

## Relatório Anual do Ano de 2023

### Manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão da Escola Nacional de Administração Pública

#### 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.

Lei n 13.460 de 26 de junho de 2017

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm](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.

Portaria CGU, nº 581/2021,

[https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65126/6/Portaria\\_581\\_2021.p](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65126/6/Portaria_581_2021.p)

#### Introdução

Este relatório busca evidenciar as demandas recebidas pela Enap via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria (OUV) no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap) no ano de 2023. Adicionalmente, este relatório pretende ser o referencial para o Relatório de Gestão da Ouvidoria e o Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. O foco da análise são as entradas dos pedidos e manifestações a partir de dados quantitativos e qualitativos das demandas de ambas as plataformas. Tendo por objeto essa análise, fornecer, por meio da categorização de assuntos, unidades demandadas e principais assuntos de interesse dos requerentes da Escola, insumos para a melhoria do Serviço de Informação e da Ouvidoria na Enap como componentes da melhoria da transparência e dos serviços oferecidos pela Enap. A análise do assunto das demandas e da ocorrência das dúvidas são uma orientação sobre a melhora das informações oferecidas pela Instituição via transparência ativa e também sobre os interesses dos demandantes na Enap por meio da Plataforma Fala BR.

Este relatório teve como escopo a análise do conjunto de pedidos de acesso à informação e manifestações na ouvidoria enviados e respondidos no intervalo de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, endereçados à Enap, por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#).

## 1. Base legal para o Relatório de Gestão da Ouvidoria e Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão

[Decreto nº 7724 \(planalto.gov.br\)](#)

“Art. 67. O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da [Lei nº 12.527, de 2011](#);

II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;”  
[L13460 \(planalto.gov.br\)](#)

“Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.”

## 2. Análise quantitativa e qualitativa das demandas do SIC e da Ouvidoria de 2023

Conforme relatórios e os painéis extraídos da Plataforma Fala.BR, a Enap recebeu em 2023, **139 Pedidos de Acesso à Informação** e **400 manifestações na Ouvidoria**. O período considerado, de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 para entradas compreendidas no período.

### 2.1. 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. Esses níveis estão em desenvolvimento e só fazem sentido com a análise dos pedidos de dificuldade muito alta na detecção de fatores que aumentam o nível de sensibilidade de uma demanda em relação à outra. Apenas a média do tempo de resposta não é suficiente para mensuração de eficiência, tendo em vista a incidência do número de demandas e a diferença de peso de análise de cada demanda, entre outros fatores.

## 2.2 Tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão em 2023, 2022 e séries históricas da Ouvidoria e do Serviço de Informação

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 igual prazo de prorrogação.

Em 2023, conforme quadro abaixo, o prazo médio de resposta do SIC foi de 10,66 dias e da Ouvidoria, 9,24. A média histórica dos órgãos e entidades é de 12,68 dias no SIC e na Ouvidoria, 17,44. Notem que em 2023, a quantidade de demandas quase dobra em relação à 2022 (informações entre parênteses). Ou seja, No SIC, recebemos 139 pedidos. Na Ouvidoria, 400 manifestações\*.



As médias do prazo de resposta apresentadas fazem um comparativo com 2022. O tempo de resposta em relação à 2022 da Enap aumentou em relação à 2023. Porém, o número de pedidos e manifestações aumentou significativamente, tanto no SIC como na Ouvidoria.

Foram 139 pedidos de Informação em 2023 (86, 2022) e 400 manifestações na Ouvidoria (219, em 2022) para uma média de prazo semelhante (ver colunas de 2023 e 2022). A Enap também foi mais rápida em relação às próprias médias históricas e às médias da Administração Pública. Esses dados foram extraídos do Painel Resolveu e de Acesso à Informação (espelhos anexos).

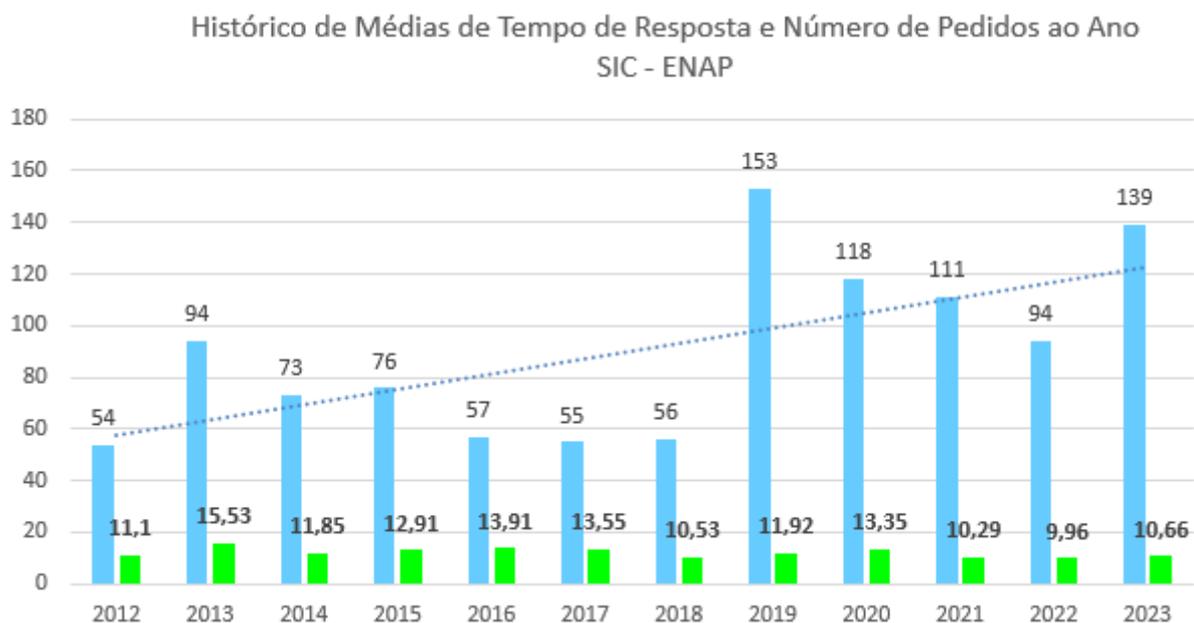
A Enap se adaptou ao aumento de demandas dos serviços aumentando a eficiência, apenas considerando o número de pedidos em relação aos períodos. Porém, como já explicitado, outros fatores influenciam o tempo de análise de uma demanda, como o nível de dificuldade, tempo de encaminhamento e resposta das áreas, assim como a incidência de pedidos em determinado tempo e tempo para pesquisas de informação, entre outros fatores.

Fontes: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>  
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

\* Os números apresentados neste relatório foram atualizados em 20/02/2023.

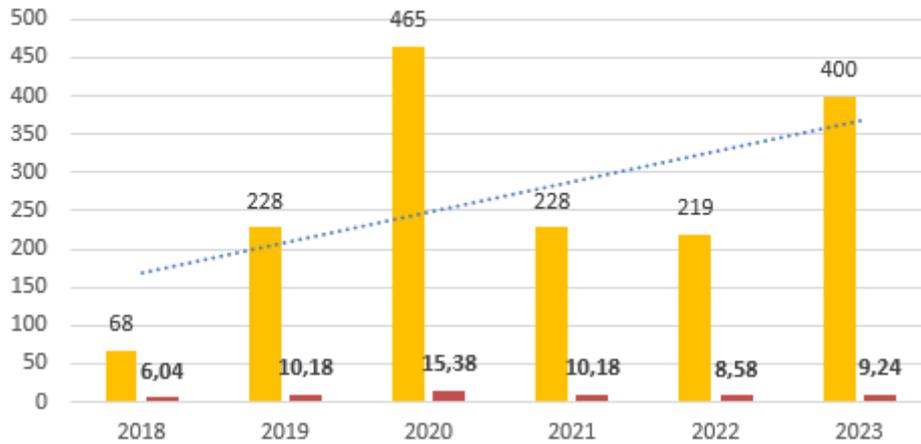
Todos os espelhos desses números, coletados do Painel Resolveu e do Painel de Acesso à Informação são componentes deste relatório e extraídos com base no recorte de entrada de pedidos de 1 de janeiro a 31 de dezembro dos anos analisados.

### 2.3 Média histórica do tempo de resposta do SIC ao longo dos anos e Média do Número de Pedidos



Pelo gráfico apresentado, existe uma tendência de aumento de número de pedidos de informação ao ano ao longo dos anos (ver linha de tendência para o número de pedidos ao ano, em azul). Tendência de estabilidade do tempo de resposta considerando os pedidos de acesso à informação (coluna verde).

Histórico de Médias de Tempo de Resposta e Número de Manifestações ao Ano Ouvidoria - ENAP



O histórico da Ouvidoria é menor em relação ao SIC, tendo em vista a operação da Ouvidoria ter se iniciado em 2018. Em destaque a maior proporção de manifestações ao ano (amarelo) em relação ao tempo de resposta (em vermelho). A linha de tendência acompanha o número de manifestações ao ano, bem maior que o número de pedidos do SIC ao ano. Em destaque, 2020 (465 manifestações) e 2023 (400 manifestações). O tempo de resposta na Ouvidoria demonstra maior eficiência em relação ao SIC, porém, outros fatores, como a dificuldade no atendimento às demandas do SIC em relação à Ouvidoria, afetam o tempo de resposta. Para uma melhor análise devem ser considerados pesos e níveis de dificuldade para cada pedido e estabelecidas as proporções entre os serviços.

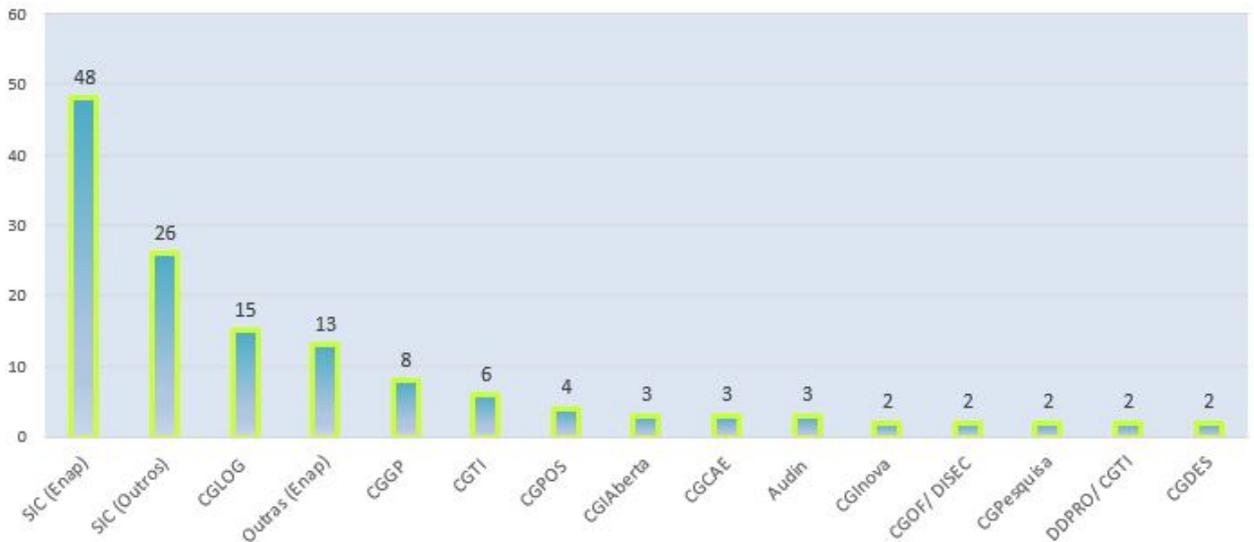
### 3. Unidades demandadas e Assuntos no SIC e na Ouvidoria da Enap

Considerando o total de demandas recebidas entre janeiro e dezembro de 2023, a figura abaixo ilustra os Pedidos e as Manifestações demandados por áreas.

#### 3.1. Unidades demandadas

Serviço de Informação ao Cidadão da Enap (SIC)

SIC áreas demandadas na Enap 2023



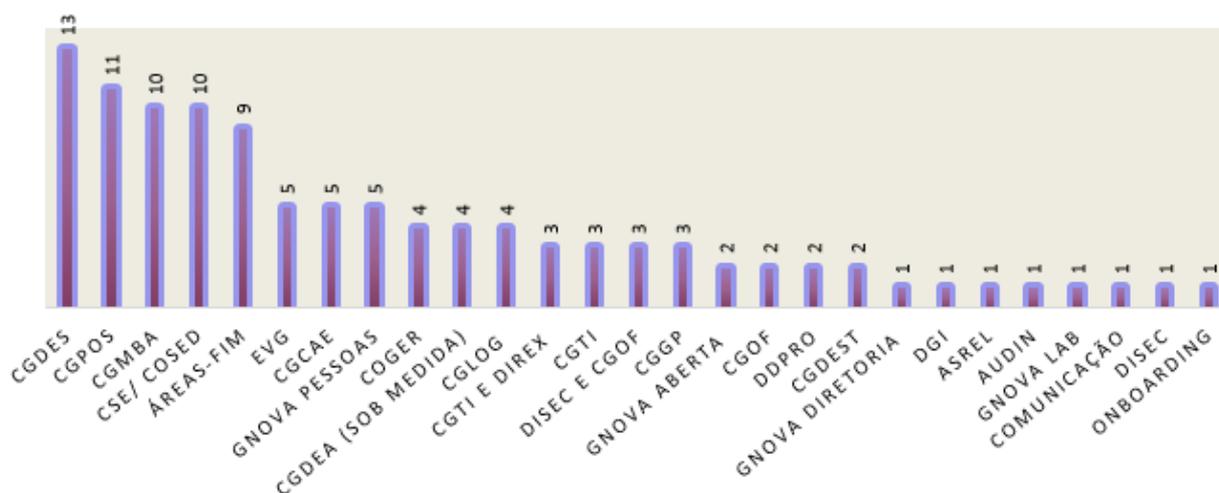
Na consideração do gráfico acima, do universo de 139 pedidos, a área mais demandada no SIC foi a Coordenação-Geral de Logística e Contratos, com 15 demandas. Em segundo lugar, a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, com 8. As demandas não se concentram em apenas uma área da Enap, ou seja, o perfil é de incidência distribuída. Mais da metade das demandas é respondida diretamente (74).

Dos 139 pedidos, 74 foram respondidos diretamente (SIC Enap e SIC Outros), totalizando 53% dos pedidos. Os assuntos selecionados pelas áreas mais demandadas serão abordados em seguida. No gráfico os números de pedidos da Coordenação-Geral de Logística e Contratos (CGLOG), 15; Outras áreas, 13; Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGP), 8; Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), 6; Coordenação-Geral de Pós-Graduação Stricto Sensu (CGPOS), 4; Coordenação-Geral de Inovação Aberta (GNovaAberta), 3; Coordenação-Geral de Capacitação de Altos Executivos, 3; Auditoria Interna, 3; Coordenação-Geral de Orçamento e Finanças (CGOF) e Divisão de Secretaria Escolar, 2; Coordenação-Geral de Pesquisa (CGPesquisa), 2; Diretoria de Desenvolvimento Profissional (DDPRO) e Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), 2 e Coordenação-Geral de Experiências de Aprendizagem Síncronas (CGDES), 2. Os demais 13 pedidos se referem às áreas que receberam um pedido cada.

#### Ouvidoria da Enap (OUV)

No caso da Ouvidoria, as demandas respondidas pelas áreas são representadas por dois gráficos. O primeiro reúne as 108 manifestações demandadas às áreas:

### OUVIDORIA ÁREAS DEMANDADAS 2023 (108 MANIFESTAÇÕES)



No caso da Ouvidoria, a área mais demandada foi a Coordenação-Geral de Experiências de Aprendizagem Síncronas (CGDES), 13; Coordenação-Geral de Pós-Graduação Stricto Sensu (CGPOS), 11. A Central de Serviços da Enap e Coordenação de Sistemas Educacionais (CGTI), com 11 demandas ao ano. As áreas-fim são abordadas principalmente via manifestações de Sugestão à Enap. Demais foram demandadas de maneira distributiva às demais áreas da Enap.

As manifestações também foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, em nome da Enap (291):



Os assuntos mais demandados nas respostas diretas da Ouvidoria são os de fora de competência (43), em segundo lugar, o Cadastro e as inscrições nas plataformas de cursos da Enap (SUAP e EVG), 36. Cursos da Enap, 19; Orientação sobre a Enap, 17. Assuntos Escolares são demandas fora da competência da Enap, com 16. Plataformas de cursos são sobre questões dentro das plataformas, SUAP e EVG, 16. Demandas sobre a CGPOS, 15; EVG, 12. Demandas sobre Certificados, 11. 103 manifestações são fora da competência da Enap (FC) do total respondido pela Ouvidoria.

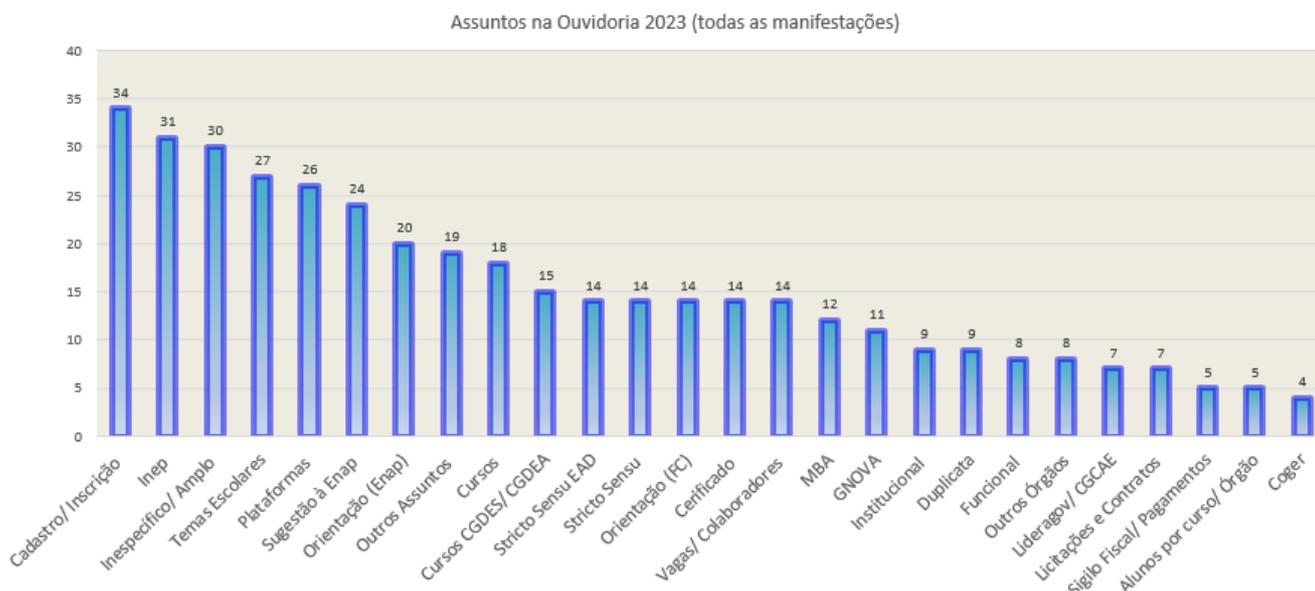
25% dos pedidos na Ouvidoria e 18% dos pedidos do SIC foram fora da competência da Enap para resposta.

### 3.1 Percentuais não Demandados

Os percentuais não demandados significam a consideração dos 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 74 pedidos e na Ouvidoria, 291 manifestações. Considerando o número total de demandas:

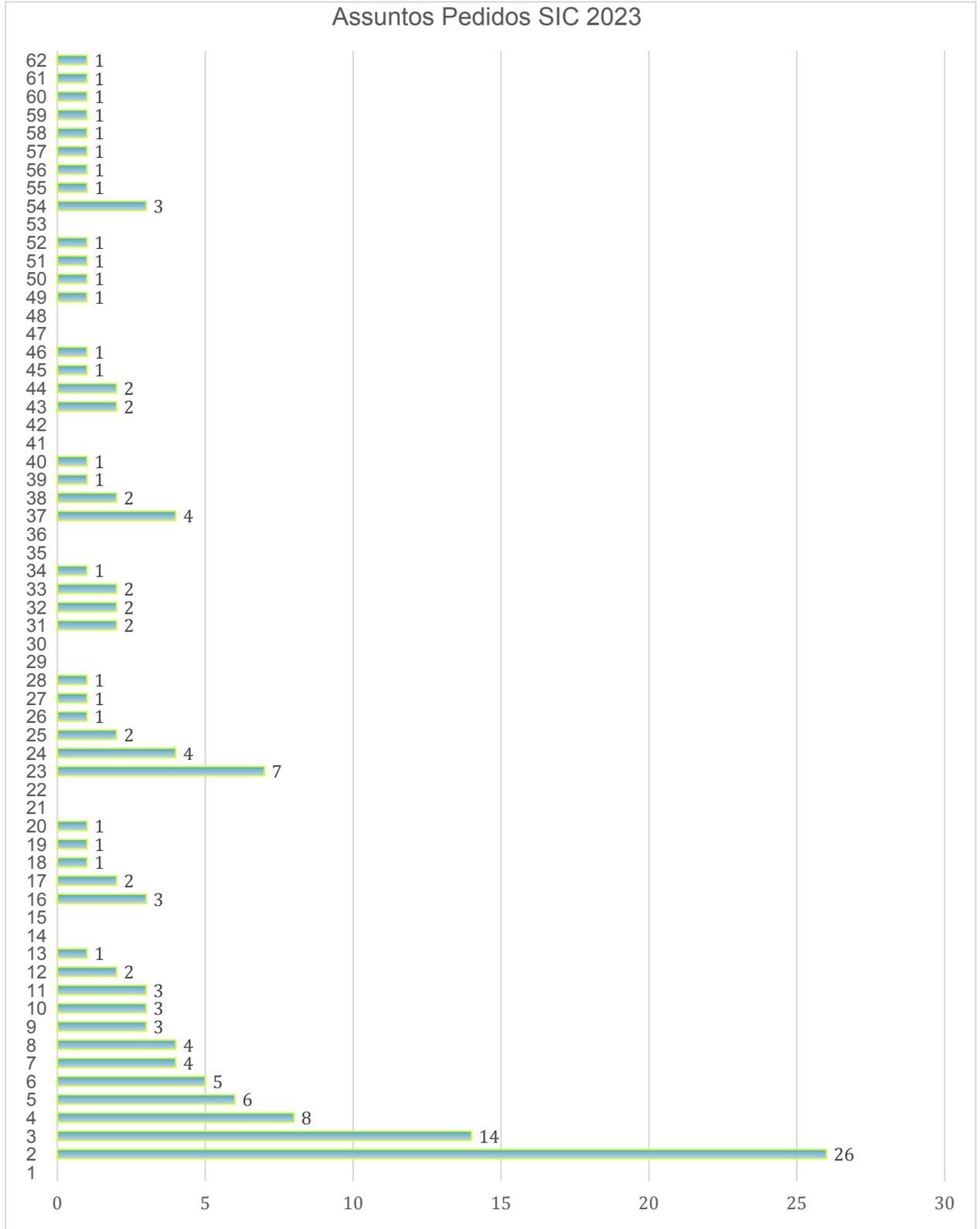
SIC 53 % demandados	Não	Ouvidoria 72% Não Demandados
------------------------	-----	---------------------------------

### 3.2 Demandas por áreas de interesse na Ouvidoria



Na Ouvidoria as demandas foram sobre cadastro (34) e inscrições nos portais, em seguida, dúvidas sobre realização de cursos nas Plataformas (26). Recebemos 24 Sugestões e 20 demandas foram orientações sobre a Enap, seguida de orientações sobre cursos. Cursos da CGDES e CGDEA (cursos sob medida), 15; sugestões para o Mestrado e Doutorado ser à distância, 14, seguida sobre demandas sobre as seleções da Stricto Sensu, 14. No entanto os pesos dos pedidos à diferentes áreas se diferenciam pelos níveis de dificuldade para a obtenção da informação. A Enap recebe muitos pedidos de entendimento não específico (ininteligíveis ou inespecíficos) e temas escolares de educação básica.

Acompanhando as áreas demandadas, os assuntos do SIC puderam ser divididos por áreas de resposta e dos temas respondidos diretamente pelo Serviço:



Esse recorte selecionou os assuntos recorrentes nos pedidos e manifestações. As áreas demandadas coincidem, não em proporção, o que revela a diferenciação de interesse entre os serviços (SIC e Ouvidoria). Os assuntos se diferenciam e as dificuldades dos pedidos dependem do grau da existência e localização da informação, entre outros fatores. Na Ouvidoria, demandas sobre cadastro e plataformas. No SIC, pedidos de temas Institucionais e Licitações e Contratos. Na Ouvidoria, o destaque fica com as demandas para a Central de Serviços e Coordenação de Sistemas Educacionais, que já possuem um canal de atendimento. 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 considerando os dois Serviços. As demandas sobre Declarações sobre cursos de formação na ESAF e extratos previdenciários são regularmente demandados.

#### **4. Transparência Ativa**

No âmbito da Auditoria, em época, após a análise da Transparência Ativa em 2023 foi emitida a Nota Técnica atual sobre a situação da Transparência Ativa para as áreas da Enap ([04600.002183/2023-94](https://www.gov.br/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf)). Em 26 de julho de 2023 chegou um novo alerta de Monitoramento da Transparência Ativa. Esses alertas atualizam a situação da Enap em relação aos avanços sobre o que é publicado proativamente no sítio da Enap em relação ao Guia da Transparência Ativa. Nova análise foi feita em setembro de 2023. 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:

<https://www.gov.br/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>

#### **5. Relatório de Avaliação da Ouvidoria da Enap da CGU**

Foi feita a avaliação da Ouvidoria da Enap pela CGU finalizada em abril de 2023 considerando um recorte de 2022. Ver anexo 2 do relatório. As diligências tinham como base a avaliação dos órgãos e entidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal pela CGU (ver anexo). Foram detectadas as seguintes limitações ou pontos de correção do funcionamento da Ouvidoria na Enap, seguida de recomendações elencadas:

“A unidade avaliada exerce limitadamente as atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei no 13.460/17 e Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram identificadas as seguintes fragilidades:

- ✓ Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela ENAP;
- ✓ Necessidade de adequação da estrutura física da UA;
- ✓ Necessidade de ampliação e melhoria dos fluxos institucionalizados;

- ✓ Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização;
- ✓ Inobservância no sítio do órgão de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas? A partir da presente avaliação foi recomendado à ENAP:

- ✓ Que a ENAP avalie a possibilidade de realizar alterações na estrutura do organograma, de modo que a Ouvidoria se torne uma unidade autônoma.
- ✓ Adequação das atividades da Unidade de Ouvidoria às previsões da Lei no 13.460/2017 e da Portaria CGU no 581/21, tais como: o acompanhamento das melhorias de serviços propostas pelos cidadãos; ao mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.
- ✓ Adoção de medidas para que a Ouvidoria tenha um espaço físico próprio, que proporcione ao cidadão um atendimento seguro, sinalizado, acessível e adequado à proteção do denunciante.
- ✓ Melhorar a acessibilidade da página da Ouvidoria, incluindo informações como e-mail, telefone, endereço de atendimento presencial, dentre outras.
- ✓ Adequar o sítio eletrônico de modo a possuir a transparência prevista na Portaria CGU No 581/2021, art. 71.
- ✓ Adotar as medidas para proteção ao denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévia para encaminhamento para área apuratória, bem como a utilização do módulo de triagem e tramitação da Plataforma.Fala.BR.”

## 6. Denúncias e Recursos

### 6.1. Recursos de 2023

Ordem	Prazo de Resposta*	Última Instância	Motivo
03005.011944/2023-55 09/02/2023	34 dias	Primeira, DGI	Cursos na Enap em 2023
03005.057063/2023-81 17/02/2023	20 dias	Primeira, DGI	Valores pagos em curso de formação
03005.048155/2023-70 07/03/2023	29 dias	Primeira, Audin	Comissionados afiliados a partidos políticos
03005.183127/2023-06 19/06/2023	13 dias	Primeira, DGI	Documentos sobre extrato previdenciário não encaminhados pela DISEC/ CGOF
03005.202423/2023-13	9 dias	Primeira, DGI	Acesso a SEI (funcional)

04/07/2023			
03005.202625/2023-57 04/07/2023	8 dias	Primeira, Gabin, Arquivo Geral (DGI)	Lista de Diretores da Enap
03005.202270/2023-04 23/07/2023	27 dias	Primeira, Audin	Prazo para análise de Apuração COGER e Audin
03005.243497/2023-00 10/08/2023	15 dias	Segunda, Presidência	Passagem do espaço da ESAF ao Ministério da Defesa
03005.284585/2023-53 26/10/2023	29 dias	Primeira, DDPRO	Professor não selecionado em Cybersegurança pela CGDES
03005.360123/2023-40 22/12/2023	0 dias	Primeira, SIC	Houve um erro na resposta ao requerente e foi impetrado recurso, solucionado com o requerendo enviando novo protocolo.

## 6.2. Comunicações e Denúncias

Recebemos 25 Denúncias e 39 Comunicações na Enap ao longo de 2023. Essas demandas não serão especificadas neste relatório, porém, tendo em vista o impacto quando são encaminhadas para a Enap devem ser sistematizadas para o Relatório de análise de 2024.

### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	59 (14,8%)
	SOLICITAÇÃO	220 (55,0%)
	DENÚNCIA	25 (6,3%)
	SUGESTÃO	51 (12,8%)
	ELOGIO	6 (1,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	39 (9,8%)

Fonte da imagem: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## 7. Conclusão

O relatório da Ouvidoria e Serviço de Informação da Enap tendo em vista a complexidade e ações acessórias além do atendimento de demandas para ambos os serviços deve ser desenvolvido. Essa análise só faz sentido com o retorno das áreas demandadas, da Ouvidora a Autoridade de Monitoramento. Isso porque são pelos pontos de deficiência de atendimento que podem ser detectados com maior precisão. Esse desenvolvimento se faz necessário tendo em vista as atividades de Ouvidoria da Portaria 581 da CGU, que prevê que a

Ouvidoria auxilie a Instituição a partir da análise de pontos de melhoria a partir das demandas recorrentes. O ponto de partida é a Carta de Serviços da Enap e a própria Portaria, cuja versão figura no seguinte link: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4016/1/Carta\\_de\\_servicos.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4016/1/Carta_de_servicos.pdf)

Quanto mais claro os serviços da Enap elencados por suas atividades, mais claro detectar as áreas responsáveis em relação às respectivas competências.

Em relação aos perfis das demandas, são claramente diferenciados. Nos pedidos do SIC, há menos pedidos fora de competência. Os pedidos são mais complexos e geram mais necessidade em demandar as áreas. Na Ouvidoria, o diferencial são as Denúncias e Comunicações de Irregularidade, quando são de nossa competência e geram demandas às Unidades de Apuração, prologando o tempo da demanda à extensão adicional dos prazos do processo administrativo específico.

Na Ouvidoria, as demandas mais sensíveis são as mais simples, demonstrando que a Enap recebe muitas demandas sobre problemas de cadastro e inscrição, além de problemas sobre o funcionamento da plataforma. A Carta de Serviços da Enap também está desatualizada. No SIC, os pontos sensíveis são a falta de aderência do Guia da Transparência Ativa com a página da Enap. O menu da parte superior, cobrado em 2022 pela CGU, foi retirado em 2023. Há de se considerar a dificuldade dos pedidos, não apenas o número de pedidos e prazo de resposta, tendo em vista a diferença de dificuldade das demandas. Esse aspecto foi destacado no relatório de 2022, mas retirado de 2023 para melhor análise desses critérios.

Andréa Silva  
TAE – ENAP  
Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria  
Auditoria Interna  
Escola Nacional de Administração Pública  
31/01/2024