



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

**CARTA DE
SERVIÇOS AO
CIDADÃO**

MEC
Secretaria de Educação Superior – SESu

Presidenta da República

Dilma Vana Rousseff

Ministro de Estado do Ministério da Educação

José Henrique Paim Fernandes

Secretário Executivo

Luiz Cláudio Costa

Secretário da Secretaria de Educação Superior

Paulo Speller

Chefe de Gabinete da Secretaria de Educação Superior

Camila Gomes Diógenes

Coordenador da Coordenação de Planejamento e Gestão – CPG

Adma Coelho dos Santos Migliavacca

Assessora da Assessoria da Secretaria de Educação Superior

Denise de Paula Martins de Abreu e Lima

Coordenadora-Geral da Coordenação-Geral de Legislação e Normas da Educação Superior – CGLNES

Priscila Candido Ubriaco de Oliveira

Diretora da Diretoria de Desenvolvimento da Rede de Instituições Federal de Ensino Superior – DIFES

Adriana Rigon Weska

Coordenadora-Geral da Coordenação-Geral de Planejamento e Orçamento das Instituições Federais de Ensino Superior – CGPO

Maria Fernanda Nogueira Bitencourt

Coordenadora-Geral da Coordenação-Geral de Recursos Humanos das Instituições Federais de Ensino Superior – CGRH

Dulce Maria Tristão

Coordenador-Geral da Coordenação-Geral de Expansão e Gestão – CGEG

Antônio Simões Silva

Coordenador-Geral da Coordenação-Geral de Relações Estudantis – CGRE

Fabiana de Sousa Costa

Diretor da Diretoria de Políticas e Programas de Graduação – DIPES

Dilvo Ilvo Ristoff

Coordenador-Geral da Coordenação-Geral de Relações Acadêmicas de Graduação – CGRAG

Geandrei Stefanelli Germano

Coordenadora-Geral da Coordenação-Geral de Projetos Especiais para Graduação – CGPEG

Lilian Carvalho do Nascimento

Diretor da Diretoria de Desenvolvimento da Educação em Saúde – DDES

Vinícius Ximenes Muricy Rocha

Coordenadora-Geral da Coordenação-Geral de Residências em Saúde – CGRS

Sônia Regina Pereira

Coordenador-Geral da Coordenação-Geral de Expansão e Gestão da Educação em Saúde – CGEGES

Otoniel Gomes de Miranda Filho

SUMÁRIO

Apresentação do Ministério da Educação	6
Programas e ações oferecidos pela Secretaria de Educação Superior	13
Formas de Comunicação com o Usuário	14
Compromisso com o padrão do Serviço	15
Recebimento de Sugestões e Reclamações	20
Serviços Prestados	20

APRESENTAÇÃO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

O Ministério da Educação foi criado em 1930 com o nome de Ministério da Educação e Saúde Pública, porém a instituição desenvolvia atividades pertinentes a vários ministérios como saúde, esporte, educação e meio ambiente. Por algum tempo os assuntos ligados à educação eram tratados pelo Departamento Nacional do Ensino, ligados ao Ministério da Justiça.

A mudança organizacional ocorreu lentamente, e, até a data de 1953 a instituição era conhecida como Ministério da educação e saúde, porém foi dada uma autonomia à área da saúde e esse fato viabilizou o surgimento do Ministério da Educação e Cultura, com a sigla MEC.

O Sistema Educacional Brasileiro até 1960 era centralizado e o modelo era seguido por todos os estados e municípios. Com a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), em 1961, os órgãos estaduais e municipais ganharam mais autonomia, diminuindo a centralização do MEC.

Em 1985, é criado o Ministério da Cultura. Em 1992, uma lei federal transformou o MEC no Ministério da Educação e do Desporto e somente em 1995, a instituição passa a ser responsável apenas pela área da educação.

Em uma trajetória de quase 80 anos, o Ministério da Educação busca promover um ensino de qualidade. Com o lançamento do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), em 2007, o MEC vem reforçar uma visão sistêmica da educação, com ações integradas e sem disputas de espaços e financiamentos.

Em 2 de março de 2012, a Presidência da República publica o Decreto nº 7.690, cujo teor aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Educação, entre outras atribuições.

No artigo 1º, do anexo I do Decreto nº 7.690/2012 é apresentada a natureza e a competência do Ministério da Educação. Sendo de grande relevância a apresentação desses assuntos:

“I – política nacional de educação; II – educação infantil; III – educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, educação de jovens e adultos, educação profissional, educação especial e educação à distância, exceto ensino militar; IV – avaliação, informação e pesquisa educacional; V – pesquisa e extensão universitária; VI – magistério; e VII – assistência financeira a famílias carentes para a escolarização de seus filhos ou dependentes”.

A estrutura organizacional do MEC está dividida na forma disposta no anexo I, capítulo II, do Decreto nº 7.690/2012:

Órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado: Gabinete; Secretaria-Executiva: Subsecretaria de Assuntos Administrativos; Subsecretaria de Planejamento e Orçamento; e Diretoria de Tecnologia da Informação; e Consultoria Jurídica.

Órgãos específicos singulares: Secretaria de Educação Básica: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica; Secretaria de Educação Superior: Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão; Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior: Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino: Instituto Benjamin Constant; e Instituto Nacional de Educação de Surdos.

Órgão colegiado: Conselho Nacional de Educação.

Entidades vinculadas:

- **Autarquias:** Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP; Universidades e Institutos Federais; Colégio Pedro II; Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais; e Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca.

- **Fundações públicas:** Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior CAPES; Fundação Joaquim Nabuco; Fundação Universidade Federal do Acre; Fundação Universidade Federal do Amapá; Fundação Universidade do Amazonas; Universidade Federal do Pará; Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará; Universidade Federal Rural da Amazônia; Universidade Federal do Oeste do Pará; Fundação Universidade Federal de Rondônia; Fundação Universidade Federal de Roraima; Fundação Universidade Federal Tocantins; Fundação Universidade Federal de Sergipe; Universidade Federal do Ceará; Universidade Federal do Cariri; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira; Universidade Federal da Paraíba; Universidade Federal de Campina Grande; Universidade Federal de Alagoas; Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Universidade Federal Rural do Semiárido; Universidade Federal de Pernambuco; Universidade Federal Rural de Pernambuco; Fundação Universidade Federal Vale do São Francisco; Fundação Universidade Federal da Bahia; Universidade Federal do Oeste da Bahia; Universidade Federal do Sul da Bahia; Universidade Federal do Recôncavo da Bahia; Fundação Universidade Federal do Maranhão; Fundação Universidade Federal do Piauí; Universidade Federal de Alfenas; Universidade Federal de Minas Gerais; Universidade

Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri; Universidade Federal de Itajubá; Universidade Federal de Juiz de Fora; Universidade Federal de Lavras; Fundação Universidade Federal de Ouro Preto; Fundação Universidade Federal de São João Del Rei; Universidade Federal do Triângulo Mineiro; Universidade Federal de Uberlândia; Fundação Universidade Federal de Viçosa; Universidade Federal Fluminense; Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro; Fundação Universidade Federal do ABC; Fundação Universidade Federal de São Carlos; Universidade Federal de São Paulo; Universidade Federal do Espírito Santo; Fundação Universidade de Brasília; Fundação Universidade Federal da Grande Dourados; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso; Universidade Federal de Goiás; Universidade Federal do Paraná; Universidade Tecnológica Federal do Paraná; Universidade Federal da Integração Latino-Americana; Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Federal da Fronteira Sul; Fundação Universidade Federal de Pelotas; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre; Fundação Universidade Federal do Pampa; Universidade Federal de Santa Maria; Fundação Universidade Federal do Rio Grande.

- **Empresas públicas:** Hospital de Clínicas de Porto Alegre e Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

A Secretaria de Educação Superior – SESu – é uma das secretarias componentes dos Órgãos específicos singulares do Ministério da Educação. Suas atribuições são:

- planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da política nacional de educação superior;
- propor políticas de expansão da educação superior, em consonância com o PNE;
- promover e disseminar estudos sobre a educação superior e suas relações com a sociedade;
- promover o intercâmbio com outros órgãos governamentais e não governamentais, entidades nacionais e internacionais, visando à melhoria da educação superior;
- articular-se com outros órgãos governamentais e não governamentais visando à melhoria da educação superior;

- atuar como órgão setorial de ciência e tecnologia do Ministério da Educação, para as finalidades previstas na legislação que dispõe sobre o Sistema Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico;
- subsidiar a elaboração de projetos e programas voltados à atualização do Sistema Federal de Ensino Superior;
- subsidiar a formulação da política de oferta de financiamento e de apoio ao estudante do ensino superior gratuito e não gratuito;
- estabelecer políticas e executar programas voltados às residências em saúde, articulando-se com os vários setores afins, por intermédio da Comissão Nacional de Residência Médica e da Comissão Nacional de Residência Multiprofissional em Saúde;
- incentivar e capacitar as instituições de ensino superior a desenvolverem programas de cooperação internacional, aumentando o intercâmbio de pessoas e de conhecimento, e dando maior visibilidade internacional à educação superior do Brasil.

A Secretaria de Educação Superior é composta por três diretorias:

- Diretoria de Desenvolvimento da Rede de Instituições Federais de Ensino Superior – DIFES.
- Diretoria de Políticas e Programas de Graduação – DIPES.
- Diretoria de Desenvolvimento da Educação em Saúde – DDES.

As três juntas desempenham a Política Nacional de Educação Superior, um dos papéis primordiais da SESu. Cada diretoria tem sua responsabilidade, suas competências são organizadas da seguinte maneira:

➤ À Diretoria de Desenvolvimento da Rede de Instituições Federais de Ensino Superior (DIFES) compete:

- apoiar as instituições federais de ensino superior por meio de recursos orçamentários para a execução de suas atividades;
- avaliar o desempenho gerencial das instituições federais de ensino superior;
- analisar projetos das instituições federais de ensino superior para fins de apoio financeiro;

- promover o acompanhamento orçamentário e a apuração de custos das instituições orientadas ou supervisionadas;
- coordenar a política de expansão e fortalecimento da rede de instituições federais de ensino superior;
- supervisionar a execução de obras de infraestrutura das instituições federais de ensino superior apoiadas pela Secretaria de Educação Superior;
- analisar as demandas de aberturas de novos cursos, novos campi e novas universidades;
- elaborar estudos voltados para concepção e planejamento de Programas de Desenvolvimento Acadêmico visando à minimização da evasão e retenção de alunos nas Universidades Brasileiras;
- acompanhar os Indicadores de desempenho e da qualidade da educação superior;
- monitorar o Banco de Professor Equivalente e o Quadro de Referência dos Servidores Técnico-administrativos após liberação de novas autorizações de concurso, bem como orientar a aplicação das normas vigentes.

➤ À Diretoria de Políticas e Programas de Graduação (DIPES) compete:

- promover, coordenar e definir critérios para a implantação, o acompanhamento e a avaliação dos programas de apoio às instituições de ensino superior;
- desenvolver e monitorar projetos especiais de fomento, visando à modernização e à qualificação das instituições de ensino superior;
- apoiar a execução de programas especiais visando à integração do ensino superior com a sociedade e, particularmente, à interação com a realidade local e regional;
- coordenar e acompanhar os programas de apoio ao estudante, com o objetivo de democratizar o acesso à educação superior e garantir a sua manutenção;
- promover e apoiar programas de cooperação entre as instituições de ensino superior, públicas e privadas;
- apoiar e promover projetos especiais relacionados com o ensino de graduação;
- propor programas e projetos a partir da interação com as instituições de ensino superior, visando especialmente à melhoria dos cursos de graduação e das atividades de extensão.

- À Diretoria de Desenvolvimento da Educação em Saúde (DDES) compete:
- avaliar o desempenho gerencial dos programas de educação em saúde;
 - supervisionar a capacitação de profissionais do Programa Mais Médicos e dos demais Programas na área de saúde no âmbito da educação superior;
 - monitorar a implantação dos cursos na área de saúde;
 - coordenar a implantação, o monitoramento e a avaliação do Projeto Mais Médicos para o Brasil, no âmbito do Programa Mais Médicos do Governo federal, em conjunto com o Ministério da Saúde;
 - propor critérios para a implantação de políticas educacionais e estratégicas, com vistas à implementação de programas de residência em saúde;
 - desenvolver programas e projetos especiais de fomento ao ensino, visando ao treinamento em programas de residência em saúde;
 - coordenar as atividades da Comissão Nacional de Residência Médica e da Comissão Nacional de Residência Multiprofissional em Saúde;
 - conceder e monitorar as bolsas de estudo para programas de residência em saúde nas instituições federais de educação superior;
 - propor diretrizes curriculares nacionais para a formação em residências em saúde;
 - coordenar a elaboração e implantação do sistema nacional de avaliação de programas de residência em saúde;
 - estabelecer critérios e acompanhar seu cumprimento pelas instituições onde serão realizados os programas de residência em saúde, e os critérios e sistemática de credenciamento, acreditando periodicamente os programas;
 - estabelecer as normas gerais de funcionamento dos programas de residências em saúde, conforme as necessidades sociais e os princípios e diretrizes do SUS;
 - certificar os hospitais de ensino, em conjunto com o Ministério da Saúde.
 - coordenar, acompanhar e avaliar a execução das atividades de gestão dos hospitais vinculados às instituições federais de ensino superior;
 - apoiar tecnicamente e elaborar instrumentos de melhoria da gestão dos hospitais vinculados às instituições federais de ensino superior;

- elaborar matriz de distribuição de recursos para os hospitais vinculados às instituições federais de ensino superior, baseada nas informações prestadas pelos hospitais.

Em cumprimento ao artigo 11, §§ e incisos, do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que dispõe da elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, a Secretaria de Educação Superior, no âmbito de sua competência, vem apresentar a Carta de Serviços ao Cidadão. Ela tem como objetivo informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

PROGRAMAS E AÇÕES OFERECIDOS PELA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

A SESu é responsável pelos programas e ações abaixo:

Bolsas e Financiamento da Educação Superior

- Programa Universidade Para Todos – ProUni;
- Programa de Bolsa Permanência – PBP;
- Programa de Educação Tutorial – PET;
- Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior – Fies.

Programas e Convênios Internacionais

- Certificado de Proficiência em Língua Portuguesa para Estrangeiros – Celpe-bras;
- Programa de Estudantes Convênio de Graduação – PEC-G;
- Programa de Mobilidade Acadêmica Regional em Cursos Acreditados – Marca.

Demais Programas e Ações

- Sistema de Seleção Unificada – SiSu;
- Programa Mais Médicos;
- Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais;
- Programa de Apoio à Extensão Universitária – Proext;
- Acessibilidade na Educação Superior – Programa Incluir;
- Programa Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior – Promisaes;
- Plano Nacional de Assistência Estudantil – PNAES;
- Programa Nacional de Assistência Estudantil para as Instituições de Educação Superior Públicas Estaduais – PNAEST;
 - Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento das Instituições de Ensino Superior – Proies;
 - Credenciamento de Fundações de Apoio;
 - Programas de Residências em Saúde:
 - ✓ Residência Médica;
 - ✓ Residência Multiprofissional.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- **Atendimento telefônico**

- ❖ O cidadão tem disponível o canal de atendimento telefônico gratuito:

0800 61 61 61

- **Horário de atendimento:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, ininterruptamente, no horário de Brasília/DF. Eventualmente, o horário de atendimento poderá ser diferenciado.

- **Internet**

- ❖ O acesso pela internet à página da Secretaria de Educação Superior – SESu é por meio do endereço <<http://portal.mec.gov.br>>, que contém diversas informações referentes aos programas e ações que estão sobre a responsabilidade desta secretaria. Na mesma página, temos a opção do “Fale Conosco”, canal que o usuário poderá acessar para enviar seu questionamento, ele receberá a resposta no e-mail que informar ao criar uma demanda.

- ❖ O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), criado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, está disponível na página <<http://portal.mec.gov.br>>, essa opção permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

- ❖ O e-SIC também está disponível presencialmente no endereço:

Térreo do prédio Sede do Ministério da Educação

Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Edifício Sede, Térreo, Brasília-DF.

CEP: 70047-900

Horário de atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, sem interrupção para almoço, a partir de 16 de maio de 2012.

Correio eletrônico: siic@mec.gov.br

❖ Ainda pela internet é possível que o cidadão acesse o Fale Conosco, podendo criar uma demanda para requisição de informações específicas sobre:

❖ O Sisu – Sistema de seleção unificada no link: <http://sisu.mec.gov.br/>

❖ ProUni – Programa Universidade para todos no link:

<http://prouniportal.mec.gov.br/>

COMPROMISSO COM O PADRÃO DO SERVIÇO

Qualidade no Atendimento

O serviço de atendimento ao cidadão a respeito dos programas e ações da Secretaria de Educação Superior é realizado por uma Central de Atendimento, especializada no atendimento receptivo e ativo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios e recursos humanos. O serviço é executado por profissionais qualificados em normas, regulamentos, processo de supervisão e sistemas eletrônicos de processamento de dados, relativos à Educação, bem como os serviços de suporte operacional e administrativo, gestão e disponibilização de informações gerenciais estratégicas necessários para a adequada gestão do processo de atendimento.

O gerenciamento dos serviços de atendimentos é composto por equipes exclusivas para supervisionar, monitorar, coordenar. Essas equipes são constituídas por analistas de planejamento e de tráfego, por técnicos desde o de suporte até o de TI e por gestores de qualidade.

Esses níveis de serviços são relacionados com a natureza e a característica dos serviços ou grupos de serviços. Os níveis de serviços são utilizados com a finalidade de aferir e avaliar os fatores relacionados à qualidade, ao desempenho e à disponibilidade. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, por

exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

Como mensuração consolidada mensal e emissão de relatórios para aferição, são utilizados os seguintes itens como níveis de serviços a serem cumpridos para que o atendimento alcance a qualidade:

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IPT	Atendidas no Primeiro Toque	Mínimo %	70	90
ICQ	Atendidas até 15 Segundos de Espera	Mínimo %	85	95
ICT	Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo %	90	98
TME	Tempo Médio de Espera	Máximo/Segundos	30	15
IAL	Abandono em Espera	Máximo %	10	3
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	-----
Chamadas Efetivadas				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	-----

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
IRMU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	10
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	70
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo Atendimento (Nível II)	Mínimo %	75	85
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
IFQA	Avaliação de Qualidade de Atendimento (retorno atendimento ativo)	Mínimo %	90	95
ISD	Solução da Demanda	Mínimo %	90	100
COA	Clareza e Objetividade do Atendente	Mínimo %	90	100
TME	Tempo Médio de Espera (Solução da Demanda)	Máximo/Minutos	30	15

Caso sejam detectados nos relatórios, os índices de serviços fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos serão indicadas ações e prazos para regularizar a situação. Para fins de entendimento dos índices descritos na tabela acima, considera-se as siglas¹.

¹ a) **ATENDIMENTO RECEPTIVO** – Chamadas Recebidas: Repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos Agentes de Atendimento. Excluem-se as abandonadas pelo interlocutor antes do trânsito pela espera (“ring”) e as atendidas por mensagem de dissuasão. IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas. ICQ – Índice de Chamadas Atendidas com até Quinze Segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.
ICT – Índice de Chamadas Atendidas com até 30 segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.
TME – Tempo Médio de Espera: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.
IAL – Índice de Abandono de Ligações: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos interlocutores em espera, sem que tenham recebido atendimento pelo Agente de Atendimento, em relação ao total de chamadas recebidas.
IRU – Índice de Reincidência do Usuário: Coeficiente de chamadas recebidas de um usuário para solucionar uma mesma demanda, em relação ao total de chamadas recebidas.
ISPA – Índice de Solução no Primeiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível I, em relação ao total de demandas recebidas.
ISSA – Índice de Solução no Segundo Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível II, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.
ISTA – Índice de Solução no Terceiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível III, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.
ISD – Índice de Solução à Demanda: Coeficiente de demandas resolvidas, em relação ao total de demandas recebidas.
COA – Clareza e Objetividade do Atendente ao solucionar a demanda.

- **CrITÉrios de Atendimento**

Pois bem, como já exposto no item anterior, o atendimento ao cidadão é realizado por uma Central de Atendimento e os serviços realizados são segmentados em níveis, suportados pela legislação existente e por sistemas integrados de gestão, sendo que cada nível possui características próprias e distintas, correspondentes a:

❖ **Atendimento de Nível I** é responsável pelo atendimento receptivo, que consiste no cadastramento das solicitações recebidas via telefone e no atendimento básico e respostas imediatas aos questionamentos mais frequentes e comuns. Para tanto, é utilizado o sistema de gestão de relacionamento e a base de conhecimento, contendo *scripts* e procedimentos predefinidos.

Caso identifique-se, na análise da demanda, maior grau de complexidade e de orientação, bem como a inexistência de *script* específico para o problema apresentado, a demanda deverá ser encaminhada para o atendimento de Nível II, preenchendo detalhadamente os campos existentes para este fim no sistema de gestão de relacionamento que suportará a atividade.

❖ **Atendimento de Nível II** consiste no serviço de atendimento das demandas cujo grau de complexidade impossibilitou o atendimento no Nível I ou que, por exceção, foi inicialmente direcionado para este nível.

São também de responsabilidade do atendimento de nível II o atendimento receptivo às demandas captadas por meio de e-mail e do Fale Conosco, bem como o atendimento ativo à comunidade no que diz respeito a retornos sobre demandas não solucionadas no primeiro nível de atendimento.

As respostas aos demandantes são realizadas, predominantemente, por escrito. Para realização deste atendimento, é utilizada a base legal e normativa de conhecimento dos assuntos da Educação Superior, constantes dos sistemas disponibilizados para consultas.

b) ATENDIMENTO ATIVO

Chamadas Efetivadas: Aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “telefone desligado”, “secretária eletrônica”, dentre outros.

ILE – Índice de Ligações Efetivadas: Coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de interlocutores listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pelo MEC, ou ao total de chamadas iniciadas pelo equipamento de discagem automática.

IAR – Índice de Atendimentos Registrados: Coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos.

Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas ou ensejem atendimento presencial, a demanda será repassada ao atendimento de nível III.

❖ **Atendimento de Nível III** consiste no suporte imediato aos níveis I e II, na análise sobre a qualidade das bases de conhecimento, procedimentos, cadastro de respostas, ordens de serviços e demais fontes que compõem a base de conhecimento, assegurando informações atualizadas para manter o nível de produtividade.

Ele será responsável, ainda, pelo atendimento daquelas questões residuais não resolvidas pelos níveis anteriores e pelo agendamento de atendimento presencial junto à Secretaria de Educação Superior, quando o assunto assim o requerer.

Todos os níveis de atendimento citados acima são acompanhados por supervisores, monitores e coordenação operacional, com a finalidade de sanar dúvidas, orientando o cidadão a respeito dos programas e ações da Secretaria de Educação.

- **Tempo para o atendimento ao questionamento solicitado**

O tempo para o atendimento sempre irá variar, conforme o nível de atendimento.

O atendente nível I ficará com o cidadão na linha telefônica até sanar todas as dúvidas, então finalizará a ligação e o atendimento, mas caso não seja possível sanar a dúvida do cidadão, essa demanda irá para o atendente nível II.

O atendente nível II terá 30 minutos para responder o questionamento do usuário a partir do momento que a demanda for criada, seja pelo 0800 61 61 61 ou pelo Fale Conosco. Caso não consiga responder o questionamento, encaminhará a demanda, antes do tempo previsto de 30 minutos, para o nível III.

Por fim, o questionamento chega ao nível III de atendimento, que responderá ao cidadão ou suspenderá a demanda, conforme a complexidade para análise das esferas superiores da Secretaria de Educação Superior para fins de sanar a dúvida do cidadão.

Vale ressaltar que os questionamentos solicitados pelo e-SIC e o tempo para atendimento será de acordo com o prazo determinado pela Lei nº 12.527/2011.

RECEBIMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

O cidadão poderá enviar sugestões e reclamações pelo 0800 61 61 61 ou pelo Fale Conosco na nossa página.

SERVIÇOS PRESTADOS

A Secretaria de Educação Superior tem o papel de desenvolver políticas de Educação Superior, não se tratando de um serviço, mas de uma determinação legal. Dessa maneira, o serviço prestado é o de auxílio ao cidadão, pela Central de Atendimento ao Público, no que concerne aos programas e ações desenvolvidos pela SESu, conforme apresentado no item Formas de Comunicação com o Usuário.



A Carta de serviços ao cidadão foi instituída pelo Decreto n. 6.932 de 11 de agosto de 2009 e tem como objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade.