

Relatório de Gestão Ouvidoria - MEC 2022



Brasília, janeiro de 2023

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Sobreira de Santana

Secretária Executiva

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
Altamira De Oliveira Alves
Daniel Miranda Cunha
Ivaneide Kelly Silva de Souza
Jadir Maia de Almeida
Larissa Rosa Feitosa
Lindson Gomes De Souza
Luana Lauviah Freire Da Cruz
Rayanne Ribeiro Souza

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Da Ouvidoria do MEC e Estrutura de Pessoal	5
3. Instalações Físicas e Canais de Atendimento.....	6
4. Competências da Ouvidoria.....	7
5. Resultados Qualitativos	9
6. Dados Quantitativos – 2022 Manifestações Recebidas	11
6.1. Histórico de manifestações de Ouvidoria.....	11
6.2. Análise de Manifestações recebidas em 2022	12
6.3. Tempo Médio de Resposta.....	13
6.4. Detalhamento Por Tipo de Manifestação	13
6.4.1 Satisfação e Resolutividade.....	16
7. Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.....	19
7.1. Do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC	19
7.2. Instalações e Canais de Atendimento do SIC	20
7.3. Atendimento ao Cidadão	21
7.4. Quantitativo de Manifestações do SIC- Demandas da LAI.....	21
7.4.1. Perfil do Usuário	24
7.4.2. Recursos	25
8. Transparência Ativa- MEC.....	26
9. Conselho de Usuários.....	28
10. Perspectivas- Plano Anual de Ouvidoria	29
11. Considerações Finais.....	32

1. APRESENTAÇÃO

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.

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.

O presente relatório de gestão se traduz em uma ferramenta essencial para dar transparência as ações da Ouvidoria do MEC e, conseqüentemente, contribuir para a prestação de contas ante o compromisso assumido com o cidadão, a partir das manifestações recebidas.

Além disso, o relatório é de extrema importância para os dirigentes das unidades do MEC, pois permite identificar pontos em que melhorias podem ser implementadas, visando garantir a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos cidadãos, auxiliando na tomada de decisões e no estabelecimento de metas para aprimorar constantemente sua atuação.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são inseridas na Plataforma Fala.BR e encaminhadas às áreas técnicas quando a resposta não está em transparência ativa, para que providenciem as respostas aos usuários.

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

2. DA OUVIDORIA DO MEC E ESTRUTURA DE PESSOAL

A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 2018, e atua em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria - Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv.

O Ministério da Educação (MEC) passou por ajustes nas suas atribuições e competências, após a edição do Decreto nº 10.195, de 30 de dezembro de 2019, tais como a constituição formal da unidade de Ouvidoria.

Sendo assim, o ano de 2020, foi o primeiro ano de atividades da Unidade de Ouvidoria do MEC, desde a criação do Órgão em 1930, uma vez que essas atividades eram exercidas até 2019 por um Núcleo de Ouvidoria.

A Unidade de Ouvidoria do Ministério da Educação desde sua constituição formal por meio do Decreto supracitado até o exercício de 2022 estava 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.

A força de trabalho da Ouvidoria do MEC em 2022 era composta por doze 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	-	-	-	-	-
Requisitados outros órgãos	-	-	1	-	1
Comissionados sem vínculo efetivo	-	-	2	-	2
Terceirizados	-	1	-	7	8
Estagiários	-	1	-	-	1
Total Geral	-	2	3	7	12

Tabela 1

3. INSTALAÇÕES FÍSICAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão estão localizados na Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF, com horário de atendimento presencial das 8:00 às 12:00 horas, e das 13:00 às 17 horas, exceto aos feriados.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

de atendimento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, disponível na página da Controladoria-Geral da União/CGU, onde o cidadão pode registrar a sua manifestação de Ouvidoria ou o seu pedido de Acesso à Informação.



E-mail institucional: ouvidoria@mec.gov.br para demandas de Ouvidoria e sic@mec.gov.br para pedidos de acesso à informação.



Atendimento Telefônico através dos números:

Ouvidoria: (61) 2022-2595

SIC/MEC: (61) 2022-7492

Os cidadãos são orientados por e-mail e por telefone a registrarem a sua demanda na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou seja, o atendimento da Ouvidoria e do SIC realizado por e-mail e contato telefônico foi proposto no sentido de orientar o cidadão a utilizar a Plataforma Fala.BR ou para prestar informações básicas que estão disponíveis em transparência ativa. Casos em que o cidadão solicitou o registro pela equipe da Ouvidoria ou SIC foram precedidos do consentimento do mesmo, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados.

Atualmente, a Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Ministério da Educação para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Essa Plataforma utiliza-se de dois sistemas integrados que são

disponibilizados pela CGU, e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

4. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

As competências da Ouvidoria estão elencadas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como na Portaria 581/2021, quais sejam:

Portaria 581, Art. 6º e 7º:

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

- I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
- III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

- I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;
- II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
 - a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
 - b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
 - c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
 - d) consolidar os dados por eles coletados;
- IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Embora as atividades e competências da Ouvidoria estivessem elencadas em lei, decretos e normativos da CGU, não constava internamente no MEC uma Portaria própria e voltada para a Ouvidoria que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação. Existia portaria estabelecendo os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação tendo em vista que a Ouvidoria não é o único canal para recebimento de demandas da sociedade. Assim, verificou-se a necessidade de edição de ato normativo estabelecendo tais competências, bem como fluxos e novos procedimentos para demandas de Ouvidoria.

A Ouvidoria do Ministério da Educação ainda é responsável por coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão, SIC/MEC.

Além disso, o Ouvidor é a figura designada para atuar como Encarregado de Dados Pessoais do MEC, sendo este responsável por estabelecer a interlocução entre o controlador, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme ditames da Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

À Ouvidoria compete ainda o monitoramento da Plataforma Fala.BR, subsidiar as decisões dos recursos apresentados no SIC, monitorar e

manter atualizada a Carta de Serviços - Decreto nº 9.094/2017, bem como acompanhar as ações do Conselho de Usuários.

5. RESULTADOS QUALITATIVOS

Inicialmente, destaca-se que no ano de 2022 a Ouvidoria permaneceu por pouco mais de 30 dias sem coordenação, e houve a migração interna de 2 servidores, que somavam a força de trabalho da equipe, para outras unidades do Órgão, o que acabou impactando o fluxo das atividades de Ouvidoria.

Entretanto, o ano de 2022 foi marcado por desafios e realizações na Unidade de Ouvidoria do Ministério da Educação, e a busca para cumprir o conjunto de ações e atividades integradas estabelecidas no Plano Anual de Ouvidoria foi plena.

Foi publicado em dezembro de 2021 a portaria MEC nº 992 de dezembro de 2021, no qual instituiu normas e procedimentos relacionados ao Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria do Ministério da Educação, portaria elaborada em conjunto com a Ouvidoria. O ano de 2022 iniciou com a capacitação de servidores, com base no que dispõe a portaria supracitada.

A Ouvidoria estabeleceu um fluxo de tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação, visando promover melhorias na qualidade das respostas e corrigir eventuais falhas no atendimento dessas demandas. Para tanto, foi instituída a figura do Ponto Focal nas Unidades do MEC, o qual possui como principal responsabilidade dar tratamento às solicitações no âmbito das respectivas unidades e acompanhar a promoção das informações requisitadas no tempo e forma adequada.

A Carta de Serviços ao Usuário foi elaborada/atualizada com base no levantamento realizados junto às áreas técnicas pela Ouvidoria, e após, repassado aos editores do GOV.br, vinculados à Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STIC para que fosse atualizado na página da *internet*, seguindo o novo modelo do Gov.br.

Até então as atividades e competências da Ouvidoria não estavam normatizadas internamente, apesar de a Ouvidoria ter sido instituída, no final de 2019.

Diante disso, foi elaborada pela Ouvidoria e publicada, a Portaria MEC nº 1.053/2022 que versa sobre as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, e estabelece a Plataforma Fala.BR como canal único de triagem e tratamento das manifestações de Ouvidoria no MEC.

Em setembro de 2022 os fluxos de tratamento, controle e conclusão de demandas de ouvidoria foram redesenhados e atualizados.

Tendo em vista a falta de dados no sistema Fala.BR mais direcionado ao MEC, constatou-se a necessidade de criar uma infraestrutura de base de dados no sistema que possibilitasse uma análise mais detalhada das manifestações. Em face do exposto, em setembro de 2022 foi feito um levantamento no MEC, com base nos serviços prestados pelo Órgão, com o intuito de melhorar a qualidade dos relatórios de gestão e promover em 2023 a utilização do sistema como canal prioritário para o tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Destaca-se que a unidade de Ouvidoria vinha fazendo esforços há quase um ano para que normativos fossem publicados e que o mapeamento dos serviços do Ministério fosse efetuado.

Em setembro de 2022 foi feito o mapeamento, em planilhas, com o auxílio de demandas do Fala.BR, dos serviços que eram mais demandados pelos cidadãos dentro de cada assunto em específico (Já cadastrado previamente pela Controladoria-Geral da União). Bem como foi criada infraestrutura de base de dados pela Ouvidoria, específica para o MEC dentro do sistema, com o cadastramento de subassuntos e *tags* específicas para que a partir de 2023 pudesse ser feita a classificação de todas as manifestações corretamente e com dados suficientes no sistema, possibilitando a criação dos subassuntos relacionados aos assuntos de cada área técnica. Tal iniciativa vem sendo desenvolvida constantemente pela Ouvidoria, sempre que verifica a necessidade de inclusão de um novo subassunto na Plataforma, com vistas a extração de relatórios gerenciais mais fidedignos, permitindo que nos futuros relatórios análises qualitativas e categorizadas dos problemas e/ou dificuldades encontradas possam ser efetuadas.

Ao final de 2022 foram criadas unidades técnicas dentro da Plataforma visando promover em 2023 a utilização do sistema Fala.BR como canal prioritário para triagem, tramitação e tratamento das manifestações de

Ouvidoria, como orienta a Controladoria- Geral da União, procedimento que até então era realizado através do Sistema Eletrônico de Informações- SEI.

Foi realizado um trabalho de estreitamento no contato com as unidades técnicas do MEC, compartilhando guias, orientações, na busca da melhoria das boas práticas de atendimento às manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

6. DADOS QUANTITATIVOS – 2022 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria do MEC recebeu e tratou um total de **15.008** (quinze mil e oito) demandas ao longo do ano de 2022, sendo 12.311 (doze mil trezentos e onze) manifestações de ouvidoria e 2.697 (dois mil seiscentos e noventa e sete) pedidos de acesso à informação.

6.1. HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As demandas típicas de ouvidoria: reclamação, elogio, solicitação, denúncia, comunicação e simplifique, sugestão tiveram um **aumento de mais de 36%** em comparação com o ano anterior (2021).

O gráfico 1, abaixo, ilustra o volume de manifestações de anos anteriores bem como a evolução histórica entre os anos de 2020, 2021 e 2022.

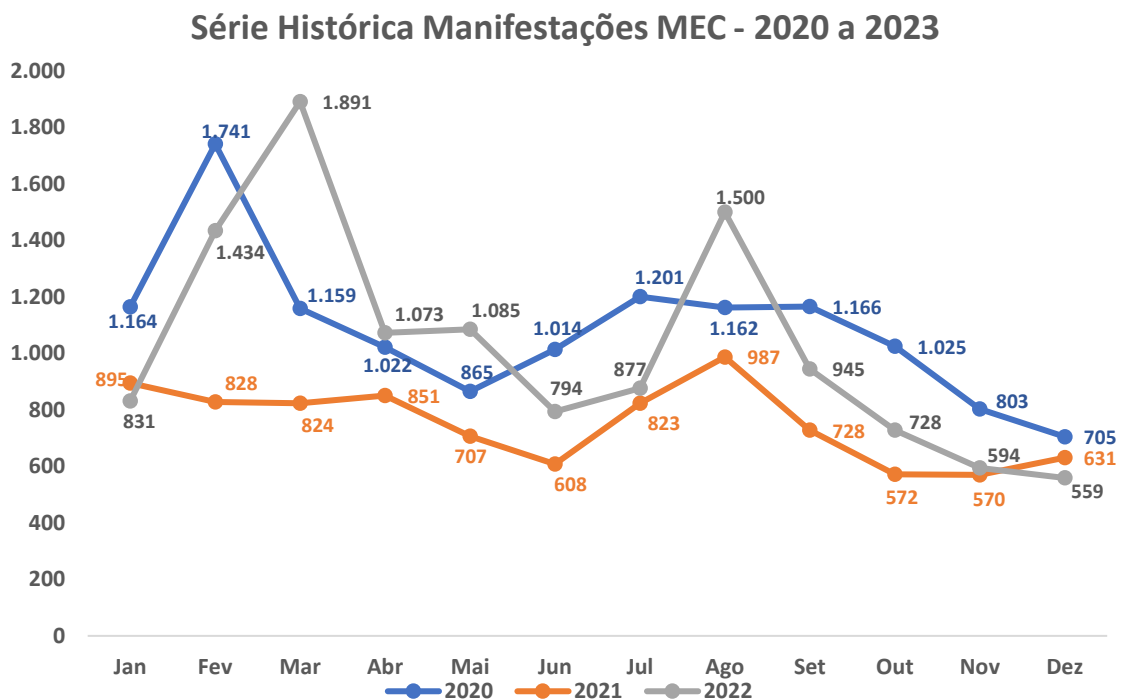


Gráfico 1: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

	2020	2021	2022
Jan	1.164	895	831
Fev	1.741	828	1.434
Mar	1.159	824	1.891
Abr	1.022	851	1.073
Mai	865	707	1.085
Jun	1.014	608	794
Jul	1.201	823	877
Ago	1.162	987	1.500
Set	1.166	728	945
Out	1.025	572	728
Nov	803	570	594
Dez	705	631	559
	13.027	9.024	12.311

O aumento é expressivo, quando se considera a estrutura atual da ouvidoria e capacidade tratamento das manifestações.

6.2. ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022



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

Conforme destacado anteriormente a Ouvidoria do MEC recebeu e tratou um total de 12.311 (doze mil trezentos e onze) manifestações de ouvidoria ao longo de 2022. Na figura 1 traz dados extraídos do “Painel Resolveu” da Controladoria-Geral da União no qual demonstra que as manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo estabelecido em Lei (Dados de 2022).

6.3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A Lei 13.460/17 estabeleceu prazos para atendimento às demandas de Ouvidoria, sendo determinado que em 30 (trinta) dias deverá ser encaminhada ao usuário a decisão administrativa final, podendo, mediante justificativa expressa, esse prazo ser prorrogado por igual período.

Todas as manifestações foram recebidas e analisadas na Ouvidoria e em sua maioria encaminhadas para análise e manifestação das áreas técnicas do MEC para elaboração de resposta ao cidadão.

Contudo, em muitas situações a própria Ouvidoria responde ao requerente de imediato, especialmente em casos em que a informação requerida está em transparência ativa, circunstância em que são encaminhadas as orientações sobre a forma adequada de acessar os serviços demandados, os dados ou a informação requerida.

O tempo médio da resposta da Ouvidoria do Ministério da Educação foi de aproximadamente 8 dias, bem abaixo do prazo normativo. Se compararmos com o ano de 2021, **é uma redução de mais de 50%** no prazo de resposta encaminhada aos usuários dos serviços do MEC, tendo em vista que o tempo médio de resposta em 2021 foi de 19 dias.

6.4. DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

Solicitação de simplificação: pedido de simplificação de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Comunicação: denúncia registrada de forma não identificada.

A maioria das demandas recebidas são do tipo solicitações, seguido por reclamações e denúncias.

Na figura 1, abaixo, consta o quantitativo de manifestações recebidas na ouvidoria do MEC no ano de 2022 separadas pelas suas tipologias:



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 2022.

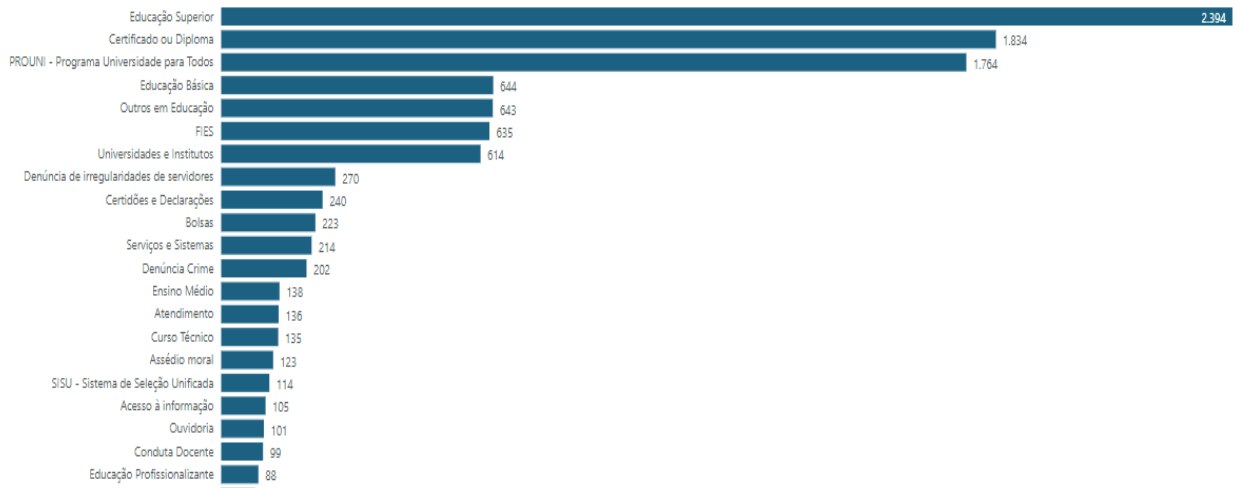


Gráfico 2: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Em uma análise qualitativa de pontos recorrentes e com base em dados e conteúdo/teor dessas demandas extraídas do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2022 foi a Secretaria de Educação Superior- SESU em primeiro lugar, com questões relacionadas ao Programa Universidade para Todos- Prouni, tais como inscrição, lista de espera, entrega de documentações, bem como diploma digital.

Em segundo lugar como unidade mais demanda aparece a Secretaria de Educação Superior- SERES, com assuntos e questões relacionadas à certificados ou diplomas, tais como atraso na emissão de diplomas no qual solicitam providências ou fiscalização da Seres com relação às Instituições de Ensino Superior- IES, consulta de acervos acadêmicos para emissão de diplomas.

Em terceiro lugar como unidade mais demandada está a Secretaria de Educação Básica, com manifestações relacionadas a estruturação do Novo Ensino Médio e políticas educacionais.

6.4.1 SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

1.107 usuários voltaram para avaliar satisfação e a resolutividade. A satisfação média com o atendimento prestado no ano de 2022, segundo a pesquisa respondida pelos próprios usuários, foi de 40,81%, sendo que o somatório de respostas *Muito Satisfeito*, *Satisfeito* e *Regular* perfaz um total de **47,60%**, lembrando que a pesquisa de satisfação é uma ação facultativa ao cidadão.

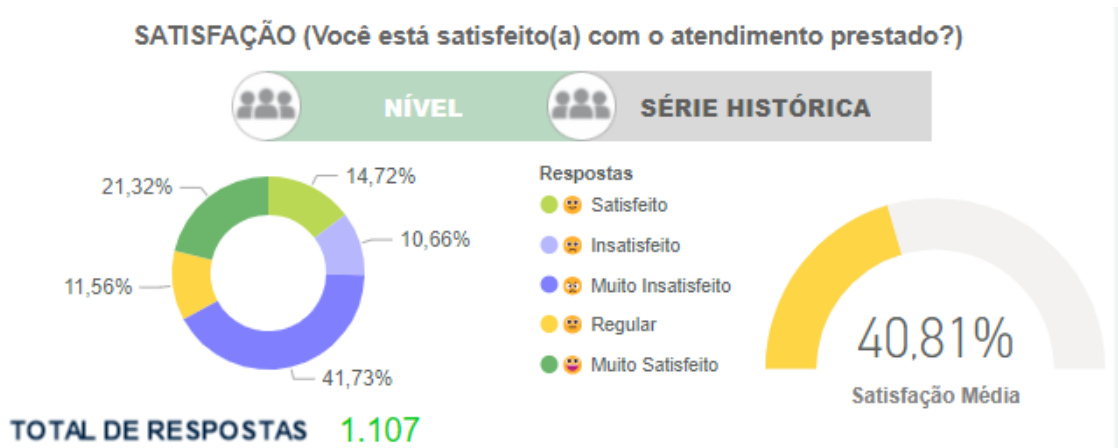


Figura 3: <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Quando os usuários dos serviços do MEC foram perguntados se suas demandas foram resolvidas, dentre àqueles que responderam à pesquisa, 45% afirmaram que sim ou que foi parcialmente atendida, conforme demonstrado na figura abaixo.



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

Na análise qualitativa das avaliações e analisando o comentário dos cidadãos na pesquisa de satisfação, disponível no sistema Fala.BR o que podemos inferir, com relação atuação do órgão frente às demandas apresentadas, tendo por base as 1.107 respostas à pesquisa de satisfação dos usuários que retornaram ao sistema para avaliar é que, muitos deles demonstraram insatisfação por terem frustradas as expectativas de obtenção do direito ou do serviço da forma desejada. Algumas das manifestações negadas têm respaldo na aplicação dos normativos internos do MEC bem como na constatação de situações que não conferem aos cidadãos os supostos direitos que eles almejavam. Sendo assim, não é incomum que respostas claras e objetivas sobre determinadas manifestações sejam avaliadas negativamente, uma vez que não agradam ao usuário seja porque ele discorda da posição do órgão ou porque a resposta não atende à expectativa do cidadão ao apresentar a demanda ao MEC. Muitos cidadãos também não conseguem diferenciar o que compete ao MEC e o que compete as entidades vinculadas, bem como os estados e municípios, ou ainda com relação a autonomia conferida às Universidades (Art.207 CF/88).

Outra questão frequente em que os cidadãos demonstram insatisfação é com relação às respostas fornecidas pelas áreas as respostas com linguagem muito técnica e/ou de difícil compreensão, respostas rápidas e padronizadas, que muitas vezes não atendem de forma particular o que foi requerido.

As avaliações negativas dos usuários podem ser fortes balizadores para implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados. Por outra perspectiva as avaliações positivas permitem inferir alguns possíveis indicadores de eficiência e eficácia.

Abaixo estão alguns comentários feitos pelos usuários que usaram do espaço, de livre preenchimento, para registrar seu contentamento/descontentamento, disponível na Plataforma Fala.BR:

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**

A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😞 **Insatisfeito**

Deixe aqui seu comentário: **O prazo de resposta demoro de mais depois 2 meses...poderia haver mais facilidade de comunicacao com o canal e com o sistema prouni**

A sua demanda foi atendida? **Parcialmente Atendida**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Regular**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😞 **Muito Insatisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Não entendo por que não há fiscalização das instituições particulares de ensino, inclusive de ensino superior. Cada instituição faz o que bem entende. Por isso a péssima qualidade de ensino do país! Absurdo a falta de fiscalização e medidas de qualidade.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Não**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😞 **Insatisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **A orientação foi que eu procurasse a faculdade, mas eu justamente precisei recorrer ao MEC porque eles não atendem, nem dão informações a respeito.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Não**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito difícil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😞 **Insatisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Resposta complexa, que não atendeu às minhas dúvidas.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Não**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😞 **Muito Insatisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Explicaram o que fizeram, mas não disseram que estava sendo resolvido. Enviei a manifestação tipo reclamação para a PR e de lá encaminharam para o Ministério da Educação; me retornaram tipo sugestão. Recebi resposta automática distorcida e fora de contexto. A análise deve ser feita pelos servidores de forma humana e consciente e dessa forma respondida ao padrão cidadão. Tudo que apresentei nas manifestações, é um problema para ser resolvido. Está tudo aí o poder, o exército se precisar. Não é uma ditadura. É para ser uma democracia. Um detetive é o equivalente a uma manifestação popular em massa ou um abaixo assinado. Basta os fatos concretos. Att, A [REDACTED]**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Muito Satisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Foi muito ágil a solução do meu problema, pois estava a mais de dois meses tentando resolver a situação e não ninguém resolvia meu caso. Em menos de 24 horas foi resolvido.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Satisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Minha demanda foi atendida, porém a resposta que eu obtive não era a que eu esperava, porém compreendo todos os protocolos que deve ser obedecido. obrigada pela rapidez na resposta.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Muito Satisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Agradeço ao ouvidor q de naiera muito objetivo e circunstanciada elaborou reposta pormenorizada e detalhada sobre matéria referente a minha solicitação. Reforço q relevância deste serviço da ouvidoria uma vez que nem sempre é possível resolver a questão no órgão de origem. Este foi o caso, apenas acessei a ouvidoria por que não encontrei espaço na minha instituição pra endereçar esta demanda. De toda forma, parabeno pelo profissionalismo da ouvidoria.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Muito Satisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **estou admirado com esse serviço parabens**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Parcialmente Atendida**
 A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**
 Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Satisfeito**
 Deixe aqui seu comentário: **Muito obrigado por disponibilizar este canal de ajuda, agradeço a presteza dos envolvidos, ainda no aguardo de uma total solução.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**

A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Satisfeito**

Deixe aqui seu comentário: **Obrigado pela atenção. Esse serviço poupa esforço com burocracia.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**

A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Muito Satisfeito**

Deixe aqui seu comentário: **Foi muito rápido meu retorno estou mega satisfeita em saber que posso contar com vocês e confiar que minha demanda foi atendida.**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**

A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Fácil de compreender**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Satisfeito**

Deixe aqui seu comentário: **Sou grato por esse canal existir... Entendemos que algumas vezes, o caso seja tão específico que vocês têm dificuldade em compreender, logo terão dificuldade em orientar... Mas, isso faz parte do processo de construção, o importante é fazermos o nosso melhor a cada dia... Vamos à luta!**

Respostas

A sua demanda foi atendida? **Sim**

A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Muito Satisfeito**

Deixe aqui seu comentário: **Amo essa Plataforma da CGU!!! Aqui conseguimos resolver a maior parte dos problemas que temos com as instituições públicas, que por vezes dificultam o acesso a respostas claras, ou não se prestam a fazer de forma devida. A forma como incluímos nossas dúvidas ou reclamações aqui nessa Plataforma, é bem prática e de fácil compreensão. E o melhor: nossas demandas são direcionadas para setor específico, de modo que pulamos etapas de burocracia... Muito bom!!! Parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido. Sou fã!!!!**

Fonte: Pesquisa de satisfação- Plataforma Fala.BR.

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO- SIC

7.1. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO- SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC foi instituído pela lei 12.527/2011 e decreto 7.724/2012 no qual dispõe e regulamenta sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.

O SIC/MEC é coordenado pela Ouvidoria do Ministério da Educação e tem suas normas e procedimentos descritas internamente na Portaria MEC 992/2021.

Conforme detalhado no item de resultados qualitativas do presente relatório, a Ouvidoria elaborou a Portaria SIC 992/2021 bem como capacitou

servidores e colaboradores com base no que dispõe a Portaria supracitada. Estabeleceu um fluxo de tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação, visando promover melhorias na qualidade das respostas e corrigir eventuais falhas no atendimento dessas demandas. Para tanto, foi instituída a figura do Ponto Focal nas Unidades do MEC, o qual possui como principal responsabilidade dar tratamento às solicitações no âmbito das respectivas unidades e acompanhar a promoção das informações requisitadas no tempo e forma adequada.

7.2. INSTALAÇÕES E CANAIS DE ATENDIMENTO DO SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC fica localizado nas dependências da Ouvidoria, na Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF, com horário de atendimento presencial das 8:00 às 12:00 horas, e das 13:00 às 17 horas, exceto sábado, domingo e feriados.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas acessando os seguintes canais de atendimento:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>
- ✓ E-mail institucional: sic@mec.gov.br;
- ✓ Atendimento Telefônico através do número: (61) 2022-7492;
- ✓ Atendimento presencial na sala nº 922, 9º andar do edifício Sede em Brasília/DF.

Atualmente, a Plataforma Fala.BR é o meio mais utilizado pela Ouvidoria do Ministério da Educação para registro de solicitações de acesso à informação, com base nos termos da Lei 12.527/2011. Onde o cidadão pode acompanhar suas solicitações diretamente pela Plataforma, receber a resposta por e-mail, bem como avaliá-las.

7.3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O prazo para atendimento a um pedido de acesso à informação é 20 dias prorrogável por mais 10, mediante justificativa expressa da unidade responsável pela resposta.

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar e receber informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicos.

Pedidos recebidos por outros canais serão respondidos com as devidas orientações para que o cidadão registre a solicitação de informação diretamente na Plataforma, porém casos em que o cidadão não consiga realizar tal procedimento, o Serviço de Informação faz o registro da demanda, após assinatura do Termo de Autorização para Uso de Dados Pessoais.

7.4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DO SIC- 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 pouco mais de 17% das demandas tratadas pela Unidade de Ouvidoria do MEC.

Foram um total de 2.697 (dois mil seiscentos e noventa e sete) pedidos de acesso à informação respondidos pelo MEC, no exercício de 2022, desses 21,69% fizeram o pedido com identidade preservada.

O MEC foi o 10º (décimo) 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 14 dias, conforme ilustra a figura 5.

A posição de 10º lugar no ranking de pedidos de acesso à informação é um indicador que alerta o MEC para a necessidade de promover melhorias na disponibilização de informações em transparência ativa, uma vez que essa é uma relação inversamente proporcional ao número de pedidos de acesso pelos cidadãos.



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

Tendo em vista o fato de que o SIC/MEC apresentou no final do exercício de 2022 o percentual de 0,00% de omissões, é importante destacar que a Lei nº 12.527/11 caracteriza como conduta ilícita, dentre outras descritas no Art. 32 da referida lei, passível de responsabilização do agente público, podendo o mesmo, inclusive, responder por improbidade administrativa, “ *Recusar-se a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.*”

Dos 2.697 pedidos de acesso à informação direcionados ao MEC, em 6% das vezes o usuário retornou ao sistema para responder a pesquisa de satisfação, que ficou, na média, em 3,86 conforme demonstrado na figura abaixo.



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

A maioria dos pedidos de acesso à informação, cerca de 75%, foram concedidos aos usuários e apenas 6,5% 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.



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

Com base em dados extraídos do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2022 foi a Secretaria de Educação Superior- SESU em primeiro lugar. Em segundo lugar como unidade mais demanda veio a Secretaria de Educação Superior- SERES. Em terceiro lugar a Secretaria de Educação Básica- SEB.

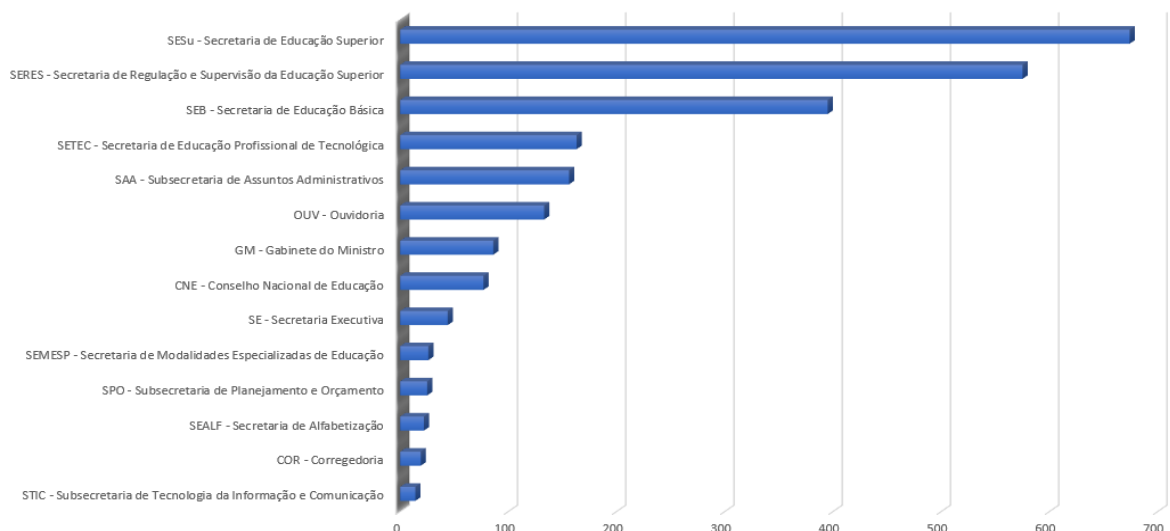


Figura 7: www.fala.br.cgu.gov.br

Em uma análise qualitativa de pontos recorrentes e com base em dados e conteúdo/teor dessas demandas extraídas do Fala.BR, é possível verificar que a unidade mais demandada no ano de 2022 foi a Secretaria de Educação Superior- SESU em primeiro lugar, com questões recorrentes relacionadas aos Programas, em especial ao Prouni, com pedidos relacionados a termos de concessão/encerramento de bolsas, dados estatísticos de inscritos, orçamento destinados aos programas. Outras questões também foram relacionadas ao Programa de Residência Médica e revalidação de diplomas expedidos no exterior.

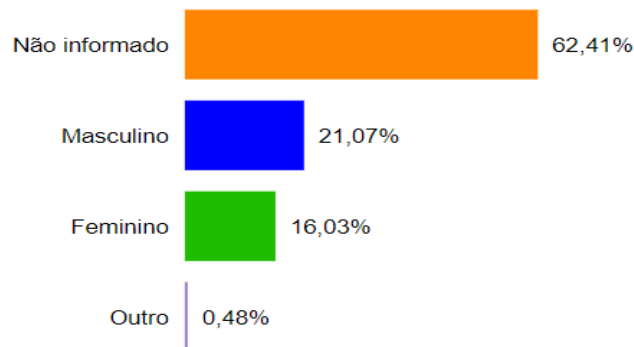
Em Segundo lugar como unidade mais demanda veio a Seres com pedidos relacionados a reconhecimento de certificado/diploma, credenciamento/ recredenciamento de instituições. Pedidos de acesso à informação relacionados a vinculação de CPFs de professores à cursos e instituições, andamento de processos CEBAS, dados estatísticos de instituições, bem como cópia ou acesso à processos.

Em terceiro lugar como unidade mais demanda vem a Secretaria de Educação Básica - SEB com pedidos de acesso à informação relacionados à Escolas Cívico Militares (Quantas escolas aderiram por exemplo), piso salarial e valorização do professor, pedidos de cópias de pareceres de aprovação/reprovação de obras do PNLD, bem como pedidos de frequência escolar dos alunos beneficiários do bolsa família.

7.4.1.PERFIL DO USUÁRIO

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário tem a opção de preencher um questionário com dados de cadastro, sendo facultativo o preenchimento dessas informações.

Nota-se na Figura 8 que com base no cadastro preenchido pelos usuários, a maioria dos pedidos de acesso à informação foram registrados por pessoas físicas.

TIPO DE SOLICITANTE ?Figura 8: <https://painéis.cgu.gov.br/lai>**GÊNERO** ?Figura 9: <https://painéis.cgu.gov.br/lai>**7.4.2.RECURSOS**

O cidadão pode interpor recursos, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência, quando insatisfeito com a resposta recebida, quando for indeferido o seu requerimento ou caso não concorde com o posicionamento do órgão em relação a negativa de acesso à informação.

Os recursos de 1ª instância são dirigidos a autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a resposta inicial, os recursos de 2ª instância são submetidos à autoridade máxima do Órgão. Já os recursos de 3ª Instância são decididos pela CGU, e ainda caso o cidadão discorde da decisão da CGU, poderá solicitar a análise do seu requerimento para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações- CMRI.

Dentre todos os pedidos de acesso à informação registrados para o MEC, Apenas 331 (trezentos e trinta e um), ou seja 12,27% dos pedidos de acesso à informação tiveram recursos interpelados pelos solicitantes, dos quais em sua maioria, 66%, foram deferidos na primeira instância e somente 23% foram encaminhados para a segunda instância. Na figura 10 pode-se observar melhor o quantitativo de recursos para cada instância.

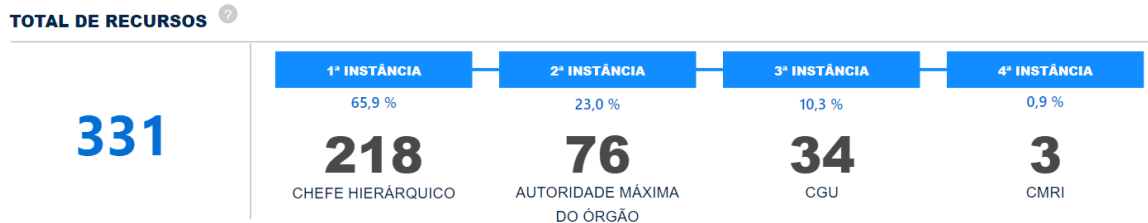


Figura 10 : <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

8. TRANSPARÊNCIA ATIVA- MEC

A Lei de Acesso à Informação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação”.

O objetivo da padronização dessas páginas é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, além de favorecer as pesquisas por máquina. Também é importante destacar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva (Ex: Pedidos recebidos por meio do Fala.BR), minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso.

Com relação à Transparência Ativa, segue abaixo dados extraídos do "Painel Lei de Acesso à Informação" da Controladoria- Geral da União, no qual mostra os itens não cumpridos, ou cumpridos parcialmente pelo Ministério da Educação.

MEC – Ministério da Educação

CATEGORIA DO ÓRGÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49** ?

CUMPRIDOS: **39*** ?

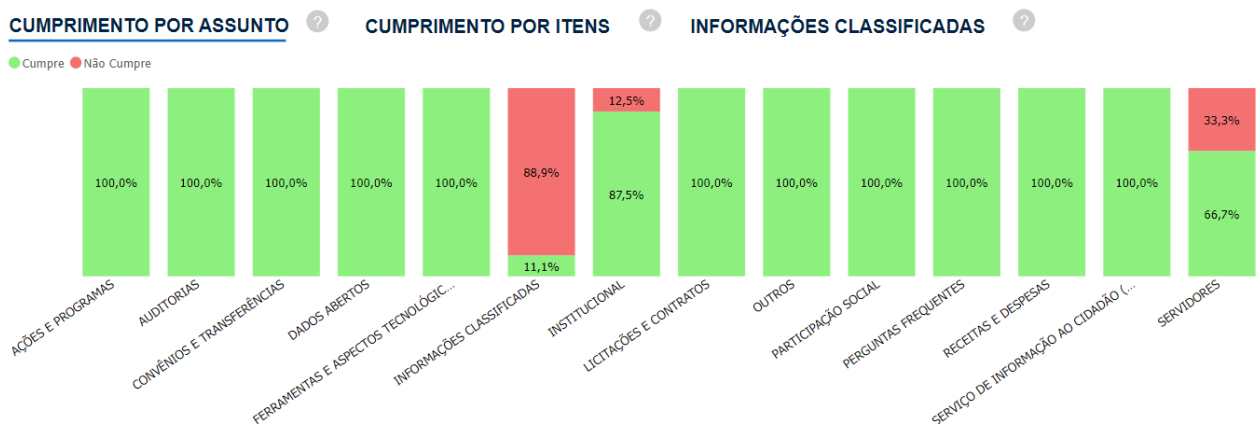
RANKING DE CUMPRIMENTO ?

166° / 323

Figura 11: <https://paineis.cgu.gov.br/lai>

O Painel Lei de Acesso à Informação apresenta o índice de transparência, a fim de ranquear as instituições que se destacaram no cumprimento de informações de transparência ativa, no qual o Ministério da Educação ficou na posição de nº 166, comparado com os 323 órgãos integrantes da rede.

Constata-se por meio do Painel que o órgão não cumpre alguns requisitos. Com relação aos itens não cumpridos ou cumpridos parcialmente, destacam-se os seguintes:



Fonte: painel Lei de Acesso à Informação

É possível observar na imagem acima que o Ministério da Educação cumpre quase a totalidade de seus itens de transparência ativa, porém observa-se que os itens pendentes são com relação as informações classificadas, institucional e servidores.

Com relação ao item Institucional é preciso que o MEC divulgue os horários de atendimento ao público, com relação ao item servidor é necessário que o Órgão divulgue a lista dos terceirizados no submenu 'servidores', por questão de padrão, e com relação as informações classificadas o item foi considerado não cumprido porque as informações estavam desatualizadas.

A Ouvidoria revisou esses pontos e os comentários da CGU na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e submeteu para as áreas responsáveis pelos temas para que promovessem a atualização dos itens apontados.

9. CONSELHO DE USUÁRIOS

O processo de avaliação de um serviço por meio do Conselho de Usuários pressupõe a existência de uma Carta de Serviços ao Usuário no órgão ou entidade a que a unidade de ouvidoria está vinculada.

Tudo começa na Carta de Serviços ao Usuário. A carta de serviços traz um dos principais componentes do processo de avaliação por meio dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: ela indica quais os serviços prestados pela instituição e, por conseguinte, quais serviços deverão ser avaliados. Ou seja, é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

O Conselho de Usuários são Órgãos consultivos, onde o usuário poderá se voluntariar para responder enquetes que ajudarão sociedade e governos na identificação dos desafios e das necessidades que precisam ser enfrentados.

A Ouvidoria do Ministério da Educação tem um papel fundamental na implementação do Conselho de Usuários. Diante disso, para cumprir essa competência a Ouvidoria, por meio da interlocução com os gestores das

unidades, no decorrer de 2022, fez gestões junto às áreas do MEC para elaboração do novo modelo de Carta de Serviços ao Usuário junto ao Portal Gov.br, o que demandou um período considerável e esforços conjuntos.

Os serviços informados pelas áreas, foram cadastrados no Portal Gov.br pelos editores de serviços, representantes do órgão, servidores até então, vinculados à Subsecretaria de Tecnologia da Informação- STIC. Além disso, foi encaminhado para a Assessoria de Comunicação Social o novo modelo de Carta, para publicação no *site* do Ministério da Educação.

A Ouvidoria tem como um de seus objetivos para 2023, a proposição de ato normativo interno (Minuta de Portaria), na qual visa atribuir à Ouvidoria do MEC e às unidades administrativas do Órgão, diversas competências relacionadas à Carta de Serviços ao Usuário, bem como tratar sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Traz ainda em seu plano de ação para 2023, como objetivo, estabelecer o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

10. PERSPECTIVAS- PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

Para o exercício de 2023 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.

Outra importante ação para o próximo ano é promover a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para que seja possível a realização do processo de avaliação dos serviços prestados pelo MEC. Bem como promover chamamentos públicos de conselheiros voluntários.

Estabelecer ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.

Promover, com apoio da Assessoria de Comunicação, campanha de divulgação do conselho – no mínimo uma vez ao ano, conforme previsão legal.

Atualizar o *layout* e as informações constantes da página institucional da Ouvidoria no portal do MEC.

Pretende-se implementar o novo módulo de triagem e tratamento de manifestações. Pois com a publicação da Portaria CGU nº 581/2021, a tramitação das manifestações de ouvidoria feita pelas unidades do SisOuv às

áreas responsáveis passou a ser realizada por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Outra iniciativa que será implementada é a centralização da triagem das demandas, visando a correta classificação das manifestações de Ouvidoria, considerando os assuntos, subassuntos e *tags* cadastrados no Fala.BR, o que possibilitará que o relatório de gestão de 2023 apresente um melhor detalhamento dos dados quantitativos e qualitativos das demandas tratadas na Ouvidoria, tendo em vista que no decorrer de 2022, foi preciso fazer levantamento e cadastramento de subassuntos, *tags* no sistema Fala.BR, para promover uma melhor infraestrutura de base de dados para os próximos relatórios.

Faz se necessário ainda a capacitação da equipe de Ouvidoria para fortalecer entendimentos sobre temas diversos. Bem como a capacitação de todos os pontos focais de Ouvidoria, visando uma melhor padronização de fluxos e mitigação de riscos.

Ademais, é indispensável a avaliação sobre a possibilidade de um novo modelamento de processos, de acordo com a Portaria MEC nº 1.053/2022, 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.

Outra ação que será implementada é a criação de ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações pela equipe da Ouvidoria, com a introdução de rotinas de feedback aos colaboradores da unidade. O objetivo é aprimorar o atendimento prestado pela Ouvidoria, garantindo um serviço de melhor qualidade aos usuários.

Promover a estabilização da base de dados no Sistema Fala.BR para desenvolver o Painel de BI da Ouvidoria do MEC, no qual permitirá a análise dos conjuntos de dados relevantes a fim de possibilitar a tomada de melhores decisões pelos gestores e o acompanhamento pela sociedade.

A Ouvidoria elaborou um Plano de Ação para 2023 em conjunto com este relatório, e está empenhada no desenvolvimento de diversas outras iniciativas que visam aprimorar continuamente a sua atuação.

Porém para que todas estas ações e as que venham constar do Plano de Ação de 2023, elaborado em conjunto com este Relatório Anual de Gestão,

possam ser iniciadas e as metas alcançadas, se faz necessário um incremento na força de trabalho da ouvidoria, tendo em vista o elevado número de demandas e todas as atribuições e competências sob sua responsabilidade.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perante ao exposto, os resultados obtidos no presente relatório refletem o comprometimento da equipe de Ouvidoria, responsável por dar tratamento a um elevado número de demandas, mas não somente isso, pois detém várias outras atribuições.

Mostra também o empenho dos demais servidores de outras unidades do MEC, que mesmo diante de várias outras atribuições, se esforçaram diariamente para atender as demandas da sociedade.

No entanto, entendemos que se faz necessário a melhoria contínua, conforme exposto no presente relatório, visando principalmente melhorar o nosso indicador quanto a resolutividade das demandas, satisfação dos usuários, qualidade dos serviços públicos, bem como criação de mecanismos de transparência ativa e interlocução com os diversos usuários do MEC.

A Ouvidoria do Ministério da Educação está empenhada em realizar ações de melhorias contínuas de suas atividades e estreitar a comunicação interna com as demais unidades do Órgão, a fim de auxiliá-los na condução de Políticas Públicas.

É o relatório.

Brasília, janeiro de 2023.