



**RELATÓRIO ANUAL
DA OUVIDORIA DO
INEP - 2019**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO | **MEC**
Milton Ribeiro

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS
EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA | **INEP**
Alexandre Ribeiro Pereira Lopes



**RELATÓRIO ANUAL
DA OUVIDORIA DO
INEP – 2019**

Brasília-DF
Inep/MEC
2020



Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep)
É permitida a reprodução total ou parcial desta publicação, desde que citada a fonte.

PRESIDÊNCIA DO INEP

EQUIPE TÉCNICA

Alex Ricardo Medeiros da Silveira – Ouvidor
Ana Maria de Gois Rodrigues
Gilce Moraes da Silva Rodrigues
Glenda Galiza de Oliveira – Colaboradora
Jean Bonifácio de Carvalho – Colaborador
Vanessa Cardoso Tomaz

DIRETORIA DE ESTUDOS EDUCACIONAIS (DIRED)

COORDENAÇÃO DE EDITORAÇÃO E PUBLICAÇÕES (COEP)

REVISÃO LINGUÍSTICA

Jair Santana Moraes

PROJETO GRÁFICO - CAPA/MIOLO

Raphael C. Freitas

DIAGRAMAÇÃO E ARTE-FINAL

Raphael C. Freitas

REVISÃO GRÁFICA

Lilian dos Santos Lopes

ESTA PUBLICAÇÃO DEVERÁ SER CITADA DA SEGUINTE FORMA:

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).
Relatório Anual da Ouvidoria do Inep - 2019. Brasília, 2020.



SUMÁRIO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | OUVIDORIA DO INEP: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2019..... | 4 |
| 2 | CANAIS INTERATIVOS..... | 5 |
| 3 | DADOS E ESTATÍSTICAS DA GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DIRECIONADOS AO INEP | 6 |
| 4 | PARTICIPAÇÃO SOCIAL POR UNIDADE DO INEP: DEMANDAS DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS | 11 |
| 5 | NORMATIVOS, ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES..... | 18 |
| 6 | PLANO DE DADOS ABERTOS | 22 |
| 7 | CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NO INEP: CONTROLE SOCIAL, MEDIAÇÃO E INTEGRIDADE | 23 |





1 OUVIDORIA DO INEP: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2019

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), criada em 24 de julho de 2014, é a mais recente estrutura criada no Instituto. Inserida na estrutura organizacional pelo Decreto nº 8.956, de 2017, como órgão de assistência direta e imediata ao Presidente, a Ouvidoria tem suas competências detalhadas no Artigo 14 do Regimento Interno. Sem prejuízo da sua vinculação hierárquica à Presidência do Instituto, a Ouvidoria é, simultaneamente, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Executivo Federal. Por esse motivo, suas atividades abrigam a supervisão técnica e a orientação normativa da Controladoria-Geral da União (CGU), por intermédio da Ouvidoria-Geral da União. O presente Relatório, ano-base 2019, informa que 8.623 (oito mil, seiscentas e vinte e três) demandas foram registradas pelos cidadãos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>).

A plataforma Fala.BR, lançada em 2019, agrega pedidos de informação e de documentos – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e manifestações de Ouvidoria (solicitações, solicitação de simplificação, reclamações, sugestões, elogios e denúncias). A Ouvidoria busca, prioritariamente, garantir o direito de participação dos usuários na administração e promover a melhoria contínua da Autarquia, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas. Para cumprir esses objetivos primordiais, a Ouvidoria do Inep contava, então, com uma equipe enxuta de quatro servidores e dois colaboradores. São eles:

- Alex Ricardo Medeiros da Silveira
- Ana Maria de Gois Rodrigues
- Gilce Moraes da Silva Rodrigues
- Glenda Galiza de Oliveira
- Jean Bonifácio de Carvalho
- Vanessa Cardoso Tomaz

Em 2019, merece destaque a gestão e o funcionamento, plenos de êxito, do Fluxo de Tratamento de Denúncias, como parte do Programa de Integridade do Inep. A Ouvidoria, em todas as suas atividades diárias, destaca-se pelo papel de interlocução e mediação, seja com todas as áreas do Inep, seja com as autoridades necessárias ao esclarecimento das demandas da sociedade, sempre em estrita observância da transparência e da ética pública, consagradas pela legislação brasileira.



2 CANAIS INTERATIVOS

2.1 ATENDIMENTO PELA PLATAFORMA GOVERNAMENTAL DA INTERNET

A partir de 31 de julho de 2019, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU), passou a agregar as duas plataformas originais, e-SIC e e-OUV. Na plataforma Fala.BR, é possível registrar as manifestações típicas de ouvidoria – solicitações, solicitação de simplificação, reclamações, elogios, sugestões e denúncias –, como também ser direcionado ao ambiente do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para os pedidos de acesso à informação ou de documentos públicos. As demandas ao SIC (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>) são regidas pela Lei nº 12.527, a Lei de Acesso à Informação, e seu regulamento. Com o Fala.BR, disponível na internet, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar seus pedidos ou estabelecer diálogo com a Autarquia, acompanhar o prazo de atendimento e receber a resposta elaborada pelo Inep. Além disso, as estatísticas de atendimento da Ouvidoria podem ser acessadas por qualquer cidadão por meio do painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) ou dos relatórios de acesso à informação (<http://portal.inep.gov.br/web/guest/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic>). Essas ferramentas consolidam os dados que a Ouvidoria do Inep apresenta em seus relatórios anuais e que estão reunidos aqui.

2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial ocorreu de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, na Sede do Inep no Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 4, Lote 327, Brasília, DF.

2.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento por telefone na ouvidoria/SIC é realizado pelo número (61) 2022-3000.

2.4 E-MAILS DE ATENDIMENTO

Os e-mails de atendimento são:

ouvidoria@inep.gov.br

sic@inep.gov.br



3 DADOS E ESTATÍSTICAS DA GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DIRECIONADOS AO INEP

3.1 DESEMPENHO

No ano de 2019, o Inep alcançou a marca de 100% das manifestações de Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal. Nesse quesito, o desempenho foi superior ao do ano de 2018 (99% respondidas dentro do prazo), conforme *Relatório Anual da Ouvidoria do Inep – 2018* e dados disponíveis no painel Resolveu?¹

Em relação ao tempo de resposta dessas manifestações de Ouvidoria (solicitações, reclamações, comunicações denúncias, sugestões e elogios), o Inep necessitou, em média, de 8,9 dias para registrar a resposta conclusiva.

O desempenho é bem semelhante ao registrado para os pedidos de informação ou de documentos recepcionados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Inep, serviço mantido pela Ouvidoria em atendimento à Lei de Acesso à Informação. No SIC-Inep, o tempo médio de resposta foi de 9,1 dias.

A diminuição do tempo de resposta melhorou o desempenho do atendimento do Inep aos cidadãos – tanto no âmbito do SIC quanto no âmbito do Sistema de Ouvidoria, considerando que em 2018 o tempo necessário era de 10,78 e de 10,38 dias, respectivamente.

A redução do tempo de resposta pode revelar, de um lado, maior disposição das unidades do Inep na resolução das demandas de participação social e, de outro, aumento da eficiência do trabalho da Ouvidoria.

O avanço no Inep nesse sentido fica mais evidente quando observamos que no conjunto de órgãos federais o tempo médio para registrar a resposta conclusiva das manifestações de ouvidoria foi de 17,32 dias (2019).

¹ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Observação: o desempenho relatado se refere ao total de manifestações do Sistema de Ouvidoria (Fala.BR), exceto pedidos de informação (SIC).

3.2 TOTAL DE DEMANDAS (OUV E SIC) RECEBIDAS E RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA POR MEIO DA PLATAFORMA 1 EM 2019

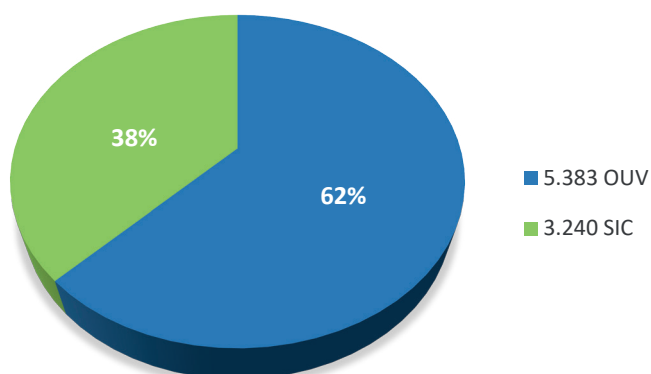


GRÁFICO 1

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO INEP EM 2019

NOTA: Total: 8.623 demandas.

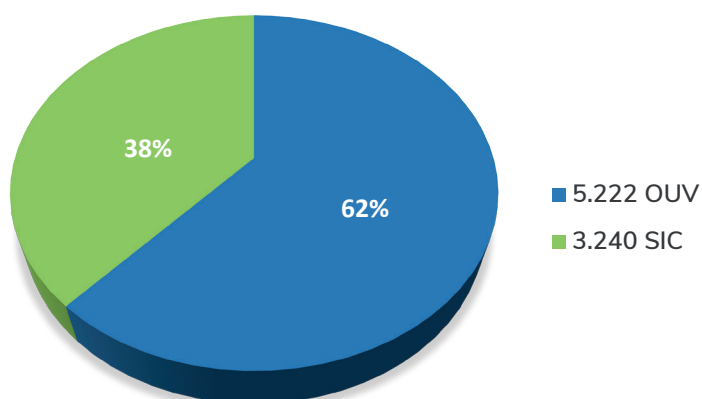


GRÁFICO 2

DEMANDAS RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DO INEP EM 2019

NOTA: Total: 8.462 demandas.

Observação: O quantitativo de demandas respondidas é necessariamente inferior ao de recebidas, considerando que a finalização de parte das demandas recebidas ocorre no exercício seguinte.

3.3 CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO INEP (EXCETO SIC)

TABELA 1
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO – 2019

| Tipo | Frequência | % |
|--------------|--------------|--------------|
| Solicitação | 2.818 | 52,4 |
| Reclamação | 1.779 | 33,1 |
| Comunicação | 481 | 8,9 |
| Denúncia | 67 | 1,2 |
| Sugestão | 67 | 1,2 |
| Elogio | 16 | 0,3 |
| (Arquivadas) | 155 | (2,9) |
| Total | 5.383 | 100,0 |

Fonte: Ministério da Transparência e CGU.

TABELA 2
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – 2019

| Assunto | Frequência | % |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| ENEM | 3.006 | 55,9 |
| ENCCEJA | 798 | 14,8 |
| ENADE | 535 | 9,9 |
| Rede Nacional de Certificadores | 273 | 5,1 |
| Celpe-Bras | 113 | 2,1 |
| Outros | 658 | 12,2 |
| Total | 5.383 | 100,0 |

Fonte: Inep/Ouvidoria/Solicitado.

3.3.1 RESOLUTIVIDADE

A resolutividade é extraída da pesquisa de satisfação dos usuários com base na pergunta “Sua demanda foi resolvida?” Considerando o universo de 383 respondentes, o desempenho de resolutividade do Inep é de 58%. A avaliação de 41% da amostra é que foram plenamente atendidos; e 17% avaliam que foram parcialmente atendidos.

3.3.2 PERFIL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO INEP

– Gênero:

Feminino: 58%

Masculino: 42%

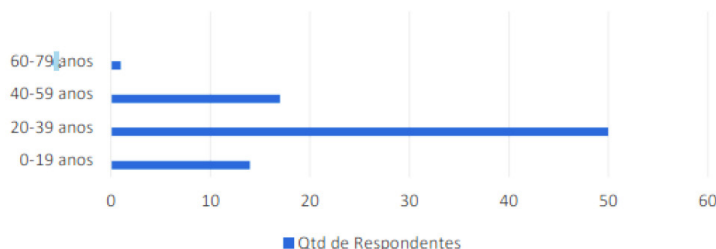


GRÁFICO 3

FAIXA ETÁRIA DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA
INEP – 2019

Fonte: Ministério da Transparência e CGU.

3.4 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA OUVIDORIA NA CATEGORIA ACESSO À INFORMAÇÃO (SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)

TABELA 3

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS RECEBIDOS – 2019

| Assunto | Frequência |
|--------------------------------|--------------|
| Pedidos de Acesso à Informação | 3.240 |
| Recursos de 1ª Instância | 255 |
| Recursos de 2ª Instância | 38 |
| Recursos de 3ª Instância | 22 |
| Recursos à CMRI | 2 |
| Total | 3.557 |

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/Comissão Mista de Reavaliação de Informações Interministeriais (CMRI).

TABELA 4
ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 2019

| Assunto | Frequência | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Educação básica | 2.520 | 77,8 |
| Educação superior | 590 | 18,2 |
| Administração pública | 63 | 1,9 |
| Sistema educacional | 12 | 0,4 |
| Financiamento da educação | 11 | 0,3 |
| Outros | 44 | 1,4 |
| Total | 3.240 | 100,0 |

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

3.5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Em de 2019 foram realizados 3.651 (três mil, seiscentos e cinquenta e um) atendimentos colaboradores da Ouvidoria do Inep (balcão SIC).

4 PARTICIPAÇÃO SOCIAL POR UNIDADE DO INEP: DEMANDAS DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

4.1 DEMANDAS DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS

A análise das manifestações mais frequentes de 2019 indica possíveis falhas da ação institucional, do ponto de vista das expectativas externas, relacionadas aqui com o objetivo de promover reflexão e eventuais melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade. De modo geral, destacam-se:

- a) a necessidade de padronização dos boletins ou resultados dos exames do Inep fornecidos aos participantes, assegurando a presença do timbre da Autarquia, a clareza do resultado informado e a fé pública do documento digital;
- b) a definição, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), de uma regra única para as unidades do Inep na hipótese de haver exigência de identificação do cidadão que requeira os próprios dados pessoais custodiados; e
- c) a definição pelas áreas internas envolvidas (Daeb e DGP) de qual orientação acerca da certificação da educação básica será fornecida pelo Inep aos requerentes.

DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO BÁSICA (DAEB)

- Sugere-se à Daeb a revisão de procedimentos visando à redução do tempo de resposta e ao cumprimento dos prazos de atendimento.

Encceja

- Informar a data prevista para divulgação dos resultados.
- No Encceja Exterior, agilizar o envio de resultados, para amparar a certificação, ou estabelecer cronograma.

Enem

- Informar aos participantes as pontuações atribuídas pelos corretores (cada um deles) de redação.

Celpe-Bras

- Divulgação das notas nas diferentes etapas do exame, escrita e oral.

DIRETORIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO (DGP)

Rede Nacional de Certificadores (RNC)

- Rever os pontos críticos da operação nas seguintes fases: inscrição, aplicativo, seleção, envio de dados e pagamento.

Encceja

- Melhorar na Página do Participante quanto às orientações sobre as provas e a etapa (ensino fundamental ou médio) a serem selecionadas conforme a necessidade de certificação da(o) cidadã(o).
- Criar mecanismo de gestão junto às empresas aplicadoras visando celeridade no pagamento do pessoal envolvido na aplicação do exame, evitando, assim, desgaste indireto à imagem do Inep.

Enem

- Verificar na Página do Participante a funcionalidade do campo para emissão de boletim de desempenho de anos anteriores.

Enade

- Disponibilizar Declaração de Participação no Ambiente do Estudante para que o interessado a imprima e apresente no dia da aplicação do exame para confirmação de seu comparecimento.

Fale Conosco MEC/Inep

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

DIRETORIA DE ESTATÍSTICAS EDUCACIONAIS (DEED)

Data Escola Brasil

- Correção na seção Dados Abertos do Portal do Inep, na qual permanece link que remete ao Data Escola e informação de que o sistema está “em processo de reformulação”, porém os dados se encontram em outro *link*, InepData.

DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (DAES)

Enade

- Disponibilizar Declaração de Participação no Ambiente do Estudante para que o interessado a imprima e apresente no dia da aplicação do exame para confirmação de seu comparecimento.

DIRETORIA DE DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS (DTDIE)

Celpe-Bras

- Checar as funcionalidades no âmbito do sistema de inscrição do Celpe-Bras.

Enem

- Verificar na Página do Participante a funcionalidade do campo para emissão de boletim de desempenho de anos anteriores.

4.2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELAS DIRETORIAS DO INEP

4.2.1 DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO BÁSICA (DAEB)

Enem

No que se refere às notas atribuídas pelos corretores de redação do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), informamos que a redação é corrigida por dois corretores, de forma independente, sendo que cada corretor atribui uma nota para cada uma das cinco competências. A nota total de cada corretor corresponde à soma das notas atribuídas a cada uma das competências. Quando não há discrepância entre os dois corretores, a nota final do participante será a média aritmética das notas totais atribuídas pelos dois corretores, em conformidade com os editais do Enem. Caso haja discrepância entre os dois corretores, haverá recurso de ofício (automático), e a redação será corrigida, de forma independente, por um terceiro corretor. Adicionalmente, caso o terceiro corretor apresente discrepância com os outros dois corretores, haverá novo recurso de ofício, e a redação será corrigida por uma banca composta por três corretores, que atribuirá a nota final do participante, sendo descartadas as notas anteriores. Portanto, o fluxo de correção das redações permite que haja o recurso de ofício, de modo que esse ofício supere eventual recurso voluntário por parte do participante. Para que haja esse entendimento de forma mais didática, com uma linguagem voltada para o público do Enem, a Diretoria de Avaliação da Educação Básica (Daeb) divulga a *Cartilha do Participante*, que detalha o que se espera do participante em cada uma das competências avaliadas e explica quais critérios serão utilizados na correção dos textos. Além disso, traz as redações que obtiveram pontuação máxima no Enem da edição anterior, com comentários. A ideia é apresentar exemplos que contemplaram todos os critérios máximos de avaliação pelos diferentes corretores. O documento está disponível em: <http://portal.inep.gov.br/informacaoda-publicacao/-/asset_publisher/6JYIsGMAMkW1/document/id/6736715>.

Pelo exposto, a Coordenação-Geral de Exames para Certificação entende que não seria adequada a divulgação aos participantes das pontuações atribuídas individualmente pelos dois corretores de redação. Isso se justifica porque o próprio fluxo de correção das redações permite o recurso de ofício. Ressalta-se que essa medida poderia aumentar as chances de judicialização dos resultados do exame, em razão de ingresso por parte de participantes que desconhecem os procedimentos técnico-pedagógicos de correção da redação. Ademais, já houve, em momento anterior, Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado entre o Inep e o Ministério Público Federal (MPF), em que houve o entendimento de que o recurso de ofício supre o recurso voluntário.

Encceja

Sobre informar a data prevista para divulgação dos resultados do Encceja (nos respectivos editais do exame), a Diretoria de Avaliação da Educação Básica (Daeb) se manifesta favoravelmente no sentido de adotar a providência e, quanto aos resultados do Encceja Exterior, a Coordenação-Geral de Instrumentos e Medidas esclarece que para calcular os resultados e divulgá-los tempestivamente é necessário que se cumpram os prazos de entrega das bases de dados à diretoria. Além disso, após o cálculo dos resultados, é necessária a disponibilização dos resultados pelo Inep via Portal do Aluno, para garantir que os resultados venham amparar a certificação, fluxo a ser otimizado em atendimento aos cidadãos.

Celpe-Bras

Sobre a divulgação das notas nas diferentes etapas do Celpe-Bras, a Diretoria de Avaliação da Educação Básica se manifesta favoravelmente no sentido de adotar a providência.

4.2.2 DIRETORIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO (DGP)

Padronização dos boletins ou resultados dos exames do Inep fornecidos aos participantes. As atividades relacionadas às novas edições dos exames do Inep já são realizadas com a busca da padronização dos procedimentos de aplicação, materiais administrativos, sistemas de inscrição e página do participante, respeitando as suas peculiaridades devido aos diferentes formatos e objetivos de cada exame, bem como sua identidade visual. Dessa forma, é possível atender à solicitação para que todos os boletins possuam a logo do Inep, após apreciação da Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais (DTDIE). No entanto, os boletins referentes às edições antigas dos exames são emitidos nos respectivos sistemas, que foram desenvolvidos conforme a tecnologia disponibilizada naquele momento, o que inviabiliza a construção de um novo *layout* para esses documentos.

Encceja

No que concerne à melhoria na Página do Participante quanto às orientações sobre as provas e a etapa (ensino fundamental ou médio) a serem selecionadas, ressaltamos que ao realizar sua inscrição, na Página do Participante, são apresentadas as seguintes orientações ao candidato:

- d) a) Para qual nível de ensino você busca certificação ou declaração parcial de proficiência? Ensino fundamental ou ensino médio?
- e) b) Marque as provas que você precisa fazer para conseguir a certificação [são apresentadas as provas relativas ao ensino fundamental ou médio, dependendo da seleção do participante no item anterior].

É importante destacar que todos os esclarecimentos sobre o Encceja são apresentados no edital e também na página do Inep <<http://inep.gov.br/web/guest/educacao-basica/encceja>>, além do *link* do Sistema de Inscrição apresentado no menu “Orientações aos participantes”, esclarecendo sobre pontos importantes da inscrição.

Enem

Sobre a verificação, na Página do Participante, da funcionalidade para emissão de boletim de desempenho de anos anteriores, esclarecemos que nas edições do Enem de 2015 a 2019 é assegurado o acesso do participante aos seus resultados, pois os sistemas desenvolvidos a partir de 2015 possuem a tecnologia necessária para que os resultados possam integrar a atual Página do Participante. No entanto, os boletins referentes às edições mais antigas do Enem são emitidos em outro sistema, que foi desenvolvido conforme a tecnologia disponibilizada à época. Ocorre que alguns participantes não conseguem recuperar sua senha, pois não lembram ou não possuem mais o *e-mail* informado na inscrição daquela edição. Devido a diferentes tecnologias dos sistemas, não conseguimos importar os resultados das edições anteriores a 2015. Diante o exposto, são encaminhados os boletins das edições anteriores a 2015 aos participantes que os solicitarem ao Inep.

Rede Nacional de Certificadores (RNC)

A Coordenação-Geral de Gestão e Monitoramento (CGGM), responsável pela Rede Nacional de Certificadores (RNC), informa que anualmente os requisitos funcionais do sistema são revisados para garantir o uso da aplicação em termos de desempenho, navegabilidade, confiabilidade e segurança, para atender às necessidades dos usuários. Em 2019, foram realizadas mais de 112 mil inscrições; destas, cerca de 18.581 atuaram *in loco*, no âmbito da aplicação do Exame, executando atividades de certificação dos procedimentos de sua aplicação. As atividades da RNC são realizadas sob demanda enviada, para o *e-mail* cadastrado no ato da inscrição, aos certificadores selecionados para as coordenações de aplicação do Exame, podendo ocorrer a partir dos 30 dias que antecedem a data de cada edição. A geração das demandas é feita somente para os inscritos homologados que foram convocados para realizar o curso de capacitação e obtiveram aprovação e não respeitará, obrigatoriamente, a sequência de indicação de municípios ou sub-regiões realizada pelo certificador quando de sua inscrição. Após a geração das demandas, o certificador selecionado recebe sua demanda por meio do Sistema da RNC, devendo aceitá-la ou recusá-la no prazo estabelecido na Página de Acompanhamento. Ocorre que muitos certificadores não observam os procedimentos definidos no Edital de Chamada Pública e perdem o prazo de resposta ou dirigem-se ao local de aplicação errado.

O sistema da RNC realiza a geração de demandas considerando os municípios de aplicações do Enem a cada edição, para possibilitar a presença de um certificador em cada coordenação de prova. Como o Inep não arca com os custos de pagamento de diárias, passagens e reembolso ou fornecimento de alimentação, o certificador deixa de aceitar demandas que não se encontram nas proximidades de sua residência. Nesse sentido, o Inep vem recebendo algumas manifestações e encontra certa dificuldade no remanejamento de novas demandas a tempo das aplicações do Exame. Em decorrência do aceite da demanda e de sua atuação nela, nos dias e horários estabelecidos pelo Inep, o certificador que for servidor público fará jus ao recebimento da Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso (GECC), nos termos do art. 76-A da Lei nº 8.112, de 1990, e do Decreto nº 6.114, de 2007, e o docente das redes públicas de ensino municipais e estaduais, ao recebimento do Auxílio de Avaliação Educacional (AAE), nos termos da Lei nº 11.507, de 2007, e do Decreto nº 6.092, de 2007, respectivamente. O pagamento é creditado em conta corrente ou conta poupança, informada no ato da inscrição. Atrasos no pagamento podem ocorrer devido ao preenchimento incorreto das informações bancárias, sendo necessária a atualização dos dados para finalização do pagamento.

4.2.3 DIRETORIA DE ESTATÍSTICAS EDUCACIONAIS (DEED)

- Na seção Dados Abertos do Portal do Inep permanecem o *link* que remete ao Data Escola e a informação de que o sistema está “em processo de reformulação”, porém os dados se encontram em outro *link*, InepData.
- Acerca da demanda de melhoria no sentido de definir, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), uma regra única para as unidades do Inep na hipótese de haver exigência de identificação do cidadão que requeira os próprios dados pessoais custodiados, cabe informar que há Grupo de Trabalho (GT) instituído no âmbito da DEED para discussão sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). O GT está elaborando uma nota técnica que será utilizada como base para formalizar respostas quando o(a) requerente solicita seus próprios dados ou acesso a dados pessoais, coletados no Censo da Educação Superior ou no Censo da Educação Básica. Além dessa nota técnica, há participantes da Coordenação-Geral do Censo da Educação Superior (CGCES) nos grupos compostos por servidores da Deed, que também estão trabalhando na política de privacidade, na categorização das bases e em outros subprodutos dos censos educacionais. A Deed e sua CGCES colocam-se à disposição para discutir o padrão a ser construído pelo Inep junto às demais unidades desta Autarquia.

4.2.4 DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (DAES)

Enade

Os estudantes que cumprem com todas as exigências para regularidade (realização ou dispensa de prova e preenchimento do Questionário do Estudante) são listados no *Relatório de Estudantes em Situação Regular Junto ao Enade*. Esse relatório é disponibilizado às Instituições de Educação Superior (Procurador Educacional Institucional e Coordenadores de Curso) por meio do Sistema Enade depois do cruzamento das informações a respeito das obrigações do estudante junto ao Exame. Além do supracitado relatório, cada estudante pode gerar também no Sistema Enade um comprovante de regularidade, confirmando que ele cumpriu com todas as exigências de uma determinada edição do Exame. Vale alertar, ainda, que a regularidade do estudante ao Enade é quesito fundamental para a conclusão efetiva de seu curso e, portanto, para sua colação de grau e recebimento do diploma de graduação. Dessa forma, a Daes entende que a criação de instrumento que comprove a participação do estudante na prova pode criar cenário de insegurança para o Enade, visto que poderia ser utilizado para solicitações de colação de grau antecipadas de estudantes, aumentando o risco de que os que não preencheram o Questionário colem grau indevidamente, sustentados apenas pelo atestado de comparecimento à prova. Todas essas regras são estabelecidas no conjunto normativo que sustenta o Enade, a saber: Portaria MEC nº 840/2018, portarias normativas anuais que estabelecem cada uma das edições do exame e edital anual do Enade, que pormenoriza os procedimentos, prazos e responsabilidades de cada um dos atores envolvidos no processo avaliativo. Em síntese, a sugestão de melhoria não prospera diante dos já consolidados e embasados procedimentos do Enade, conforme se expôs nos argumentos acima.

4.2.5 DIRETORIA DE TECNOLOGIA E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES EDUCACIONAIS (DTDIE)

Celpe-Bras

A DTDIE informa que as funcionalidades do sistema de inscrição do Celpe-Bras serão checadas e homologadas pela área demandante do Inep.

5 NORMATIVOS, ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES

5.1 ESCOPO NORMATIVO

- 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 nº 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/CGU/OGU: Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 e Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019;
- Regimento Interno do Inep: Portaria nº 986, de 21 de dezembro de 2017.

5.2 ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES

Todas as manifestações e pedidos de informação recebidos são tratados e respondidos pela Ouvidoria do Inep, sem exceção. As atribuições e atividades, especificadas com base no rol de competências definido pelo Regimento Interno do Inep, são:

- 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 da análise aos setores competentes para as providências cabíveis.

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

Atividades relacionadas:

- Supervisionar o registro diário no Solicito das manifestações ou pedidos de informação oriundos da plataforma Fala.BR (CGU), realizada pelos colaboradores (Glenda e Jean);
- Realizar a Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e na definição da ação pertinente, etapa em que podem 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 envio de reposta-padrão (informando canal de atendimento do Inep mais rápido) ou de Resposta Conclusiva da alçada da Ouvidoria;
- Encaminhar para as Unidades Administrativas do Inep as manifestações ou os pedidos de informação, via sistema Solicito, com a participação dos colaboradores;
- Acompanhar diariamente o cumprimento dos prazos legais pelas Unidades do Inep, alertando e articulando pelos diversos meios de comunicação interna a conclusão da Resposta ao cidadão;
- Realizar a Análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- Registrar a Resposta Conclusiva ao usuário na plataforma da CGU.

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

Atividades relacionadas:

- Recepcionar os públicos interno e externo que procuram a Ouvidoria para relatar situações de conflito pessoal, críticas à prestação de serviços, denúncias diversas, assegurando a escuta, pacificando a compreensão do problema e orientando sobre os canais adequados para a busca da solução;
- Contatar os cidadãos, com base em análise prévia, buscando entender o(s) motivo(s) da insatisfação, prestando esclarecimentos preliminares e encaminhando soluções; e
- Estabelecer comunicação com dirigentes de unidades do Inep, alertando para a sensibilidade e eventual necessidade de sigilo, relacionadas às demandas registradas na Ouvidoria do Inep, e propondo soluções, sempre que possível.

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

Atividade relacionada:

- Dialogar, em interlocução permanente, com as unidades e áreas técnicas do Inep, informando sobre os limites legais e sobre a necessidade de aprimoramento das respostas oferecidas à sociedade.

(continuação)

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

Atividades relacionadas:

- Monitorar a proteção aos direitos dos demandantes e das pessoas citadas nos relatos registrados, em conformidade com a legislação vigente, propondo medidas efetivas; e
- Gerar subsídios normativos e técnicos para o tratamento das informações.

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.

Atividades relacionadas:

- Propor medidas para o desenvolvimento da política de transparência e proteção de informações do Inep, tal como a recriação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), ação em andamento; e
- Agendar reunião com a Presidência do Inep sempre que for indispensável alertar sobre os impactos de ato normativo interno ou externo e sobre a sensibilidade de recursos, esclarecimentos ou diligências dos órgãos de controle.

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

Atividades relacionadas:

- Elaborar, encaminhar à alta administração e publicar o *Relatório Anual da Ouvidoria*, que contém, desde 2018, a seção “Análise da participação social por unidade do Inep: demandas de melhorias dos serviços”, bem como outros relatórios que se fizerem necessários; e
- Dar conhecimento diretamente aos dirigentes do Inep sobre sugestões de melhorias que venham a gerar benefícios imediatos aos cidadãos e à autarquia.

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.

Atividades relacionadas:

- Participar dos fóruns internos, sempre que o órgão Ouvidoria for convidado, tais como reuniões de Diretoria, Comitê de Governança etc., compartilhando as proposições e os riscos baseados nas demandas e na imagem que a sociedade forma do Inep, considerando análises da participação dos usuários.

X – Apresentar periodicamente diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e informações, contemplando estudos e pesquisas para aferição da satisfação dos

(conclusão)

usuários dos serviços prestados pelo órgão, visando subsidiar ações de melhoria desses serviços.

Atividades relacionadas:

– Coletar dados sobre atendimento e informações da Ouvidoria nas fontes disponíveis, tabulá-los, organizá-los e apresentá-los, sob demanda, às áreas ou como relatórios gerenciais da Ouvidoria.

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

Atividades relacionadas:

– Participar oficialmente dos fóruns anuais promovidos pela CGU/OGU, tais como a Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (na 4ª Semana, durante os dias 13 e 14 de maio de 2019, o Inep esteve representado pelo seu ouvidor) e os encontros anuais da RedeSic (realizado em 2019 nos dias 3 e 4 de outubro, também com a Ouvidoria do Inep presente); e

– Esclarecer, consultar e integrar ações com a CGU, órgão ao qual a Ouvidoria do Inep se vincula como unidade setorial, desde a edição do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.



6 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 3.022/2015.

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, que se dedicou a acompanhar as atribuições das unidades organizacionais previstas no PDA e demandar à alta administração o apoio para a consecução da Política.

O Comitê foi extinto em 2019 por força de norma federal e as atualizações da Política e do PDA propostas foram objeto de Grupo de Trabalho instalado por deliberação do Comitê de Governança Institucional (CGI) do Inep. A Política e o Plano de Dados Abertos (biênio 2020-2021) já foram aprovados e publicados no Portal do Inep.



7 CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NO INEP: CONTROLE SOCIAL, MEDIAÇÃO E INTEGRIDADE

A definição do estatuto legal das ouvidorias do Poder Executivo federal pela lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública – Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 –, veio se somar à promulgação da Lei de Acesso à Informação – implantada no Inep desde 2012 – e à consolidação da Ouvidoria como órgão da estrutura organizacional da Autarquia.

O ano de 2019 foi, nesse contexto, um ano de fortalecimento dos laços entre a Ouvidoria e os demais órgãos ou unidades do Inep, com o paulatino reconhecimento do papel da Ouvidoria do Inep como parte necessária ao cumprimento das finalidades legais do Instituto. Uma prova disso é que as sugestões de melhorias foram submetidas às diretorias e estas, com zelo e presteza, as analisaram e comunicaram à Ouvidoria as providências adotadas, agora publicadas neste Relatório.

A Ouvidoria garantiu, por meio da transparência da informação, da execução das responsabilidades previstas no Programa de Integridade e da atuação na prevenção e mediação de conflitos (internos e externos), que a imagem e a qualidade dos serviços prestados pelo Inep tenham se mantido em elevado nível de satisfação. Contribuíram para isso a qualidade da resposta aos questionamentos endereçados pelos usuários e a percepção, pelos atores envolvidos, de que o controle social é uma realidade irreversível para a administração pública.

Merece destaque o êxito da implantação do Fluxo de Tratamento de Denúncias, que tem na Ouvidoria sua unidade central. Na Ouvidoria as tratativas para a resposta conclusiva ao cidadão têm início e fim, assegurando a abertura de apuração pelos órgãos competentes, conforme a pertinência das denúncias. Destacamos, também, a presença da equipe da Ouvidoria nas diretorias, debatendo os assuntos encaminhados pela sociedade, propondo melhorias e capacitando – tal como aconteceu nas Diretorias de Gestão e Planejamento e Avaliação da Educação Básica – servidores e colaboradores responsáveis pelas demandas em cada unidade.

O *Relatório Anual da Ouvidoria 2019* foi elaborado de forma colaborativa pela equipe da Ouvidoria do Inep.

Alex Ricardo Medeiros da Silveira
Ouvidor
(Portaria Inep nº 652, de 31/07/2018)

