

Ministério da

Educação

Carta de Serviços ao Cidadão

Decreto nº 6.932/2009

Brasília, 29 de maio de 2015.

Carta de Serviços ao Cidadão

Decreto nº 6.932/2009

O Ministério da Educação apresenta aos cidadãos brasileiros e demais instituições interessadas sua Carta de Serviços ao Cidadão, versão 2015.1, elaborada em consonância com as disposições do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Por intermédio desta Carta o cidadão, além de obter informações relevantes sobre o Ministério da Educação e as políticas públicas sob sua responsabilidade, poderá acessar, por intermédio de [links](#) específicos, aos principais serviços e canais de atendimento disponíveis em nosso Portal. Esta Carta reflete o nosso compromisso com o desenvolvimento da Educação, sendo fundamental para a construção de uma Pátria Educadora a participação de cada cidadão, de cada família, empresa e instituição deste País.

Utilizem esta Carta e nos ajudem a melhorá-la, em benefício de todos.

Sobre os Sistemas de Ensino no Brasil – Obrigações da União

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB ([Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996](#))

Art. 9º A União incumbir-se-á de:

- I - elaborar o Plano Nacional de Educação, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;**
- II - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais do sistema federal de ensino e o dos Territórios;**
- III - prestar assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para o desenvolvimento de seus sistemas de ensino e o atendimento prioritário à escolaridade obrigatória, exercendo sua função redistributiva e supletiva;**
- IV - estabelecer, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, competências e diretrizes para a educação infantil, o ensino fundamental e o ensino médio, que nortearão os currículos e seus conteúdos mínimos, de modo a assegurar formação básica comum;**
- V - coletar, analisar e disseminar informações sobre a educação;**
- VI - assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino;**
- VII - baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação;**
- VIII - assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, com a cooperação dos sistemas que tiverem responsabilidade sobre este nível de ensino;**
- IX - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino.**

Sobre os Sistemas de Ensino no Brasil – Obrigações dos Estados e DF

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB ([Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996](#))

Art. 10. Os Estados incumbir-se-ão de:

- I - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino;**
 - II - definir, com os Municípios, formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, as quais devem assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades, de acordo com a população a ser atendida e os recursos financeiros disponíveis em cada uma dessas esferas do Poder Público;**
 - III - elaborar e executar políticas e planos educacionais, em consonância com as diretrizes e planos nacionais de educação, integrando e coordenando as suas ações e as dos seus Municípios;**
 - IV - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino;**
 - V - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;**
 - VI - assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio.**
 - VI - assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio a todos que o demandarem, respeitado o disposto no art. 38 desta Lei; (Redação dada pela Lei nº 12.061, de 2009)**
 - VII - assumir o transporte escolar dos alunos da rede estadual. (Incluído pela Lei nº 10.709, de 31.7.2003)**
- Parágrafo único. Ao Distrito Federal aplicar-se-ão as competências referentes aos Estados e aos Municípios.**

Sobre os Sistemas de Ensino no Brasil – Obrigações dos Municípios

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB ([Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996](#))

Art. 11. Os Municípios incumbir-se-ão de:

I - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino, integrando-os às políticas e planos educacionais da União e dos Estados;

II - exercer ação redistributiva em relação às suas escolas;

III - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;

IV - autorizar, credenciar e supervisionar os estabelecimentos do seu sistema de ensino;

V - oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e, com prioridade, o ensino fundamental, permitida a atuação em outros níveis de ensino somente quando estiverem atendidas plenamente as necessidades de sua área de competência e com recursos acima dos percentuais mínimos vinculados pela Constituição Federal à manutenção e desenvolvimento do ensino.

VI - assumir o transporte escolar dos alunos da rede municipal. (Incluído pela Lei nº 10.709, de 31.7.2003)

Parágrafo único. Os Municípios poderão optar, ainda, por se integrar ao sistema estadual de ensino ou compor com ele um sistema único de educação básica.

Sobre os Sistemas de Ensino no Brasil - Autonomia e Papel do MEC

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB ([Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996](#))

A LDB (art. 8º) estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios devem organizar livremente seus respectivos Sistemas de Ensino. Por este motivo os assuntos específicos relacionados à organização e funcionamento dos sistemas de ensino estaduais e municipais devem ser tratados pelos cidadãos junto às instâncias competentes (secretarias e conselhos de educação).

Cabe à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa, redistributiva e supletiva em relação às demais instâncias educacionais. A implementação dessas ações no âmbito do Ministério da Educação importa no apoio técnico e financeiro ao desenvolvimento da educação em todo o País sem, contudo, ferir a autonomia dos Entes Federados e de seus respectivos sistemas de ensino, assim como a responsabilidade pela eventual ocorrência de irregularidades.

Ministério da Educação

Carta de Serviços ao Cidadão – Decreto nº 6.932/2009

Ministro de Estado da Educação

Renato Janine Ribeiro

Secretário-Executivo

Luiz Cláudio Costa

Secretário-Executivo Adjunto

Wagner Villas Boas de Sousa

Secretário de Educação Superior - SESu

Jesualdo Pereira Farias

Secretário de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC

Marcelo Machado Feres

Secretário de Educação Básica - SEB

Manuel Palacios da Cunha e Melo

Secretário de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão – SECADI

Paulo Gabriel Soledade Nacif

Secretário de Articulação com os Sistemas de Ensino – SASE

Binho Marques

Secretária de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES

Marta Wendel Abramo

O Ministério da Educação - MEC, órgão da administração federal direta, tem como área de competência os seguintes 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 a 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.

[Para conhecer a História do MEC, clique aqui.](#)

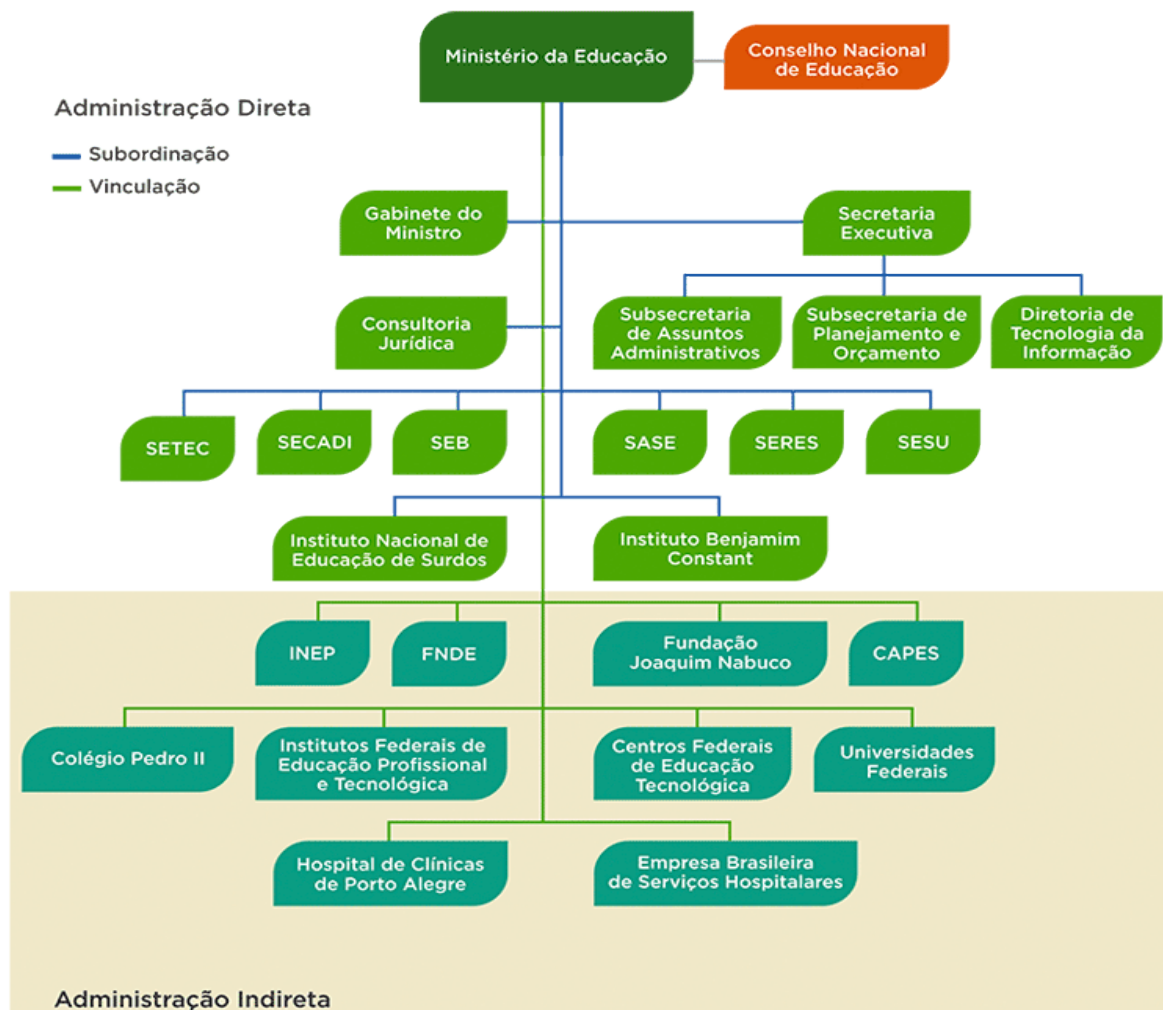
O Ministério da Educação está sediado no seguinte endereço:

Esplanada dos Ministérios - Bloco L - CEP 70047-900

Brasília-DF

Ministério da Educação

Carta de Serviços ao Cidadão – Decreto nº 6.932/2009



[Estrutura Organizacional do MEC](#) - [Decreto nº 7.690, de 2 de março de 2012.](#)

Competências das Principais Unidades do MEC

(clique sobre a Secretaria desejada para acessar informações detalhadas)

Secretaria de Educação Superior – SESu

- Responsável por planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da Política Nacional de Educação Superior.

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC

- Responsável por planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da Política Nacional de Educação Profissional e Tecnológica.

Secretaria de Educação Básica - SEB

- Zela pela educação infantil, pelo ensino fundamental e pelo ensino médio. A educação básica é o caminho para assegurar a todos os brasileiros a formação comum indispensável para o exercício da cidadania.

Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão – SECADI

- Articula políticas educacionais nas áreas de alfabetização e educação de jovens e adultos, educação ambiental, educação em direitos humanos, educação especial, do campo, escolar indígena, quilombola e educação para as relações étnico-raciais.

Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino – SASE

- Tem como função precípua o desenvolvimento de ações para a criação de um Sistema Nacional de Educação – SNE, cujo prazo terminativo se viu consubstanciado no artigo 13 da Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014, que aprovou o Plano Nacional de Educação - PNE

Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES

- Responsável pela regulação e supervisão de Instituições de Educação Superior (IES), públicas e privadas, pertencentes ao Sistema Federal de Educação Superior.

Canais de Atendimento ao Cidadão

Para recebimento e análise de pedidos de acesso à informação conforme previsto na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011)

Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Educação – SIC/MEC

(atendimento presencial ou por correspondência)

- **Endereço:** Esplanada dos Ministérios – Bloco L – Edifício-Sede do Ministério da Educação – andar Térreo – CEP 70.047-900 – Brasília/DF
- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, horário de Brasília/DF.
- **Serviços:** recepção e geração de protocolo de pedidos de acesso a informação. Disponibilidade de terminais para cadastramento de pedidos de acesso pelos interessados. Análise do pedido pelas áreas competentes deste Ministério, observados os prazos de atendimento previstos na [Lei de Acesso à Informação](#).

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC

(atendimento eletrônico)

- **Endereço:** acesso pela Internet, por meio da página do [Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC](#), disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.
- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, no horário de Brasília/DF.
- **Serviços:** recepção e geração de protocolo de pedidos de acesso a informação. Disponibilidade de terminais para cadastramento de pedidos de acesso pelos interessados. Análise do pedido pelas áreas competentes deste Ministério, observados os prazos de atendimento previstos na [Lei de Acesso à Informação](#).

Observação importante: O SIC/MEC **não examina consultas, denúncias, representações, reclamações, elogios e outras manifestações dos cidadãos**. Para tais solicitações o MEC disponibiliza os canais de atendimento apresentados a seguir.

Canais de Atendimento ao Cidadão

Para recebimento e análise de solicitações diversas:

consultas, denúncias, representações, reclamações, elogios e outras manifestações

Protocolo do Edifício-Sede do Ministério da Educação

- **Endereço:** Esplanada dos Ministérios – Bloco L – Edifício-Sede do Ministério da Educação – andar Térreo – CEP 70.047-900 – Brasília/DF
- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, no horário de Brasília/DF.
- **Serviços:** recepção de expedientes e processos. Análise pelas áreas competentes deste Ministério, observados os prazos legais pertinentes a cada assunto ou tipo de processo.

Central de Atendimento - 0800-616161

- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, no horário de Brasília/DF.
- **Serviços:** geração de número de protocolo de atendimento para facilitar a consulta e o acompanhamento pelos interessados. Atendimento telefônico personalizado, em até três níveis, acionados conforme a complexidade do assunto. Resposta por mensagem eletrônica.

Portal de Autoatendimento do MEC na Internet

- **Endereço:** Disponível para acesso no Portal do MEC (<http://portal.mec.gov.br/index.html>) na opção [Contato](#).
- **Horário de atendimento:** 24 horas por dia, sete dias por semana.
- **Serviços:** possibilidade de anexação ao pedido de arquivos digitais dos interessados. Geração de número de protocolo de atendimento para facilitar a consulta e o acompanhamento pelos interessados. Resposta por mensagem eletrônica.

Compromissos com o Atendimento

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao cidadão, o Ministério da Educação se compromete a:

- **Assegurar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade para todos cidadãos em suas dependências.**
- **Realizar o atendimento observando metas e padrões, objetivando o cumprimento da legislação pertinente e a satisfação dos cidadãos .**
- **Tratar os cidadãos com urbanidade e atenção.**
- **Encaminhar aos setores competentes, para análise, as sugestões dos cidadãos para melhoria dos serviços prestados pelo MEC.**

Compromissos com o Atendimento

NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
consultas, denúncias, representações, reclamações, elogios e outras manifestações
Canais 0800 e Internet

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
APT	Atendidas no Primeiro Toque	Mínimo %	70	90
ACQ	Atendidas até 15 Segundos de Espera	Mínimo %	85	95
ACT	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	100
Chamadas Efetivadas				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	100
IRMU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	100
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	100
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo Atendimento (Nível II)	Mínimo %	75	100
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
IFQA	Avaliação de Qualidade de Atendimento (retorno atendimento ativo)	Mínimo %	90	100
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	0

Compromissos com o Atendimento

NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição dos indicadores - Canais 0800 e Internet

- 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.
- Receptivo:
- 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.

Ministério da Educação

Carta de Serviços ao Cidadão – Decreto nº 6.932/2009

Versão 2015.1
Data: 29/05/2015.