

Ministério da

Educação

Carta de Serviços ao Cidadão

Decreto nº 6.932/2009

Ministério da
Educação

**Governo
Federal**

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 da União

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

Art. 16. O sistema federal de ensino compreende: [\(Regulamento\)](#)

I - as instituições de ensino mantidas pela União;

II - as instituições de educação superior criadas e mantidas pela iniciativa privada;

III - os órgãos federais de educação.

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](#))

Importante!

Os pedidos de acesso dos cidadãos a informações produzidas ou custodiadas pelas instituições integrantes do Sistema Federal de Ensino poderão ser registrados no [Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC](#), mantido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

Antes de registrar pedido de acesso a informação no e-SIC sugerimos aos cidadãos que assistam ao seguinte vídeo produzido pelo MTFC:

[LAI – Quais informações eu posso pedir?](#)

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](#))

Importante!

Caso você tenha assistido ao vídeo recomendado e verificou que não se trata de pedido de acesso a informação, não tem problema. Cada Universidade, Instituto Federal e os demais órgãos integrantes do Sistema Federal de Ensino, assim como as páginas do FIES, PROUNI, SISU, ENEM e outras ações desenvolvidas pelo MEC contam com canais de atendimento direto e especializado, apresentados como “Contato”, “Fale Conosco” ou “Ouvidoria”, para recebimento de consultas, denúncias, reclamações, elogios e outras manifestações de cidadãos.

- Evite replicar uma mesma solicitação por diversos canais de atendimento, pois isto além de congestionar o sistema não assegura rapidez no atendimento.
- Utilize preferencialmente os canais de atendimento disponíveis nas páginas de cada Instituição.

Caso o atendimento prestado pelo “Fale Conosco” ou Ouvidoria de cada Instituição não tenha prestado os esclarecimentos necessários, sugerimos utilizar o [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV](#).

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 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. 17. Os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal compreendem:

I - as instituições de ensino mantidas, respectivamente, pelo Poder Público estadual e pelo Distrito Federal;

II - as instituições de educação superior mantidas pelo Poder Público municipal;

III - as instituições de ensino fundamental e médio criadas e mantidas pela iniciativa privada;

IV - os órgãos de educação estaduais e do Distrito Federal, respectivamente.

Parágrafo único. No Distrito Federal, as instituições de educação infantil, criadas e mantidas pela iniciativa privada, integram seu sistema de ensino.

Observação importante: os pedidos de informação, consultas, denúncias, reclamações, elogios e outras manifestações relacionadas às instituições que pertencem aos sistemas de ensino dos Estados ou do Distrito Federal, conforme cada caso exigir, podem ser encaminhadas pelos cidadãos às respectivas instituições de ensino, Ouvidorias, Secretarias de Educação ou aos órgãos responsáveis pelo controle e fiscalização da gestão estadual/distrital e de seu patrimônio público, a exemplo dos Tribunais de Contas ou Ministério Público.

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 – 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. 18. Os sistemas municipais de ensino compreendem:

I - as instituições do ensino fundamental, médio e de educação infantil mantidas pelo Poder Público municipal;

II - as instituições de educação infantil criadas e mantidas pela iniciativa privada;

III – os órgãos municipais de educação.

Observação importante: os pedidos de informação, consultas, denúncias, reclamações, elogios e outras manifestações relacionadas às instituições que pertencem ao sistema municipal de ensino, conforme cada caso exigir, podem ser encaminhadas pelos cidadãos à instituição de ensino, à Prefeitura, Ouvidoria do Município, Secretaria Municipal de Educação ou aos órgãos responsáveis pelo controle e fiscalização da gestão municipal e de seu patrimônio público, a exemplo dos tribunais de contas dos Estados ou dos Municípios, e do Ministério Público.

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

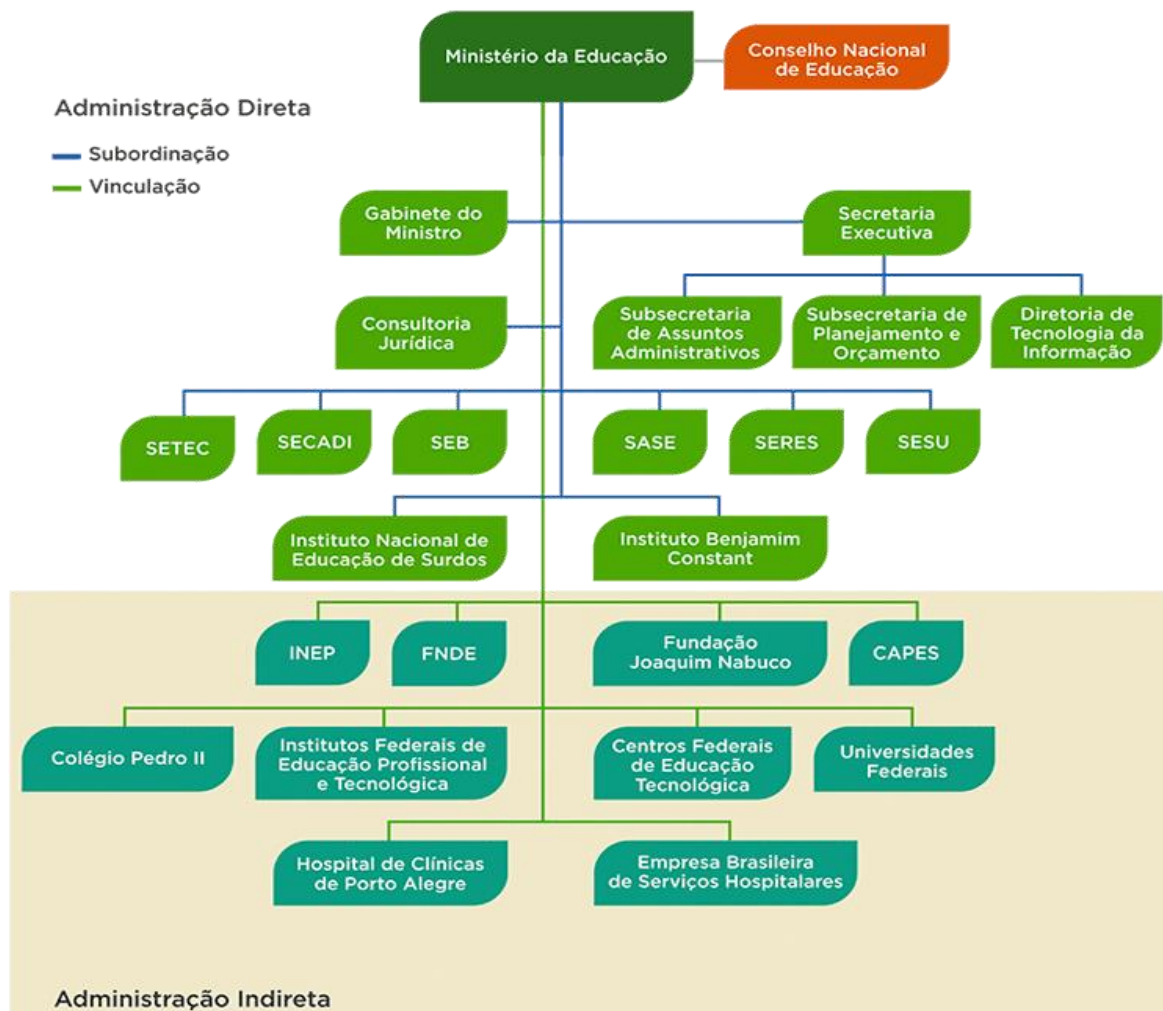
Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB ([Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996](#))

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



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

Sobre o Sistema Federal de Ensino - Autonomia das Instituições de Ensino Federais

Conforme estabelece o art. 207 da [Constituição Federal/88](#) as universidades federais gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Nos termos do art. 1º, parágrafo único da [Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008](#), outro importante grupo de instituições de ensino possuem natureza jurídica de autarquia, sendo detentoras de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar: os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia – Institutos Federais; a Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR; os Centros Federais de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ e de Minas Gerais - CEFET-MG; e o Colégio Pedro II.

Diante disto, as solicitações de documentos, informações e serviços de competência das Instituições de Ensino Federais referidas acima deverão ser a elas encaminhadas.

Solicitação de documentos, informações e serviços de competência das demais Entidades vinculadas ao MEC

Quando recepcionadas pelo MEC as solicitações de documentos, informações e serviços relacionados a temas de competência das demais entidades vinculadas serão a elas encaminhadas, para análise e atendimento direto aos interessados. Para facilitar o atendimento, sugere-se ao cidadão que envie suas solicitações diretamente às referidas entidades. Outras informações poderão ser obtidas nos sites institucionais (basta clicar abaixo):



[Conselho Nacional de Educação - CNE](#)



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

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.

Ações em Destaque - 2016

(clique sobre a ação desejada para saber mais)



ENEM 2016

FIES

PROGRAMA DE FINANCIAMENTO
ESTUDANTIL

PROUNI

PROGRAMA UNIVERSIDADE PARA TODOS

PNE
em Movimento

PRONATEC

PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO
AO ENSINO TÉCNICO E EMPREGO

**BASE
NACIONAL
COMUM
CURRICULAR**



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 contínua 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

Atualização 2016.2
Data: 23/05/2016.
Responsável: AECI/GM-MEC