

Credenciamento como Centro Universitário; Credenciamento de Campus fora de sede e Autorização* Vinculada a Credenciamento de Campus fora de sede Credenciamento de Escola de Governo	De 2 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
Credenciamento de IES e Autorização* de curso em processo vinculado	De 2 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

*As autorizações de curso vinculadas aos processos de credenciamento aguardarão a conclusão destes para que possam ser finalizadas.

ANEXO II

ADITAMENTOS

Ato Regulatório	Período de protocolo do pedido no Sistema e-MEC
Extinção voluntária de cursos por IES sem autonomia; Alteração de denominação de curso*; Alteração de denominação de IES; Mudança de local de oferta de curso (presencial); Unificação de mantidas Transferência de Manutenção	Protocolo aberto o ano todo
Descredenciamento Voluntário de Instituições*	Protocolo aberto o ano todo
Aumento de vagas	De 2 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

*Inexistente a funcionalidade no Sistema e-MEC, deverá ser registrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, devendo a IES obedecer os prazos fixados nesta Portaria.

PORTARIA Nº 1.053, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2022

Estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria do Ministério da Educação, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição Federal, considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, resolve:

Art. 1º Estabelecer as competências e o funcionamento da Ouvidoria do Ministério da Educação –MEC, bem como as formas de triagem e o tratamento das manifestações recebidas.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º A Ouvidoria do MEC é a unidade que compõe a estrutura da Assessoria de Controle Interno do Gabinete do Ministro da Educação.

Art. 3º Para fins desta Portaria considera-se, no âmbito do MEC:

I - Unidades Organizacionais:

- Gabinete do Ministro –GM;
- Assessoria Especial de Controle Interno –Aeci;
- Consultoria Jurídica –Conjur;
- Corregedoria –COR;
- Secretaria Executiva –SE;
- Subsecretaria de Assuntos Administrativos –SAA;
- Subsecretaria de Planejamento e Orçamento –SPO;
- Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação –STIC;
- Secretaria de Educação Básica –SEB;
- Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica –Setec;
- Secretaria de Educação Superior –Sesu;
- Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior –SERES;
- Secretaria de Alfabetização –Sealf;
- Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação –Semesp; e
- Conselho Nacional de Educação –CNE;

II - Unidades Técnicas: unidades de nível gerencial chefiadas por servidores públicos ocupantes de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores –DAS ou Funções Comissionadas do Poder Executivo –FCPE de nível 4 ou superior e que compõem as Unidades Organizacionais, nos termos do Regimento Interno do MEC;

III - Ponto Focal de Ouvidoria: servidores ou colaboradores responsáveis pelo recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

IV - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

VII - Solicitação de simplificação: pedido de simplificação de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

VIII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IX - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

X - Comunicação de irregularidade: mensagens, de origem anônima, que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

XI - Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;

XII - Painel resolveu: ferramenta da Controladoria-Geral da União que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria e que permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa;

XIII - SisOuv: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal composto pela Controladoria-Geral da União, como órgão central, e pelas ouvidorias públicas, como órgãos setoriais; e

XIV –Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cujas atribuições foram definidas no art. 18 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Constituem-se manifestações de ouvidoria aquelas conceituadas nos incisos IV a IX, sendo que as mensagens não consideradas manifestações serão de imediato concluídas.

§ 2º As comunicações de irregularidade de competência do Ministério da Educação serão tratadas na forma do art. 20 desta Portaria.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º O dirigente máximo de cada Unidade Organizacional indicará, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação desta Portaria, 2 (dois) servidores doravante denominados "pontos focais de ouvidoria", sendo um titular e outro suplente, para atuarem como responsáveis pelo recebimento e pelo tratamento das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade.

§ 1º Os servidores indicados para serem pontos focais de ouvidoria deverão assinar o Termo de Responsabilidade disposto no Anexo I desta Portaria e encaminhá-lo à Ouvidoria do MEC.

§ 2º Todas as manifestações de ouvidoria encaminhadas ao MEC deverão ser tratadas na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Para cada Unidade Organizacional será criada unidade específica no Fala.BR para a tramitação, com vistas à garantia da rastreabilidade, segurança da informação e proteção dos dados pessoais contidos nas manifestações.

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

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

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

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

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

IV - coletar dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, pela atualidade e pela qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços das unidades integrantes do MEC;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

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

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

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

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

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

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

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

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

a) conduzir periodicamente os processos de chamamento público de conselheiros voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados coletados pelos Conselhos.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 7º As manifestações colhidas presencialmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o inciso I.

§ 8º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II, os servidores observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários diversos.

§ 9º Após o registro da manifestação, cabe à Ouvidoria do MEC informar ao manifestante o número único de protocolo –NUP e a forma de acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 10. Caso outra unidade do MEC receba manifestações, estas deverão ser encaminhadas prontamente à Ouvidoria.

