

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA – 2024

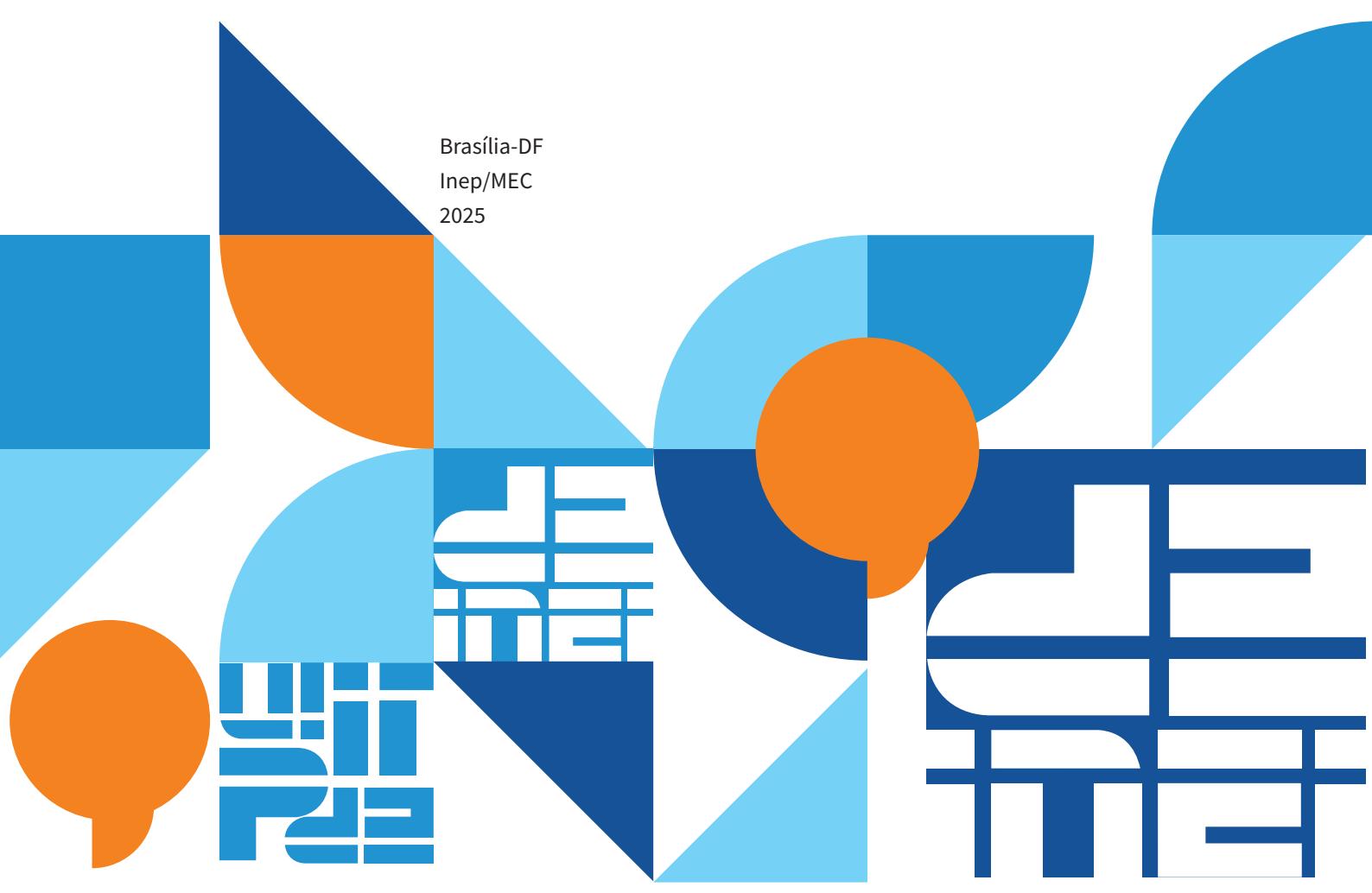
INEP

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO | **MEC**
INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS
EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA | **INEP**





RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA – 2024

Brasília-DF
Inep/MEC
2025



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 DA OUVIDORIA

Alexandra Carla de Sena Pereira

Ana Maria de Gois Rodrigues

Gilce Morais da Silva Rodrigues

Glenda Galiza de Oliveira

Jéssika Belém da Silva

Loiane Santos Alves Batista

Thiago Ferreira Braga Alves (Ouvíador)

DIRETORIA DE ESTUDOS EDUCACIONAIS (DIRED)

COORDENAÇÃO-GERAL DE EDITORAÇÃO E PUBLICAÇÕES (CGEP)

Priscila Pereira Santos

DIVISÃO DE PERIÓDICOS (DPE)

Roshni Mariana Mateus

DIVISÃO DE PRODUÇÃO EDITORIAL (DPR)

Ricardo Cézar Blezer

APOIO EDITORIAL

Janaína da Costa Santos

REVISÃO LINGUÍSTICA

Tatyana Alves Conceição

NORMALIZAÇÃO

Aline do Nascimento Pereira

PROJETO GRÁFICO CAPA/MIOLO

Raphael C. Freitas

DIAGRAMAÇÃO E ARTE-FINAL

Érika Janaína de Oliveira Saraiva

REVISÃO GRÁFICA

José Miguel dos Santos

Publicada on-line em abril de 2025.

ESTA PUBLICAÇÃO DEVERÁ SER CITADA DA SEGUINTE FORMA:

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Relatório Anual de Ouvidoria – 2024*. Brasília, DF: Inep, 2025.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES – SIC E OUV – 2023/2024	14
GRÁFICO 2	DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES TÉCNICAS – OUV – 2024.....	15
GRÁFICO 3	DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES TÉCNICAS – SIC – 2024	16
GRÁFICO 4	EXAMES E AVALIAÇÕES – OUV – 2024	16
GRÁFICO 5	EXAMES E AVALIAÇÕES – SIC – 2024	17
GRÁFICO 6	MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – OUV E SIC – 2024.....	19
GRÁFICO 7	STATUS DE ATENDIMENTO – SIC – 2024	19
GRÁFICO 8	PRAZO DE ATENDIMENTO LEGAL – OUV – 2024	20
GRÁFICO 9	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – PRESIDÊNCIA – 2024.....	21
GRÁFICO 10	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DGP – 2024	21
GRÁFICO 11	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DAEB – 2024	22
GRÁFICO 12	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DAES – 2024.....	22
GRÁFICO 13	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DEED – 2024	23
GRÁFICO 14	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DIRED – 2024	23
GRÁFICO 15	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CETIC – 2024.....	24

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS DO SIC POR INSTÂNCIAS RECURSAIS – INEP – 2024.....	17
TABELA 2	DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS DO SIC POR INSTÂNCIAS RECURSAIS E TRATAMENTO POR UNIDADES TÉCNICAS – INEP – 2024	18

LISTA DE SIGLAS

AGGE	Assessoria de Governança e Gestão Estratégica
Ascom	Assessoria de Comunicação
Audin	Auditoria Interna
Celpe-Bras	Certificado de Proficiência em Língua Portuguesa para Estrangeiros
Cetic	Centro de Tecnologia, Inovação e Ciência de Dados
CGAV	Coordenação-Geral de Avaliação in Loco
CGCEB	Coordenação-Geral do Censo da Educação Básica
CGCES	Coordenação-Geral do Censo da Educação Superior
CGCQTI	Coordenação-Geral de Controle da Qualidade e de Tratamento da Informação
CGDA	Coordenação-Geral de Desenvolvimento da Aplicação
CGDI	Coordenação-Geral de Disseminação de Informações
CGEE	Coordenação-Geral de Estudos Educacionais
CGEES	Coordenação-Geral de Elaboração de Exames da Educação Superior
CGEI	Coordenação-Geral de Exames e Instrumentos
CGEP	Coordenação-Geral de Editoração e Publicações
CGGI	Coordenação-Geral de Gestão de Exames e Indicadores da Educação Superior
CGITS	Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica e Segurança Cibernética
CGLIC	Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
CGMEB	Coordenação-Geral de Medidas da Educação Básica
CGMIL	Coordenação-Geral de Monitoramento e Integração Logística
CGOFC	Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, a de Orçamento e Finanças e Contabilidade
CGSDE	Coordenação-Geral de Sistemas para Dados Educacionais
CGSIEB	Coordenação-Geral de Sistema da Educação Básica
CGSIES	Coordenação-Geral de Sistema da Educação Superior
CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
Correge	Corregedoria
Daeb	Diretoria de Avaliação da Educação Básica

Daes	Diretoria de Avaliação da Educação Superior
Deed	Diretoria de Estatísticas Educacionais
DGP	Diretoria de Gestão e Planejamento
Dired	Diretoria de Estudos Educacionais
DTDIE	Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais
Enade	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
Encceja	Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos
Enem	Exame Nacional do Ensino Médio
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
GAB	Gabinete da Presidência
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OUV	Ouvidoria
Projur	Procuradoria Federal
Revalida	Exame Nacional de Revalidação de Diplomas Médicos Expedidos por Instituições de Educação Superior Estrangeira
Saeb	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica
Sedap	Serviço de Acesso a Dados Protegidos
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão

SUMÁRIO

ESTA PUBLICAÇÃO POSSUI SUMÁRIO INTERATIVO
PARA RETORNAR AO SUMÁRIO, CLIQUE NO NÚMERO DA PÁGINA EM CADA SEÇÃO

INTRODUÇÃO.....	8
.....
1 A OUVIDORIA DO INEP	9
2 EQUIPE E CANAIS DE ATENDIMENTO	12
3 DADOS E ESTATÍSTICAS DA GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DIRECIONADOS AO INEP	14
4 INFORMAÇÕES SOBRE O CONSELHO DE USUÁRIOS DO INEP	25
5 SOLUÇÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES	26
.....
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICE	31
ANEXO	33



INTRODUÇÃO

Ementa: relatório sintético anual, referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria, com vistas à divulgação regular de estatísticas e informações geradas a partir de sua atuação, em observação ao disposto na Portaria Inep nº 986, de 21 de dezembro de 2017.

Este relatório dispõe sobre o monitoramento anual, realizado pela Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), mediante análise e divulgação das estatísticas de manifestações registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) durante o ano 2024.

A Plataforma Fala.BR é gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e está disponível a qualquer cidadão que queira registrar manifestação de Ouvidoria ou pedido de acesso à informação às entidades públicas da Administração Pública Federal Direta e Indireta. Para tramitação interna das manifestações de responsabilidade do Inep, a Ouvidoria utiliza o Sistema Sólico que possibilita o controle dos respectivos prazos legais de vencimento e a classificação dos assuntos tratados.



1 A OUVIDORIA DO INEP

Quando a Lei de Acesso à Informação (LAI) entrou em vigor, em 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Nacional Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) iniciou a recepção dos pedidos de informação da sociedade. Em 2014, a Ouvidoria do Inep foi criada pela Portaria nº 358/2014. Com a sua concepção, além do tratamento das manifestações típicas de Ouvidoria, a Ouvidoria do Inep também agregou o SIC.

Alguns anos depois, a Ouvidoria foi consolidada institucionalmente como órgão de assistência direta e imediata ao Presidente, conforme Decreto nº 8.956/2017, e teve suas competências definidas pela Portaria Inep nº 986/2017:

Art. 14. À Ouvidoria - OUV compete:

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

Em atenção às suas competências, em especial as relacionadas ao controle social das atividades desenvolvidas pelo Instituto e à aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Inep, a Ouvidoria, a partir da concepção do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, instituído pela Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto nº 9.492/2018, organizou e estruturou o referido Conselho no Inep, a partir de 21 de outubro de 2022, com o fito de ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo Instituto, conectando os usuários aos serviços disponibilizados ao dar-lhes voz.

Além dessas competências estabelecidas, a Ouvidoria é a unidade centralizadora de recebimento, tratamento e devolutiva de denúncias/comunicações encaminhadas por usuários dos serviços prestados pelo Inep, favorecendo, dessa forma, o controle social e conferindo agilidade à identificação de possíveis ocorrências de ilícitos administrativos. Nesse sentido, a Ouvidoria trabalhou na elaboração e publicação da Portaria Inep nº 501/2022, que disciplina o recebimento e o tratamento de denúncia e a comunicação de irregularidade no âmbito do Inep. Um outro avanço foi a publicação da Portaria Inep nº 21/2023, que estabeleceu os procedimentos relacionados ao atendimento de manifestações típicas de ouvidoria, pedido de acesso à informação e transparência ativa no âmbito do Inep.

A Ouvidoria, em suas atividades diárias, destaca-se pelo papel de interlocução e mediação, seja com as áreas do Inep, seja com as autoridades necessárias ao esclarecimento das manifestações da sociedade, sempre em estrita observância da transparência e da ética pública, consagradas pela legislação brasileira.

Nesse contexto, a Ouvidoria mantém sua estrutura de atuação especialmente amparada pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e seu Decreto nº 7.724/2012, pela Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos nº 13.460/2017 e seu Decreto nº 9.094/2017, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018 e, ainda, pela Lei nº 14.129/2021 (por seus princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública). Por ser unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atende às diretrizes estabelecidas em instruções normativas expedidas pelo órgão central desse sistema e pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A Ouvidoria do Inep, além de receber, tratar e responder aos pedidos de acesso à informação, também recebe seis tipos de manifestação:

- **Denúncia:** relato de um ato ilícito praticado contra a administração pública;
- **Comunicação:** relato “anônimo” de um ato ilícito praticado contra a administração pública;
- **Elogio:** expressão de satisfação com o serviço público prestado;
- **Reclamação:** insatisfação com o serviço público prestado;
- **Simplifique:** sugestão para desburocratizar o serviço público;
- **Solicitação:** pedido de um atendimento ou uma prestação de serviço; e
- **Sugestão:** envio de uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Todas as manifestações de Ouvidoria e de pedido de acesso à informação são recebidas ou cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). O Fala.BR é uma plataforma desenvolvida pela CGU que permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de Ouvidoria em um único local, por meio de um único cadastro.

Internamente, utiliza-se o Solicito (sistema de gestão de tramitação interna da Ouvidoria do Inep), no qual a Ouvidoria importa e realiza a triagem dos registros do Fala.BR, trata as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, encaminha-os para as respectivas unidades, analisa e consolida as respostas.

Além de gerenciar os sistemas Fala.BR e Solicito, a Ouvidoria realiza atendimento diário na sede do Inep, presencialmente (das 9h às 17h), por telefone e por e-mail.

A fim de fomentar a participação social, a Ouvidoria publica relatório de gestão de suas atividades anuais, construído coletivamente, usando dados e informações extraídos das seguintes fontes: Sistema Solicito, Plataforma Fala.BR e os Painéis da CGU (Resolveu? e Lei de Acesso à Informação – LAI).

Em 2024, a Ouvidoria tratou 22.145 manifestações, sendo 15.659 manifestações típicas de Ouvidoria e 6.486 pedidos de acesso à informação.

Também, em 2024, a Ouvidoria recebeu e tratou 27.438 mensagens em suas caixas de correio eletrônico, sendo 21.376 mensagens na caixa da ouvidoria@inep.gov.br e 6.062 na do sic@inep.gov.br.



2 EQUIPE E CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1 Equipe da Ouvidoria do Inep

No ano de 2024, compuseram a equipe da Ouvidoria três servidores e quatro terceirizados:

- Alexandra Carla de Sena Pereira;
- Ana Maria de Gois Rodrigues;
- Gilce Moraes da Silva Rodrigues;
- Glenda Galiza de Oliveira;
- Jéssica Belém da Silva;
- Loiane Santos Alves Batista;
- Thiago Ferreira Braga Alves (Ouvidor).

2.2 Atendimento virtual pela plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

A partir de 31 de julho de 2019, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), gerida pela CGU, passou a agregar as duas plataformas originais, e-SIC e e-OUV. Na plataforma Fala.BR, é possível registrar, durante 24 horas por dia e 7 dias na semana, as manifestações típicas de Ouvidoria – solicitações, simplifique (solicitação de simplificação), reclamações, elogios, sugestões, denúncias e comunicações, bem como demandas de acesso à informação. Com o Fala.BR, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar seus pedidos ou manifestações, acompanhar o prazo de atendimento e receber a resposta elaborada pelo Inep.

As estatísticas de atendimento da Ouvidoria do Inep podem ser acessadas por qualquer cidadão por meio do [Painel Resolveu?](#), do [Painel LAI](#) ou dos [relatórios anuais](#).

As ilustrações das diferentes formas de acesso às informações da Ouvidoria do Inep encontram-se no Anexo A deste **Relatório**, representadas da seguinte forma: portal do Inep (Figura 1), página da Ouvidoria (Figura 2), página do SIC (Figura 3) e página do Fale Conosco (Figura 4).

2.3 Atendimento presencial

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, na Ouvidoria do Inep, localizada na sede do Inep, no Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 4, Lote 327, Brasília, DF.

2.4 Atendimento telefônico

O atendimento por telefone na Ouvidoria é realizado pelos números (61) 2022-3000 e (61) 2022-3001.

2.5 Correio eletrônico de orientação

Os Correios eletrônicos de orientação são:

Para denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão: ouvidoria@inep.gov.br

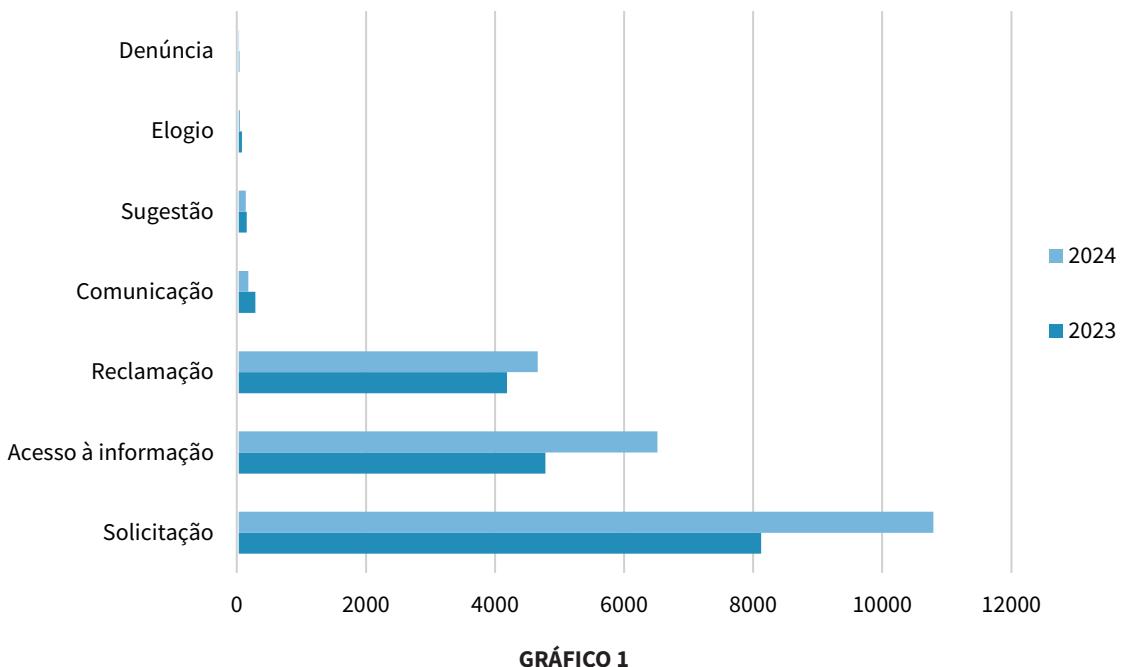
Para pedidos de acesso à Informação: sic@inep.gov.br

3

DADOS E ESTATÍSTICAS DA GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DIRECIONADOS AO INEP



Em 2023, a Ouvidoria do Inep tratou um total de 17.433 de manifestações típicas de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação. Em 2024, houve um aumento substancial no volume desses atendimentos, que passou para um total de 22.145 tratamentos, ou seja, um aumento de 27,02% em relação ao ano anterior. O tipo de demanda que mais se destacou foi a solicitação. Identificou-se que houve aumento de tratamento nos tipos de demandas de solicitação, de acesso à informação e de reclamação, mas ocorreu uma diminuição nos tipos de demandas de comunicação, sugestão, elogio e denúncia. Esse aumento de manifestações foi devido à Ouvidoria assumir a responsabilidade de entrega de boletins de anos anteriores a 2015, que, até então, não estava em transparência ativa.



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistemas Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

Em 2024, a Ouvidoria do Inep tratou um total de 22.145 demandas de manifestações típicas de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação. Desse total foram 6.486 pedidos de acesso à informação (SIC) que tiveram um prazo médio de resposta de 8,5 dias e 15.659 manifestações típicas de ouvidoria que tiveram um prazo médio de resposta de 8,3 dias, conforme Gráfico 1. Essas manifestações foram distribuídas para a elaboração de respostas às seguintes unidades organizacionais do Inep:

- Assessoria de Comunicação (Ascom);
- Assessoria de Governança e Gestão Estratégica (AGGE);
- Auditoria Interna (Audin);
- Centro de Tecnologia, Inovação e Ciência de Dados (Cetic), que se refere à antiga Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais (DTDIE);
- Comissão de Ética do Inep;
- Corregedoria (Correge);
- Diretoria de Avaliação da Educação Básica (Daeb);
- Diretoria de Avaliação da Educação Superior (Daes);
- Diretoria de Estatísticas Educacionais (Deed);
- Diretoria de Estudos Educacionais (Dired);
- Diretoria de Gestão e Planejamento (DGP);
- Gabinete da Presidência (GAB);
- Ouvidoria (OUV);
- Procuradoria Federal (Projur).

A seguir, no Gráfico 2, verificamos a distribuição de manifestações típicas de Ouvidoria por unidades organizacionais do Inep. A categoria “Outros” inclui Gabinete, Projur e Ascom. O destaque é a unidade DGP, que foi responsável por mais da metade do total de manifestações.

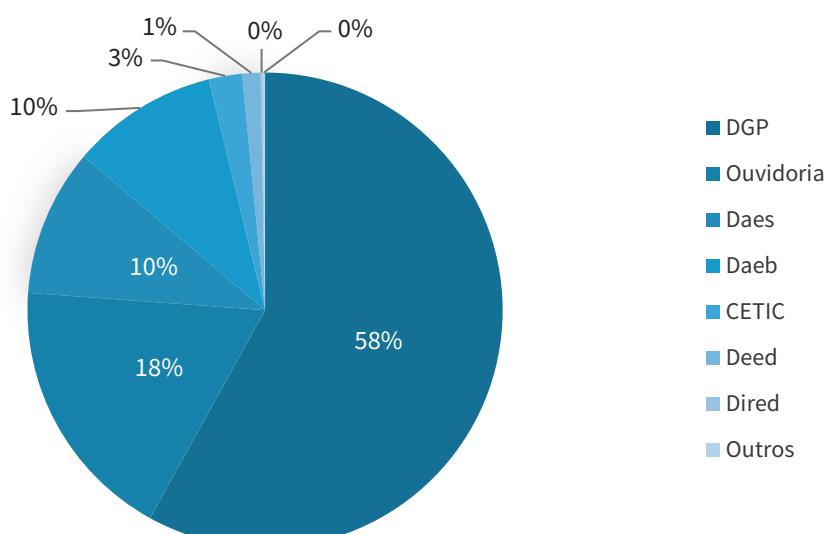


GRÁFICO 2

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES TÉCNICAS – OUV – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Sólico (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

O Gráfico 3 apresenta a distribuição de pedidos de acesso à informação por unidades organizacionais do Inep. A categoria “Outros” inclui AGGE, Gabinete, Ascom e Projur, com destaque para a unidade DGP, que foi responsável pela metade do total de pedidos de acesso à informação, seguida pela Ouvidoria.

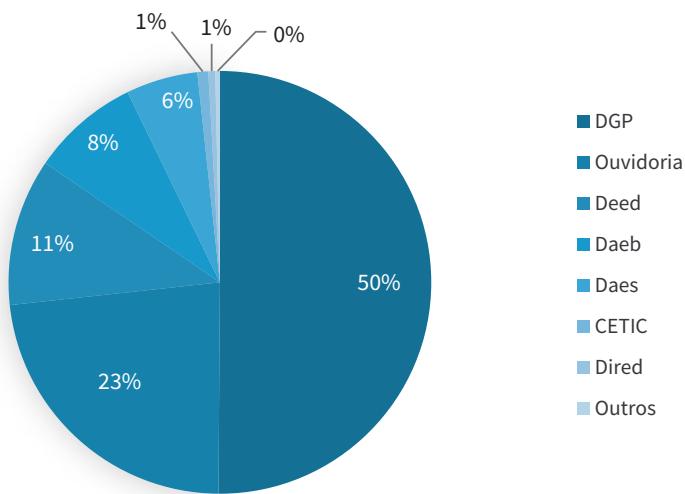


GRÁFICO 3
DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES TÉCNICAS – SIC – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

As manifestações recebidas são classificadas e distribuídas para as unidades organizacionais do Inep responderem aos diversos assuntos e temas de competência do Inep. Mas, considerando apenas os exames e avaliações, tem-se, no Gráfico 4, a distribuição das manifestações típicas de Ouvidoria. O tópico “Outros” corresponde a assuntos diversos.

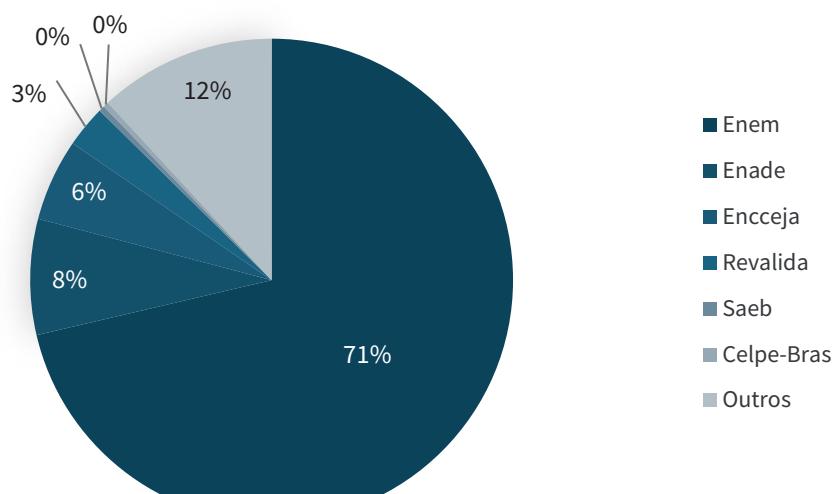
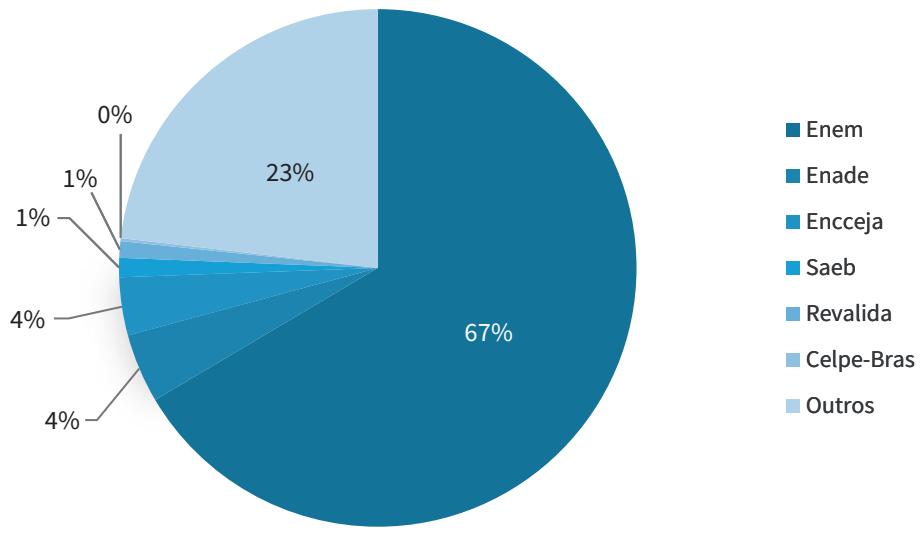


GRÁFICO 4
EXAMES E AVALIAÇÕES – OUV – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

Já para os pedidos de acesso à informação (SIC), considerando apenas os exames e avaliações, tem-se a seguinte distribuição (Gráfico 5):



EXAMES E AVALIAÇÕES – SIC – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

Assim como ocorreu nas manifestações de Ouvidoria, no Gráfico 5, o tópico “Outros” corresponde a assuntos diversos.

Em 2024, a Ouvidoria do Inep recebeu pedidos de acesso à informação que, em razão das respostas enviadas, evoluíram para recursos, conforme Tabela 1.

TABELA 1

DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS DO SIC POR INSTÂNCIAS RECURSAIS – INEP – 2024

Total de pedidos de acesso à informação que geraram recurso	Primeira instância	Segunda instância	Terceira instância	Quarta instância	Reclamação
356	218	65	48	25	0
%	61,2%	18,3%	13,5%	7%	0

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em Painel Lei de Acesso à Informação (Brasil. CGU, [2025b]).

As respostas referentes aos pedidos de acesso à informação, quando em não conformidade na avaliação do cidadão, podem evoluir para recursos de primeira a quarta instância. O pedido inicial é respondido pela unidade técnica. Na primeira instância, quem é responsável pela elaboração da resposta é a autoridade máxima da unidade técnica, sendo, no caso do Inep, o diretor ou o ouvidor. Já na segunda instância, quem responde é a autoridade máxima do órgão, que, no Inep, é o Presidente. Já nos recursos de terceira instância, o tratamento da resposta é de responsabilidade da área técnica, com a supervisão da Ouvidoria do Inep, para subsidiar o parecer da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Em quarta instância, é de responsabilidade da área técnica, com a supervisão da Ouvidoria do Inep, para subsidiar a decisão da Comissão Mista de Reavaliação

de Informações (CMRI). As reclamações, nesses casos, ocorrem quando o órgão não responde aos recursos no prazo determinado pela CGU, via plataforma Fala.BR. Assim, o sistema permite que o cidadão registre a “Reclamação” direcionada à autoridade de monitoramento, prevista no artigo 40 da Lei nº 12.527/2011.

TABELA 2

**DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS DO SIC POR INSTÂNCIAS RECUSAIS E TRATAMENTO POR UNIDADES TÉCNICAS
INEP – 2024**

Total de pedidos de acesso à informação que geraram recurso, por diretoria	Primeira instância	Segunda instância	Terceira instância	Quarta instância
Ouvidoria	89	11	10	-
Gabinete	-	54	-	-
Daeb	57	-	14	3
DGP	25	-	2	1
Deed	27	-	1	1
Dired	4	-	1	-
Daes	14	-	5	-
Cetic	02	-	-	-

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em Sistemas Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e Painel Lei de Acesso à Informação (Brasil. CGU, [2025b]).

Conforme Tabela 2, a Ouvidoria respondeu 25% dos recursos em primeira instância, seguida da Daeb com 16%, da Deed com 7.6% e da DGP com 7% em 2024. As demais unidades tiveram percentuais abaixo de 5%.

Já nos recursos de segunda instância, o Gabinete deu tratamento em 15% e a Ouvidoria ficou com 3%. Em terceira instância, a CGU solicitou esclarecimentos adicionais em 33 casos, distribuídos nas unidades técnicas, sendo que a Daeb teve maior destaque em complementar informações para subsidiar as decisões da CGU. Apenas 5 casos evoluíram para apreciação da CRMI, na quarta instância.

Considerando a evolução dos pedidos de acesso à informação para a condição de recurso aos pedidos, do total de 6.486 de pedidos de acesso à informação, apenas 356 evoluíram para recursos por insatisfação e/ou contestação da informação inicial prestada, ou seja, apenas 5,5%.

Em 2024, a distribuição de manifestações típicas de Ouvidoria e de pedidos de acesso à informação se concentrou em alguns meses específicos, conforme Gráfico 6.

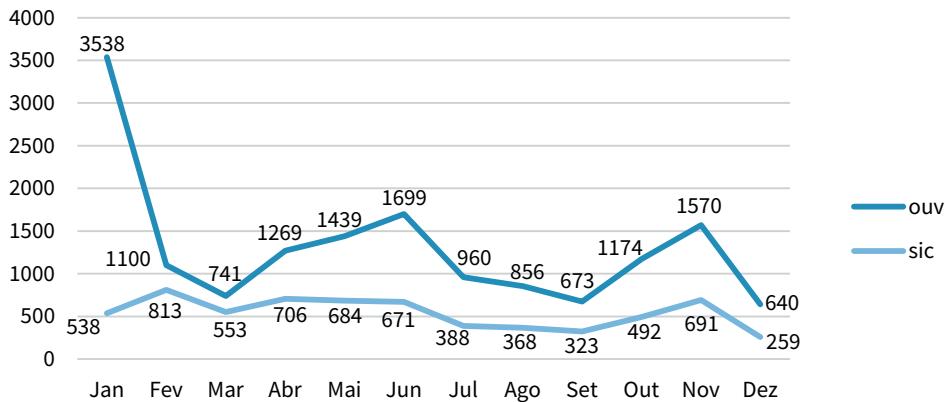


GRÁFICO 6

MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – OUV E SIC – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

No SIC, percebe-se uma regularidade de pedidos de acesso à informação ao longo do ano, destacando um aumento nos meses de fevereiro e novembro. O primeiro mês corresponde à publicação dos resultados do Enem, e o segundo, novembro, à divulgação de locais de prova. Nas manifestações típicas de Ouvidoria, os períodos de “pico” coincidem com os eventos que atingem um alto número do público específico do Inep. Nos meses de janeiro, junho e novembro ocorreram diversas ações que impactaram no fluxo das atividades e, consequentemente, no aumento expressivo de tratamento de manifestações de Ouvidoria; entre as ações, pode-se mencionar a divulgação dos resultados do Enem (janeiro), a abertura do processo de isenção/inscrição no Enem (maio/junho) e a divulgação de locais de prova do Enem (novembro). Na ocasião, houve muitas solicitações de boletim de desempenho, solicitações de isenções e, por último, reclamações de locais distantes das residências dos estudantes.

Quanto ao status de atendimento dos pedidos de acesso à informação, este apresentou-se conforme Gráfico 7:

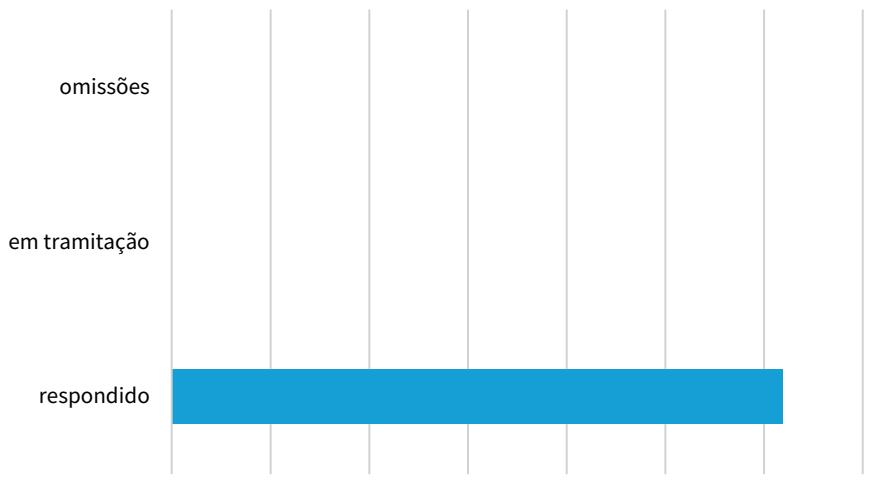


GRÁFICO 7

STATUS DE ATENDIMENTO – SIC – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em Painel Lei de Acesso à Informação (Brasil. CGU, [2025b]).

Verifica-se que 100% dos pedidos de acesso à informação foram respondidos, e o tempo médio de resposta foi de 8,5 dias.

Quanto ao prazo de atendimento das manifestações típicas de Ouvidoria, tem-se o Gráfico 8:

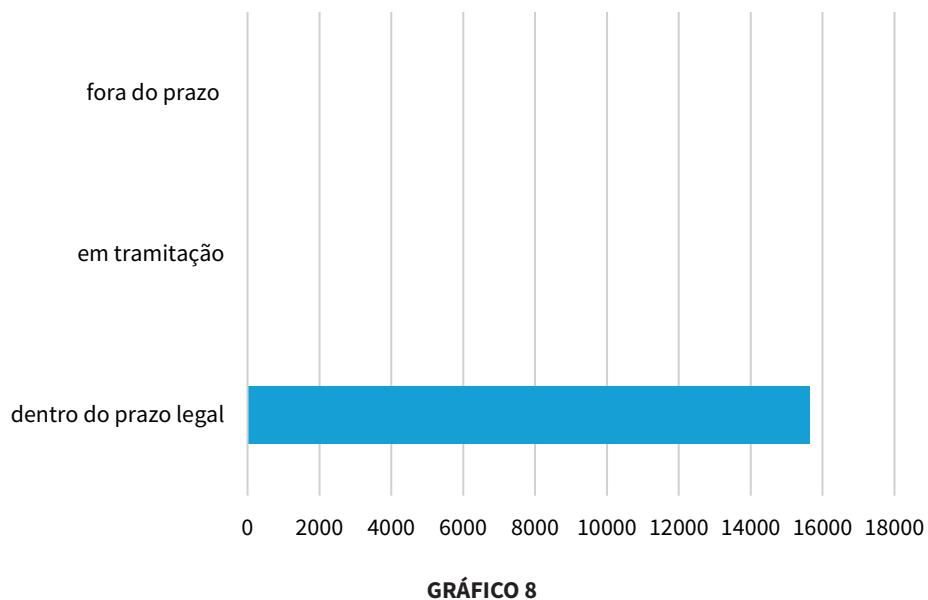


GRÁFICO 8

PRAZO DE ATENDIMENTO LEGAL – OUV – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em Painel Resolveu? (Brasil. CGU, [2025a]).

Conclui-se que o Inep respondeu a 100% das manifestações dentro do prazo legal e com o tempo médio de resposta de 8,3 dias, o que demonstra a busca e a preocupação com a qualidade da resposta e atendimento do serviço prestado, com respeito ao usuário de nossos serviços ofertados.

3.1 Análise gerencial – Demonstrativo de manifestações por unidades técnicas

Apresenta-se, a seguir, a participação proporcional de manifestações por unidades técnicas, em nível de coordenação-geral, de assessorias e demais estruturas de nível similar, com o objetivo de identificar os setores que foram mais exigidos no tratamento das manifestações durante o ano de 2024.

Os percentuais representados nos Gráficos 9 a 14 devem proporcionar elementos de análise e revisão das atividades e demandas das coordenações-gerais das unidades técnicas, para que possam avaliar a coerência da distribuição do atendimento interno e, por consequência, a qualidade e a efetividade do tratamento dado na elaboração de respostas às manifestações.

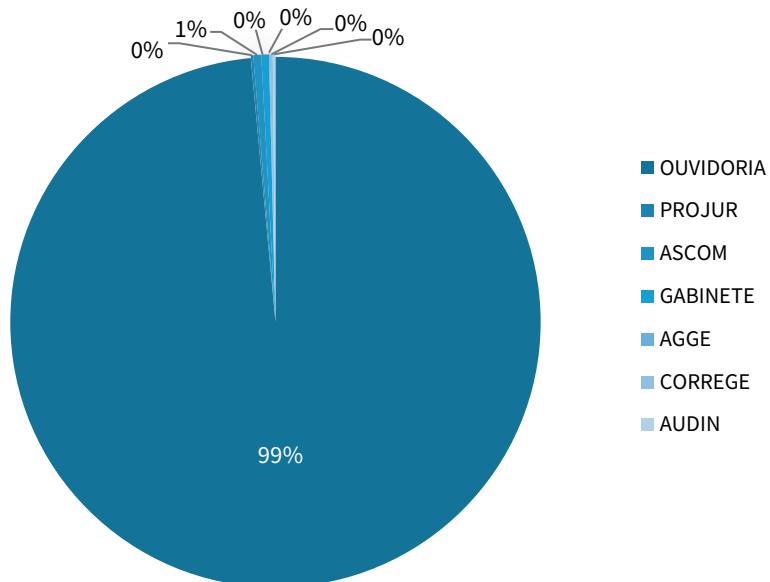


GRÁFICO 9

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – PRESIDÊNCIA – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

O Gráfico 9, da Presidência, contempla, além do Gabinete, a Ouvidoria, a Procuradoria Federal junto ao Inep (Projur), Assessoria de Comunicação (Ascom), a Corregedoria (Correge), Assessoria de Governança e Gestão Estratégica (AGGE) e Auditoria Interna (Audin).

Destaque-se que a Ouvidoria atende a 99% das manifestações, seguida do Gabinete, com apenas 1%. As demais unidades tiveram percentual abaixo de 1%, em relação ao total de atendimentos da Presidência.

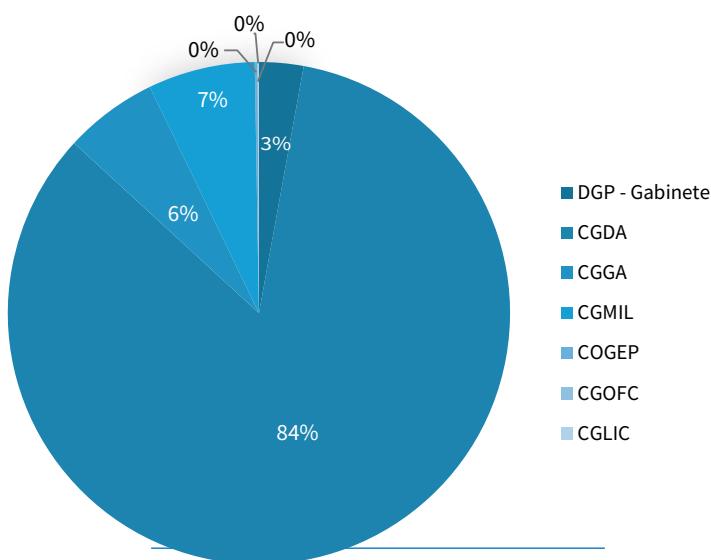


GRÁFICO 10

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DGP – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

O Gráfico 10 apresenta as três coordenações-gerais mais demandadas da DGP, com destaque para a Coordenação-Geral de Desenvolvimento da Aplicação (CGDA) tendo 84% de atendimentos. As Coordenações-Gerais de Gestão de Pessoas, de Orçamento e Finanças, e de Contabilidade (CGOFC) e a de Licitação e Contratos (CGLIC) tiveram percentual abaixo de 1% em relação ao total de atendimentos da diretoria.

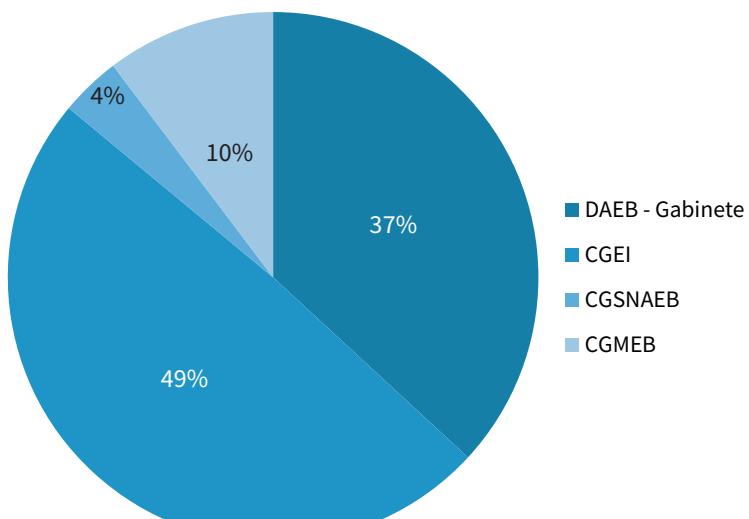


GRÁFICO 11
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DAEB – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

O Gráfico 11 apresenta as três coordenações-gerais mais demandadas da Daeb, destacando-se a Coordenação-Geral de Exames e Instrumentos (CGEI), com 49% de atendimentos, seguida do Gabinete da Diretoria, com 37%. Já a Coordenação-Geral de Medidas da Educação Básica (CGMEB) aparece com 10%.

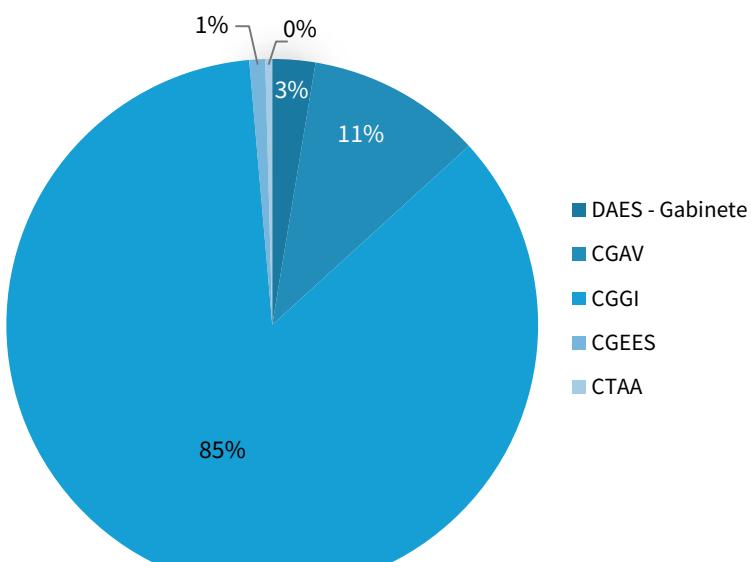


GRÁFICO 12
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DAES – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

Na educação superior, o Gráfico 12 apresenta as três coordenações-gerais mais demandadas da Daes, com destaque para a Coordenação-Geral de Gestão de Exames e Indicadores da Educação Superior (CGGI), com 85% de atendimentos, seguida da Coordenação-Geral de Avaliação in Loco (CGAV), com apenas 11%. A Coordenação-Geral de Elaboração de Exames da Educação Superior (CGEES) teve percentual abaixo de 1% em relação ao total de atendimentos da diretoria, e o gabinete atendeu a 3% do total.

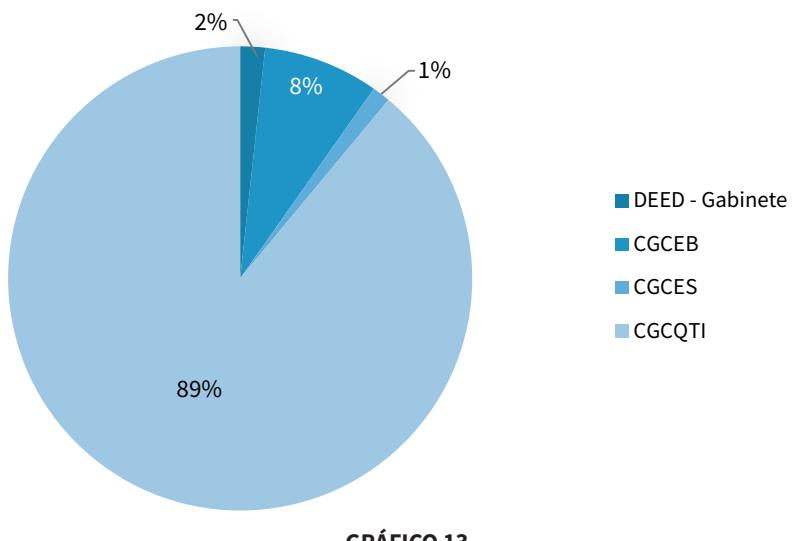


GRÁFICO 13
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DEED – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

O Gráfico 13 apresenta as três coordenações-gerais mais demandadas da Deed, com destaque para a Coordenação-Geral de Controle da Qualidade e de Tratamento da Informação (CGCQTI), com 89% de atendimentos, seguida da Coordenação-Geral do Censo da Educação Básica (CGCEB), com 8%. Já o gabinete da Deed apresentou 2% dos atendimentos, e a Coordenação-Geral do Censo da Educação Superior (CGCES), 1% em relação ao total de atendimentos da diretoria.

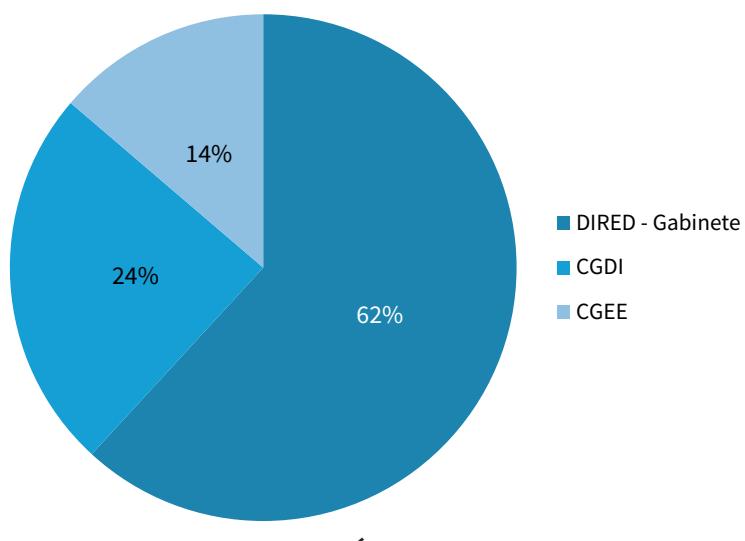


GRÁFICO 14
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – DIRED – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicto (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

No Gráfico 14, além do gabinete da diretoria, há duas coordenações-gerais que recebem demandas, mas o destaque vai para o gabinete da Dired, que atendeu 62% das manifestações. Já a Coordenação-Geral de Disseminação de Informações (CGDI) atendeu 24%, seguida da Coordenação-Geral de Estudos Educacionais (CGEE), com 14%. A Coordenação-Geral de Editoração e Publicações (CGEP) não foi demandada.

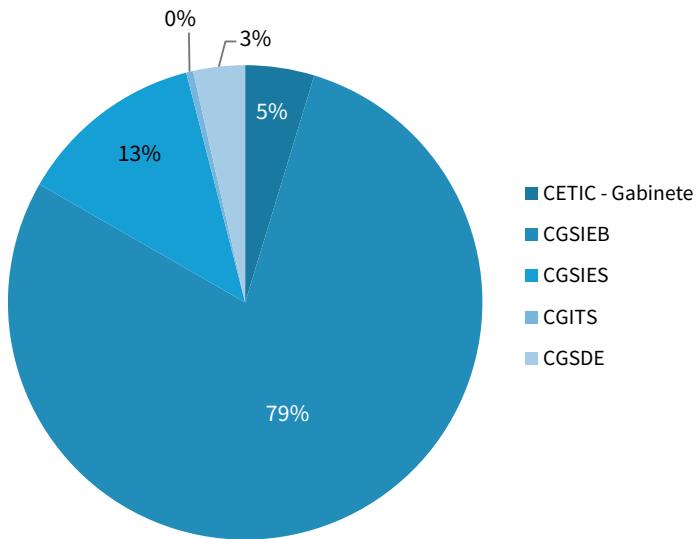


GRÁFICO 15
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CETIC – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep baseado em dados do Sistema Solicito (Brasil. Inep, [2025b]) e da Plataforma Fala.BR (Brasil. CGU, [2025d]).

No Cetic, o Gráfico 15 apresenta as quatro coordenações-gerais mais demandadas, com destaque para Coordenação-Geral de Sistema da Educação Básica (CGSIEB), com 79% de atendimentos, seguida da Coordenação-Geral de Sistema da Educação Superior (CGSIES), com 13%. Já o gabinete do Cetic atendeu a 5%, e a Coordenação-Geral de Sistemas para Dados Educacionais (CGSDE) ficou com 3% das manifestações. A Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica e Segurança Cibernética (CGITS) não foi demandada.

4

INFORMAÇÕES SOBRE O CONSELHO DE USUÁRIOS DO INEP



4.1 Apresentação

Os conselheiros participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação em relação à prestação de serviços públicos, respondendo enquetes sobre esses serviços. É possível, ainda, apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários.

O Inep implementou e seguiu as normativas vigentes à época, porém, com a publicação da Portaria CGU nº 116/2024, no parágrafo único, do artigo 78, houve uma nova orientação sobre esse serviço, a saber:

Parágrafo único. As unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada

Diante desse contexto, o Inep aguarda a definição de novas diretrizes e esclarece que as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuários se encontram temporariamente suspensas, aguardando a devida revisão e definição de suas novas diretrizes.



5 SOLUÇÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

No ano de 2024, a Ouvidoria do Inep conseguiu cumprir com a sua missão institucional, porém o processo ainda requer aprimoramentos e pode ser sempre melhorado, mediante atuação junto às unidades técnicas do Inep, em alguns aspectos básicos:

- Trabalhar para melhorar a qualidade das respostas das manifestações, inclusive para evitar que os pedidos de acesso à informação evoluam para a instauração de recursos de primeira a quarta instâncias.
- Estimular a revisão de perguntas frequentes no site do Inep.
- Garantir que constem informações visíveis nas páginas dos participantes dos exames e das avaliações quanto aos cronogramas e às instruções de procedimentos relacionados às inscrições.
- Orientar quanto ao cumprimento do prazo de resposta estabelecido pela Ouvidoria.
- Incentivar que todos conheçam e apliquem a Lei Acesso à Informação nº 12.527/2011, a Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos nº 13.460/2017 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.

Dessa forma, a Ouvidoria julga que o desenvolvimento de um trabalho em cooperação com as unidades técnicas não só fomentará a eficiência dos serviços prestados, como também contribuirá para a qualidade das respostas das manifestações típicas de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação registrados.

Nesse sentido, destacam-se algumas ações de gestão promovida pela Ouvidoria em 2024, sendo uma delas a proposta de reavaliação do fluxo de atendimento para acesso à dados sensíveis, que se dá por meio do uso do Serviço de Acesso a Dados Protegidos (Sedap). Este Serviço possibilita o acesso controlado e restrito às bases de dados protegidos, seguindo um conjunto de protocolos e ferramentas que garantem processos seguros de utilização dos dados, preservam a integridade e a proteção das informações, bem como reduzem riscos de vazamento e uso das informações para outras finalidades.

Em 2024, o volume de solicitações de dados dessa natureza aumentou significativamente e, após diversos diálogos entre unidades, a Ouvidoria apresentou uma forma de resolutividade para atender esse tipo de manifestação. Nesse caso, a redefinição do fluxo de atendimento via Sala Segura (Figura 1 do Apêndice A), em alguns casos, não condicionaria o acesso aos dados exclusivamente com a apresentação de projeto de

pesquisa, seguindo protocolo específico, mas adaptaria o acesso aos dados em observância às especificidades das legislações vigentes sobre proteção de dados, de forma que o cidadão possa ter acesso às informações que deseja com a devida segurança e transparência.

Uma outra ação de gestão da Ouvidoria foi a iniciativa de requalificação do portal do Inep, realizada em parceria com a Ascom. A ação se iniciou com a revisão da página da Ouvidoria, seguida das páginas do SIC e do Fale Conosco. Foi identificado, por meio das manifestações recebidas na Ouvidoria, que algumas informações disponíveis necessitavam de melhorias, mediante uma linguagem mais clara e instrutiva, no que se refere a procedimentos e/ou orientações contidas no portal e ao acesso às informações produzidas pelo Instituto. Dessa forma, foi realizado um estudo preliminar e elaborado um projeto de revitalização dessas páginas do portal. Em 2024, ocorreu a requalificação de todas as páginas dos serviços que constam na carta de serviços de usuários dos serviços públicos.

Além disso, a Ouvidoria identificou a dificuldade de acesso por parte do cidadão em solicitar os boletins de desempenho do Enem, realizados de 1998 a 2014, pela inoperância dos sistemas legados da Página do Participante. O serviço só atendia ao período de 2014 a 2023 e, por essa razão, com intuito de viabilizar um melhor atendimento desse tipo de demanda, a Ouvidoria solicitou atualização do site do Inep, disponibilizando como canal de atendimento para acesso aos [Boletins Individuais de Resultado](#).

Com a nova orientação de acesso aos boletins de desempenho de anos anteriores e com o período de inscrição do Enem 2024 (27 de maio a 14 de junho) houve um contato maior dos solicitantes com a página do Inep, ocorrendo também um volume maior de pedidos de boletins nesse período. Atendendo à legislação sobre segurança e divulgação de dados pessoais, a Ouvidoria informou e orientou ao cidadão que, para o atendimento de pedidos de informação que envolvessem informações pessoais, como é o caso dos boletins de desempenho, seria necessário ter o selo Prata ou Ouro referente à conta Gov.BR, assim como não deveria se optar pela “restrição de identificação”. Portanto, para que fosse possível o atendimento dessas manifestações, por se tratar de informação sensível, em cada caso o cidadão foi orientado como deveria fazer o seu pedido de acesso aos boletins. Com o ajuste no sistema de acesso aos boletins via página do participante, e ainda, com a nova orientação referente ao acesso aos boletins de desempenho do referido período sendo fornecida pela equipe do 0800, a Ouvidoria teve um aumento substancial no tratamento dessas manifestações.

De igual forma, a Ouvidoria recomendou também que o relatório de regularidade junto ao Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) estivesse disponível para o estudante, sem a necessidade de procurar a coordenação do curso de graduação. Essa melhoria tem previsão de ser implantada ao longo de 2025.

Nesse processo de melhorias de prestação de serviços, a Ouvidoria também recomendou às unidades técnicas, por meio de seus relatórios internos de 2024, a viabilidade de inserir QR Code nos boletins de desempenho e nos resultados de todos os exames e de todas as avaliações realizadas pelo Instituto, promovendo as diversas formas de uso de tecnologias para a comunicação de resultados. Essa recomendação foi atendida, conforme Figura 2 do Apêndice A.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 16 maio 2012. Seção 1, p. 1. Edição Extra.

BRASIL. Decreto nº 8.956, de 12 de janeiro de 2017. Altera o Decreto nº 6.317, de 20 de dezembro de 2007, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, remaneja cargos em comissão e substitui cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 13 jan. 2017a. Seção 1, p. 1.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 jul. 2017b. Seção 1, p. 2.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 27 jun. 2017c. Seção 1, p. 4.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 6 set. 2018a. Seção 1, p. 3

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018b. Seção 1, p. 59.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 mar. 2021. Seção 1, p. 3.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 10 mar. 2021. Seção 1, p. 67.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Portaria nº 116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Art. 80. Fica revogada a Portaria n. 581, de 9 de março de 2021. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 20 mar. 2024. Seção 1, p. 134.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). *Painel Resolveu?* Brasília, DF, [2025a]. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). *Painel Lei de Acesso à Informação*. Brasília, DF, [2025b]. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). *Plataforma do Conselho de Usuários*. Brasília, DF, [2025c]. Disponível em: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). *[Sistema Fala.BR]*. Brasília, DF, [2025d]. Disponível em: <https://fala.br.cgu.gov.br/web/home>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Portaria nº 986, de 21 de dezembro de 2017. Aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 22 dez. 2017. Seção 1, p. 49.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Portaria nº 501, de 11 de novembro de 2022. Disciplina o recebimento e o tratamento de denúncia e a comunicação de irregularidade no âmbito do Inep. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 16 nov. 2022. Seção 1, p. 36.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Portaria nº 21, de 12 de janeiro de 2023. Estabelece os procedimentos relacionados ao atendimento de manifestações típicas de Ouvidoria, pedidos de acesso à informação e transparência ativa no âmbito do Inep. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 13 jan. 2023. Seção 1, p.15.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Fale Conosco*. Brasília, DF, 3 out. 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/canais-de-atendimento/fale-conosco>. Acesso em 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Fale Conosco*. Brasília, DF, 11 abr. 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/canais-de-atendimento/fale-conosco>. Acesso em 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Relatório anual [de Ouvidoria]*. Brasília, DF, 29 maio 2024c. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/documentos>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Ouvidoria do Inep*. Brasília, DF, [2025a]. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *[Portal do Inep]*. Brasília, DF, [2025b]. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Serviço de Informação ao Cidadão – SIC*. Brasília, DF, [2025c]. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br>. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *[Sistema de Gestão] Solicto*. Brasília, DF, [2025d]. Disponível em: <http://solicto.inep.gov.br/reports>. Acesso em: 6 maio 2025.



APÊNDICE



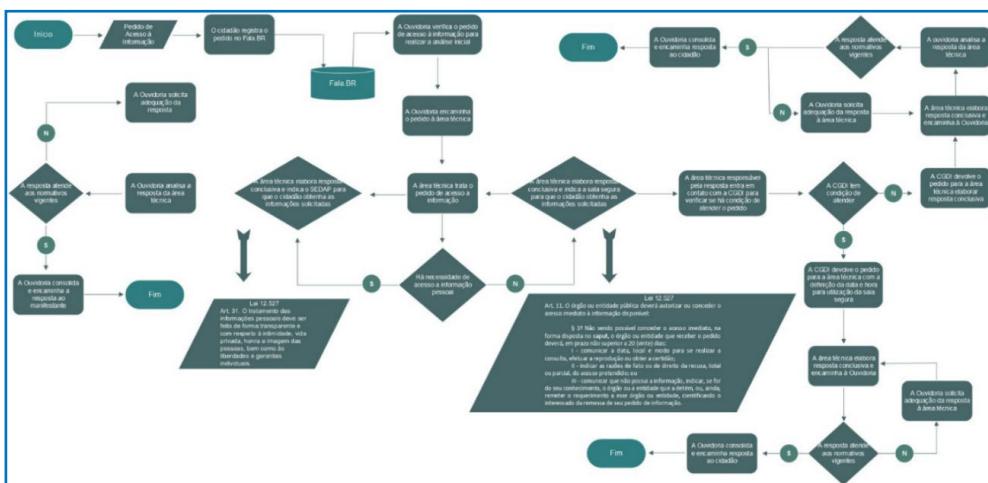


FIGURA 1

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE DADOS SENSÍVEIS VIA SEDAP – 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep.

EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO - ENEM 2020 Resultado ENEM 2020																				
INEP enem																				
Número de Inscrição: 201123658654 CPF: [REDACTED]																				
Língua Estrangeira: Espanhol																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Área de Conhecimento</th> <th>Nota</th> <th>Situação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Linguagens, Códigos e suas Tecnologias</td> <td>-</td> <td>Ausente</td> </tr> <tr> <td>Ciências Humanas e suas Tecnologias</td> <td>-</td> <td>Ausente</td> </tr> <tr> <td>Ciências da Natureza e suas Tecnologias</td> <td>-</td> <td>Ausente</td> </tr> <tr> <td>Matemática e suas Tecnologias</td> <td>-</td> <td>Ausente</td> </tr> <tr> <td>Redação</td> <td>-</td> <td>Ausente</td> </tr> </tbody> </table>			Área de Conhecimento	Nota	Situação	Linguagens, Códigos e suas Tecnologias	-	Ausente	Ciências Humanas e suas Tecnologias	-	Ausente	Ciências da Natureza e suas Tecnologias	-	Ausente	Matemática e suas Tecnologias	-	Ausente	Redação	-	Ausente
Área de Conhecimento	Nota	Situação																		
Linguagens, Códigos e suas Tecnologias	-	Ausente																		
Ciências Humanas e suas Tecnologias	-	Ausente																		
Ciências da Natureza e suas Tecnologias	-	Ausente																		
Matemática e suas Tecnologias	-	Ausente																		
Redação	-	Ausente																		
Autenticação de resultado Para validação do resultado, seguir os seguintes passos: Passo 1: Acessar o site " https://enem.inep.gov.br/participante/#/autenticidade " Passo 2: Insira o código de validação, responda o Captcha e aione a opção Enviar Chave de validação: meCAEe6C+TPt8xDsfu/oJg==																				

FIGURA 2

MODELO DE BOLETIM DE DESEMPENHO DO ENEM

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria/Inep.



ANEXO





FIGURA 1

PORTAL DO INEP

Fonte: Brasil. Inep ([2025b]).

FIGURA 2

PÁGINA DA OUVIDORIA/INEP

Fonte: Brasil. Inep ([2025a]).

FIGURA 3

PÁGINA DO SIC/INEP

Fonte: Brasil. Inep ([2025c]).

gov.br | Ministério da Educação | Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Entrar com gov.br

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep

O que você procura?

Canal de Atendimento > Fale Conosco

Fale Conosco

Você pode entrar em contato com Inep de diversas formas:

Publicado em 15/07/2020 12h45 Atualizado em 11/04/2024 13h48 Compartilhe: [f](#) [in](#) [s](#) [d](#)

Atendimento presencial



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ouvir: Recuperação Técnica
Setor de Indústrias Gráficas (SIG) | Quadra 4 | Lote 327
Brasília (DF) | 70610-908 ED Vila Lobos
Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Atendimento telefônico



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Para informações, dúvidas e orientações no âmbito dos serviços públicos prestados pelo INEP.
As ligações são gratuitas.
0800 616161
Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

Atendimento virtual



ATENDIMENTO ONLINE

O Fale Conosco é o serviço de autoatendimento 24 horas disponibilizado para informar e sanar dúvidas. Com ele, você localiza com facilidade as informações sobre assuntos dos produtos e serviços do Inep. Para acessar, siga o passo a passo:

1. Clique no endereço Fale Conosco
2. Na aba "Todos os Serviços" selecione "05 - INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira para apresentação da relação de assuntos disponíveis"
3. Ao escolher o assunto e selecionar os serviços, ao final, será apresentada a opção "SELECIONAR".
4. Ao selecionar, a resposta estará disponível.

Caso a informação seja insuficiente, você pode realizar o registro detalhado da solicitação por meio da abertura de demanda. Para a criação da demanda você deve:

1. Criar seu cadastro, clicando na opção "CADASTRO". Caso já possua cadastro, insira o seu CPF/CNPJ ou E-MAIL e senha;
2. Descreva detalhadamente a sua dúvida, preenchendo os campos solicitados e finalize;
3. Para acompanhar sua resposta no Fale Conosco, clique na aba a opção "Acompanhe Sua Solicitação".

Ouvirória

A Plataforma Integrada de Ouvirória e Acesso à Informação (PALA-BRI) funciona 24 horas, recebe, analisa, encaminha e trata pedidos de acesso à informação, denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios e sugestões de simplificação referentes aos serviços públicos federais que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades.

Na plataforma, identifique o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) como órgão destinatário e registre a sua manifestação, com a descrição detalhada do assunto a ser tratado e a indicação de qual serviço e/ou produto oferecido pelo Instituto a manifestação se refere.

Para obter informações pessoais, o solicitante deve acessar a plataforma com o login único gov.br e dispor conta com seu prato ou ouro. O Login Único é um modo de identificação que compõe em meios digitais que você é você. Com o acesso pelo gov.br você se identifica com segurança na hora de acessar os serviços digitais, é gratuito e disponível para todos os cidadãos brasileiros.

Compartilhe: [f](#) [in](#) [s](#) [d](#)

gov.br

ÁREA DE ATUAÇÃO	ASSUNTOS	CANAL DE ATENDIMENTO	CENTRAL DE CONTEÚDO	COMPOSIÇÃO
Acesso à Informação	Avaliações e Exames Educacionais	Fale Conosco	Acesso Linha Editorial Apresentações Campanhas Inep	Presidência Gabinete Assessoria de Governança e Gestão Estratégica Assessoria de Comunicação Social
Institucional	Gestão do Conhecimento e Estudo Educacional	Imprensa Ouvirória Dados Abertos Protegidos - Sedep	Identidade Visual Infográficos Informativos Legislação Press Kits Relatórios Vídeos	Quadrilha Conselho Consultivo Auditoria Interna Procuradoria Federal Corregedoria Centro de Tecnologia, Inovação e Ciência de Dados Diretoria de Gestão e Planejamento Diretoria de Avaliação da Educação Básica Diretoria de Avaliação da Educação Superior Diretoria de Estatísticas Educacionais Diretoria de Estudos Educacionais Diretoria de Inovação, Desenvolvimento, Educação Profissional e Tecnológica
Ações e Programas	Eventos	Serviço de Acesso a Dados		
Participação Social	Gestão e Governação			
Auditorias	Práticas Administrativas e Indicadores Educacionais			
Convênios e Transferências	Notícias			
Receitas e Despesas	Prêmios			
Listagens e Contratos	Sistemas e Plataformas			
Serviços ou Empregados Públicos				
Informações Classificadas				
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC				
Perguntas Frequentes				
Dados Abertos				
Sanções Administrativas				
Ferramentas e aspectos tecnológicos				
Agendamento de Autoridades				
Transparência e Prestação de Contas				
Tratamento de Dados Pessoais				

Redefinir Cookies

REDES SOCIAIS [f](#) [in](#) [s](#) [d](#)

acesso à informação

Todo o conteúdo deste site está publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-SemDerivações 3.0 Não Adaptada

FIGURA 4

PÁGINA DO FALE CONOSCO/INEP

Fonte: Brasil. Inep (2024b).





(cc) BY-NC

VENDA PROIBIDA

INEP

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

INEP

INEP