

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 29/12/2022 | Edição: 245 | Seção: 1 | Página: 888

Órgão: Ministério da Educação/Gabinete do Ministro

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:

- a) Gabinete do Ministro - GM;
- b) Assessoria Especial de Controle Interno - Aeci;
- c) Consultoria Jurídica - Conjur;
- d) Corregedoria - COR;
- e) Secretaria Executiva - SE;
- f) Subsecretaria de Assuntos Administrativos - SAA;
- g) Subsecretaria de Planejamento e Orçamento - SPO;
- h) Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC;
- i) Secretaria de Educação Básica - SEB;
- j) Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - Setec;
- k) Secretaria de Educação Superior - Sesu;
- l) Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior - SERES;
- m) Secretaria de Alfabetização - Sealf;
- n) Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação - Semesp; e
- o) 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.

§ 11. Os agentes públicos que tenham recebido ou tido contato com as denúncias recepcionadas na forma do disposto no parágrafo anterior não poderão dar publicidade ao seu conteúdo ou a elemento de identificação do denunciante.

Art. 8º A Ouvidoria do MEC contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta Portaria.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos mínimos necessários para atuação da Ouvidoria do MEC e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto ou do serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Após análise preliminar das manifestações, a Ouvidoria do MEC encaminhará exclusivamente via Plataforma Fala.BR, às áreas responsáveis pela tomada de providências, nos termos dos § 1º e § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

§ 2º A Ouvidoria do Ministério poderá solicitar às unidades integrantes do MEC a adequação das respostas recebidas a padrões de linguagem claros e simples e com aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017.

§ 3º Caso a Ouvidoria do MEC já possua a informação necessária, inclusive mediante consulta à base de conhecimentos, alimentada pelas respostas produzidas pelas unidades integrantes do Ministério, poderá responder conclusivamente ao manifestante.

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

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

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

Art. 11. A Ouvidoria do Ministério poderá solicitar ao usuário a complementação de informações, a serem prestadas no prazo de 20 (vinte) dias, quando estas não forem suficientes para a análise da manifestação.

§ 1º O pedido de complementação de informações deverá conter, de forma clara e objetiva, as informações consideradas imprescindíveis para o efetivo tratamento da manifestação.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas, hipótese na qual não haverá nova suspensão de prazo.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspenderá os prazos previstos no art. 21 desta Portaria, que serão retomados a partir da data da resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no caput acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º As manifestações de ouvidoria interna terão o mesmo tratamento das manifestações de ouvidoria externa, de acordo com sua tipologia.

Art. 12. O tratamento das sugestões será feito observando-se o seguinte:

I - o encaminhamento será feito à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público; e

II - a resposta conclusiva da sugestão conterá manifestação do gestor sobre a possibilidade de adoção da providência sugerida, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

Art. 13. O tratamento dos elogios será feito da seguinte forma:

I - o encaminhamento será feito ao agente público, ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata; e

II - a resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público, ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 14. O tratamento das solicitações de providências será feito considerando os termos a seguir:

I - o encaminhamento será feito ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público; e

II - a resposta conclusiva da solicitação conterá a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

Art. 15. O tratamento das solicitações de simplificação será feito observando-se o seguinte:

I - o encaminhamento será feito ao gestor do serviço para manifestação; e

II - a resposta conclusiva da solicitação de simplificação conterá manifestação do gestor acerca da possibilidade de adoção da melhoria do serviço, contendo:

a) a descrição da simplificação a ser implementada;

b) as fases e o cronograma de implantação da simplificação;

c) as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação; e

d) em caso de inviabilidade de simplificação, a resposta conclusiva deverá conter os motivos da manutenção do procedimento.

Art. 16. O tratamento das reclamações será feito da seguinte forma:

I - o encaminhamento será feito à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público; e

II - a resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário.

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

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

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

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

IV - a denúncia poderá ser encerrada quando:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - o encaminhamento será feito às unidades responsáveis pela apuração; e

II- se for o caso, a resposta conclusiva da comunicação de irregularidade conterá informação acerca das providências adotadas.

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

CAPÍTULO V

DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

Art. 21. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 2017, serão observados os seguintes prazos:

I - 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva ou efetuado o arquivamento da manifestação;

II - 20 (vinte) dias, contados da data da solicitação, para que as unidades competentes enviem resposta à Ouvidoria do MEC; e

III - 5 (cinco) dias, contados da data da solicitação pela Ouvidoria do MEC, para que os setores responsáveis ajustem as respostas consideradas inadequadas aos padrões de linguagem claras e simples ou sem aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º Os prazos de que tratam os incisos I a III podem ser prorrogados, de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 2º Quando houver a necessidade de prorrogar o prazo previsto no inciso I, a Ouvidoria do MEC poderá comunicar ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Excepcionalmente, a depender da criticidade ou da urgência da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria do MEC poderá indicar à unidade responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos II e III.

§ 4º Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências institucionais, a unidade inicialmente demandada deverá restituir a manifestação à Ouvidoria do MEC em até três dias, contados a partir do seu recebimento na unidade, salvo quando depender de orientação ou análise adicionais.

§ 5º Sempre que possível, a unidade que restituir a manifestação, na forma prevista no § 4º, deverá indicar o órgão competente para tratamento da manifestação.

CAPÍTULO VI

DA CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 22. A Ouvidoria do MEC receberá retorno dos setores responsáveis e apresentará a resposta conclusiva às manifestações aos usuários.

Art. 23. As respostas às manifestações encaminhadas aos usuários deverão ser redigidas em linguagem cidadã, clara e simples e com aderência aos princípios e aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 24. A análise dos padrões de qualidade das respostas ao usuário será feita por grupo de analistas da Ouvidoria do MEC, observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 2018, especialmente quanto aos direitos e deveres dos usuários.

Art. 25. No caso de denúncias encaminhadas aos órgãos de apuração nos termos do art. 18 desta Portaria, será fornecida resposta conclusiva sobre sua tramitação e, quando for o caso, sobre o posicionamento da área competente.

§ 1º A Ouvidoria do MEC adotará mecanismos de acompanhamento das denúncias pelas instâncias responsáveis pela sua apuração.

§ 2º Após a conclusão da apuração, a Ouvidoria do MEC reabrirá, na Plataforma Fala.BR, a manifestação para informar, sempre que possível, o resultado ao denunciante, ressalvadas as informações sobre as quais a lei imponha o dever de sigilo.

CAPÍTULO VII

DO ARQUIVAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 26. A manifestação poderá ser arquivada pelos seguintes motivos:

- I - duplicidade de manifestação;
- II - falta de clareza ou insuficiência de dados;
- III - falta de urbanidade;
- IV - manifestação imprópria ou inadequada;
- V - manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; e
- VI - perda de objeto.

Parágrafo único. Se a manifestação recebida contiver matéria de competência de órgão de outra esfera ou Poder, a Ouvidoria do MEC procederá ao seu encaminhamento, nos termos do art. 9º desta Portaria.

CAPÍTULO VIII

DO PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES E DA ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Art. 27. A Ouvidoria do MEC publicará anualmente o planejamento de suas atividades.

Parágrafo Único. O planejamento deverá conter o mapeamento de volume de manifestações de anos anteriores, bem como a estratégia de mitigação de riscos frente à eventual variação extraordinária ou sazonal.

Art. 28. A Ouvidoria do Ministério da Educação elaborará Plano de Capacitação, anualmente, contendo:

- I - lista de competências desejáveis para a Ouvidoria;
- II - mapeamento das competências existentes; e
- III - lacunas que precisam ser preenchidas por meio de capacitação; e

Art. 29. A Ouvidoria do MEC elaborará relatório de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do MEC, até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior, contendo, no mínimo:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade;
- II - número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - dados de satisfação dos usuários; e
- IV - dados de avaliação dos serviços, utilizando as informações coletadas junto aos usuários.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. Os casos omissos nesta Portaria serão resolvidos pelo Ouvidor do Ministério da Educação.

Art. 31. Esta Portaria entra em vigor 60 (sessenta) dias após a publicação.

VICTOR GODOY VEIGA

ANEXO

TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA

TRATAMENTO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA NA PLATAFORMA FALA.BR

Nos termos da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, e de sua regulamentação, eu _____ portador do CPF nº _____, declaro que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e/ou as ações realizadas na utilização e no tratamento de informações advindas das manifestações de ouvidoria, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado, nos termos da legislação vigente.

Declaro, também, ser conhecedor dos deveres inerentes aos servidores públicos da esfera federal previstos na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Brasília, ____ de _____ de _____

Assinatura

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.