

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 12/07/2023 | Edição: 131 | Seção: 1 | Página: 36

Órgão: Ministério da Educação/Gabinete do Ministro

## PORTARIA Nº 1.341, DE 11 DE JULHO DE 2023

Dispõe sobre a competência da Ouvidoria e das unidades administrativas do Ministério da Educação para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

O MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, resolve:

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre as competências da Ouvidoria e das unidades administrativas do Ministério da Educação - MEC para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Educação tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados por suas unidades administrativas, as formas de acesso a esses serviços, os seus compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

I - Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: os órgãos consultivos instituídos para cada um dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Ministério da Educação, e que estejam previstos na Carta de Serviços ao Usuário, conforme atribuições elencadas no art. 18 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e competências definidas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, compostos exclusivamente por usuários voluntários;

II - unidades administrativas: os órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro e os órgãos específicos singulares do Ministério da Educação responsáveis pela oferta de serviços públicos aos usuários;

III - conselheiro: o usuário que se candidatar, voluntariamente, na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União - CGU, para avaliar os serviços públicos do Ministério da Educação, sob a supervisão da Ouvidoria;

IV - consulta: a enquete de avaliação de serviços públicos encaminhada pela Ouvidoria para os conselheiros que se voluntariaram a avaliar os serviços públicos do Ministério da Educação;

V - editor de serviços: o servidor da unidade administrativa do Ministério da Educação que será responsável por elaborar, revisar e atualizar no portal único (gov.br) as informações pertinentes aos serviços públicos de sua unidade ofertados ao usuário;

VI - gestor de serviços: o servidor titular da unidade administrativa do Ministério da Educação responsável por ofertar os serviços públicos ao usuário;

VII - serviço público: a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pelas unidades administrativas do Ministério da Educação; e

VIII - usuário: a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado por unidade administrativa do Ministério da Educação.

Parágrafo único. As unidades administrativas de que trata o inciso II do caput se referem aos órgãos do Ministério da Educação, conforme definido em sua estrutura regimental.

Art. 4º Caberá ao gestor de serviços:

I - elaborar, revisar e atualizar as informações acerca dos serviços e produtos que constam da Carta de Serviços ao Usuário;

II - indicar um ou mais servidores para desempenhar a atribuição de editor de serviços públicos;  
e

III - comunicar à Ouvidoria, sempre que houver a criação de novos serviços ou a revisão e a atualização de serviços públicos constantes da Carta de Serviços ao Usuário, antes do encaminhamento à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

§ 1º A atribuição de que trata o inciso I do caput observará a adequação quanto à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 2º A indicação de que trata o inciso II do caput ocorrerá no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de publicação desta Portaria.

§ 3º A comunicação de que trata o inciso III do caput visa identificar se os serviços estão sendo divulgados e informados em linguagem acessível, objetiva e clara, e em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

§ 4º O gestor de serviços encaminhará a indicação de que trata o inciso II do caput por meio de processo, podendo enviar as informações pessoais do e-mail institucional da respectiva unidade administrativa do Ministério da Educação para o e-mail institucional da Ouvidoria (ouvidoria@mec.gov.br), o qual deverá conter os seguintes dados do servidor:

I - o nome completo;

II - o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF; e

III - o e-mail institucional.

Art. 5º Ao editor de serviços caberá elaborar, revisar e atualizar, no portal único (gov.br), as informações pertinentes aos serviços públicos ofertados ao usuário, sob orientação do gestor do serviço.

Parágrafo único. O editor de serviços receberá senha de acesso ao portal único (gov.br) para o exercício das atribuições de que trata o caput.

Art. 6º À Ouvidoria compete:

I - monitorar o cumprimento dos padrões de qualidade do atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário;

II - zelar para que a Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Educação atenda ao disposto no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

III - verificar se as informações sobre os serviços públicos constantes da Carta de Serviços ao Usuário estão em linguagem acessível, objetiva e clara, e em conformidade com a legislação;

IV - propor a inclusão ou a exclusão de serviços públicos na Carta de Serviços ao Usuário;

V - assegurar a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário e a sua publicação no sítio eletrônico do Ministério da Educação;

VI - auxiliar o editor de serviços, em conjunto com os editores já cadastrados e com o órgão competente, na disponibilização do acesso ao portal único (gov.br); e

VII - fomentar a criação de Conselhos de Usuários de serviços públicos do Ministério da Educação, de que trata a Seção X da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

§ 1º O monitoramento de que trata o inciso I do caput será feito por meio das informações oriundas de consultas, manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados.

§ 2º A exclusão de que trata o inciso IV do caput será recomendada pela Ouvidoria, caso se verifique que o serviço público ofertado não se enquadra no conceito adotado para o portal único (gov.br), de acordo com o disposto nos manuais e nos guias informativos elaborados pelos órgãos competentes e pelo Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

§ 3º O acesso de que trata o inciso VI do caput será viabilizado junto à equipe de suporte do portal único (gov.br).

Art. 7º A criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Educação, prevista na Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 2018, dar-se-á mediante chamamento público, no mínimo, uma vez ao ano, de conselheiros voluntários, cabendo à Ouvidoria:

I - realizar o chamamento público, a fim de engajar usuários dos serviços públicos prestados pelo Ministério da Educação a se tornarem conselheiros; e

II - convocar os conselheiros para participar das avaliações individualizadas dos serviços públicos prestados pelo Ministério da Educação, com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, de acordo com o disposto nos arts. 59 ao 64 da Portaria CGU nº 581, de 2021.

§ 1º O gestor de serviços participará da avaliação de que trata o inciso II do caput, de acordo com o disposto no guia metodológico específico elaborado e disponibilizado pelo Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

§ 2º A utilização dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Educação para a avaliação prevista no inciso II do caput não exclui a adoção de outros mecanismos de avaliação por parte da Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria e o respectivo gestor do serviço avaliarão, no mínimo, semestralmente, a adequação e a pertinência das propostas de melhoria registradas pelos conselheiros na aba do Fórum de Melhorias disponível na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Parágrafo único. Para a análise a que se refere o caput, a Ouvidoria deverá considerar o quantitativo de endossos e de rejeições dos demais conselheiros à proposta de melhoria apresentada.

Art. 9º A Ouvidoria consolidará em relatório anual os resultados das avaliações a que se refere o caput do art. 8º desta Portaria, observado o disposto na Seção IX do Capítulo III da Portaria CGU nº 581, de 2021.

Art. 10. A Assessoria de Comunicação do Ministério da Educação prestará apoio técnico à Ouvidoria para otimizar a participação dos usuários dos serviços públicos.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor em 1º de agosto de 2023.

**CAMILO SOBREIRA DE SANTANA**

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.