma clara e objetiva, o quantitativo de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos e tratados na ouvidoria deste Ministério.

Todas as demandas são inseridas na Plataforma Fala.BR e encaminhadas às áreas técnicas para que providenciem as respostas aos usuários. Assim que a ouvidoria recebe retorno, as manifestações são avaliadas para verificar se estão de acordo com o solicitado e em linguagem apropriada. Após essa análise, encaminha-se resposta aos usuários.

Os dados e informações que constam neste relatório foram extraídos do Fala.BR, do “Painel Resolveu?” e do “Painel Lei de Acesso à Informação”, todos da Controladoria-Geral da União.

2. Da Ouvidoria do MEC

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

Atualmente a força de trabalho da ouvidoria do MEC é composta por dez pessoas, distribuídas conforme demonstrado na tabela abaixo:

| Servidores | Atividade Meio | | Atividade Fim | | TOTAL |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | Com cargo em comissão | Sem cargo em comissão | Com cargo em comissão | Sem cargo em comissão | |
| Quadro do MEC | - | - | - | 2 | 2 |
| Requisitados outros órgãos | - | - | 1 | - | 1 |
| Comissionados sem vínculo efetivo | - | - | 2 | - | 2 |
| Terceirizados | - | 2 | - | 2 | 4 |
| Estagiários | - | 1 | - | - | 1 |
| Total Geral | - | 3 | 3 | 4 | 10 |

Tabela 1

3. Dados Quantitativos - 2021

A Ouvidoria do MEC recebeu e tratou um total de **12.007** (doze mil e sete) demandas ao longo do ano de 2021, sendo 9.028 (nove mil e vinte e oito) manifestações de ouvidoria e 2.979 (dois mil novecentos e setenta e nove) pedido de acesso à informação.

3.1. Demandas de Ouvidoria

As demandas típicas de ouvidoria: reclamação, elogio, solicitação, denúncia, comunicação e simplifique, tiveram uma redução em torno de trinta por cento em comparação com o ano anterior.

O gráfico 1, abaixo, ilustra bem a evolução histórica entre os anos de 2020 e 2021.

Série Histórica/Evolução Manifestações

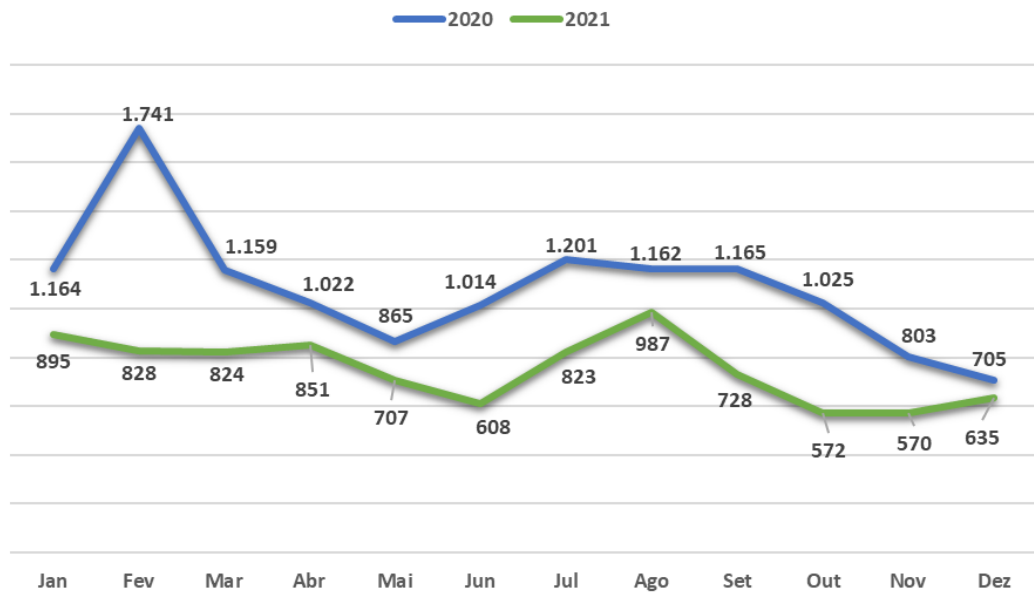


Gráfico 1: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Acreditamos que a redução no número de demandas registradas se deve ao fato de que no ano anterior, 2020, houve um grande aumento nas demandas por conta da pandemia causada pelo vírus da Covid-19, sendo que naquele ano foi registrado um aumento na ordem de 33%. Valor bem acima da média de registros anuais em períodos anteriores para esta Pasta.



Figura 1: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

A figura 1 acima demonstra que 98% das demandas recebidas em 2021, pela ouvidoria do MEC, foram respondidas dentro do prazo estabelecido em Lei. Outra constatação, é que o tempo médio da resposta fornecida ao cidadão

foi de 19 dias, bem abaixo do prazo normativo. Se compararmos com o ano de 2020, é uma **redução de exatos 37 dias** na resposta encaminhada aos usuários dos serviços do MEC.

A maioria das demandas recebidas são do tipo solicitações, seguido por reclamações e denúncias. Na figura 2, abaixo, consta todas as manifestações recebidas na ouvidoria do MEC no ano de 2021.



Figura 2: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Já no gráfico 2 identificamos os assuntos mais demandados à ouvidoria do MEC em todo o período de 2021.

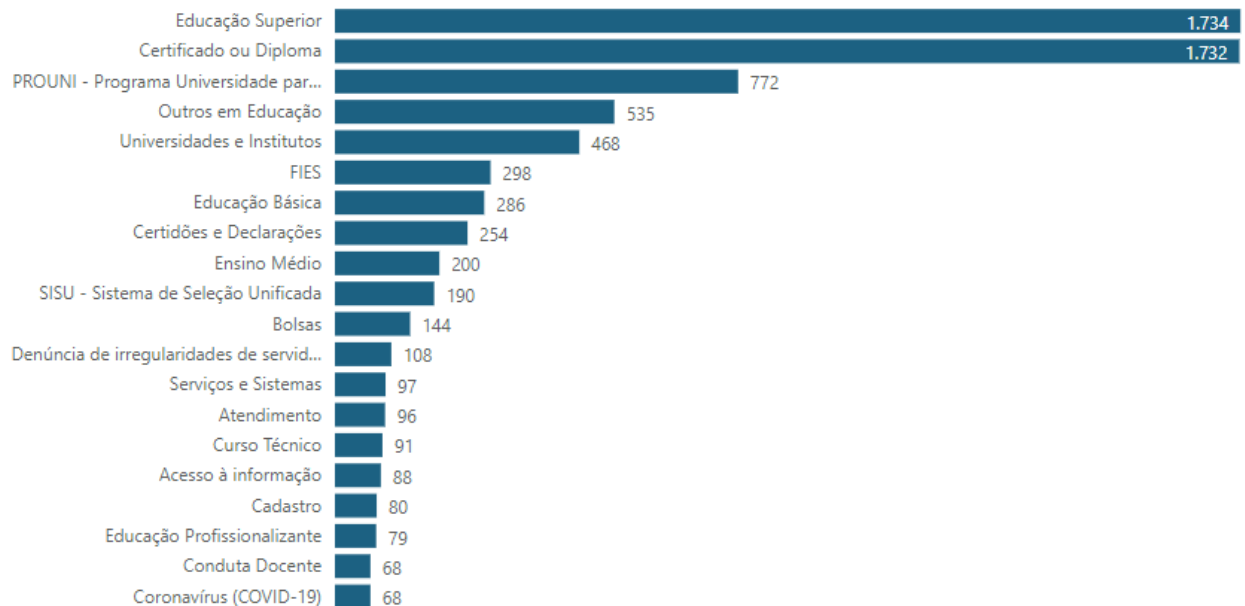


Gráfico 2: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

3.1.1. Satisfação e Resolutividade

A satisfação média com o atendimento de ouvidoria prestado pelo MEC no ano de 2021, segunda pesquisa respondida pelos próprios usuários, foi de 46,04%, sendo que o somatório de respostas *Muito Satisfeito*, *Satisfeito* e *Regular* perfaz um total de **54,14%**.



Figura 3: <https://painéis.cgu.gov.br/resolveu>

Quando os usuários dos serviços do MEC foram perguntados se suas demandas foram resolvidas, dentre àqueles que responderam a pesquisa, pouco mais da metade afirmaram que sim ou que foi parcialmente atendida, conforme demonstrado na figura abaixo.

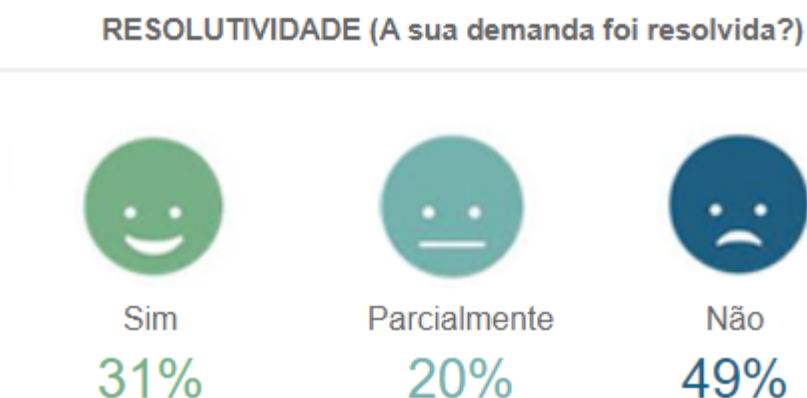


Figura 4: <https://painéis.cgu.gov.br/resolveu>

3.2. Demandas da LAI

As demandas referentes aos pedidos de acesso à informação, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 e recebidas no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, representaram um total de 25% das demandas tratadas pela Unidade de Ouvidoria do MEC.

Foram um total de 2.979 (dois mil novecentos e setenta e nove) pedidos de acesso à informação respondidos pelo MEC, no ano de 2021.

O MEC foi o oitavo colocado no ranking dos órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação do Governo Federal e o tempo de resposta foi em média de 13 dias, conforme ilustra a figura 5.



Figura 5: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

Dos 2.979 pedidos de acesso à informação direcionados ao MEC, em 7% das vezes o usuário retornou ao sistema para responder a pesquisa de satisfação, que ficou, na média, em 3,17 conforme demonstrado na figura abaixo.

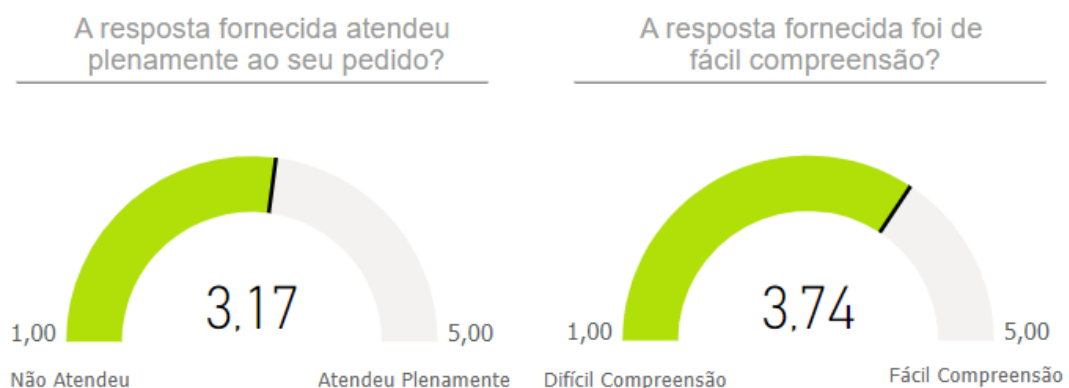


Figura 6: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

A maioria dos pedidos de acesso à informação, cerca de 79%, foram concedidos aos usuários e apenas 4,9% foram negados. Cabe salientar que do total de pedidos analisados pela ouvidoria do MEC, mais de 12% não era de competência da Pasta. No gráfico 3 podemos verificar melhor os tipos de respostas aos pedidos.

TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS

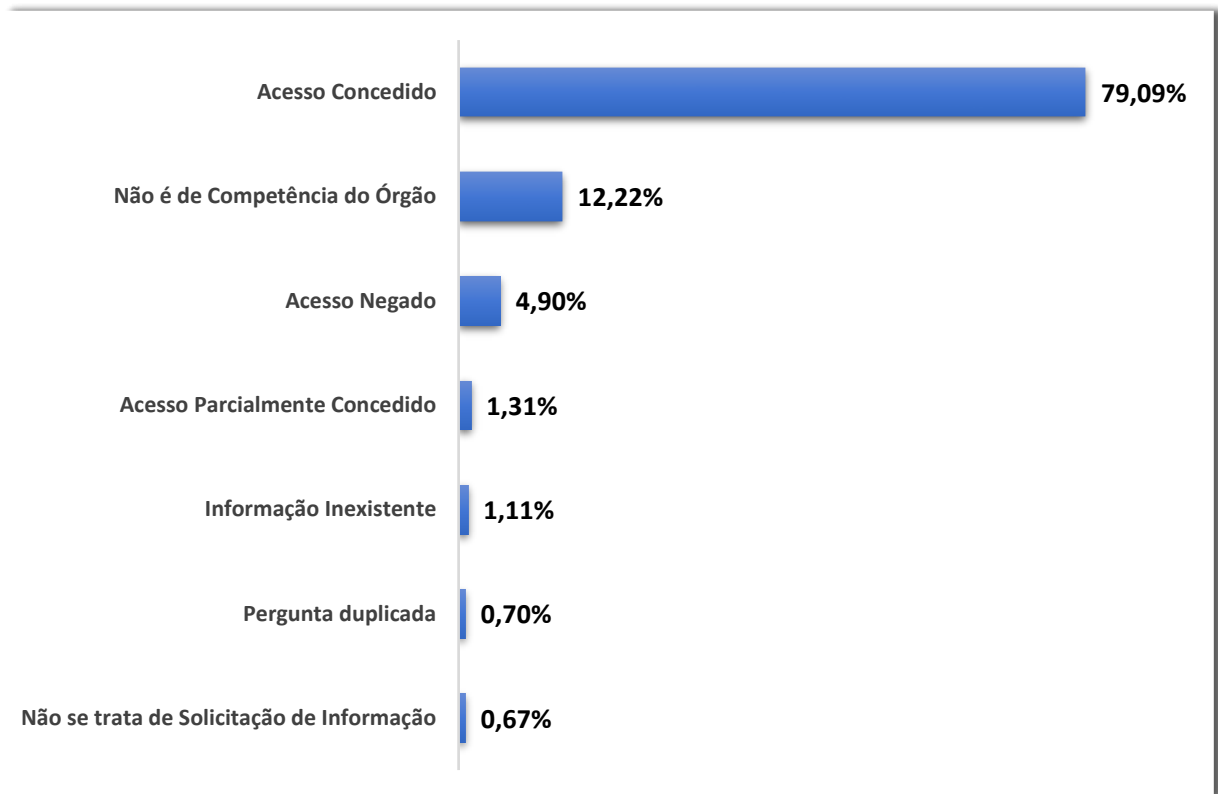


Gráfico 3: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

Apenas 384 (trezentos e oitenta e quatro), ou seja 12,89% dos pedidos de acesso à informação tiveram recursos interpelados pelos solicitantes, dos quais em sua maioria, 77%, foram deferidos na primeira instância e somente 19% foram encaminhados para a segunda instância. Na figura 7 pode-se observar melhor o quantitativo de recursos para cada instância.

TOTAL DE RECURSOS



Figura 7: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

4. Perspectivas

Para o exercício de 2022 a ouvidoria do MEC tem por objetivo melhorar seu indicador no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU, com ênfase nos processos internos de ouvidoria, principalmente no que tange ao tratamento das manifestações direta e somente via Plataforma Fala.BR em todo o MEC.

Outra importante ação para o próximo ano é a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário e a realização de consultas do processo de avaliação de serviços públicos, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Para que todas estas ações e as que constam no Plano de Ação de 2022 possam ser iniciadas e as metas alcançadas, se faz necessário um incremento na força de trabalho da ouvidoria e um novo mapeamento de processos com vistas a melhoria dos procedimentos internos, aderente à realidade do MEC e aos desafios de ampliar o controle e a participação social neste Ministério da Educação.