

de Pedidos de Informação e Transparência Passiva
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria da Enap
Auditoria Interna – 2022

Base normativa

[Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), (Lei de Acesso à Informação - LAI), que regula o acesso à informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal.

[Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012](#), regulamenta a LAI e dispõe sobre o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão em todos os órgãos e entidades do Serviço Público Federal.

[Portaria Enap nº 93, de 2018](#), regulamentou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito da Enap e estabeleceu o fluxo interno de tratamento dos pedidos de acesso à informação.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm, Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Referências:

<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

<https://falabr.cgu.gov.br/>

<https://www.enap.gov.br/pt/acesso-a-informacao>

Introdução

O presente relatório busca evidenciar as demandas recebidas pela Enap via Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Busca analisar dados quantitativos e qualitativos da Transparência Passiva da Enap de 2022. Este é o relatório preliminar reformulado em relação ao ano de 2021. Tendo por objeto essa análise, fornecer, por meio da categorização de assuntos, unidades demandadas e principais assuntos de interesse dos requerentes da Escola além de acrescentar insumos para a melhoria da Transparência Ativa da Enap e do atendimento do Serviço de Informação e da Ouvidoria.

A atuação do SIC se situa na Cadeia de Valor da Enap em “processos de governança e assessoria” e, no Mapa Estratégico, está localizada em processos internos, conforme é possível se observar na intranet, na página de [Gestão Estratégica](#).

Este relatório teve como escopo a análise do conjunto de pedidos de acesso à informação e ouvidoria enviados e respondidos no intervalo de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, endereçados à Enap, por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#).

1. Análise qualitativa dos pedidos do ano de 2022

Conforme relatórios extraídos da Plataforma Fala.BR, a Enap recebeu **86 Pedidos de Acesso à Informação (SIC) e 221 manifestações na Ouvidoria (OUV), no intervalo de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.**

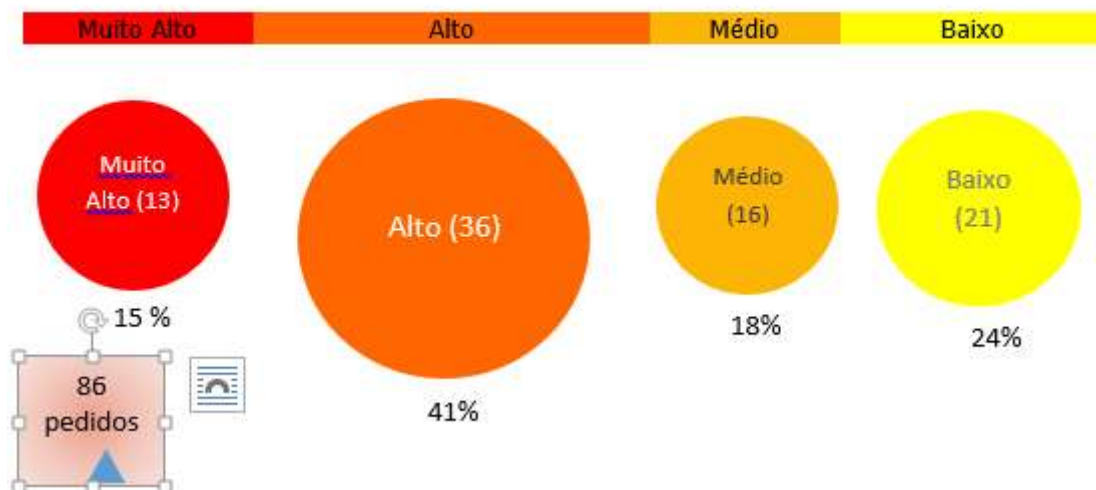
1.1. Complexidade das solicitações e manifestações.

Alguns fatores contribuem para que um pedido de acesso à informação ou ouvidoria seja considerado de maior ou menor complexidade. São eles:

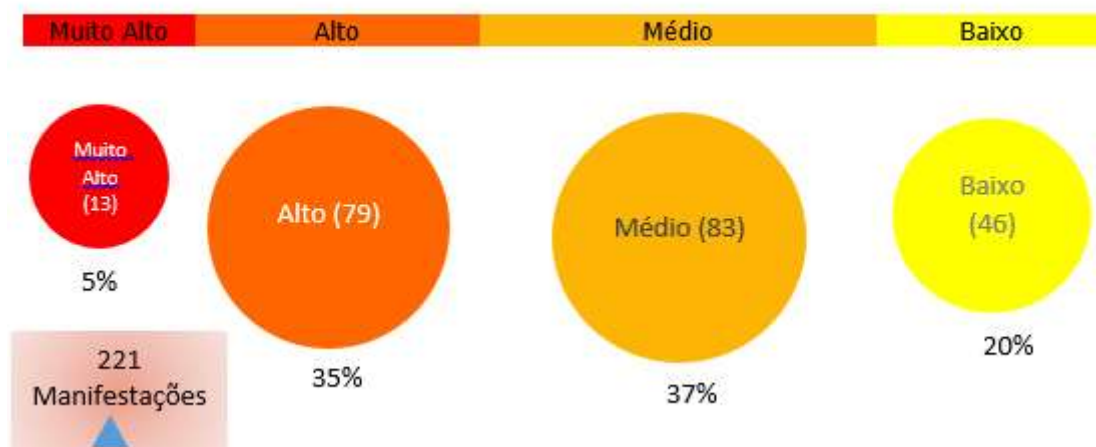
- complexidade na obtenção/processamento da informação;
- quantidade de informações solicitadas em um único pedido;
- incidência de recursos;
- oferta (projeto, atividade ou curso) relativamente nova no portfólio da Escola, que demanda maior esforço na identificação da unidade responsável pelo tratamento da informação;
- quantidade de pedidos simultâneos para uma única unidade tratar/processar a informação.
- tempo de resposta.

Com base nesses fatores foram estabelecidos quatro níveis de dificuldade no tratamento da informação: baixo, médio, alto e muito alto.

Nível de Dificuldade dos Pedidos e Manifestações

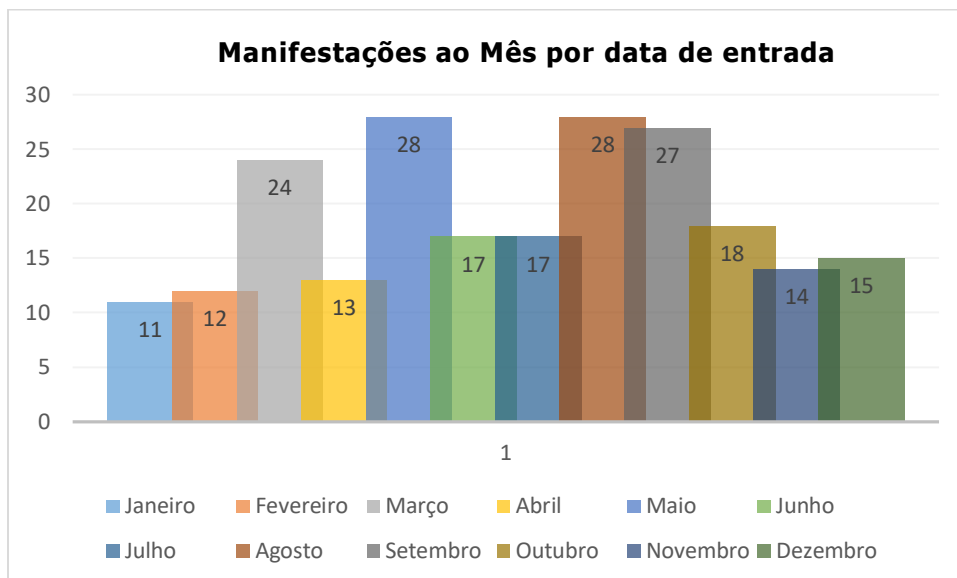


Nível de Dificuldade dos Pedidos de Ouvidoria

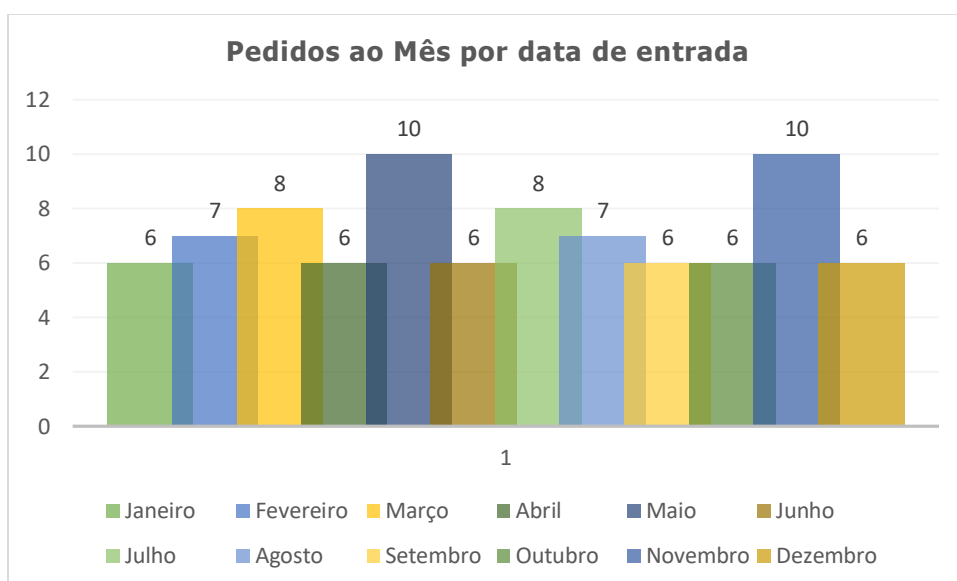


A ilustração mostra que existe maior proporção de pedidos de muita alta e alta dificuldade nos Pedidos de Informação que nos pedidos da Ouvidoria: 56%. Também uma maior incidência de pedidos na Ouvidoria. Enquanto em 2022, foram recebidas 86 demandas no Serviço de Informação, na Ouvidoria foram 221, quase três vezes mais.

1.2 Incidência de Manifestações na Ouvidoria e SIC



Houve picos de manifestações em Maio, Agosto e Setembro na Ouvidoria, considerando as datas de entrada das demandas.



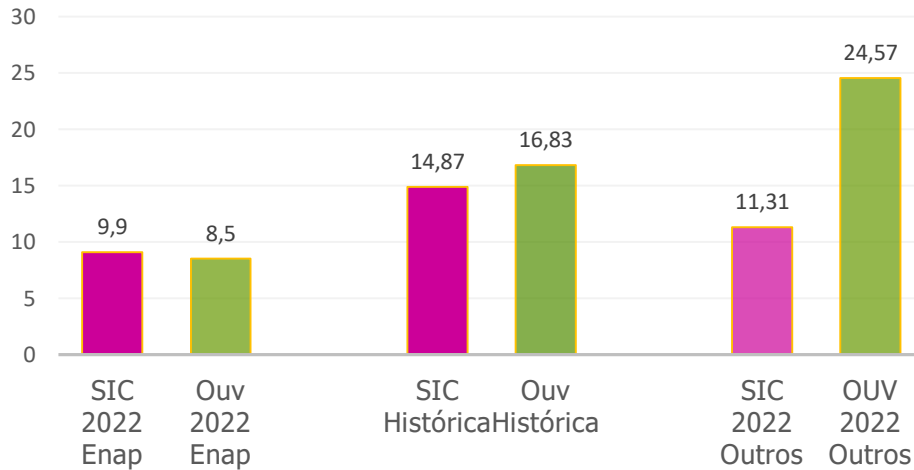
No caso dos pedidos de informação, os picos foram em Maio e Novembro. Em resumo, Maio foi o mês com maior número de demandas considerando a Ouvidoria e SIC, por número absoluto de pedidos. Porém, a análise só seria completa se fosse considerado o nível de dificuldade com número de demandas ao mês.

1.3 Tempo médio de resposta da série histórica do Serviço de Informação ao Cidadão e prorrogações (SIC) e Ouvidoria

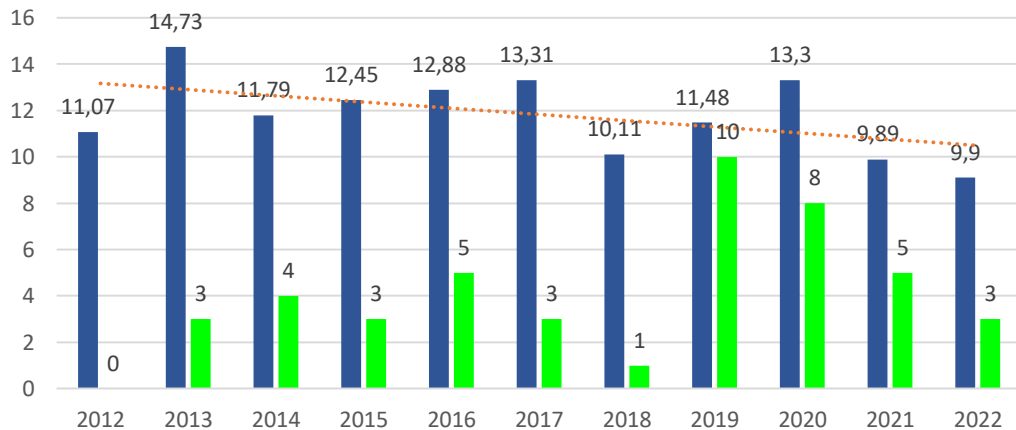
O prazo legal de resposta para os pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogável por mais 10, mediante justificativa. O tempo máximo da Ouvidoria, 30 dias, com prorrogação de 30. A redução no tempo médio de resposta aos pedidos no ano de 2022 indicou um ganho em eficiência.

Em 2022, o prazo médio de resposta do SIC foi de 9,9 dias e da Ouvidoria, 8,5. A média histórica dos órgãos e entidades é de 14,87 dias no SIC e na Ouvidoria, 16,83. A média de todos os órgãos em 2022 foi de 24,57 dias na Ouvidoria e no SIC, 11,31.

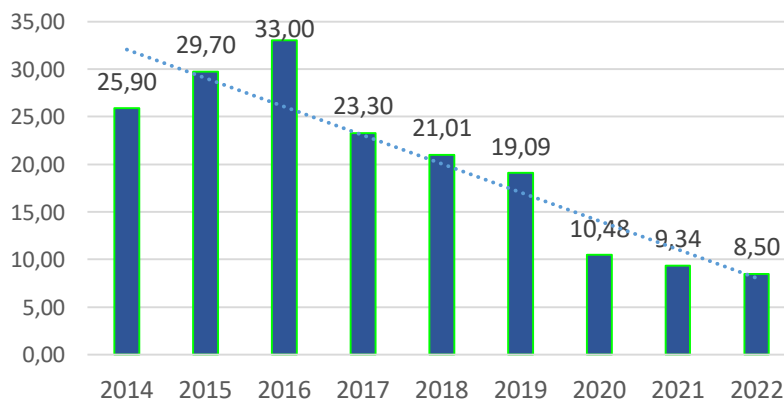
Média dos Prazos de Resposta no SIC e na Ouvidoria



Série Histórica dos Pedidos de Informação e número de prorrogações.



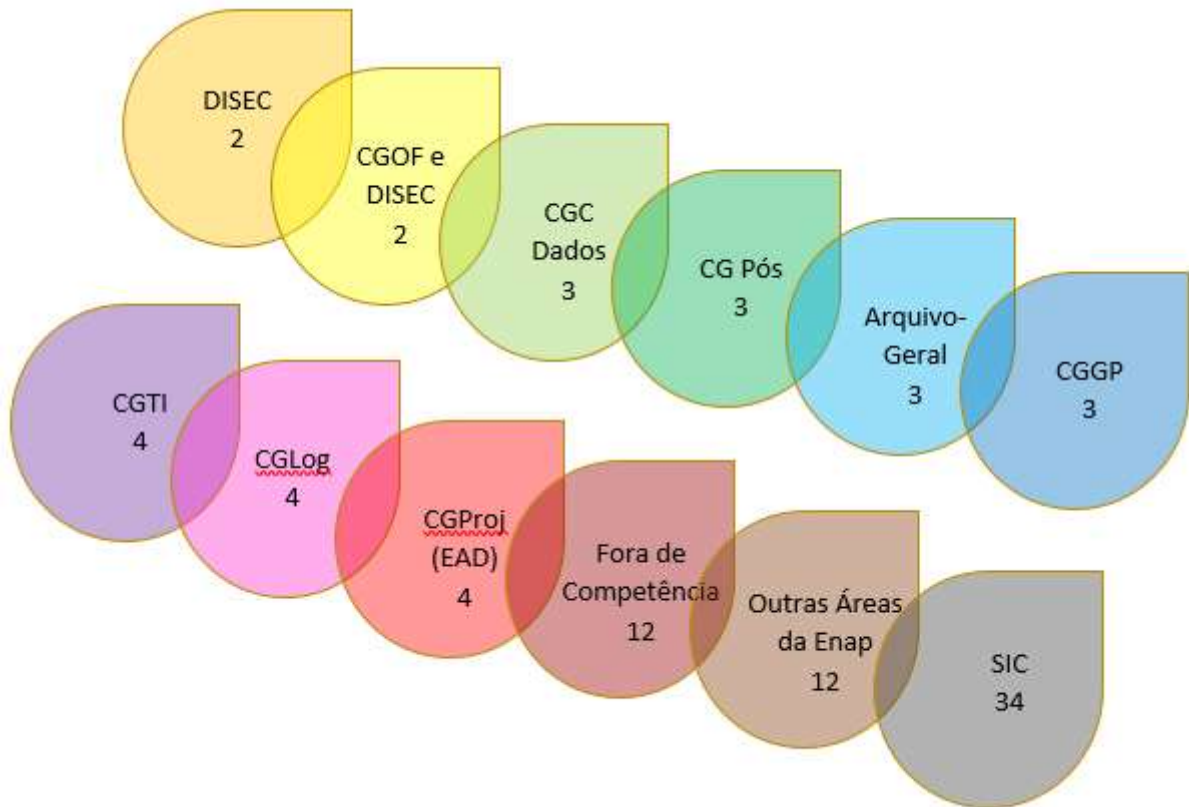
Série Histórica das Manifestações de Ouvidoria



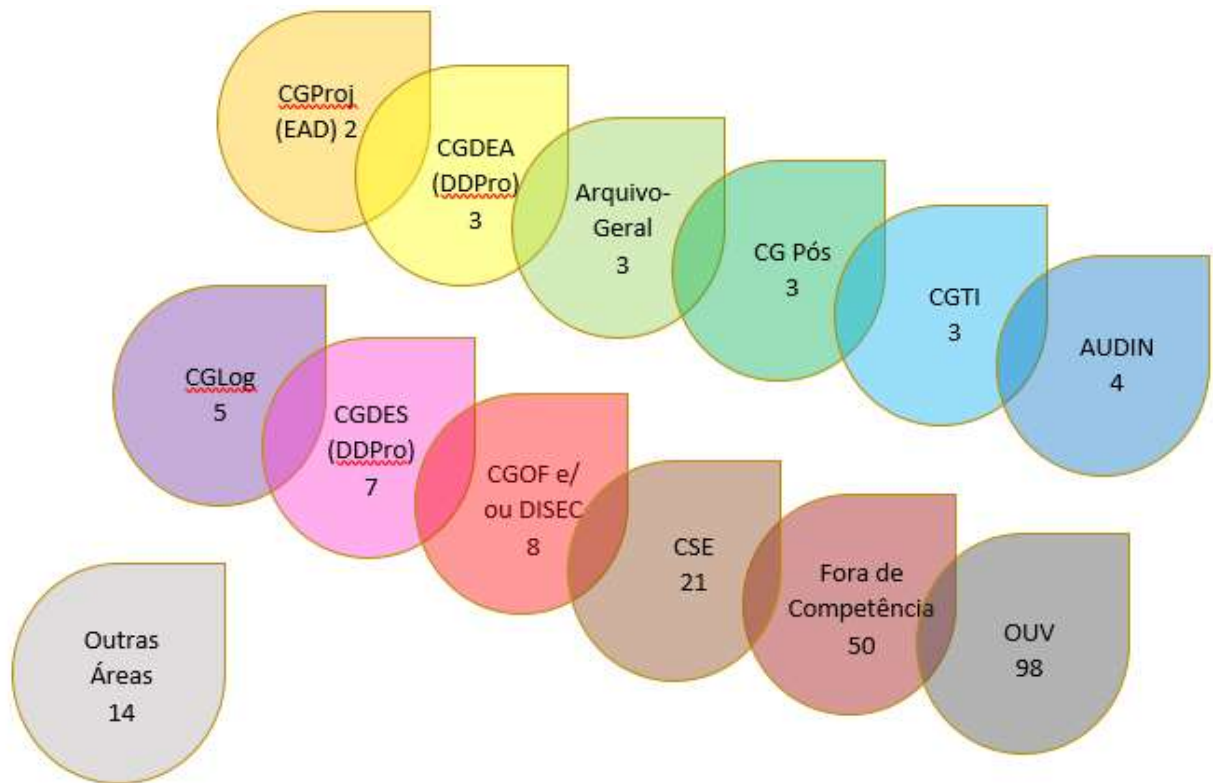
2. Unidades demandadas no SIC e na Ouvidoria da Enap

Considerando os totais no recorte entre janeiro e dezembro de 2022, esta é a ilustração dos Pedidos e Manifestações demandados por áreas.

Serviço de Informação ao Cidadão



Ouvidoria



SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

CGLog – Coordenação-Geral de Logística e Contratos

CGTI – Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

CSE – Central de Serviços da Enap

AUDIN - Auditoria Interna

CG PROJ - Coordenação-Geral de Projetos de Educação a Distância

DISEC – Secretaria Escolar

CGGP – Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

CGTI – Coordenação-Geral de Pós-Graduação Stricto Sensu

CGDADOS – Coordenação-Geral de Ciência de Dados

CGDES – Coordenação-Geral de Desenvolvimento e Execução de Experiências de Aprendizagem

CGDEA – Coordenação-Geral de Desenvolvimento Experiências de Aprendizagem sob Medida

Arquivo Geral – setor ligado à Coordenação-Geral de Logística e Contratos

CGOF – Coordenação-Geral de Orçamento e Finanças

OUV – Ouvidoria da Enap

Fora de competência – outros órgãos e entidades

Outras áreas – outras coordenações da Enap demandadas

2.1 Percentuais não Demandados

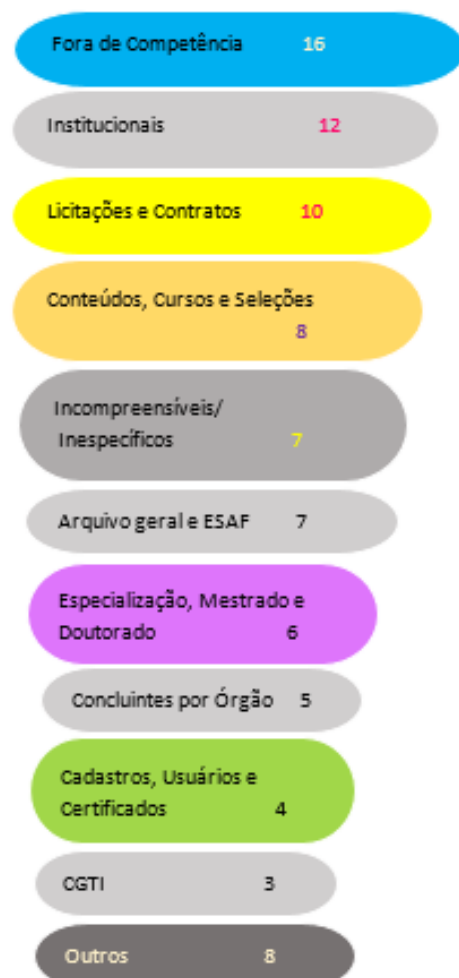
O percentual não demandados à Enap significam pedidos e manifestações que não foram provocados às áreas, o que representa um grau de autonomia para resposta. Ver unidades demandadas acima. No SIC foram 34 pedidos e na Ouvidoria, 98 pedidos. Considerando o número total de pedidos do SIC de 86 e da Ouvidoria, 221, são estes:



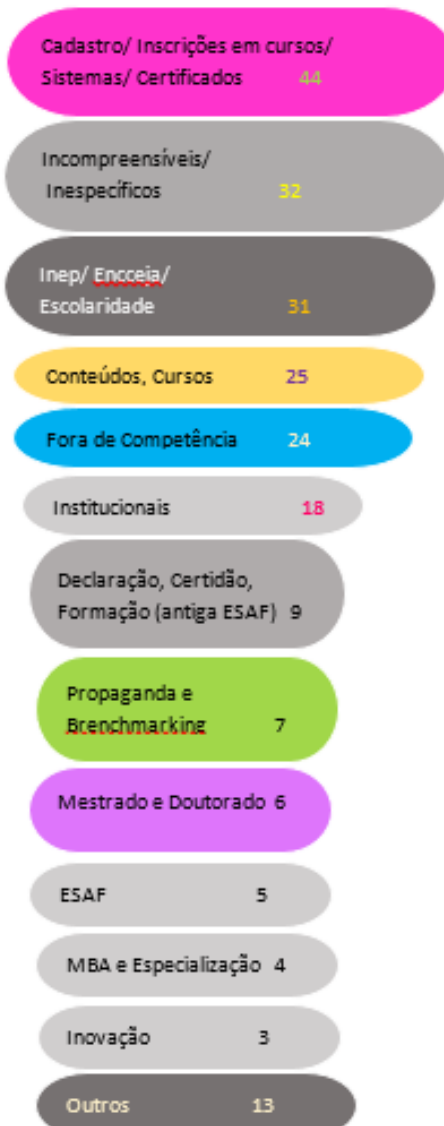
O processo de demanda às áreas causa impacto direto à Enap para as Coordenações. A área mais demandada da Enap é a Central de Serviços (CGTI) na Ouvidoria. No caso do Serviço de Informação a proporção das demandas está pulverizada, ou seja, cada área considerada recebeu pedidos em menor quantidade. Ou seja, não houve concentração de demandas em áreas específicas. Tal como nos anos anteriores, temos um grande número de pedidos fora de competência, tanto no SIC como na Ouvidoria. A maioria desses pedidos são provenientes do Inep - MEC instituto responsável pelo Enem, Enade e Encceja.

3. Demandas por áreas de interesse

Assuntos demandados no SIC (86)



Assuntos demandados na Ouvidoria (221)



Esse recorte selecionou os assuntos recorrentes nos pedidos e manifestações. Em comum, demandas sobre cursos e conteúdos, fora de competência da Enap e incompreensíveis. No SIC, pedidos de temas Institucionais, Licitações e Contratos. Na Ouvidoria, o destaque fica com as demandas para a Central de Serviços. São manifestações sobre o cadastro no sítio da Enap, ambiente virtual da EVG, solicitação de certificados. Pedidos solicitando arquivos antigos, conteúdos de processos no SEI também são muito demandados. As demandas sobre Declarações sobre cursos de formação na ESAF e extratos previdenciários são regularmente demandados.

4. Transparência Ativa

No âmbito da Auditoria, após a análise da Transparência Ativa de 2022, ações na Enap foram tomadas envolvendo a Presidência, Auditoria e as ações de integridade da Enap. A análise das informações obrigatórias disponibilizadas nas páginas na internet dos órgãos e entidades é feita item a item de acordo com o Guia da Transparência Ativa, que aponta os conteúdos obrigatórios por meio de um formulário no sistema Fala Br. A CGU analisa o formulário e aponta os itens cumpridos. Nova análise do formulário será feita com base no novo Guia:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2022/12/cgu-publica-nova-versao-do-guia-de-transparencia-ativa>

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes>

5. Recursos do SIC

Dos 86 pedidos do SIC para a Enap, 3 apresentaram recursos interpostos. O recurso causa maior impacto por se tratar de uma nova provocação a um pedido já respondido (L. 12.527/2011, Seção II, Dos Recursos).

Ordem	Prazo de Resposta*	Última Instância	Motivo
Recurso (03005.000171/2022-09) Data primeiro Recurso: 25/01/2022	65 dias	CGU/ OGU	Solicitação sobre lista de convocados sobre edital da antiga ESAF do concurso AFRF 2005.
Recurso (03005.224049/2022-18) Data primeiro Recurso: 31/05//2022	27 dias	Diretoria de Educação Executiva	Avaliação e critérios sobre o Lideragov
Recurso (03005.252321/2022-50) Data primeiro Recurso: 11/06/2022	26 dias	Diretoria de Gestão Interna	Situação de processo judicial no qual a Enap é parte.

* Desde a entrada do pedido até a resposta final do recurso

6. Conclusão

O esforço do relatório é ilustrar mais adequadamente os serviços do SIC e Ouvidoria de forma a harmonizar os instrumentos sociais de accountability que o Brasil detém com a LAI e a defesa de usuários do serviço público de maneira que as demandas dos cidadãos sejam plenamente atendidas. Várias alterações foram feitas pela equipe considerando o último relatório de 2021 no sítio da Enap na busca de maior clareza nas ilustrações das competências, projetos e serviços oferecidos pela Instituição. Esse esforço também inclui a reformulação estratégica do Portal da Enap e melhores e mais detalhadas análises dos serviços. Embora todo o esforço ocorra a Enap independente o recebimento de um número alto de pedidos fora de competência. No âmbito do SIC 55% das manifestações demandadas são consideradas de nível de dificuldade alto para

atendimento. O número de pedidos fora da competência da Enap também é alto, tanto no SIC como na Ouvidoria. Isso demonstra que não está claro para o requerente a quem demandar mediante suas necessidades em relação à Administração Pública e especialmente, que as demandas são independentes do que se está publicado ativamente.

Considerando a divulgação no sítio da Enap, os Programas e Eventos correntes apresentam alta visibilidade. No entanto, ao SIC e Ouvidoria são demandados assuntos cujo caráter é mais restrito, de informação pessoal (registro de terceiro na Enap) e cadastro para cursos. O aumento da visibilidade dos programas estratégicos promove um crescente aumento da Transparência. E esse aumento é um ganho para as competências da Escola. O relatório apresenta um formato reduzido para melhor leitura, mas itens de maior relevância para inclusão serão estudados para um novo relatório.

Este é o relatório do atendimento aos cidadãos via SIC e Ouvidoria de 2022.

Andréa Silva
TAE – ENAP
Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria
Auditoria Interna
Escola Nacional de Administração Pública
24/08/2022