

INEP

**Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas
Educaçõais Anísio Teixeira**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2018
Conforme Lei 13.460

Brasília | DF | Janeiro de 2019

INEP

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

GOVERNO
FEDERAL

Sumário

Ouvidoria do Inep: visão geral e destaques de 2018	3
Canais interativos, processos de trabalho e atribuições	4
Dados e estatísticas da gestão das manifestações e pedidos de informação pela Ouvidoria do Inep	7
Análise da participação social por unidade do Inep: demandas de melhorias dos serviços	12
Plano de Dados Abertos	15
Cultura da transparência no Inep: controle social, mediação e prevenção e conflitos	16

1. Ouvidoria do Inep: visão geral e destaques de 2018

A Ouvidoria do Inep foi criada pela Portaria nº 358, de 24 de julho de 2014. Quando a Lei de Acesso à Informação (LAI) entrou em vigor, em 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Inep começou a receber as demandas de informação da sociedade. Com a criação da Ouvidoria, o SIC-Inep encontrou aí o lugar adequado ao seu funcionamento.

Alguns anos depois, com a nova estrutura regimental, a Ouvidoria é consolidada institucionalmente como *órgão de assistência direta e imediata ao Presidente* (Decreto nº 8.956/2017) e tem suas competências definidas pelo Art. 14 do Regimento Interno.

Ao longo de 2018, ano-base do presente Relatório, 11.138, demandas da sociedade foram registradas nos sistemas informatizados de atendimento aos cidadãos ou entidades. Em sua atuação, pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua da autarquia, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.

Para cumprir essa missão primordial, a Ouvidoria do Inep (i) gerencia dois sistemas de plataformas *Web* abertas aos usuários – o e-SIC para registro de pedidos de informação e o e-OUV para as manifestações dos usuários –, (ii) mantém o sistema *Solcito* para interlocução com as unidades do Inep, (iii) realiza atendimento diário na sede do Inep, presencial, telefônico e eletrônico, e (iv) conta com equipe de servidores experientes nessa área:

- Alex Ricardo Medeiros da Silveira, matrícula 1204556 (ouvidor);
- Ana Maria de Gois Rodrigues, matrícula 01106891;
- Gilce Moraes da Silva Rodrigues, matrícula 1690688;
- Giovanni Silva Paiva, matrícula 51840;
- Glenda Galiza de Oliveira (colaboradora);
- Jean Bonifácio de Carvalho (colaborador);
- Laura Isabel Campos Corrêa, matrícula 2013448.

Em 2018, merece destaque a vinculação legal da Ouvidoria ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, sem prejuízo da sua subordinação administrativa ao Inep. Agora, como unidade setorial daquele órgão central, recebe supervisão técnica e orientação normativa que emanam, em especial, da Ouvidoria-Geral da União.

Além disso, a regulamentação da Lei 13.460 (de participação e direitos dos usuários dos serviços públicos), instituiu o Sistema de Ouvidoria do Executivo Federal.

Outro destaque, durante o exercício 2018, é a implantação do Fluxo de Tratamento de Denúncias, como parte do Programa de Integridade do Inep. A Ouvidoria foi uma das protagonistas na concepção de um fluxo que assegura a interlocução com as áreas e autoridades necessárias ao esclarecimento dos fatos relatados, sempre em estrita observância da transparência e da ética pública, consagradas pela legislação.

2. Canais interativos, processos de trabalho e atribuições

2.1 Canais de atendimento aos usuários

e-SIC – sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Internet, que assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso, acompanhe o prazo e receba a resposta elaborada pelo Inep. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

e-OUV – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema e-OUV está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: simplifique, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação. Em 2018, por solicitação da Ouvidoria o e-OUV passou a ser link permanente da página principal do Portal do Inep (<http://portal.inep.gov.br/web/guest/inicio>).

ATENDIMENTO

Horário

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

Telefone

(61) 2022-3000

E-mails

ouvidoria@inep.gov.br

sic@inep.gov.br

Presencial

Sede do Inep

Setor de Indústrias Gráficas | SIG

Quadra 4 | Lote 327

Brasília | DF

2.2 Processo central da Ouvidoria

Todas as manifestações (e-OUV) e pedidos de informação (e-SIC) recebidos, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria do Inep. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas

hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

- i) Recebimento da demanda (manifestação ou pedido de informação);
- ii) Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
 - reclassificação da tipologia, visando a adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
 - encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e
 - reposta-padrão (informando canal de atendimento do Inep mais rápido ou quando a Ouvidoria já dispõe da Resposta Conclusiva);
- iii) Solicitação de complementação ao usuário (quando necessário);
- iv) Encaminhamento para as Unidades Administrativas do Inep tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- v) Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidade do Inep;
- vi) Análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vii) Envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

Escopo normativo e atribuições

- Acesso à Informação:
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos:
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Regulamentação da lei 13.460/Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo:
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- Normatização da atuação das ouvidorias públicas expedida pelo Ministério da Transparência e CGU/OGU:
Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018;
- Regimento Interno do Inep:
Portaria nº 986, de 21 de dezembro de 2017.

O Regimento Interno, em seu Artigo 14, estabelece as seguintes competências:

I - receber, apurar e encaminhar às unidades competentes pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores, para que possa, no caso de:

- a) reclamações: explicar, corrigir ou não reconhecer o fato como verdadeiro;
- b) sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) consultas: responder às questões dos demandantes;
- d) elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, cientificando a chefia imediata ou a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas;
- e) denúncias: encaminhar à instância competente para sua apuração;

II - analisar pedidos de informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes, para as providências cabíveis;

III - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado sobre o processo, observando os prazos legais estabelecidos para cada procedimento;

IV - atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas do Inep;

V - estabelecer padrões de qualidade para as respostas oferecidas aos demandantes, com base nas propostas de respostas recebida dos setores competentes;

VI - resguardar o sigilo das informações classificadas, bem como o sigilo dos demandantes, quando tal providência se fizer necessária ou mediante manifestação expressamente solicitada;

VII - assistir a Presidência do Inep em assuntos relacionados à área de atuação do setor, propondo, quando aplicável, a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento do Inep;

VIII - sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e do próprio Inep;

IX - fortalecer o controle social das atividades desenvolvidas pelo Inep a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento da própria missão institucional;

X – apresentar, periodicamente, diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e informações, contemplando estudos e pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo órgão, para subsidiar ações de melhoria desses serviços; e

XI - promover a articulação com outras ouvidorias, públicas ou privadas, e representar o Inep perante entidades, organizações e fóruns relacionados à atividade de ouvidoria.

3. Dados e estatísticas da gestão das manifestações e pedidos de informação pela Ouvidoria do Inep

Não é possível distinguir a relevância e a dimensão do serviço prestado pela Ouvidoria do Inep à própria autarquia e, de modo geral, ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, sem comparar a quantidade de atendimentos realizados na esfera federal, desde a instituição do sistema e-OUV, em dezembro de 2015.

Excetuando o próprio Ministério da Transparência e CGU, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira é o órgão federal com maior número de manifestações recebidas:

CGU – 42.533

Inep – 21.070

MAPA – 17.108 (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento)

MEC - 13.365 (Ministério da Educação)

Nesse contexto, no ano de 2018, o Inep alcançou a marca de **99% das manifestações respondidas dentro do prazo** legal, acima do desempenho médio dos órgãos federais, que é de 92% – conforme dados disponíveis no Painel *Resolveu?*¹

Em relação ao tempo de resposta, o Inep utilizou, em média, **9 dias para registrar a resposta conclusiva** enquanto o tempo médio do conjunto de órgãos federais (em 2018) foi de 16 dias.

3.1 Total de manifestações (e-OUV) e pedidos (e-SIC) recebidos

GRÁFICO 1



Total de demandas em 2018: 11.138

¹ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

GRÁFICO 2



Total de demandas respondidas em 2018: 10.362

Observação: a data de corte para obter o número de demandas (e-OUV e e-SIC) já respondidas foi o dia 2 de janeiro de 2019. O quantitativo será sempre menor do que o de demandas recebidas em função da tramitação de parte destas últimas, dentro do prazo legal, ocorrer no exercício de 2019.

3.2 Características das Manifestações (e-OUV)

TABELA 1
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO - 2018

Tipo	Frequência	%
Solicitação	4.188	52,2
Reclamação	3.531	44,0
Comunicação	124	1,5
Denúncia	123	1,5
Sugestão	54	0,7
Elogio	11	0,1
(Arquivadas)	464	(5,5)
TOTAL	8.495	100

Fonte: Ministério da Transparência e CGU

TABELA 2
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES – 2018

Assunto	Frequência	%
ENEM	4.131	48,63
ENCCEJA	1.986	23,38
ENADE	1.216	14,31
Rede Nacional de Certificadores	433	5,10
Disseminação Censo da Ed. Básica	86	1,01
Outros	643	7,57
TOTAL	8.495	100

Fonte: Inep/Ouvidoria/Solicitado

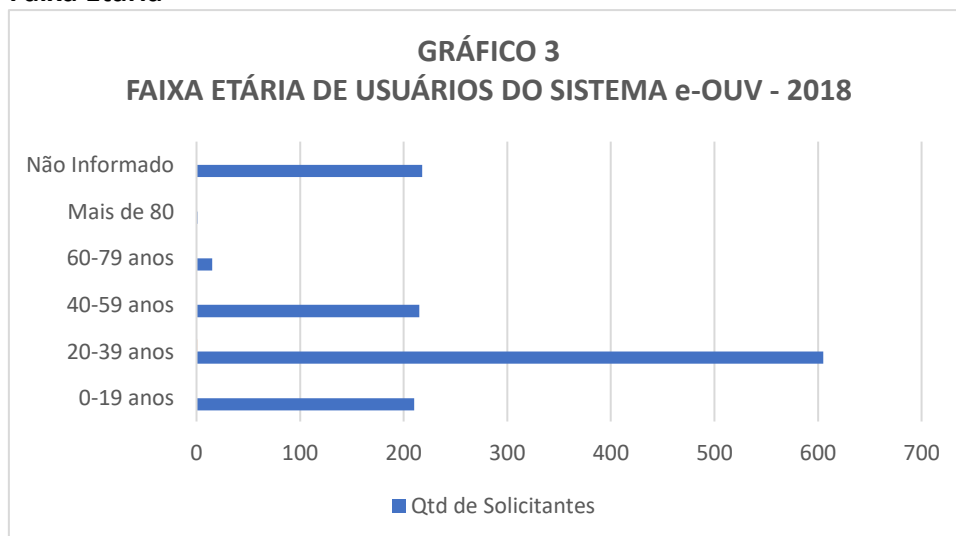
3.2.1 Perfil dos Usuários do sistema e-OUV

Gênero

Feminino: 62%

Masculino: 38%

Faixa Etária



Fonte: Ministério da Transparência e CGU

3.2.2 Resolutividade

A resolutividade é extraída da pesquisa de satisfação dos usuários com base na pergunta “Sua demanda foi resolvida?”. Considerando o universo de 409 respondentes, o desempenho de Resolutividade do Inep é de 56%.

A avaliação de 39% da amostra é que foram plenamente atendidos; e 17% avaliam que foram parcialmente atendidos.

3.3 Características dos Pedidos de Informação (e-SIC)

TABELA 3
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS RECEBIDOS - 2018

Pedido/Recurso	Frequência
Pedidos de Acesso à Informação	2.643
Recursos de 1ª Instância	184
Recursos de 2ª Instância	22
Recursos de 3ª Instância	13
Recursos à CMRI	0
TOTAL	2.862

Fonte: https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html

Legenda:

1ª instância – chefe hierárquico da unidade administrativa que proferiu a resposta

2ª instância – autoridade máxima do órgão

3ª instância – Ministério da Transparência e CGU

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações (interministerial)

GRÁFICO 4
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS E EM TRAMITAÇÃO - 2018

Situação dos pedidos de acesso à informação

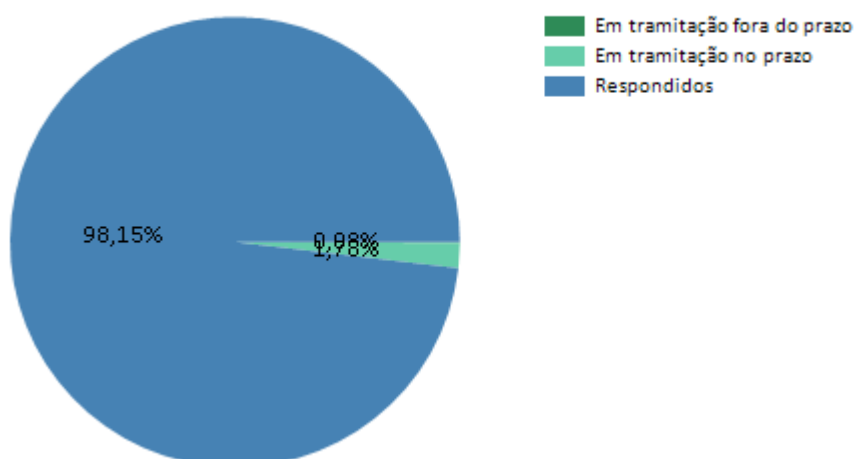


TABELA 4
ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 2018

Assunto	Frequência	%
Educação básica	2.091	79,11
Educação superior	469	17,74
Administração pública	14	0,53
Governo eletrônico	5	0,19
Financiamento da educação	2	0,08
Outros	62	2,35
TOTAL	2.643	100

Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

4. Análise da participação social por unidade do Inep: demandas de melhorias dos serviços

A equipe da Ouvidoria realizou reuniões para análise das manifestações mais frequentes (2018) que se referem às ações das Unidades do Inep, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade.

De modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todas as Unidades do Inep comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

4.1 Diretoria de Avaliação da Educação Básica – DAEB

ENCCEJA

- Estabelecer cronograma ou informar a data prevista para divulgação dos resultados.
- No caso do ENCCEJA Exterior, agilizar o envio de resultados, para amparar a certificação, ou estabelecer cronograma.

ENEM

- Informar o fluxo e as pontuações de cada etapa de correção das redações aos participantes.

CELPE-BRAS

- Disponibilizar dados para pesquisas.

SAEB

- Disseminar junto às escolas os critérios para definição do percentual mínimo de alunos necessário à divulgação do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) e, nesse sentido, divulgar tempestivamente os resultados dos recursos endereçados.

Do ponto de vista da interlocução com a Ouvidoria, sugere-se a mobilização de servidor(a), no âmbito da Assessoria da DAEB, como administrador do sistema interno (Solicito), com o intuito de fortalecer o acompanhamento pela própria Diretoria da tramitação das manifestações/pedidos, favorecendo a qualidade das respostas geradas e o cumprimento dos prazos.

4.2 Diretoria de Gestão e Planejamento - DGP

REDE NACIONAL DE CERTIFICADORES (RNC)

- Rever os pontos críticos da operação em todas as suas fases: há relatos de problemas na inscrição, em aplicativo, seleção, cadastro, capacitação, envio de dados e pagamento.

ENCCEJA

- Criar mecanismo para favorecer o pagamento do pessoal envolvido na aplicação. A demora e a falta de previsão por parte das empresas aplicadoras são reclamadas junto ao Inep, gerando desgaste e riscos à imagem da Autarquia.
- Estabelecer cronograma ou informar a data prevista para divulgação dos resultados.

ENEM

- Promover melhorias no funcionamento do sistema (Página do Participante) quanto à isenção de pagamento, recuperação de senhas, boletim de desempenho de anos anteriores e espelho de redação.
- Estudar a possibilidade de devolução de pagamentos aos participantes que realizaram depósitos de taxa com valores diferentes do estipulado, dentro ou fora do prazo.

FALE CONOSCO MEC/INEP

- Compartilhar com a Ouvidoria do Inep as orientações/scripts novos que são direcionados aos atendentes da Central de Atendimento (0800-616161).
- Liberar as chamadas para o 0800-616161 a partir de telefone móvel.

4.3 Diretoria de Estatísticas Educacionais – DEED

DATA ESCOLA BRASIL

- Definir a eventual disponibilização da ferramenta ou informar sobre sua desativação (atualmente a consulta está indisponível).

Do ponto de vista da interlocução com a Ouvidoria, destaca-se, como ponto forte do atendimento ao cidadão, o envolvimento da equipe de disseminação de dados da DEED.

4.4 Diretoria de Avaliação da Educação Superior – DAES

REVALIDA

- Elevar a qualidade das informações oferecidas aos participantes.
[obs. as manifestações de 2018 incluem problemas da aplicação do exame em 2017]

ENADE

- Reanalisar o procedimento sobre a informação do local de prova para os inscritos que não preencheram o questionário.
- Aprimorar a comunicação com a sociedade, via publicidade e redes sociais, sobre a responsabilidade da IES quanto à inscrição do participante, bem como sobre os critérios de habilitação do estudante e suas repercussões.

4.5 Diretoria de Estudos Educacionais – DIREDE

- Normatizar o atendimento do Serviço de Acesso a Dados Protegidos (Sedap), garantindo sua efetividade.

No que concerne à Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais – DTDIE, não há demandas externas significativas, tendo em vista sua característica de área-meio, dando suporte a todos os sistemas informatizados do Inep.

Finalmente, vale destacar os avanços no campo da comunicação institucional, promovidos pela Presidência do Inep, por intermédio do seu Gabinete (GAB) e da Assessoria de Comunicação (Ascom), com o lançamento do novo Portal do Inep, da comunicação via redes sociais e do Inepnet (intranet). As novas ferramentas têm favorecido a disseminação de informações para os públicos externo e interno. A comunicação interna, no sentido das interlocuções entre unidades e entre elas e a alta administração, pedem atenção continuada ou a concepção de política que mobilize toda a Autarquia.

5. Plano de Dados Abertos

Em março de 2016, por meio da Portaria nº 121/2016, o Inep instituiu Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de propor uma Política e um Plano de Dados Abertos para a Autarquia. Essa iniciativa partiu de recomendações apresentadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU), por meio do Acórdão nº 3022/2015.

As propostas apresentadas pelo GT culminaram na Política de Dados Abertos, que estabelece princípios e diretrizes, e no Plano institucional de Dados Abertos (PDA) – Portaria nº 370, de 04 de julho de 2016. Foi instituído, também, o Comitê Permanente de Dados no âmbito do Inep, com algumas de suas atribuições pré-definidas na Política de Dados Abertos. Tais atribuições apontaram para uma atuação em nível estratégico, com apoio político e provimento de recursos. Foram definidas, ainda, atribuições às unidades organizacionais do Inep e à autoridade de monitoramento designada nos termos do Artigo 40 da Lei nº 12.527/2011, cabendo a esta última a atuação em nível operacional, acompanhando a execução e assegurando o monitoramento do PDA.

Considerando que o prazo de vigência do PDA limita-se ao ano de 2018, o Comitê Permanente de Dados aprovou minutas de Portarias para a alteração da Política de Dados Abertos do Inep e para a atualização do PDA (biênio 2019-2020). Nesses documentos, além de sugerir a dissolução do próprio Comitê, com a transferência de suas atribuições ao Comitê de Governança Institucional, defende-se a devida adequação das responsabilidades anteriormente atribuídas à autoridade de monitoramento aos preceitos definidos no Decreto nº 8.777/2016. O processo de encaminhamento das minutas para apreciação da Presidência do Inep encontra-se em fase de finalização.

6. Cultura da transparência no Inep: controle social, mediação e prevenção de conflitos

Nos últimos dois anos (2017-2018), a definição do estatuto legal das ouvidorias públicas veio consolidar as possibilidades de participação da sociedade nos assuntos de Estado. Um importante avanço no campo da administração federal, coroando a tarefa iniciada com promulgação da Lei de Acesso à Informação, em 2011.

Os dois grandes marcos, nesse sentido, foram a lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública – Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – e a sua regulamentação pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Na definição desse inédito escopo legal de atuação das ouvidorias participou, ativamente, o Ministério da Transparência e CGU, chefiado pelo ministro Wagner de Campos Rosário.

A referida Lei 13.460 estabelece as atribuições das ouvidorias públicas e o tratamento das manifestações dos usuários. Um ano depois, em 2018, o decreto de regulamentação instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. O ato repercutiu diretamente na Ouvidoria do Inep pela vinculação legal, como unidade setorial, ao Ministério, permanecendo, contudo, a subordinação hierárquica à presidência da autarquia. À Ouvidoria-Geral da União, que integra a estrutura do Ministério da Transparência e CGU, órgão central, atribuiu-se agora a orientação normativa e a supervisão técnica das ouvidorias que compõem o Sistema.

É possível afirmar, assim, que as ouvidorias públicas do Executivo Federal experimentaram, em 2018, um salto qualitativo, atingindo um novo patamar na trajetória de abertura do Estado ao controle social pelos brasileiros e da transparência como prática dos seus agentes.

A Ouvidoria do Inep procurou, então, adequar seus procedimentos à legislação, inclusive à importante Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, que reúne definições e regras básicas para nossa atuação. Com a celeridade necessária, o ouvidor e a equipe da Ouvidoria realizaram reuniões para compreensão das novas normas e adaptação das rotinas de trabalho aos dispositivos legais.

Vale concluir que a Ouvidoria do Inep, tendo completado pouco mais de quatro anos de existência, alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de órgão mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Inep.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este órgão de assistência direta ao presidente da Autarquia, e agora unidade setorial da Ouvidoria-Geral da União, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, em apoio ao Programa de Integridade do Inep, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo e de valorização profissional.

Alex R. M. da Silveira
Ouvidor
(cf. Portaria Inep nº 652, de 31/07/2018)
Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação
(designado pela Portaria Inep nº 827, de 05/09/2018)

O Relatório Anual da Ouvidoria 2018 foi elaborado de forma colaborativa pela equipe da Ouvidoria do Inep e concluído em 07/01/2019.