

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério da Educação - MEC

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Clari Dorça Stacciarini Abdala

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério da Educação – MEC.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Educação, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

**Data de execução:** 28 de agosto de 2023 a 22 de outubro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Educação, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado, de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas, à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do Ministério da Educação, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido do cumprimento dos prazos de trinta dias no tratamento das manifestações, com 100% das respostas conclusivas elaboradas dentro do prazo legal, conforme art. 12, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021. Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- Ausência de encaminhamento de manifestações de competência de outras unidades do SisOuv;
- Necessidade de ajustes em relação aos fluxos internos de trabalho da Ouvidoria;
- Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações; e
- Oportunidades de melhorias quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competência de outras Unidades.

## Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir para o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I – Elaborar procedimento interno de orientação e treinamento à equipe, relacionado ao fluxo de tratamento

das manifestações, em especial ao encaminhamento das manifestações de competência de outras unidades do SisOuv;

II - Realizar a gestão do tratamento das manifestações de competência das unidades de Ouvidoria que estão relacionadas às entidades vinculadas ao MEC de forma separada, com base nas informações das manifestações;

III – Promover alteração nos fluxos internos de trabalho, de forma a não permitir o arquivamento das manifestações que não tiverem autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, utilizando-se, para estes casos, funcionalidade específica do Fala.BR para registro de manifestação sem autorização;

IV – Providenciar a publicação dos fluxos internos de trabalho na seção de Ouvidoria do sítio do MEC;

V - Avaliar a adoção de procedimentos para o correto preenchimento do campo “resolutividade”, para a pseudonimização e para elaboração de resposta conclusiva com maior clareza quando a Unidade entender que não há indícios de materialidade ou relevância para a apuração das denúncias; e

VI – Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do MEC de forma a esclarecer ao cidadão as competências da Ouvidoria do MEC e de suas entidades vinculadas.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MEC</b>	Ministério da Educação
<b>MMOuP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SEB</b>	Secretaria de Educação Básica
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SERES</b>	Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior
<b>SESU</b>	Secretaria de Educação Superior
<b>SIC</b>	Serviços de Informação ao Cidadão
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UFRGS</b>	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>UFSM</b>	Universidade Federal de Santa Maria

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>11</b>
1.Boas práticas .....	11
1.1.Encaminhamento de Ofícios-Circulares às áreas mais demandadas do MEC para proposição de melhoria dos serviços a partir de manifestações do Fala.BR. ....	11
2.Achados .....	13
2.1.Ausência de reencaminhamento de manifestações de competência de outras unidades do SisOuv. ....	13
2.2.Necessidade de ajustes em relação aos fluxos internos de trabalho da Ouvidoria .....	14
2.3.Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações .....	15
2.4.Oportunidade de melhorias quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competência de outras Unidades .....	17
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>20</b>
Apêndice A .....	21
Apêndice B.....	39
Apêndice C.....	47

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, entre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, de correção, de prevenção e combate à corrupção e de ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou da entidade a que está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação dos serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.



Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto avaliar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Ministério da Educação – MEC, unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada – UA, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para a avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de Plano de Ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos e o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários.

Foi nessa etapa também que se definiram os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, tendo sido realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup> e no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física; Canais de Atendimento; Sistemas Informatizados; Fluxo de Tratamento; e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, tendo sido também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos visando à melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Ministério da Educação (MEC), órgão da administração Direta, dirigida por um titular com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do Ministério da Educação é um órgão de assistência direta e imediata do Ministro de Estado da Educação, conforme Decreto nº 11.342/2023, e é regida pela Portaria MEC nº 1.053/2022, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do MEC, dos normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Ministério da Educação estão dispostos no Apêndice A.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério da Educação – MEC.

### 1. Boas práticas

#### 1.1. Encaminhamento de Ofícios-Circulares às áreas mais demandadas do MEC para proposição de melhoria dos serviços a partir de manifestações do Fala.BR

A Ouvidoria do MEC adotou, como boa prática, a realização de encaminhamento de Ofícios-Circulares para as áreas mais demandadas do órgão com informações sobre sua atuação e com informações relacionadas às pesquisas de satisfação dos usuários respondidas por meio do Fala.BR, conforme trechos reproduzidos a seguir:

#### **Ofício encaminhado ao Gabinete da Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES:**

Na avaliação à pesquisa de satisfação, com base nas respostas dos usuários que voltaram ao Fala.BR para avaliar as respostas, muitos deles demonstram em demandas de Ouvidoria (solicitações de providências, reclamações, sugestões, simplifique, elogios e denúncias), grande insatisfação com as respostas enviadas.

Assim, considerando os fatos elencados acima, gostaria de levantar alguns pontos de atenção, quais sejam:

a) Muitos cidadãos recorrem ao sistema para reclamar de atraso na emissão de diplomas e solicitam providências da Seres, que na maioria das vezes responde com uma resposta padronizada e orienta o cidadão a procurar o Ministério Público ou os Órgãos de Defesa do Consumidor, conforme resposta padronizada transcrita abaixo:

(...)

b) Solicitam ainda fiscalização da Seres com relação à Irregularidades em Instituições de Ensino Superior-IES, e a resposta que recebem é de autonomia universitária, transcrita abaixo:

(...)

c) Resposta padronizada com relação à autonomia conferida às Universidades (Art.207 CF/88):

(...)

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

(...)

Tendo em vista que as avaliações negativas dos usuários podem ser fortes balizadores para implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, encaminhamos para ciência dessa unidade.”

**Ofício encaminhado ao Gabinete da Secretaria de Educação Básica - SEB:**

Analisando os dados, essa Ouvidoria pode constatar que não houve tantos comentários ou avaliações dos cidadãos com relação as respostas da SEB, porém considerando os fatos elencados acima, é importante de levantar alguns pontos de atenção para essa unidade, quais sejam:

a) Verificamos que ainda há um crescimento no volume de pedidos, neste ano de 2023, de acesso à Informação com relação aos pareceres de aprovação/reprovação de obras do PNLD. Diante desta situação, sugerimos à área envidar esforços no sentido de verificar quais assuntos foram mais demandados. Conforme os fatos, já expostos neste documento, a possibilidade de disponibilização em transparência ativa no portal do MEC, de informações claras e objetivas e que atendam aos interesses dos cidadãos que procuram o serviços da SEB, pois poderá reduzir consideravelmente o número de solicitações que chegam via plataformas de atendimento ao cidadão como o Fala.BR.

**Ofício encaminhado ao Gabinete da Secretaria de Educação Superior - SESU:**

a) Verificamos que ainda há um crescimento no volume de pedidos, neste ano de 2023, de acesso à Informação com relação aos Programas SISU, Prouni e FIES, em especial ao Prouni, com pedidos relacionados a termos de concessão/encerramento de bolsas, dados estatísticos de inscritos, orçamento destinados aos programas, dentre outras questões. Diante desta situação, sugerimos à área envidar esforços no sentido de verificar quais assuntos foram mais demandados. Conforme os fatos, já expostos neste documento, a possibilidade de disponibilização em transparência ativa no portal do MEC, de informações claras e objetivas e que atendam aos interesses dos cidadãos que procuram o serviços da SESU, pois poderá reduzir consideravelmente o número de solicitações que chegam via plataformas de atendimento ao cidadão como o Fala.BR.

b) A CGU por meio de um pedido de Acesso à Informação que chegou em fase de 3ª instância opinou pelo conhecimento e, no mérito, provimento do recurso dirigido à CGU (23546.xxxxxx/2022-xx), para que o MEC, dentro de 180 (cento e oitenta) dias, publicasse a lista de nomes dos pré-selecionados do Fies e do P-Fies em seu sítio da Internet, em transparência ativa, com respaldo nos incisos V, do art. 3º, e II, do art. 7º, da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI), no qual o prazo para cumprimento de decisão expirará em Setembro de 2023 (22/09/2023).

c) O cidadão em alguns casos comentou na pesquisa de satisfação que o tempo de resposta quando se trata de assuntos relacionados aos programas, demora. Ultrapassando a data que eles tinham para resolver determinado assunto. Sugerem ainda que, poderia haver mais facilidade de comunicação com o canal do Prouni, para que pudessem ter suas demandas e dúvidas atendidas com agilidade, sem perder o prazo de inscrição por exemplo.

d) Outro ponto a ser considerado é que esta Secretaria de Educação Superior deverá observar quais informações podem ou não ser publicadas/disponibilizadas em transparência ativa, se atentando as legislações vigentes, em especial a Lei de Acesso à Informação, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como o Guia de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União, a fim de diminuir o quantitativo de pedidos de acesso via Fala.BR (transparência passiva).

Importa destacar que as boas práticas adotadas pela UA se configuram como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações

normativas. A continuidade dessas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas do órgão, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo Ministério da Educação à sociedade.

## 2. Achados

### 2.1. Ausência de reencaminhamento de manifestações de competência de outras unidades do SisOuv

A Ouvidoria informou que realiza o reencaminhamento das manifestações de competência de outras Unidades do SisOuv, pelo Fala.BR. Em relação às manifestações a seguir, contudo, não foi identificado, pelo histórico da Plataforma Fala.BR, o reencaminhamento das manifestações às unidades competentes do SisOuv.

No que se refere a um NUP, a Ouvidoria informou que não foi encaminhado às Unidades envolvidas (UFES, UFRGS e UFSC), pois envolvia 3 Universidades distintas, o que impossibilitava o seu envio para as 3 Universidades ao mesmo tempo. Para estes casos, sugere-se que a Unidade desmembre as manifestações para o encaminhamento para cada órgão responsável pelo tratamento da demanda, conforme inciso II, § 1º, do artigo 13 da Portaria CGU nº 581/2021.

Com relação a outro NUP, a resposta conclusiva apresentou a informação de que *“não foi dada autorização e a anonimização comprometeria o conteúdo”*.

Cumprido destacar que o art. 16, §§ 2º e 3º, do Decreto nº 9.492/2018 dispõe sobre a obrigatoriedade do encaminhamento das manifestações às unidades competentes do SisOuv, sendo que as denúncias devem ser encaminhadas com a pseudonimização, conforme a seguir:

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

(...)

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia **somente** poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

É necessário acrescentar que, quando o cidadão não retorna com o consentimento, como no caso acima, a ouvidoria precisa pseudonimizar e encaminhar para a unidade do Sistema de Ouvidoria competente para atender à demanda.

## 2.2. Necessidade de ajustes em relação aos fluxos internos de trabalho da Ouvidoria

O art. 7º da Portaria MEC nº 1.053/2022 estabeleceu como canais de atendimento a Plataforma Fala.BR, o atendimento presencial e por correspondência, física ou eletrônica. Cabe destacar que o § 6º daquele mesmo artigo estabeleceu que as manifestações (exceto denúncias) que não tiverem a autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias para a inserção na Plataforma Fala.BR serão arquivadas:

Art. 7º A Ouvidoria do MEC oferecerá atendimento nas seguintes modalidades:

(...)

§ 2º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Caso a manifestação seja recebida por outro meio, o manifestante será orientado sobre a possibilidade de inserção diretamente na Plataforma Fala.BR, visando maior celeridade no seu atendimento.

§ 4º Se, após a orientação, o manifestante optar pela inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria do MEC, o conteúdo será digitalizado e inserido imediatamente na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, conforme legislação vigente.

§ 5º Se não houver autorização prévia, no prazo de 20 (vinte) dias, a denúncia será inserida na Plataforma Fala.BR como comunicação de irregularidade.

**§ 6º As manifestações de outras tipologias, que não tiverem autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, serão arquivadas.**  
(Grifou-se)

Esse regramento, contudo, está em desacordo com o estabelecido pelos §§ 4º e 5º do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõem sobre a obrigatoriedade de registro de todas as manifestações, ainda que não haja a autorização prévia do manifestante, com a utilização de funcionalidade específica da Plataforma Fala.BR para registro de manifestação sem autorização:

Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13 As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a está integrado, observando-se que:

(...)

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§ 5º Na ausência da autorização a que se refere o § 4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR.

Conforme descrito no Manual da Plataforma Fala.BR<sup>4</sup>:

**IMPORTANTE:** sobre o campo "Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão", selecione esta opção quando a

<sup>4</sup> Disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual#Registrar\\_Manifesta.C3.A7.C3.A3o\\_para\\_o\\_Cidad.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Registrar_Manifesta.C3.A7.C3.A3o_para_o_Cidad.C3.A3o) (Acesso em 26/09/2023).

manifestação for registrada sem que o cidadão tenha fornecido autorização para uso do seu cadastro ou criação de um novo. Ele deve ser utilizado quando a manifestação for registrada sem a criação de cadastro ou a seleção de cadastro existente.

Adicionalmente, cumpre ressaltar que a Portaria MEC nº 1.053, de 28 de dezembro de 2022, que trata dos fluxos de tratamento de manifestações, não foi publicada na seção de Ouvidoria do sítio do MEC. Embora a Ouvidoria tenha publicado os diagramas de fluxos de tratamento, as normas vigentes também devem ser publicadas, de forma a atender aos critérios de obrigação de transparência.

Conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. Além disso, o art. 71, “II”, “g”, da Portaria CGU nº 581/2021, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência dos normativos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

(...)

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

(...)

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

(...)

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

### 2.3.Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações

A avaliação da amostra com 100 manifestações demonstrou a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em relação aos seguintes aspectos:

#### **a) Ausência de clareza e objetividade em Respostas conclusivas:**

Em verificação às 100 manifestações contidas na amostra, houve 8 (oito) respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade.

Duas comunicações de irregularidade não apresentaram, na resposta conclusiva, os motivos que levaram à Ouvidoria concluir a denúncia por falta de elementos mínimos para apuração, com base nas informações apresentadas pelo denunciante. Para estes casos, para promover maior transparência ao tratamento das manifestações, é oportuno que a Ouvidoria esclareça o que a levou a concluir a demanda sem a apuração e, em caso de dúvida, que encaminhe à Unidade apuratória competente.

Destaca-se que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que: “Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade”.

Algumas manifestações classificadas como comunicação, reclamação e solicitação não apresentaram na resposta conclusiva informações específicas ao fato relatado, informando genericamente ao cidadão sobre o assunto relacionado ao fato relatado, sugerindo-se que a Ouvidoria solicite nova manifestação da área quanto ao que de fato foi relatado, solicitado ou reclamado.

Alguns NUPs apresentaram informações na resposta conclusiva sobre o encaminhamento das manifestações à área técnica, porém, em confirmação junto à Unidade de Ouvidoria, foi informado que as demandas não foram encaminhadas às áreas técnicas.

Convém esclarecer que o art. 7º, II, da Portaria nº 581/2017 estabelece que:

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

(...)

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

#### **b) Campo “Resolutividade” das demandas de ouvidoria interna preenchido inadequadamente:**

Em análise às 100 manifestações da amostra, tiveram manifestações que apresentaram o campo de “resolutividade” no Fala.BR preenchidas inadequadamente.

A funcionalidade “resolutividade” permite à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pelo órgão/entidade. Nesse contexto, quando a manifestação for encaminhada à(s) área(s) apuratória(s) do órgão ou à(s) área(s) técnica(s), o preenchimento adequado do campo “resolutividade” deve ser “não”, uma vez que ainda restam providências quanto à análise da demanda. No mesmo sentido, quando a demanda não for de competência do MEC, a “resolutividade” deve ser preenchida com “sim”, pois não restam providências a serem adotadas pelo órgão.

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de



novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Nesse sentido, sugere-se que a Ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, além de realizar o acompanhamento das demandas que ainda restam providências a serem adotadas por parte do MEC.

### **c) Ausência de pseudonimização das denúncias**

Conforme já explicitado anteriormente, em relação a duas manifestações, não se identificou o procedimento de pseudonimização dos elementos de identificação dos denunciadores, em desatendimento ao disposto no art. 6º § 4º do Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

## **2.4.Oportunidade de melhorias quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competência de outras Unidades**

Em verificação ao sítio da Ouvidoria do MEC na internet, disponível em [https://www.gov.br/mec/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/mec/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria), identificou-se a ausência de orientações quanto à competência pelo tratamento das manifestações que não são de competência do MEC. Observa-se que as orientações ao cidadão sobre o registro das manifestações não informam quais as competências do MEC ou das outras Unidades do SisOuv, como as Instituições de Ensino, Universidades, creches, escolas, por exemplo. Tal fato pode acarretar a necessidade de tratamento de um número maior de manifestações do que ocorreria caso algumas orientações estivessem dispostas na seção da Ouvidoria no sítio do MEC, quando o cidadão acessa as informações sobre os canais de atendimento e visualiza o Painel do Fala.BR para o registro da manifestação.

Conforme indica o Relatório Anual de Ouvidoria do MEC, de 2022, foram recebidas 1.107 respostas à pesquisa de satisfação dos usuários e, na avaliação da Ouvidoria, muitos cidadãos não diferenciam as competências das entidades vinculadas, dos estados e municípios e da autonomia das Universidades, conforme trecho reproduzido a seguir:

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).** (grifou-se)

Nesse sentido, de forma a melhorar a orientação na página inicial da Ouvidoria, algumas informações podem ser úteis para o cidadão no momento de registro de sua manifestação, como, por exemplo: competências federais, estaduais e municipais, competências do MEC em relação às Universidades e Instituições de Ensino Superior, competências do MEC em relação a instituições privadas de ensino, *link* com lista das Universidades e Instituições de Ensino Superior públicas e/ou privadas, etc.

A implementação de orientações voltadas ao cidadão na página inicial da Ouvidoria da unidade ou em local com visibilidade adequada no momento do registro da demanda, que apresentem esclarecimentos quanto ao órgão competente para a resolução da manifestação, pode reduzir o percentual de manifestações que são recebidas na Ouvidoria do MEC, mas que por não serem de sua competência, devem ser encaminhadas aos outros órgãos. Esta implementação pode aumentar a produtividade e tempestividade da equipe de Ouvidoria no tratamento das manifestações, além de mitigar os riscos de tratamento inadequado das manifestações pela Ouvidoria da MEC.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do MEC, em ordem de prioridade:

- I. Elaborar procedimento interno de orientação e treinamento à equipe, relacionado ao fluxo de tratamento das manifestações, em especial ao encaminhamento das manifestações de competência de outras unidades do SisOuv;
- II. Realizar a gestão do tratamento das manifestações de competência das unidades de Ouvidoria que estão relacionadas às entidades vinculadas ao MEC de forma separada, com base nas informações das manifestações;
- III. Promover alteração nos fluxos internos de trabalho, de forma a não permitir o arquivamento das manifestações que não tiverem autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, utilizando-se, para estes casos, funcionalidade específica do Fala.BR para registro de manifestação sem autorização;
- IV. Providenciar a publicação dos fluxos internos de trabalho na seção de Ouvidoria do sítio do MEC, na Internet;
- V. Avaliar a adoção de procedimentos operacionais para o correto preenchimento do campo “resolutividade”, para a pseudonimização e para elaboração de resposta conclusiva com maior clareza quando a Unidade entender que não há indícios de materialidade ou relevância para a apuração das denúncias;

- VI. promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do MEC, de forma a esclarecer ao cidadão as competências da Ouvidoria do MEC e de suas entidades vinculadas.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do MEC, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/04/2022 a 31/03/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo de resolutividade das manifestações.

Verificou-se, entretanto, que a Unidade não realizou o encaminhamento de manifestações de competência de outras unidades do SisOuv e a necessidade de ajustar os fluxos internos de trabalho da Unidade. Além disso, identificou-se a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em especial quanto à resolutividade, pseudonimização e maior clareza na resposta conclusiva das manifestações.

Considerando que foram recebidas muitas manifestações de competência de outras Unidades do SisOuv, avaliou-se como oportunidade de melhoria a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do MEC, de forma a esclarecer aos cidadãos as competências da Ouvidoria do MEC e de suas entidades vinculadas.

Nessa esteira, de maneira a contribuir com os objetivos da Ouvidoria do MEC, recomendou-se que seja realizada a gestão separada em relação ao tratamento de manifestações de competência de outras unidades de Ouvidoria do SisOuv, além de treinamento à equipe e elaboração de procedimentos internos para os colaboradores da Unidade. Quanto aos fluxos, recomendou-se que sejam adaptados e publicados na seção de Ouvidoria do sítio do MEC.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

*Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada*

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Órgão autônomo da administração direta
<b>E-mail</b>	ouvidoria@mec.gov.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/mec/pt-br">https://www.gov.br/mec/pt-br</a>
<b>Endereço</b>	Ministério da Educação (MEC) - Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922 do edifício Sede em Brasília/DF - CEP: 70.047-900.
<b>Telefone - Canais de Atendimento</b>	(61) 2022-2595
<b>Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 13h e das 14h às 17h.
<b>Ouvidor</b>	<b>José dos Reis de Oliveira</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vínculo: Servidor efetivo Governo do Distrito Federal</li><li>• Cargo: Gestor de Políticas Públicas e Gestão Governamental do DF</li><li>• Formação: Administração</li><li>• Início do mandato: 14/06/2021 (Portaria MEC nº 394, de 14 de junho de 2021<sup>5</sup>)</li></ul>
<b>Ouvidor Substituto</b>	<b>Patrícia Dias de Brito</b>

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-394-de-14-de-junho-de-2021-326151681> (Acesso em 24/08/2023).

c) Sociedades de Economia Mista;

d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

O Ministério da Educação (MEC) é um órgão da administração pública federal direta, responsável pelos seguintes assuntos:

I - política nacional de educação;

II - educação infantil;

III - educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, educação de jovens e adultos, educação profissional, educação especial e educação a distância, exceto ensino militar;

IV - avaliação, informação e pesquisa educacional;

V - pesquisa e extensão universitária;

VI - magistério; e

VII - assistência financeira a famílias carentes para a escolarização de seus filhos ou dependentes.

O art. 2º do Decreto nº 11.342/2023<sup>6</sup>, dispõe sobre a seguinte estrutura organizacional do MEC:

I - órgãos de assistência direta e imediata do Ministério da Educação:

a) Assessoria Especial;

b) Gabinete;

c) Assessoria de Participação Social e Diversidade;

d) Assessoria Especial de Controle Interno;

e) Ouvidoria;

f) Corregedoria;

g) Consultoria Jurídica; e

h) Secretaria-Executiva:

1. Subsecretaria de Assuntos Administrativos;

2. Subsecretaria de Planejamento e Orçamento; e

3. Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação;

II - órgãos específicos singulares:

a) Secretaria de Educação Básica:

1. Diretoria de Políticas e Diretrizes da Educação Integral Básica;

2. Diretoria de Formação Docente e Valorização de Profissionais da Educação; e

3. Diretoria de Articulação e Apoio à Gestão;

<sup>6</sup> Disponível <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/DECRETON11.342DE1DEJANEIRODE2023DECRETON11.342DE1DEJANEIRODE2023DOUImprensaNacional.pdf> (Acesso em 24/08/2023).

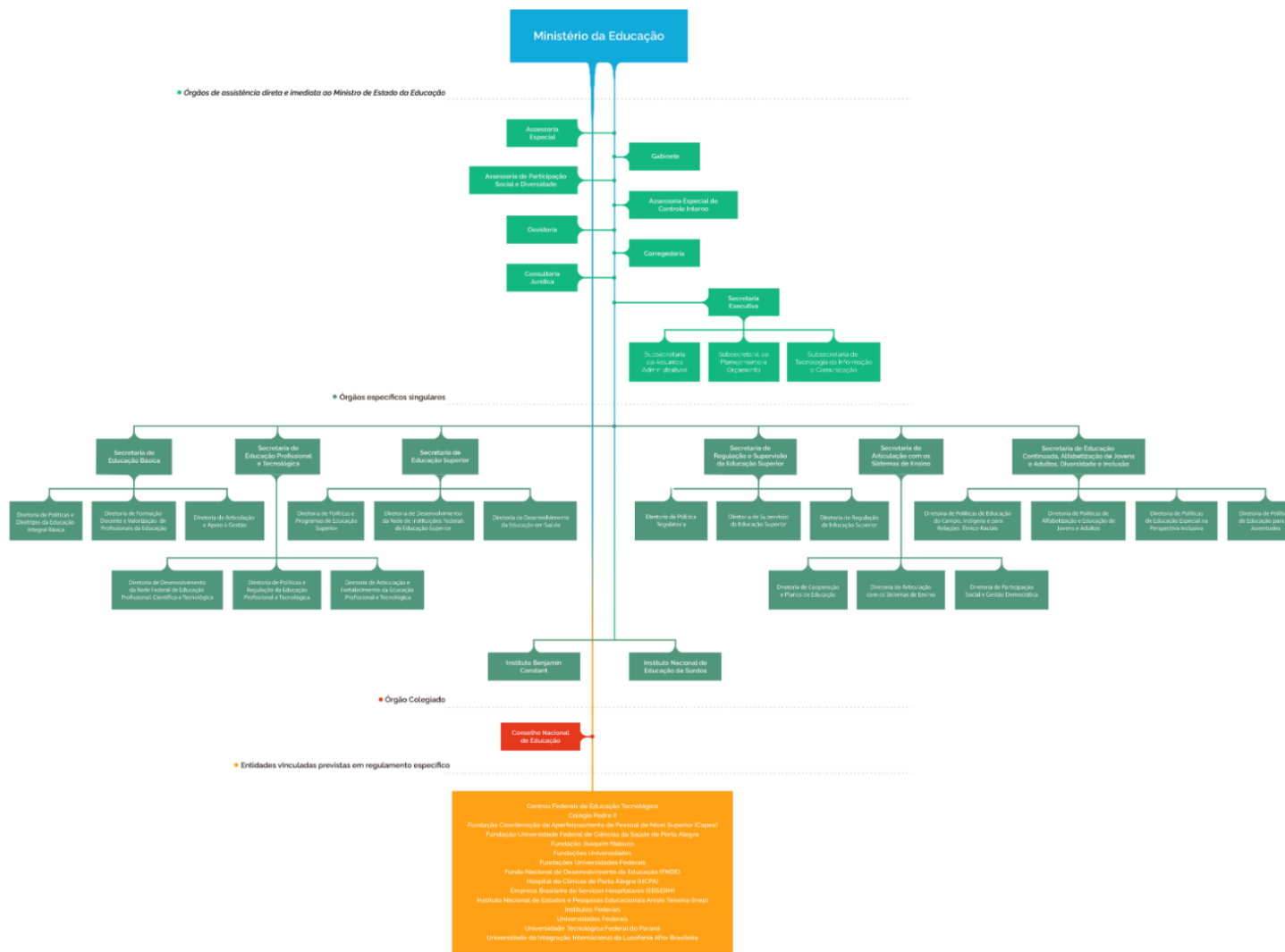
- b) Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica:
    - 1. Diretoria de Desenvolvimento da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica;
    - 2. Diretoria de Políticas e Regulação da Educação Profissional e Tecnológica; e
    - 3. Diretoria de Articulação e Fortalecimento da Educação Profissional e Tecnológica;
  - c) Secretaria de Educação Superior:
    - 1. Diretoria de Políticas e Programas de Educação Superior;
    - 2. Diretoria de Desenvolvimento da Rede de Instituições Federais de Educação Superior; e 3. Diretoria de Desenvolvimento da Educação em Saúde;
  - d) Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior:
    - 1. Diretoria de Política Regulatória;
    - 2. Diretoria de Supervisão da Educação Superior; e
    - 3. Diretoria de Regulação da Educação Superior;
  - e) Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino:
    - 1. Diretoria de Cooperação e Planos de Educação;
    - 2. Diretoria de Articulação com os Sistemas de Ensino; e
    - 3. Diretoria de Participação Social e Gestão Democrática;
  - f) Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão:
    - 1. Diretoria de Políticas de Educação do Campo, Indígena e para Relações Étnico-raciais;
    - 2. Diretoria de Políticas de Alfabetização e Educação de Jovens e Adultos;
    - 3. Diretoria de Políticas de Educação Especial na Perspectiva Inclusiva; e
    - 4. Diretoria de Políticas de Educação para as Juventudes;
  - g) Instituto Benjamin Constant; e
  - h) Instituto Nacional de Educação de Surdos;
- III - órgão colegiado: Conselho Nacional de Educação; e
- IV - entidades vinculadas previstas em regulamento específico.

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional do Ministério da Educação<sup>7</sup>:

---

<sup>7</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/Organograma\\_MEC\\_2023.png](https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/Organograma_MEC_2023.png) (Acesso em 24/08/2023).

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**



Fonte:  
Decreto nº 11.342, de 1º de janeiro de 2023  
Decreto nº 11.401, de 23 de janeiro de 2023



### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria do MEC integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

A Ouvidoria do Ministério da Educação, como órgão de assistência direta e imediata do Ministro da Educação, possui as seguintes competências, conforme art. 6º do Decreto nº 11.342/2023:

Art. 6º À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto no 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos do Ministérios e suas entidades vinculadas e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias; e

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

A Portaria MEC nº 1.053/2022 estabeleceu os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, que compunha a estrutura da Assessoria de Controle Interno do Gabinete do MEC, conforme disposto em seu art. 2º. Porém, o Decreto nº 11.342/2023<sup>8</sup> alterou a estrutura, incluindo a Ouvidoria como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Educação, conforme determina seu art. 2º, I, “e”.

Convém registrar que a Portaria MEC nº 1.053/2022 não está publicada na seção de Ouvidoria do sítio do MEC, em desconformidade ao estabelecido no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe sobre a obrigatoriedade de publicidade dos fluxos internos de tratamento das manifestações de Ouvidoria.

A seguir estão reproduzidos os principais dispositivos da Portaria MEC nº 1.053/2022:

#### **Competências e atividades da Ouvidoria do MEC:**

Art. 5º Compete à Ouvidoria do MEC exercer o papel de mediador nas relações envolvendo os manifestantes e as unidades integrantes do Ministério, agindo com presteza, imparcialidade e eficiência no processamento das manifestações recebidas, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e para o aprimoramento dos serviços e das políticas públicas prestados à sociedade.

Art. 6º São atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, sem prejuízo de outras que lhe sejam atribuídas por norma específica:

I - receber, analisar e dar tratamento às manifestações no âmbito do MEC;

<sup>8</sup> Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/decreto/D11342.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11342.htm) (Acesso em 19/09/2023).

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e dos padrões de qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

IV - coletar 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, pela atualidade e pela qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços das unidades integrantes do MEC;

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 - realizar, periodicamente, pesquisas de perfil dos manifestantes e dos usuários dos serviços, utilizando os dados gerados, entre outros, pela Plataforma Fala.BR e pelo Painel resolveu, mantidos pela Controladoria-Geral da União, com vistas a subsidiar estudos de melhorias dos serviços prestados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outras entidades e poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - auxiliar as unidades integrantes do MEC na avaliação das manifestações, visando à sua resolução;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, no âmbito de suas competências;

XIII - promover a interlocução e a mediação entre o usuário e a unidade responsável pela resolução da manifestação, sempre que necessário;

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 14 de agosto de 2018; e

XVI - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir periodicamente os processos de chamamento público de conselheiros 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 coletados pelos Conselhos.

**Canais de atendimento:**

O art. 7º da Portaria MEC nº 1.053/2022 estabeleceu como canais de atendimento a Plataforma Fala.BR, o atendimento presencial e por correspondência,

física ou eletrônica. Cabe destacar que o § 6º deste mesmo artigo estabeleceu que as manifestações (exceto denúncias) que não tiverem a autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias para a inserção na Plataforma Fala.BR serão arquivadas.

Este regramento, contudo, está em desacordo com o estabelecido pelos §§ 4º e 5º do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõem sobre a obrigatoriedade de registro de todas as manifestações, ainda que não haja a autorização prévia do manifestante, com a utilização de funcionalidade específica da Plataforma Fala.BR para registro de manifestação sem autorização:

Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13 As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a está integrado, observando-se que:

(...)

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§ 5º Na ausência da autorização a que se refere o § 4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR.

Conforme descrito no Manual da Plataforma Fala.BR<sup>9</sup>:

**IMPORTANTE:** sobre o campo "Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão", selecione esta opção quando a manifestação for registrada sem que o cidadão tenha fornecido autorização para uso do seu cadastro ou criação de um novo. Ele deve ser utilizado quando a manifestação for registrada sem a criação de cadastro ou a seleção de cadastro existente.

A seguir está reproduzido o art. 7º da Portaria MEC nº 1.053/2022, que dispõe sobre os canais de atendimento no âmbito da Ouvidoria do MEC:

Art. 7º A Ouvidoria do MEC oferecerá atendimento nas seguintes modalidades:

I - por meio da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que venha a substituí-lo, diariamente, 24h, exceto em períodos de interrupção para manutenção ou atualização da plataforma;

II - presencialmente, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e dias de ponto facultativo, das 9h às 17h, na sala da Ouvidoria do Ministério, preferencialmente com a presença de 2 (dois) agentes públicos; e

III - por correspondência física ou eletrônica, para o endereço disponibilizado na página eletrônica da Ouvidoria do MEC.

§ 1º As informações necessárias para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria do Ministério serão publicadas no sítio institucional do MEC.

<sup>9</sup> Disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual#Registrar\\_Manifesta.C3.A7.C3.A3o\\_para\\_o\\_Cidad.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Registrar_Manifesta.C3.A7.C3.A3o_para_o_Cidad.C3.A3o) (Acesso em 26/09/2023).

§ 2º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Caso a manifestação seja recebida por outro meio, o manifestante será orientado sobre a possibilidade de inserção diretamente na Plataforma Fala.BR, visando maior celeridade no seu atendimento.

§ 4º Se, após a orientação, o manifestante optar pela inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria do MEC, o conteúdo será digitalizado e inserido imediatamente na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, conforme legislação vigente.

§ 5º Se não houver autorização prévia, no prazo de 20 (vinte) dias, a denúncia será inserida na Plataforma Fala.BR como comunicação de irregularidade.

**§ 6º As manifestações de outras tipologias, que não tiverem autorização prévia do manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, serão arquivadas.** (Grifou-se)

### **Encaminhamento:**

Art. 10. Na hipótese de a manifestação envolver matéria alheia à área de atuação das unidades integrantes do MEC, a Ouvidoria deverá redirecionar a manifestação ou comunicação recebida à unidade de ouvidoria competente pelas providências requeridas.

§ 1º Nas situações em que o órgão competente não esteja cadastrado na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do MEC procederá à conclusão da manifestação, prestando, sempre que possível, orientações ao usuário acerca dos canais de atendimento disponíveis para resolução de sua demanda.

§ 2º As denúncias e as comunicações de irregularidade de competência de órgão não cadastrado na Plataforma Fala.BR e que contenham indícios suficientes de autoria, materialidade e relevância, poderão ser enviadas para os canais de atendimento disponíveis para resolução da demanda.

### **Tratamento de denúncias:**

Art. 17. O tratamento das denúncias será feito considerando os termos a seguir:

I - na análise preliminar de denúncias, será avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia;

II - a denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o inciso anterior;

III - na hipótese do inciso anterior, o encaminhamento será feito aos órgãos responsáveis pela apuração;

IV - a denúncia poderá ser encerrada quando:

a) na hipótese de não atendimento dos requisitos previstos no inciso I;

b) os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

c) excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante; e

V - a resposta conclusiva da denúncia deverá conter informação sobre o encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e/ou sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 18. Verificada a competência para apuração da denúncia no âmbito do MEC, a Ouvidoria a encaminhará à unidade apuratória competente, de acordo com os seguintes critérios:

I - à Corregedoria do MEC, quando se tratar de assuntos disciplinares ou de responsabilização de servidores do Ministério e de Reitores de universidades e institutos federais;

II - à Comissão de Ética do MEC, quando se tratar de assuntos de desvio ético no âmbito de suas competências;

III - à Comissão de Ética Pública, quando se tratar de assuntos referentes à aplicação do Código de Conduta da Alta Administração Federal e à avaliação e à fiscalização do conflito de interesses envolvendo altas autoridades, nos termos do que dispõe a Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013; e

IV - à Assessoria Especial de Controle Interno do MEC, quando os fatos relatados remeterem à necessidade de atuação, com vistas a possíveis ações de controle.

§ 1º Os elementos de identificação do denunciante deverão ser preservados pela Ouvidoria do Ministério no encaminhamento da denúncia às unidades referidos nos incisos I a IV.

§ 2º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 3º As unidades referidas nos incisos I a IV poderão requisitar informações sobre a identidade do denunciante, quando indispensável a análise dos fatos relatados na denúncia, mediante justificativa expressa.

§ 4º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante, na forma prevista no § 3º, não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 5º As unidades de apuração deverão inserir no Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR informação sobre o arquivamento, o encaminhamento para órgão ou entidade externa ou a conclusão de apuração da denúncia.

§ 6º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela Ouvidoria do MEC, pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 7º A preservação dos elementos de identificação referidos nesta Portaria será realizada por meio do sigilo de qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada.

### **Encaminhamento das denúncias de competência de outras Unidades de Ouvidoria:**

Art. 19. Caso a apuração não seja de competência das unidades integrantes do MEC, a denúncia deverá ser encaminhada para o órgão competente, por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 1º Para o encaminhamento da manifestação para outra unidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que contenha elementos de identificação do denunciante, será realizado prévio pedido de consentimento, com prazo de resposta de 20 (vinte) dias.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no § 1º, a Ouvidoria do MEC procederá o encaminhamento da denúncia após a sua pseudonimização.

Art. 20. As mensagens consideradas comunicações de irregularidade serão tratadas da seguinte forma:

- I - o encaminhamento será feito às unidades responsáveis pela apuração; e
- II- se for o caso, a resposta conclusiva da comunicação de irregularidade conterá informação acerca das providências adotadas.

Parágrafo único. Na análise e no tratamento das comunicações de irregularidade devem ser observadas, no que couber, as regras sobre denúncias dispostas nesta Portaria.

#### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

A equipe de Ouvidoria é constituída por 10 (dez) membros, sendo 3 (três) servidores, 6 (seis) colaboradores terceirizados e 1 (um) estagiário, conforme resposta do Questionário de Avaliação da Unidade. Em relação à estrutura física, a Ouvidoria do MEC informou que está localizada em uma sala grande, com equipamentos e mesas suficientes para a realização de todas as atividades da Ouvidoria. A Ouvidoria conta com sala específica para atendimento presencial, mas não está em local de fácil acesso para o cidadão em casos de atendimentos presenciais, pois há apenas 1 elevador e escadas que dão acesso ao 9º andar.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 11, §§ 1º e 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do MEC foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 47/2022/CGOUV/OGU, em 11/06/2022, e sua aprovação ocorreu conforme Portaria MEC nº 394, de 14 de junho de 2021, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

## A.6 Canais de Atendimento

Conforme página da Ouvidoria do Ministério da Educação<sup>10</sup>, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. atendimento presencial;
- ii. correspondência;
- iii. telefônico;
- iv. e-mail;
- v. via sistema Fala.BR.

A página da Ouvidoria da Unidade<sup>6</sup> apresenta as informações para o registro nos canais, apresentando também acesso direto ao *site* Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações, conforme mostram as imagens a seguir:



### Fala.BR

A Ouvidoria do MEC é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e tem como principal atribuição a intermediação entre o cidadão e o Órgão.

A Ouvidoria do MEC atua como instância de controle e participação social, com o propósito de auxiliar no aprimoramento da gestão do órgão, melhorar os serviços públicos prestados e facilitar o acesso e a defesa dos direitos do usuário, seja usuário externo ou interno, por meio da interlocução, mediação com as unidades internas do Ministério e da análise e tratamento das manifestações de ouvidoria, classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e solicitações de simplificação, consoante à Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.094/2017, ao Decreto nº 9.492/2018, Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria MEC 1.053/2022.

A Ouvidoria é responsável ainda por coordenar o **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, com a atribuição de responder aos pedidos de acesso à informação considerando o fluxo estabelecido na Portaria 992/2021 que institui normas e procedimentos relacionados ao SIC/MEC.

Destaques

Relatórios

Gestão da Ouvidoria

<sup>10</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/mec/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/mec/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria) (Acesso em 25/08/2023).

SAIBA MAIS



FUNCIONAMENTO E CONTATO

• Horário de funcionamento:

O horário de atendimento externo da Ouvidoria do MEC será de segunda a sexta-feira de 8:00 às 13:00 horas, e das 14:00 às 17:00 horas, exceto aos feriados.

• Contatos:

Telefone: (61) 2022-2595

E-mail: [ouvidoria@mec.gov.br](mailto:ouvidoria@mec.gov.br)

• Orientações quanto ao atendimento presencial:

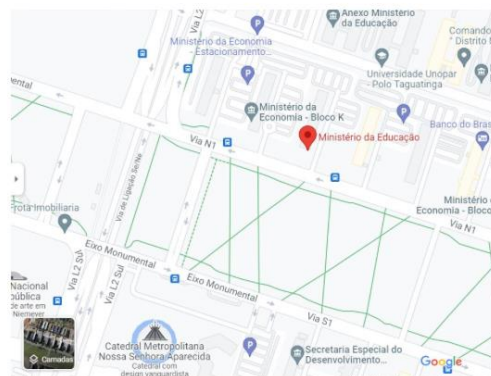
Para tornar mais célere o atendimento, solicitamos, se possível, o prévio agendamento pelo telefone ou e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@mec.gov.br](mailto:ouvidoria@mec.gov.br)).

Para solicitar o seu agendamento, não é necessário informar dados pessoais, a exemplo de número de telefone, CPF e RG.

Em caso de agendamento por e-mail, o usuário deverá especificar no assunto "Agendamento de Atendimento Presencial", escrever um resumo sobre a sua demanda e indicar ao menos três datas e horários de sua preferência. A equipe da Ouvidoria do MEC responderá com a confirmação da data e horário agendados.

Caso prefira também, poderá registrar a sua demanda diretamente na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#). O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades, podendo acompanhar o andamento do seu processo, prazos e respostas.

- **Endereço:** Ministério da Educação (MEC) - Esplanada dos Ministérios, bloco L, sala 922 do edifício Sede em Brasília/DF - CEP: 70.047-900.





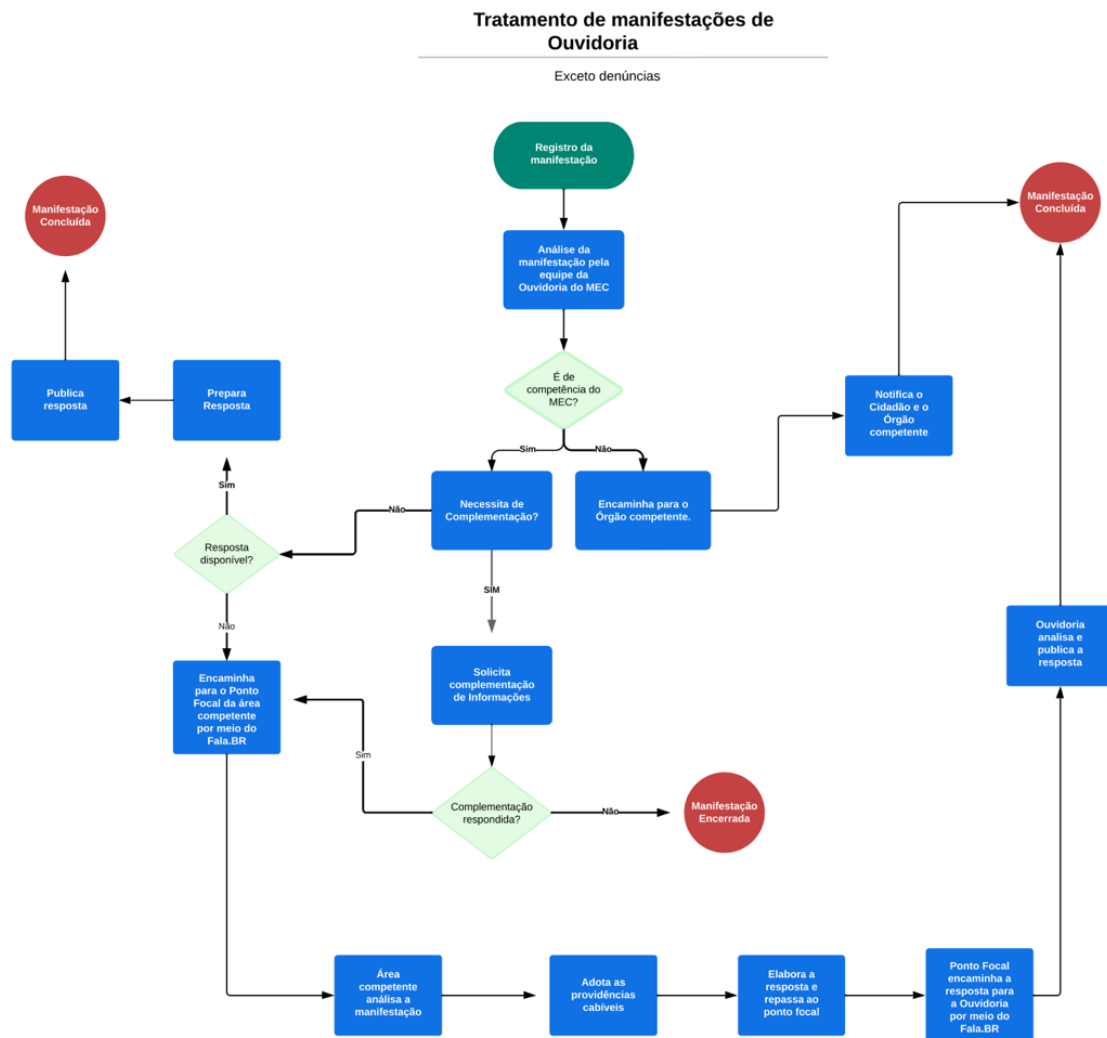
### A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento e trâmite das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

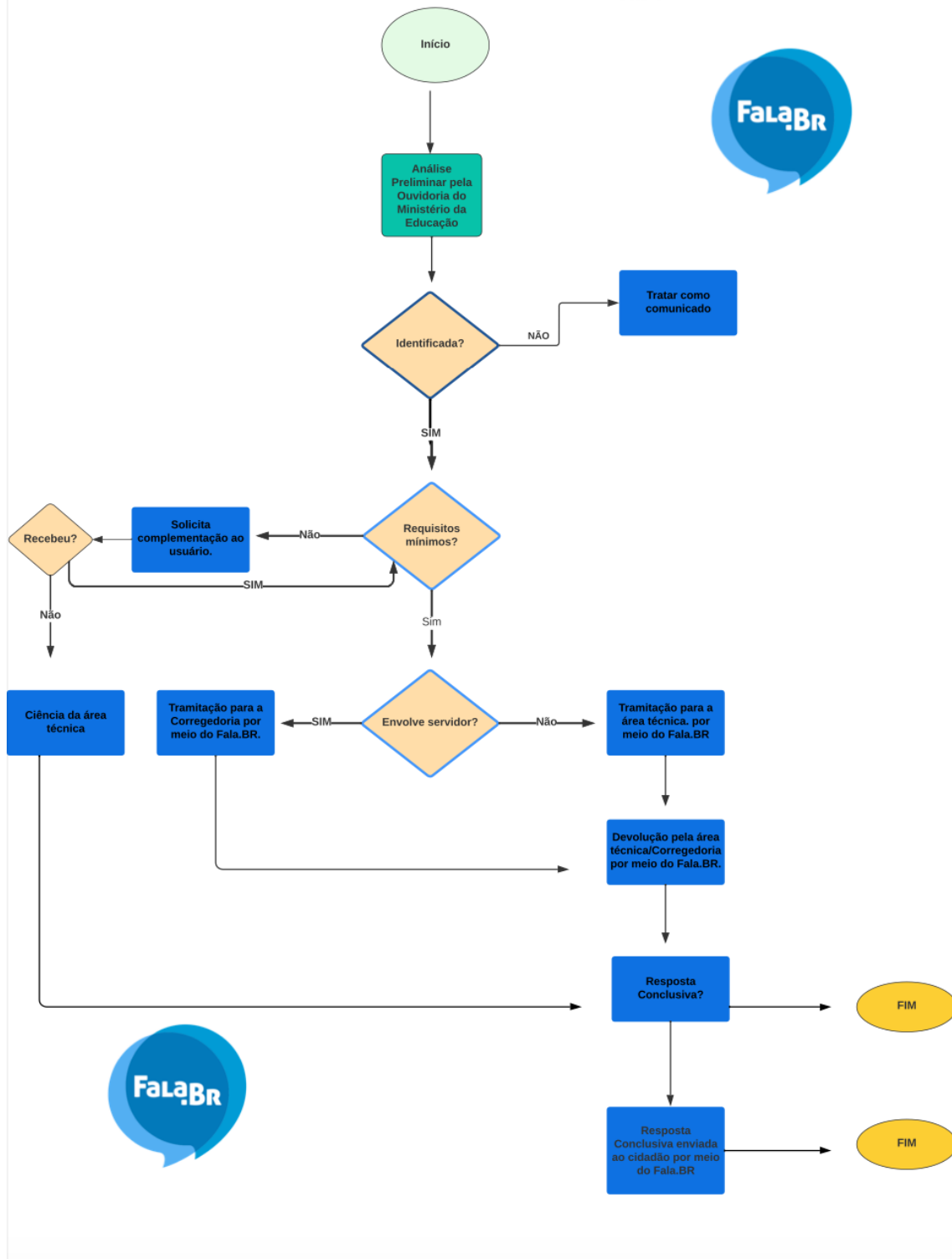
Os diagramas de fluxos internos de tratamento publicados na seção de Ouvidoria do sítio do Ministério da Educação<sup>11</sup> estão em consonância com a Portaria MEC nº 1.053/2022, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, conforme explicitado na seção de “Normativos Internos”. Porém, conforme explicitado anteriormente, verificou-se a necessidade de ajustes nos fluxos internos de tratamento das manifestações.

Os fluxos internos de tratamento publicados na seção da Ouvidoria do MEC estão representados a seguir:



<sup>11</sup> Disponível em [https://www.gov.br/mec/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/fluxos](https://www.gov.br/mec/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/fluxos) (Acesso em 11/09/2023).

### Fluxo atual de Denúncia



### A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter

esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica, para a organização, em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços do MEC encontra-se disponível no portal Gov.BR, em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-educacao>, com informações sobre o detalhamento dos serviços disponibilizados pelo órgão aos usuários. Além disso, a Carta de Serviços do MEC também está disponível no formato PDF<sup>12</sup>.

Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria do MEC informou ter participado da elaboração da Portaria nº 1.341/2023, para dispor sobre o monitoramento, revisão e atualização da Carta de Serviços, havendo delimitação de atribuições às Unidades Administrativas, gestoras dos serviços públicos, bem como da Ouvidoria, responsável pela realização do monitoramento dos padrões de qualidade da Carta de Serviços. Além disso, houve a inclusão das figuras “Gestor de Serviços” e “Editor de Serviços” (já designados por meio de processo SEI), e a organização interna das atualizações necessárias, inclusive o monitoramento da Ouvidoria e as avaliações obrigatórias, por meio de Conselhos de Usuários, dos serviços públicos prestados pelo MEC.

#### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do MEC de 2022 apresentou as seguintes perspectivas para o exercício de 2023:

- Melhoria do indicador no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU, com ênfase nos processos internos de ouvidoria;
- Implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos para realização do processo de avaliação dos serviços prestados pelo MEC, com a promoção de campanhas de divulgação com o apoio da Assessoria de Comunicação;
- Ações de incentivo à participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR;
- Atualização do *layout* e das informações da página institucional da Ouvidoria no portal do MEC;
- Implantação do módulo de triagem e tratamento de manifestações;

---

<sup>12</sup> Por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-educacao/@@download.pdf>

- Centralização da triagem das demandas, visando a correta classificação das manifestações e de seus assuntos, para um melhor detalhamento dos dados quantitativos e qualitativos das demandas tratadas na Ouvidoria;
- Capacitação da equipe de Ouvidoria, visando uma melhor padronização de fluxos e mitigação de riscos;
- Criação de ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações pela equipe de Ouvidoria, com rotinas de *feedback* aos colaboradores;
- Estabilização da base de dados no Sistema Fala.BR para o desenvolvimento do Painel de BI da Ouvidoria do MEC, com o objetivo de auxiliar na tomada de decisão, pelos gestores, e o acompanhamento, pela sociedade.

#### A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A Unidade informou que não realiza nenhum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão.

Em relação à resolução pacífica de conflitos, a Ouvidoria informou que são realizadas reuniões com os chefes de gabinetes das secretarias e com os pontos focais, e algumas vezes por telefone. Cabe registrar que a resolução pacífica de conflitos deve ser realizada por profissional devidamente capacitado, não sendo de competência restrita à Unidade de Ouvidoria do órgão.

#### A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria – denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação – que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação<sup>13</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando o Ministério da Educação e o período de **01/04/2022 a 31/03/2023**:

---

<sup>13</sup> Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

**a) Quantitativo Geral:**

Imagem 01: Quantitativo geral de manifestações



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 08/09/2023.

**b) Tipologia das Manifestações:**

Imagem 02: Quantitativo dos tipos de manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	3.895 (33,4%)
SOLICITAÇÃO	4.158 (35,6%)
DENÚNCIA	1.797 (15,4%)
SUGESTÃO	271 (2,3%)
ELOGIO	51 (0,4%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	1.495 (12,8%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 08/09/2023.

**c) Resolutividade da demanda:**

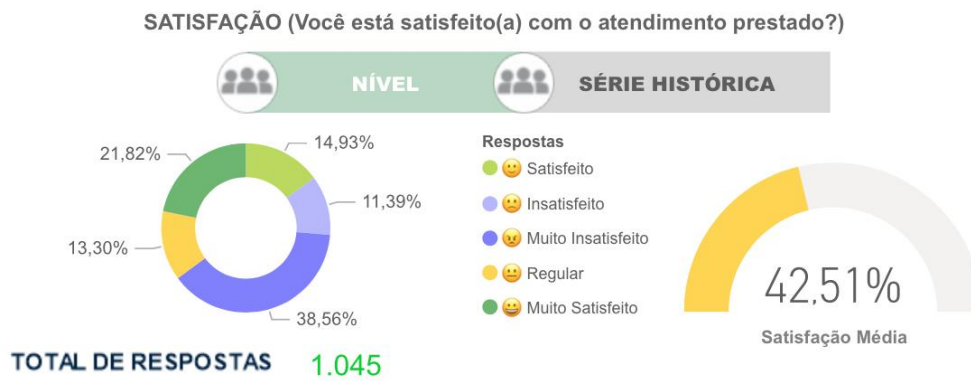
Imagem 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 08/09/2023.

**d) Satisfação com a resposta:**

*Imagem 04: Nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado*



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 08/09/2023.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/04/2022 e 31/03/2023**, compreendendo 11.667 manifestações<sup>14</sup>.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

*Quadro 03: Composição da amostra*

Tipo	Quantidade
Comunicação	1.495
Denúncia	1.797
Elogio	51
Reclamação	3.895
Simplifique	0
Solicitação	4.158
Sugestão	271
<b>Total</b>	<b>11.667</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a eventual necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 12, III, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021;

<sup>14</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

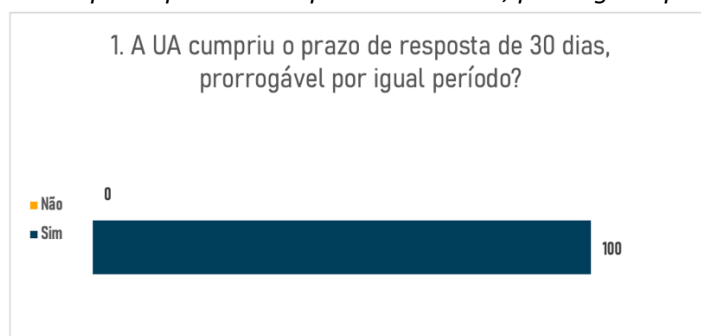
ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo o seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações, previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões, foi proposto um questionário composto de perguntas detalhadas no item a seguir B.2, a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



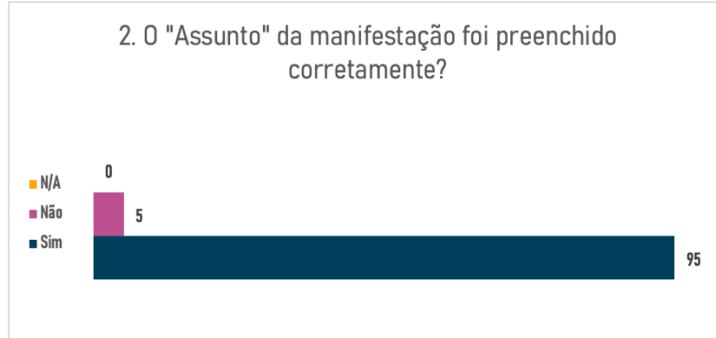
Fonte: elaboração própria.



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Em relação ao campo “Assunto”, verificou-se que 95% das manifestações apresentaram o preenchimento adequado, conforme gráfico a seguir:

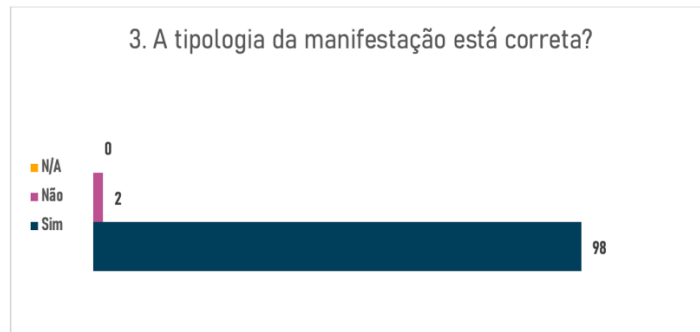
Gráfico 02: O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, 98% das manifestações apresentaram a tipologia adequada, conforme gráfico a seguir:

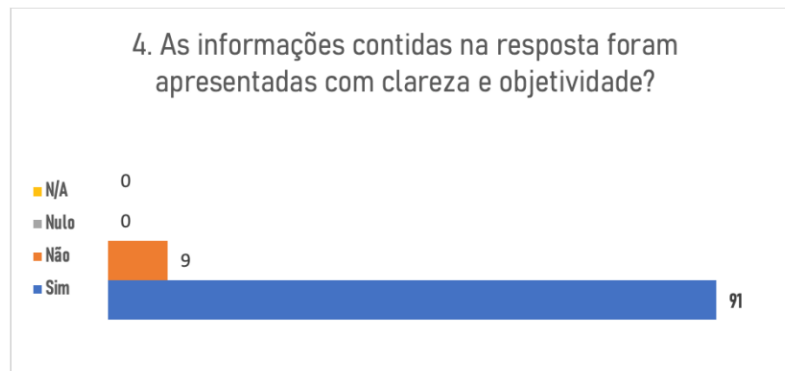
Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra apresentou 91% das manifestações com respostas claras e objetivas, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

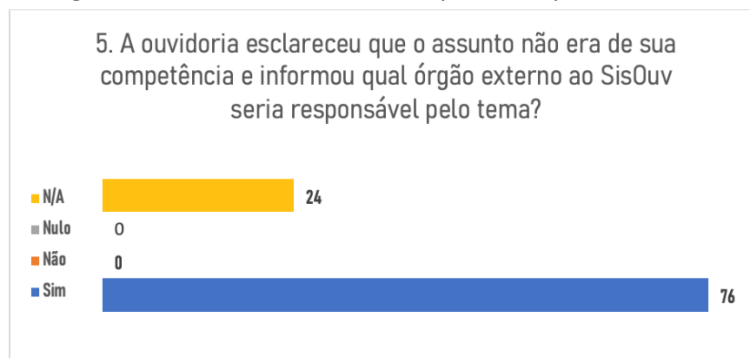


Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, 76% das demandas foram respondidas adequadamente quanto à Unidade responsável pela manifestação. Pontua-se que as

respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria do MEC buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, como pode ser constatado no gráfico a seguir.

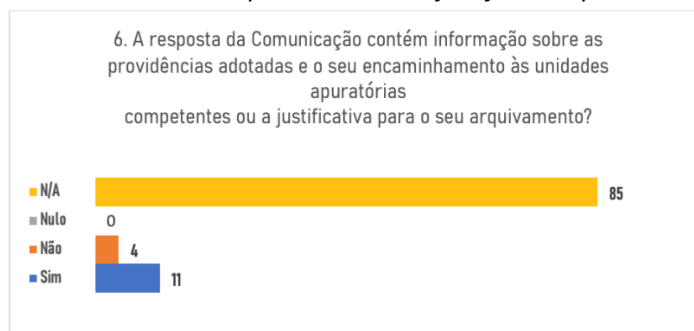
Gráfico 05: A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico a seguir, no que se refere às 15 comunicações da amostra, verificou-se que 11% destas continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento.

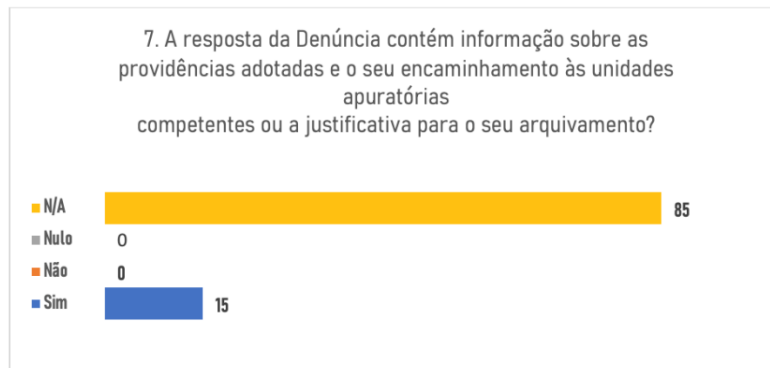
Gráfico 06: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 7 revela que as 15 denúncias da amostra apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente. Os 85% restantes não se aplicam à questão, por não se referirem a denúncias.

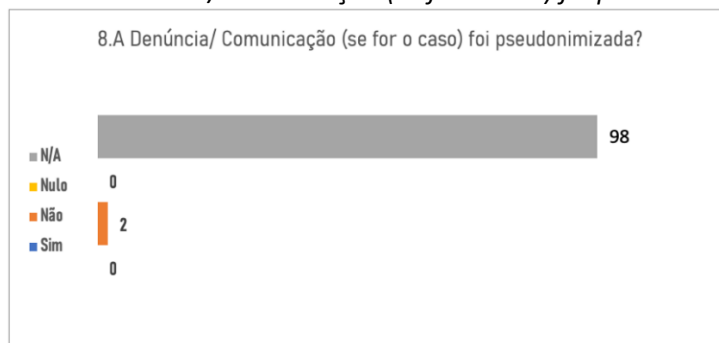
Gráfico 07: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 8, verificou-se que, das 15 denúncias da amostra de 100 manifestações, duas destas não apresentaram informações sobre a pseudonimização. As 13 manifestações restantes não se aplicam à questão, por terem sido concluídas sem a tramitação, e não se aplicarem a pseudonimização.

Gráfico 08: A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 9 revela que, das 30 denúncias constantes da amostra de 100 manifestações, nenhuma destas apresentou a realização de diligências junto à área supostamente envolvida nos fatos, conforme demonstrado a seguir:

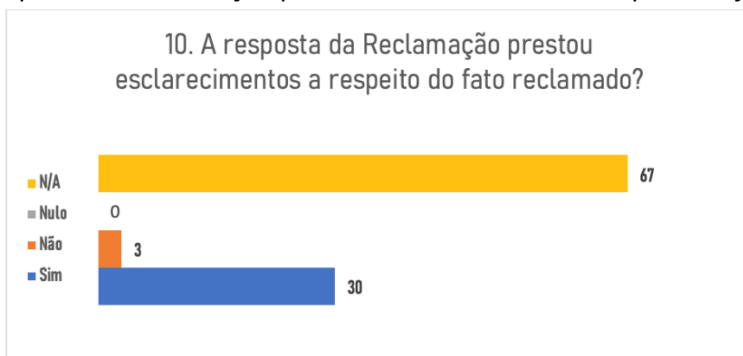
Gráfico 09: Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Conforme demonstra o gráfico a seguir, da amostra de 33 Reclamações, 3 destas não prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado:

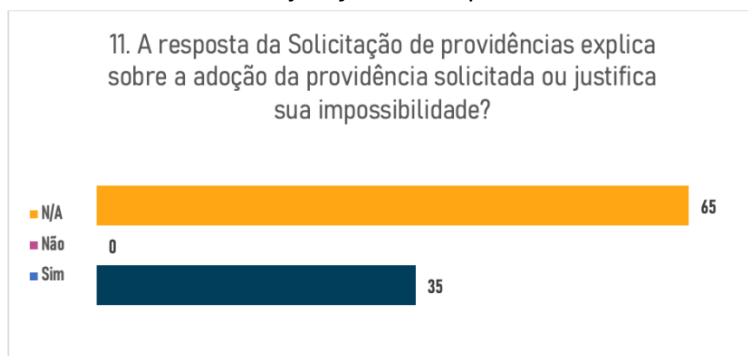
Gráfico 10: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, foi revelado que as 35 solicitações apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 11:

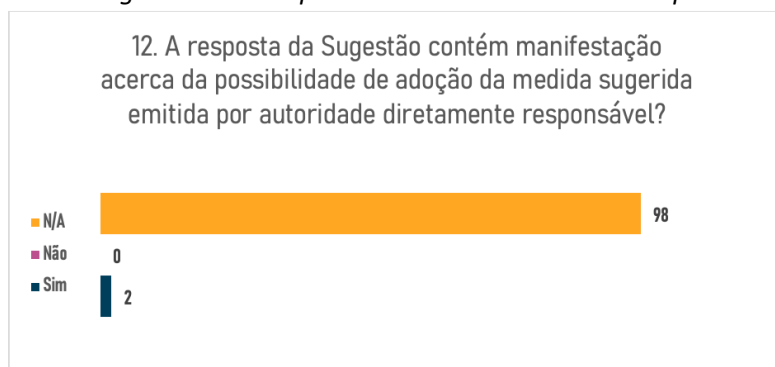
Gráfico 11: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 12, verificou-se que as 2 Sugestões da amostra apresentaram informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável:

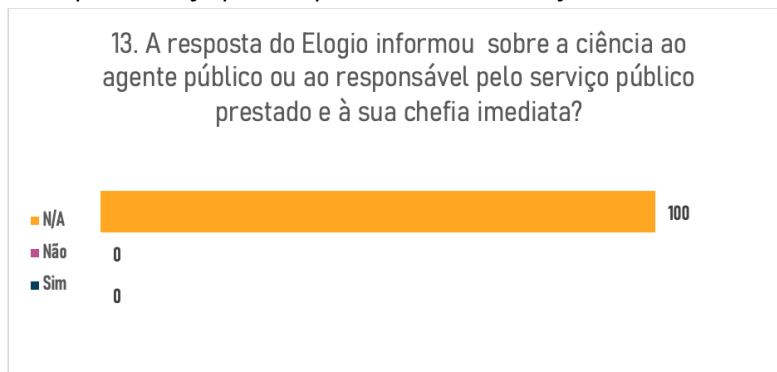
Gráfico 12: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 13 demonstra que não houve nenhuma manifestação do tipo "Elogio" na amostra com 100 manifestações.

Gráfico 13: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

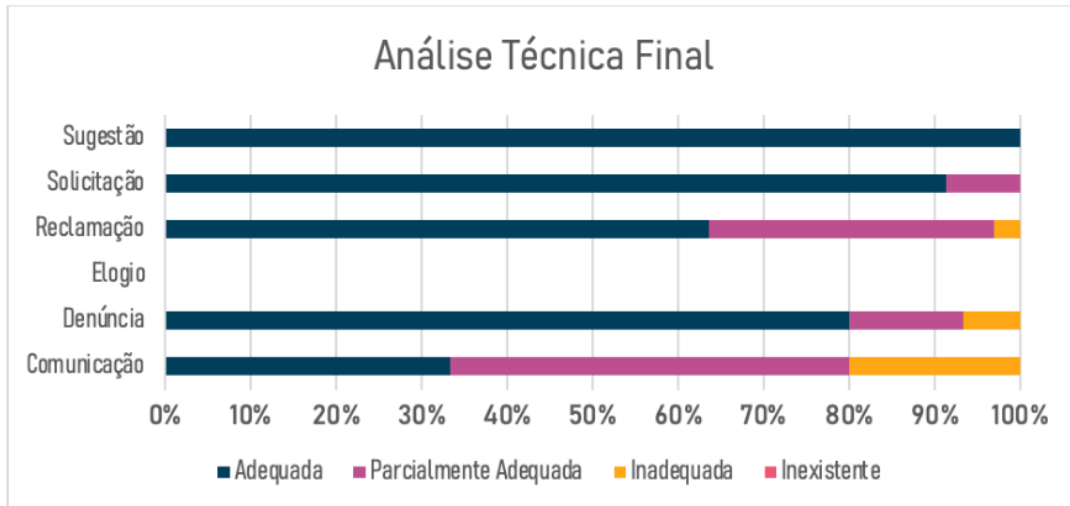
Gráfico 14: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente.

Gráfico 15: Análise Técnica Final



Fonte: elaboração própria.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>15</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

<sup>15</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Conforme e-mail encaminhado dia 25/10/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

#### 2.1 Ausência de encaminhamento de manifestações de competência de outras unidades do SisOuv

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

Percebemos que quase todos os NUPs analisados pela CGU são de 2022. O fluxo relatado pela Ouvidoria no questionário, diz respeito ao novo fluxo atualmente adotado no final de 2022 e 2023, tendo em vista que a unidade identificou que esse aspecto deveria ser melhorado/trabalhado pelo setor. Ou seja, atualmente todos os colaboradores são orientados a fazer o envio pelo Sistema e caso não seja possível, por aquela unidade não integrar o SisOuv, disponibilizar o *link* para o cidadão, da Ouvidoria do órgão competente no qual ele (a) poderá procurar.

#### Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Ouvidoria no sentido de informar que reavaliemos os NUPs após Busca Conjunta com Unidade Avaliada.

#### 2.2. Necessidade de ajustes em relação aos fluxos internos de trabalho da Ouvidoria

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

Com relação a este item informamos que houve a adequação do fluxo de trabalho da Ouvidoria em 2023. Essa questão entrou como objetivo no nosso Plano de Ação de 2023, publicado na parte de Ouvidoria no Portal do MEC. Verificamos essa necessidade e houve o mapeamento de fluxos, treinamentos e orientações gerais para a equipe. Também foi implementado como boa prática pela nova coordenação uma ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações em 2023, a fim de evitar eventuais desvios e trazer uma melhor qualidade no atendimento da Ouvidoria, para o cidadão. Foi implementado rotinas de reuniões e *feedbacks* individuais e coletivos a cada 15 dias, a fim de alinhar fluxos e entendimentos com base nos normativos vigentes focando no desenvolvimento. Através da ferramenta a coordenação consegue identificar eventuais desvios na execução das atividades, bem como o desempenho geral da equipe e individual de cada membro. A prática mencionada está concorrendo no concurso de boas práticas do MEC, na categoria Ouvidoria, aberta para todas as instituições de ensino, MEC e vinculadas de todo o País e estamos como finalistas na nossa categoria. O resultado final será divulgado em novembro de 2023. Página 08: “Adicionalmente, cumpre ressaltar que a Portaria MEC nº 1053, de 28 de dezembro de 2022, que trata dos fluxos de tratamento de manifestações, não foi publicada na seção de Ouvidoria do sítio do MEC. Embora a Ouvidoria tenha publicado os diagramas de fluxos de tratamento, as normas vigentes também devem ser publicadas, de forma a atender aos critérios de obrigação de transparência” Justificativa da Ouvidoria: Com relação a este item nós estamos fazendo um trabalho conjunto com a Assessoria de Comunicação Social para publicação de todas as informações

da Ouvidoria (eles que fazem essa publicação). Devido ao alto número de demandas naquela unidade, eles estão fazendo essas atualizações aos poucos. Já conseguimos atualizar os dados da Ouvidoria em 2023 e acordamos com a Assessoria de comunicação que precisamos atualizar a parte de normativos da Ouvidoria, no qual foi única parte que ficou pendente de atualização. A unidade pediu que aguardássemos devido ao alto número de demandas no setor. Providenciaremos essa atualização.

#### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando a manifestação da Ouvidoria no sentido de providenciar a atualização, mantemos a recomendação para posterior monitoramento.

### **2.3 Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

Foi implementado como boa prática pela coordenação uma ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações prevista no nosso plano de ação para 2023, a fim de evitar eventuais desvios na execução das atividades, visando uma melhor qualidade no atendimento da Ouvidoria e a satisfação do cidadão.

Foi implementado rotinas de reuniões e *feedbacks* individuais e coletivos a cada 15 dias, a fim de alinhar fluxos e entendimentos com base nos normativos vigentes, focando no desenvolvimento.

Os itens destacados pela CGU, foram apontados à equipe, com base no monitoramento da nossa unidade e no diagnóstico situacional da unidade, através da ferramenta implementada, isso foi trabalhado com a equipe durante todo o ano de 2023. Um dos itens avaliados no nosso monitoramento trata-se da “Linguagem Cidadã” e “Coerência das Respostas”.

A Ouvidoria consta como finalista no Concurso de Boas Práticas do MEC, devido a ferramenta implementada.

a) Ausência de clareza e objetividade em Respostas conclusivas:

Página 10 B) Campo “Resolutividade” das demandas de ouvidoria interna preenchido inadequadamente.

Justificativa da Ouvidoria:

Foi implementada como citado anteriormente uma ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento das manifestações de Ouvidoria em 2023. Nas reuniões de *feedbacks* com as equipes, esse procedimento foi orientado, seguindo o disposto em normativos vigentes da CGU, assim como foi orientado acompanhar e cobrar a devolutiva das áreas referente às demandas. Foi verificado pela unidade que esse ponto precisava ser trabalhado (marcar a resolutividade de forma correta) com a equipe, para que para os NUPs fossem marcados adequadamente.

#### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando a manifestação da Ouvidoria e justificativa para o não tratamento da manifestação decide-se por retirar o NUP do achado, porém fique registrado que a Ouvidoria-Geral da União sugere que a ouvidoria apresente na resposta conclusiva os motivos que levaram à Ouvidoria concluir a denúncia, com base nas informações apresentadas pelo denunciante. Para estes casos, para promover maior transparência ao tratamento das manifestações.



É preciso deixar claro que, mesmo o cidadão não dando consentimento para encaminhar a manifestação a ouvidoria deverá fazer realizando a pseudonimização dos dados do denunciante, conforme § 2º do artigo 33 da Portaria CGU nº 581/2021: *“O disposto no caput não impede que a unidade de ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.”*

Sobre os outros casos mantém-se a recomendação para posterior monitoramento na alteração de fluxos e atendimentos das manifestações. Informa-se que o monitoramento não ocorrerá nesses mesmos NUPs, mas em outros a fim de verificarmos a alteração dos fluxos da ouvidoria.

#### **2.4 Oportunidades de melhorias quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competência de outras Unidades**

##### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando que a Ouvidoria não se manifestou mantemos a recomendação para posterior monitoramento.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade