



Ministério da Educação

RELATÓRIO**PROCESSO Nº 23000.003147/2021-90****1. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E REPARAÇÃO DE QUEIXAS****1.1. IDENTIFICAÇÃO**

Este relatório visa ao atendimento à ação nº 8 do *Environmental and Social System Assessment - ESSA*, que faz parte do *Project Appraisal Document - PAD*, sendo:

AÇÃO: operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas.

MÉTODO DE VERIFICAÇÃO: monitoramento e organização de solicitação de informações e reparação de queixas advindos dos canais oficiais do MEC: e-mail cogem@mec.gov.br, Fala-BR e Demanda e-SIC.

1.2. AGENTES IMPLEMENTADORES

Coordenação-Geral de Ensino Médio (COGEM/DPD/SEB), por intermédio da Diretoria de Políticas e Diretrizes da Educação Básica (DPD/SEB/MEC) do Ministério da Educação (MEC).

1.3. PERÍODO DE EXECUÇÃO

ANO 2022, com apresentação de dados de 2021.

1.4. FUNDAMENTAÇÃO

P163868 - Projeto de Apoio à Implementação do Novo Ensino Médio.

Acordo de Empréstimo nº 8812-BR e nº 8813-BR.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

2.1. Este documento apresenta a sistematização dos dados de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas do Projeto de Apoio à Implementação do Novo Ensino Médio - Acordo de Empréstimo nº 8812-BR e nº 8813-BR, visando ao atendimento à ação nº 8 do *Environmental and Social System Assessment - ESSA*, que faz parte do *Project Appraisal Document - PAD*, onde a ação trata da "Operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas", com método com o "Monitoramento e organização de solicitação de informações e reparação de queixas advindos dos canais oficiais do MEC: e-mail cogem@mec.gov.br, Fala-BR e Demanda e-SIC". Em 2021, período de recorte de apresentação de resultados deste relatório, foram recebidos 129 e-mails pelo cogem@mec.gov.br, 14 pedidos pelo Fala-BR e 16 pedidos de Demanda e-SIC.

3. INTRODUÇÃO

3.1. A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e, juntamente com o Decreto nº 7.724/2012, regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição Federal de 1988. Complementarmente, tem-se o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II, § 3º, art. 37 e no § 2º, art. 216 da Constituição.

3.2. Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da LAI, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou, entre maio de 2012 e julho de 2020, aos gestores e aos cidadãos, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Tratava-se de um sistema eletrônico web que funcionava como porta de entrada única para os pedidos de informação.

3.3. Em agosto de 2020, o sistema e-SIC foi desativado e, em seu lugar, foi criado o Módulo Acesso à Informação integrado à Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

3.4. O Fala.BR centraliza o recebimento e tratamento dessas manifestações e facilita o procedimento de acesso à informação, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. Até mesmo os pedidos feitos pessoalmente nos SICs (Serviços de Informação ao Cidadão), instalados fisicamente nos órgãos e entidades do Governo Federal, devem ser registrados no sistema.

3.5. O Fala.BR permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação a qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal e aos Estados, Municípios e Serviços Sociais Autônomos que aderiram ao sistema. Além do registro dos pedidos de acesso à informação, o sistema permite acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

3.6. O sistema também permite que os órgãos e entidades acompanhem a implementação da LAI e produzam estatísticas sobre o seu cumprimento. O Fala.BR gera relatórios com dados referentes a todas as solicitações de acesso à informação e os seus respectivos encaminhamentos.

3.7. O MEC, em atendimento aos seus deveres constitucionais e às demais legislações correlatas, tem por objetivo a oferta de educação de qualidade para todos, buscando, por meio de sua Secretaria de Educação Básica, estabelecer políticas públicas que propiciem a melhoria da qualidade da Educação Básica, de forma a atender a um conjunto de objetivos valorosos para o ensino no país, dentre os quais se relevam: promover o acesso, permanência e aprendizagem com equidade nos sistemas de ensino municipais, estaduais e distrital.

3.8. Para isto, a Lei nº 13.415/2017 alterou a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e estabeleceu uma mudança na estrutura do ensino médio, ampliando o tempo mínimo do estudante na escola de 800 horas para 1.000 horas anuais (até 2022) e definindo uma nova organização curricular, mais flexível, que contemple a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e a oferta de diferentes itinerários formativos que possibilitem aos estudantes realizarem escolhas com foco nas áreas de conhecimento e/ou na formação técnica e profissional. A mudança tem como objetivos garantir a oferta de educação de qualidade a todos os jovens brasileiros e aproximar as escolas à realidade dos estudantes, considerando as novas demandas e a complexidade do mundo do trabalho e da vida em sociedade.

3.9. A fim de fortalecer a capacidade das secretarias estaduais de educação para executar a reforma do Ensino Médio, priorizando escolas vulneráveis, e aumentar o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) em escolas selecionadas para participação no Programa de Fomento às Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral, foi firmado, em 2017, o Acordo de Empréstimo junto ao Banco Mundial.

3.10. O Acordo é estruturado por meio de dois Componentes. O Componente 1 é a implementação do instrumento de financiamento Programa por Resultados (*Program for Results, PforR*) que vincula desembolsos a resultados educacionais alinhados com os objetivos do Programa. Assim, esse componente garante a priorização da implementação de ações delineadas pelo Programa e pela Política das escolas EMTI, possibilitando a esses programas a perenidade e relevância estratégica de que necessitam. Em paralelo, o Componente 2 financia a contratação de um conjunto de assistências técnicas altamente especializadas que trarão suporte ao MEC e às SEE ao longo da implementação do Programa, abrangendo as principais frentes de trabalho, desde a comunicação até a realização de diagnósticos, suporte à elaboração de planos e desenvolvimento de modelos de currículos.

3.11. Sendo assim, este relatório visa ao atendimento à ação nº 8 do *Environmental and Social System Assessment - ESSA*, que faz parte do *Project Appraisal Document - PAD*, pela ação de operacionalização de mecanismos de atendimento a solicitação de informações e reparação de queixas por meio do monitoramento e organização de solicitação de informações e reparação de queixas advindos dos canais oficiais do MEC: e-mail cogem@mec.gov.br, Fala-BR e Demanda e-SIC.

3.12. Ao cumprir esta ação de atendimento de informações da sociedade, estarão sendo atendidas as diretrizes da legislação vigente, bem como dando a devida transparência às iniciativas, projetos e programas relacionados à implementação do Novo Ensino Médio.

4. REQUISITOS LEGAIS

4.1. Os requisitos legais que amparam o acesso à informação são:

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a LAI;
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU;
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - Simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 - Proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta;
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - Regulamentação do CDU;
- Portaria nº 146, de 8 de abril de 2019, do Ministro da Economia - Criação da Rede de Ouvidoria do Ministério da Economia - RedeOuv-ME;
- Portaria nº 1.142, de 5 de setembro de 2019, do Secretário Executivo do Ministério da Economia - Procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, no âmbito do Ministério da Economia;
- Portaria nº 21.527, de 29 de setembro de 2020, do Secretário Executivo do Ministério da Economia - Disciplina o recebimento e tratamento de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do Ministério da Economia;
- Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- Súmulas e Resoluções CMRI; e
- Acordo de Empréstimo nº 8813-BR e 8812-BR - Projeto de Apoio à Implementação do Novo Ensino Médio, firmado entre o Governo Federal e Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), Plano de Ação Socioambiental (do inglês *Environmental and Social System Assessment - ESSA*).

5. JUSTIFICATIVA

5.1. A operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas, por meio do monitoramento e organização de solicitação de informações e reparação de queixas advindos dos canais oficiais do MEC, é de fundamental importância para o planejamento, execução, monitoramento e controle das questões relacionadas às salvaguardas a fim de garantir o atendimento aos requisitos básicos, tanto pela legislação de acesso à informação brasileira quanto pelos aspectos pactuados no Acordo de Empréstimo nº 8813-BR e 8812-BR, especificado na ação nº 8 do *Environmental and Social System Assessment - ESSA*, que faz parte do *Project Appraisal Document - PAD*.

5.2. Com base nas constatações da avaliação no sistema de gestão socioambiental, a capacidade institucional do mutuário é globalmente considerada como adequada dados os riscos socioambientais a serem gerenciados nesta operação. Para tanto, foi acordado um Plano de Ação para superar as poucas lacunas identificadas e assegurar que os benefícios socioambientais do Programa sejam acentuados e seus poucos riscos minimizados.

5.3. Sendo assim, ao aplicar ações de monitoramento de solicitações de informações, estará sendo gerido o interesse e expectativa da sociedade, bem como da comunidade escolar diretamente relacionada com a implementação do Novo Ensino Médio, dando visibilidade, transparência e cumprindo as leis de acesso à informação.

6. OBJETIVOS

6.1. O objetivo geral, com a operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas, é a oferta de educação de qualidade para todos, por meio da implementação do Novo Ensino Médio, dando transparência e acesso das informações à sociedade.

6.2. As atividades visam alcançar os seguintes objetivos específicos:

- Realizar a análise diagnóstica e o acompanhamento do Plano de Ação de Gestão de Impactos Socioambientais (ESSA), no âmbito das políticas do ensino médio;
- Identificar os assuntos, tipologia e origem das solicitações requeridas pela sociedade civil, órgãos públicos, terceiro setor, imprensa e outros, classificando as informações recebidas;
- Responder, dentro do prazo estabelecido em lei, todas as solicitações requeridas pela sociedade civil, cidadão, órgãos públicos, terceiro setor, imprensa e outros, cumprindo os requisitos legais de acesso à informação; e
- Dar transparência das ações associadas ao ensino médio para qualquer interessado.

7. METODOLOGIA

7.1. Os processos de operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas, para fins de monitoramento e organização de informações advindos dos canais oficiais do MEC, foram realizados conforme as seguintes origens:

- E-mail: cogem@mec.gov.br;
- Fala-BR; e
- Demanda e-SIC.

7.2. O gerenciamento de solicitação de informações e reparação de queixas, no âmbito do Ensino Médio, são realizados conforme os seguintes procedimentos:

7.3. Recebimento da demanda pela secretaria da Cogem:

- Triagem da demanda;
- Envio da demanda para o profissional - técnico de competência quanto ao assunto;
- Elaboração da minuta de resposta pelo profissional técnico de competência;
- Revisão da minuta pela Gestão;
- Revisão textual;
- Assinatura eletrônica pelos responsáveis;
- Encaminhamento ao setor competente da informação, e
- Encaminhamento ao solicitante.

7.4. A **Figura 1** apresenta a relação de tipos de manifestação quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas, sendo utilizada para a classificação de recebimento de e-mail COGEM, e-SIC e Fala-BR.



Figura 1 – Relação de tipos de manifestação quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas

Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

7.5. A seguir, estão apresentadas as metodologias utilizadas no fluxo processual da geração até a obtenção dos dados para o monitoramento de informações.

8. E-MAIL COGEM

8.1. Qualquer cidadão pode fazer solicitação de informações por meio do e-mail institucional da Coordenação-Geral de Ensino Médio - COGEM, qual seja: cogem@mec.gov.br.

8.2. Este e-mail é gerenciado pela secretaria da COGEM, passando pelos processos de gestão, conforme apresentado anteriormente.

8.3. As informações do fluxo do e-mail permanecem por e-mail, não sendo armazenados em processo contido no SEI da Coordenação. Contudo, os processos de monitoramento garantem a rastreabilidade dos dados para fins de gerenciamento.

9. DEMANDA E-SIC

9.1. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao Ministério da Economia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

9.2. Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja feito de modo claro e específico, por meio do site, conforme link abaixo:

https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/sic

9.3. O interessado pode registrar seus pedidos de informação pela internet ou pelo protocolo do Ministério da Economia. A Plataforma Fala.BR permite ao cidadão fazer pedidos de informações, acompanhar o prazo e registrar os recursos. Os formulários devem ser entregues pessoalmente no endereço do Protocolo do Ministério da Economia ou por meio dos Correios.

9.4. Conforme art.12, do Decreto nº 7724, de 2012, o pedido deverá conter o nome do requerente, o número de um documento válido e o endereço físico ou eletrônico para recebimento da resposta.

Protocolo - Ministério da Economia
Ministério da Economia - Edifício-sede
Espianada dos Ministérios, Bloco P, Zona cívico-administrativa
Brasília-DF, CEP: 70048-900
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

9.5. Em decorrência da pandemia da COVID-19, o atendimento presencial na Ouvidoria está suspenso. Para consultar a lista de SICs físicos da COGEM, o interessado deve acessar: www.acessoainformacao.gov.br. Os pedidos de informação devem ser respondidos em 20 (vinte) dias corridos, a contar do registro na Plataforma. O prazo pode ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa. Para recursos e reclamação, o prazo é de 5 dias corridos.

9.6. Os pedidos devem ser registrados pessoalmente no SIC físico do Ministério da Economia ou de forma eletrônica pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC), disponível no endereço www.acessoainformacao.gov.br.

9.7. O fluxo de solicitação poderá passar por: pedido de informação; reclamação e recurso de 1ª e 2ª instância, até que seja, de fato, respondido conforme expectativa do demandante.

10. FALA-BR

10.1. O Fala.BR está contido no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC). Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a nova plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

- 10.2. Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, o Fala.BR engloba ferramentas que já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso e de manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal. Além disso, atende cerca de dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.
- 10.3. A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários e interfaces amigáveis.
- Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr>
- 10.4. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.
- 10.5. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.
- 10.6. O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação:
- Pedidos de Acesso à Informação;
 - Denúncia;
 - Elogio;
 - Reclamação;
 - Simplifique;
 - Solicitação; e
 - Sugestão.
- 10.7. O Fala.BR está disponível no site www.falabr.cgu.gov.br e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527, de 2011, que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais.
- 10.8. O sistema também poderá ser utilizado por estados, municípios e pelos Serviços Sociais Autônomos. Para saber quais órgãos e entidades aderiram ao sistema, basta acessar a “Busca de Ouvidorias e SICs”, disponível no link a seguir:
- <https://falabr.cgu.gov.br/publico/BuscadorOuvidorias/BuscadorOuvidorias.aspx>
- 10.9. Já realizaram a adesão ao módulo Acesso à Informação no Fala.BR os órgãos e entidades que estão com a coluna “Adesão à LAI” preenchida.
- 10.10. O interessado poderá se cadastrar no sistema Fala.BR seguindo os processos:
- I. Acesse o site www.falabr.cgu.gov.br;
 - II. Clique em “Cadastrar” no canto direito superior da tela inicial; e
 - III. Preencha os campos com seus dados e clique em “Avançar”.
- 10.11. Importante ressaltar que é preferível preencher os campos sobre informações pessoais e de contato, pois esses dados auxiliam na coleta de informações que serão utilizadas para melhorar o sistema e as políticas de transparência pública. A identificação das pessoas a que essas informações se referirem não será divulgada.
- 10.12. O sistema apresentará a seguinte mensagem de confirmação: “Atenção: Também é possível acessar o Fala.BR por meio do cadastro no Portal Brasil Cidadão”.
- 10.13. Os usuários que já possuíam cadastro no sistema e-SIC podem acessar o Fala.BR com o mesmo cadastro. Para isso, basta informar seu e-mail e sua senha após clicar em “Entrar” (na tela inicial do sistema).
11. **RESULTADOS**
- 11.1. Em acordo com a metodologia dos processos de operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas, para fins de monitoramento e organização de solicitação de informações e reparação de queixas advindos dos canais oficiais do MEC, seguem os resultados obtidos para o ano 2021.
- 11.2. Conforme **Figura 2**, foram recebidos e respondidos 16 (dezesesseis) e-SIC, 14 (quatorze) Fala-BR, e 129 (cento e vinte e nove) E-mails COGEM, totalizando em 159 (cento e cinquenta e nove) recebimentos.

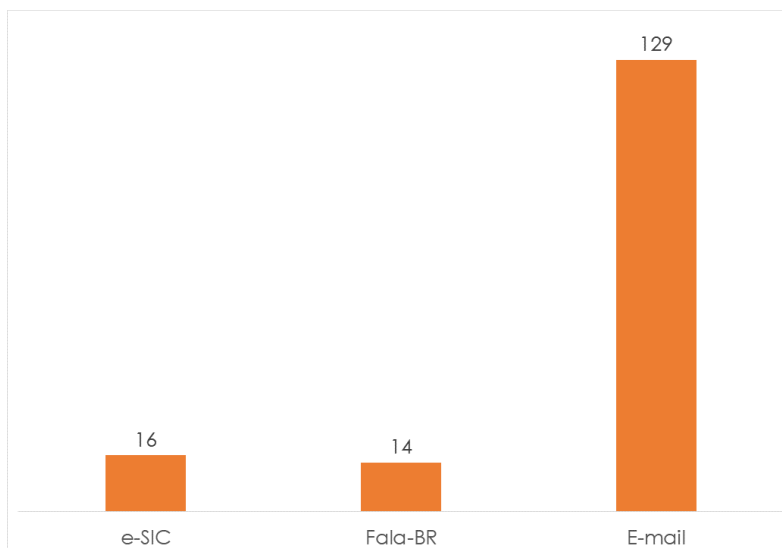


Figura 2 – Classificação, por origem de recebimento, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas (Ano 2021).

11.3. Neste período de monitoramento, de janeiro a dezembro de 2021, o MEC esteve no pleno gerenciamento da implementação do Novo Ensino Médio, por meio das seguintes frentes de trabalho: Programa de Apoio ao Novo Ensino Médio - ProNEM, pela Portaria nº 649, de 10/07/2018; Programa de Fomento à Implantação das Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral - EMTI, pela Portaria nº 2.116, de 06/11/2019; Programa Nacional do Livro e do Material Didático - PNLD, pelo Edital de Convocação nº 02/2020-CGPLI de 21/05/2020; Programa Itinerários Formativos - ProfF, pela Portaria nº 733, de 16/09/2021; bem como pelas ações de enfrentamento à Covid-19 na educação básica.

11.4. Vale ressaltar que as solicitações de informação via E-mail COGEM foram advindas das equipes técnicas das secretarias de educação e mídias. Por outro lado, as solicitações via Demandas e-SIC e Fala-BR, advindas da sociedade em geral.

12. E-MAIL COGEM

12.1. Conforme **Figura 3**, das 129 manifestações por E-mail COGEM, 1 foi do tipo “Acesso à Informação”, 1 “Denúncia”, e 127 “Solicitação”.



Figura 3 – Classificação, por tipo de manifestação, de solicitações de origem por E-mail COGEM, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas (Ano 2021).

13. DEMANDA E-SIC

Conforme **Figura 4**, das 16 manifestações por e-SIC, 2 foram do tipo “Acesso à Informação”, 1 “Sugestão” e 13 “Solicitação”.

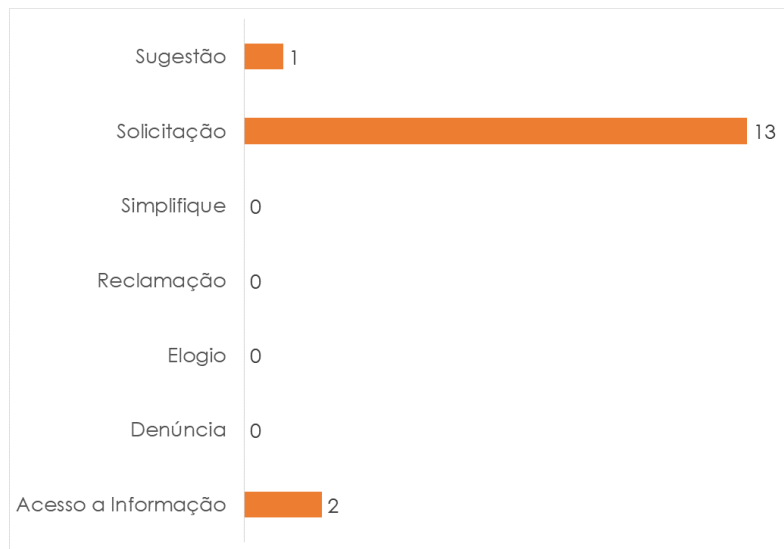


Figura 4 – Classificação, por tipo de manifestação, de solicitações de origem por e-SIC, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas (Ano 2021).

14. FALA-BR

14.1. Conforme **Figura 5**, das 14 manifestações por Fala-BR, 2 foram do tipo “Acesso à Informação”, 1 “Reclamação”, e 10 “Solicitação”.

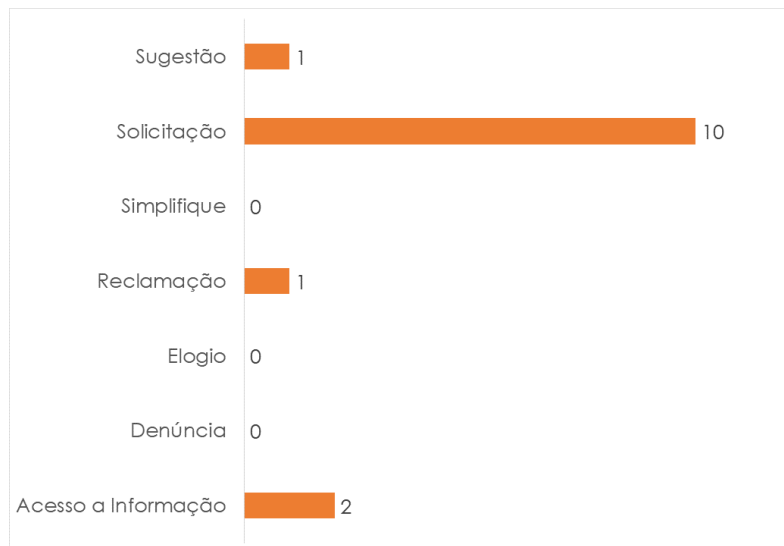


Figura 5 – Classificação, por tipo de manifestação, de solicitações de origem por Fala-BR, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas (Ano 2021).

15. ANÁLISE E DISCUSSÃO

15.1. Como apresentado, nota-se que a maioria das manifestações são do tipo “Solicitação”, correspondendo a 94% (150), seguido de “Acesso à Informação” com 3% (5), com 1% de “Sugestão” (2), de “Denúncia” (1) e de “Reclamação” (1), havendo e 0% de “Elogio” e de “Simplifique” (**Figura 6**).

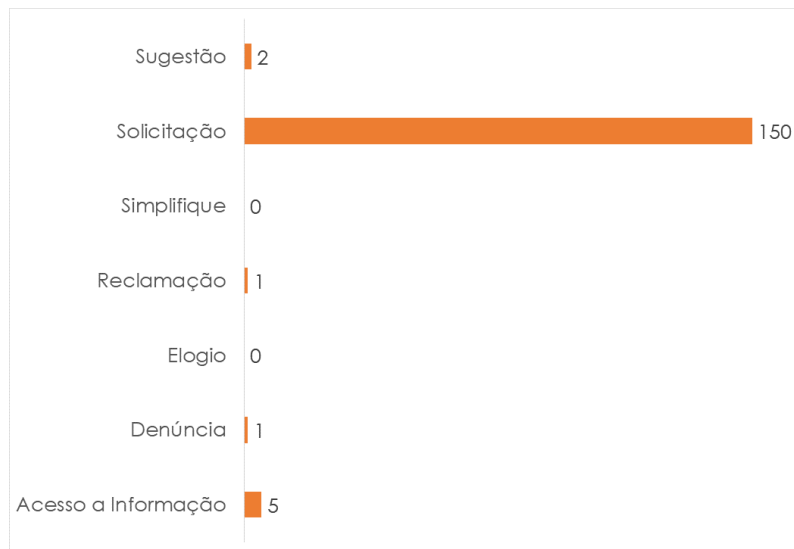


Figura 6 – Classificação, por tipo de manifestação, do somatório de solicitações de origem por E-mail, e-SIC e Fala-BR, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas (Ano 2021).

15.2. Ao longo do ano de 2021, houve dois picos de recebimento de manifestações, ocorridos em março e maio (**Figura 7**).

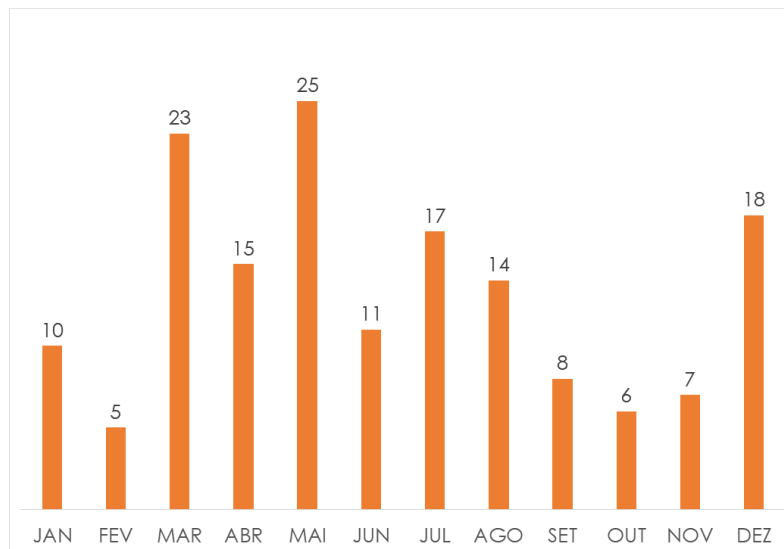


Figura 7 – Quantitativo, por mês, do somatório de solicitações de origem por E-mail, e-SIC e Fala-BR, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas dentre os diversos tipos de manifestações (Ano 2021).

15.3. A **Figura 8** apresenta o enquadramento, por assuntos de programas para o Ensino Médio, diante do total de solicitações dentre os diversos tipos de manifestações de 2021. Dentre os quesitos para classificação por assunto, foram identificados: "BNCC" com solicitações sobre a relação do referencial curricular com a Base Nacional Comum Curricular para a etapa do Ensino Médio; "GERAL" que inclui assuntos amplos sem enquadramento em programas; "COVID-19" sendo transversal a todo Ensino Médio; "PNLD" trazendo perguntas sobre o uso de livros didáticos; "ProNEM" com questionamentos sobre a implementação da flexibilização curricular e uso do Sistema PDDE; e, "EMTI" apresentando dúvidas sobre problemas em escolas de tempo integral.

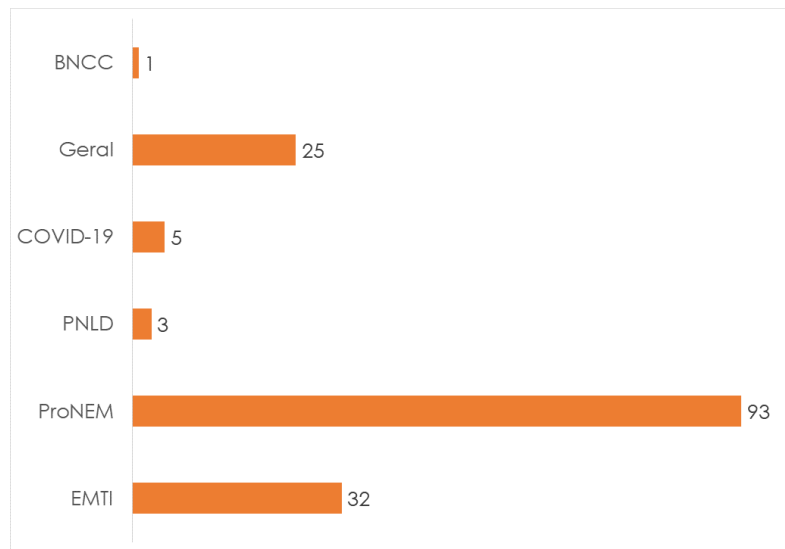


Figura 8 – Enquadramento, por assuntos de programas para o Ensino Médio, diante do total de solicitações de origem por E-mail, e-SIC e Fala-BR, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas dentre os diversos tipos de manifestações (Ano 2021).

15.4. Diante dos eventos vivenciados na agenda do Ensino Médio para o ano de 2021, em referência ao PRONEM, tem-se que em 24/03/2021, foi enviado às Secretarias Estaduais e Distrital de Educação o OFÍCIO-CIRCULAR nº 4/2021/COGEM/DPD/SEB/SEB-MEC (SEI 2566339), que orientou as escolas sobre a possibilidade de alteração das ações das Propostas de Flexibilização Curricular (PFC)s aprovadas, considerando a necessidade de execução das ações no ano de 2021, no contexto da pandemia da COVID-19, no qual boa parte das escolas das redes estavam realizando o processo educativo em formato não presencial, o que resultou no quantitativo de solicitações nos meses de março a maio de 2021. Adicionalmente, foi orientado via e-mail nos meses finais de 2020 e iniciais de 2021, sobre as regras de uso de recursos de Restos a Pagar (RAP), para fins de resolução de pendências, considerando os prazos limites estabelecidos, o que resultou no quantitativo de solicitações nos meses de janeiro a agosto de 2021.

15.5. Já em referência ao Programa EMTI, houve os seguintes marcos: 1) publicação da Portaria MEC nº 86, de 2021, com a autorização de repasse da parcela de adesão da Portaria MEC nº 2.116/2019; 2) publicação da Portaria MEC nº 97, de 2021, com a autorização de repasse da primeira parcela retificada; e 3) publicação da Portaria MEC nº 102, de 2021, com a autorização de repasse da segunda parcela retificada, o que resultou no quantitativo de solicitações nos meses de setembro a dezembro de 2021.

15.6. Importante ressaltar que as solicitações enviadas por meio do E-mail COGEM são originárias de necessidades de secretarias estaduais e distrital de educação e imprensa, sendo diferente das solicitações enviadas pelo e-SIC e Fala-BR que são originárias da sociedade.

15.7. Desta forma, os resultados apresentados na **Figura 7** e **Figura 8** afirmam tais cruzamentos de informações, justificando a razão das manifestações diante de cada assunto de programas do Ensino Médio.

15.8. A **Figura 9** apresenta o enquadramento, por assuntos recorrentes para o Ensino Médio, diante do total de solicitações dentre os diversos tipos de manifestações de 2021, apresentando que a maioria dos casos são referentes às "Orientações quando à implementação do NEM" (74), seguidos de "Dúvidas quanto a aquisição no EMTI" (31) e "Solicitação de dados" (12).



Figura 9 – Enquadramento, por assuntos recorrentes para o Ensino Médio, diante do total de solicitações de origem por E-mail, e-SIC e Fala-BR, quanto ao atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas dentre os diversos tipos de manifestações (Ano 2021).

15.9. Como informação complementar, conforme apresentado na **Figura 10**, o MEC foi classificado em 8ª posição no ranking de órgãos mais demandados (2.979 pedidos recebidos), ficando na 151ª posição em tempo médio de respostas a manifestações (12,92 dias) recebidas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, respondidas em sua totalidade (100%), com posicionamento melhor que no ano anterior de 2020.

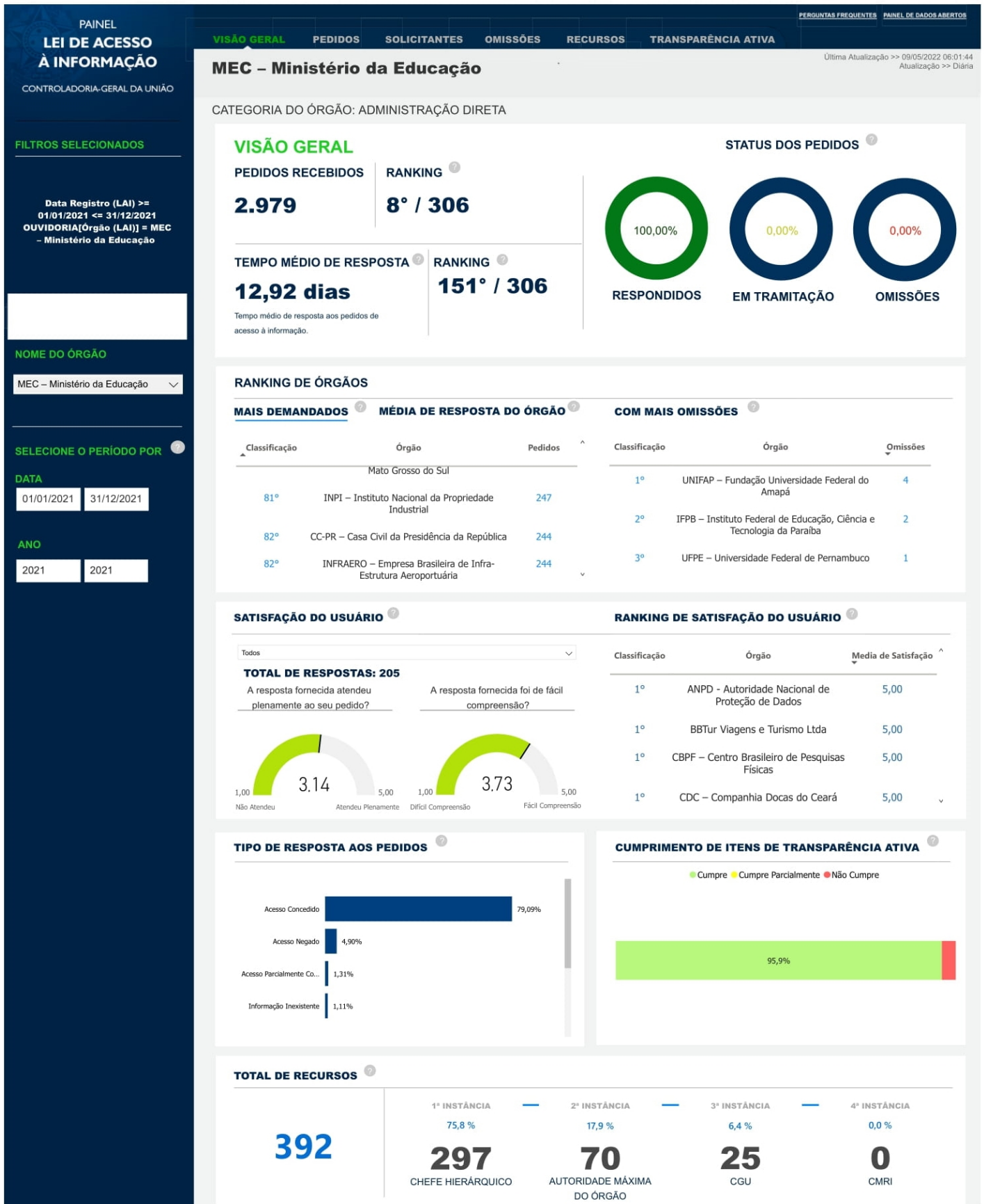


Figura 10 – Print screen do Painel de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, referente ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021, quanto às solicitações encaminhadas ao Ministério da Educação – MEC

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

16. CONCLUSÃO

16.1. A operacionalização de mecanismos de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas por meio do monitoramento e organização de informações dessa temática advindos dos canais oficiais do MEC: E-mail cogem@mec.gov.br, Fala-BR e Demanda e-SIC visou ao atendimento à ação nº 8 do *Environmental and Social System Assessment - ESSA*, que faz parte do *Project Appraisal Document - PAD*.

16.2. Importante destacar os resultados das manifestações de 2021, quais sejam:

- 81% de origem por E-mail COGEM (129), sendo advindas de solicitação de informações pelas secretarias de educação e mídias;
- 94% do tipo "Solicitação" (150), em sua maioria de orientações quanto à implementação do Novo Ensino Médio e processos de aquisição no âmbito do EMTI;
- 58% relacionadas ao assunto programa ProNEM (93), referente a procedimentos de usabilidade do Sistema PDDE pelas escolas-piloto; e
- 47% orientações quanto à implementação do NEM, como assunto recorrente (74), estando relacionado a questões do referencial curricular, ações correlatas para o Ensino Médio e uso de recursos de programas.

16.3. Os processos de monitoramento de manifestações são contínuos, em atendimento aos requisitos legais de acesso à informação, bem como das obrigações de gerenciamento de questões socioambientais contidas no Termo de Acordo.

16.4. Diante dos indicadores apresentados por este monitoramento, referente ao ano de 2021, bem como dos dados gerais de manifestações do Painel de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, a COGEM e a SEB/MEC apresentam respostas satisfatórias e em tempo hábil, destacando-se frente a outras instituições.

16.5. Para acesso à base de dados, sendo estes constantemente atualizados, basta acessar o link a seguir:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z7c5cl9y1OUDxl7eCEkPF3SeXlZupAm1QgqtsnnWkSY/edit?usp=sharing>

17. CONSIDERAÇÕES FINAIS

17.1. Neste sentido, temos que em 2021, período de recorte de apresentação de resultados deste relatório, foram recebidos 129 E-mails pelo cogem@mec.gov.br, 14 pedidos pelo Fala-BR e 16 pedidos de Demanda e-SIC. A Coordenação-Geral do Ensino Médio (COGEM/DPD/SEB), por intermédio da Diretoria de Políticas e Diretrizes da Educação Básica (DPD/SEB/MEC), publicará, anualmente, este relatório de monitoramento de atendimento à solicitação de informações e reparação de queixas do Projeto de Apoio à Implementação do Novo Ensino Médio - Acordo de Empréstimo nº 8812-BR e nº 8813-BR.

FILIPY HENRIQUE BONFIM ANDRADE
Responsável Técnico

FERNANDO WIRTHMANN FERREIRA
Coordenador-Geral de Ensino Médio

MYRIAN CALDEIRA SARTORI

Diretora de Políticas e Diretrizes da Educação Básica



Documento assinado eletronicamente por **Myrian Caldeira Sartori, Diretor(a)**, em 02/06/2022, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Wirthmann Ferreira, Coordenador(a)-Geral**, em 03/06/2022, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Filipy Henrique Bonfim Andrade, Responsável Técnico(a)**, em 03/06/2022, às 14:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3301119** e o código CRC **6A7931DD**.