

Relatório Anual de 2024 (Ano corrente de 2025)

Manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação da Escola Nacional de Administração Pública - Enap

Base normativa

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Com destaque para o artigo abaixo transcrito:

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.

[Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460.

[Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018](#), que também regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460.

[Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#), estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Com destaque para o artigo abaixo transcrito:

Do relatório anual de gestão

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

[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 (SIC) em todos os órgãos e entidades do Serviço Público Federal.

Com destaque para o artigo abaixo transcrito:

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;

[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.

[Decreto nº 10.369, de 22 de maio de 2020, com a redação dada pelo Decreto nº 12.300, de 06 de dezembro de 2024](#), que aprova do Estatuto da Enap.

Com destaque para o artigo abaixo transcrito:

Art. 11-B. À Ouvidoria, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, compete:

I - executar as atividades de ouvidoria nos termos do disposto no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão, na forma prevista na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - informar ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas e projetos desenvolvidos no âmbito da Ouvidoria;

III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados; e,

IV - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, na forma prevista na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Introdução

Este relatório analisa as demandas recebidas pela Enap, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Adicionalmente, este relatório visa atender o Relatório de Gestão da Ouvidoria e o Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, razão pela qual são incluídos os avanços ao longo de 2024 relativos à transparência ativa da Escola.

Importante mencionar, desde já, que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) encontra-se integrado à Ouvidoria, constituindo uma única unidade administrativa.

O foco da análise são as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, a partir dos dados quantitativos e de análises qualitativas das demandas, apontando os avanços da instituição tanto na defesa dos usuários dos serviços públicos quanto no acesso à informação. Os serviços mencionados visam alcançar o desenvolvimento e a melhoria da transparência e dos serviços oferecidos pela Enap. O mérito das demandas apresentadas é referência para o refinamento das informações oferecidas pela Instituição ao público, usuário e solicitante.

Em agosto de 2023, a Enap recebeu o relatório final de avaliação da CGU, elaborado com base na supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Durante esse processo, a Auditoria Interna da Enap, que na ocasião era responsável pelas atividades de ouvidoria, foi avaliada. O trabalho da CGU se fundamentou em premissas-chave, incluindo a ampliação do diálogo entre o Estado e a sociedade, a melhoria da governança, a gestão eficiente dos serviços prestados, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

A partir dessa avaliação, a CGU emitiu algumas recomendações, destacando-se entre elas a necessidade de avaliar a possibilidade de reestruturar o organograma da Enap para tornar a Ouvidoria uma unidade autônoma, e a adequação das atividades da Ouvidoria às exigências da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 116/24. Isso inclui o acompanhamento das melhorias nos serviços sugeridas pelos cidadãos e o mapeamento das necessidades de ampliar a transparência sobre os temas mais recorrentes.

Além disso, foi recomendada a implementação de medidas para garantir que a Ouvidoria dispusesse de um espaço físico próprio, adequado para oferecer um atendimento seguro, acessível e protegido para os denunciante. Também foi sugerido que a acessibilidade da página da Ouvidoria fosse aprimorada, com a inclusão de informações como e-mail, telefone e endereço para atendimento presencial. A adequação do sítio eletrônico da Enap à transparência exigida pela Portaria CGU nº 116/2024, também foi apontada como uma ação necessária, bem como a adoção de medidas para proteger os denunciante, conforme o Decreto nº 10.153/2019. Essas medidas envolvem, entre outras ações, a pseudonimização dos dados antes de seu encaminhamento para a apuração e o uso do módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR.

Nesse sentido, ainda em 2023 houve a realocação de cargos e a designação formal da Ouvidora por meio da Portaria da Enap nº 512, de 03 de novembro de 2023, e a designação da mesma como Autoridade de Monitoramento da LAI, bem como a realocação de uma servidora da Auditoria Interna para a unidade de Ouvidoria.

Dessa forma, o ano de 2024 foi o primeiro ano de atividades da Unidade de Ouvidoria da Enap (que incorpora as atribuições do SIC), desde a criação do Órgão em 1980, uma vez que essas atividades eram exercidas até 2023 pela Auditoria Interna.

A força de trabalho da Ouvidoria da Enap até agosto de 2024 era composta apenas por 2 servidoras. Atualmente a equipe de trabalho é composta por 4 colaboradoras: uma Ouvidora, 2 servidoras efetivas da Enap, 1

terceirizada.

1. Análise quantitativa e qualitativa das demandas do SIC e da Ouvidoria de 2024

Conforme relatórios extraídos da Plataforma Fala.BR (Anexo I), a Enap recebeu no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, **109 Pedidos de Acesso à Informação e 625 manifestações na Ouvidoria.**

1.1 Tempo médio de resposta da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão

Em 2024, conforme quadro abaixo, o prazo médio de resposta do SIC foi de 11,88 dias e da Ouvidoria, 5,8.

- A média histórica dos órgãos e entidades é de 12,68 dias no SIC e na Ouvidoria, 7,58.
- A média histórica da Enap é de 11,98 dias no SIC e na Ouvidoria, 9,37.

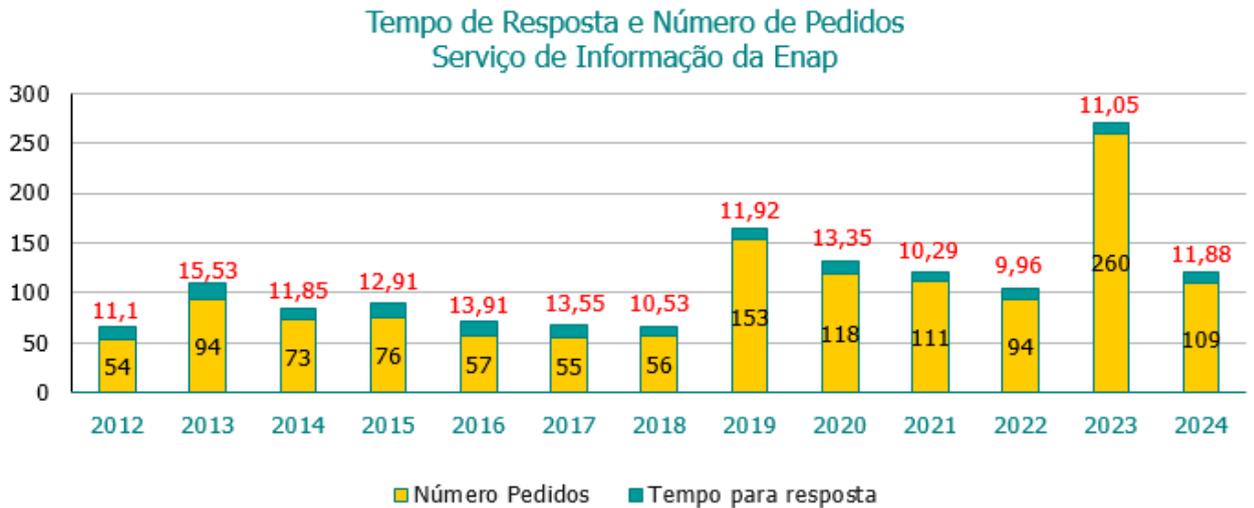
Comparação dos números dos Pedidos e Manifestações de 2023, 2024 e Médias Históricas do Tempo de Resposta



1.2 Tempo de Resposta da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão e Número de Pedidos (Ouvidoria e SIC, série histórica)

O número de pedidos tem aumentado, especialmente a partir de 2019, considerando o histórico da Enap, demonstrando uma tendência (barra amarela) ao longo dos anos. No entanto, especificamente quanto aos pedidos de acesso à informação, verifica-se uma diminuição entre 2023 e 2024. Muitos fatores podem explicar a queda, podendo ser mencionado a melhoria

significativa das informações no site da Enap, em cumprimento aos dispositivos do Guia de Transparência Ativa da Controladoria Geral da União, objeto de análise mais detalhada mais à frente, no presente Relatório.



Entre 2023 e 2024, houve aumento expressivo, de 156%, no número de demandas de ouvidoria (de 400 para 625). Mais uma vez, difícil avaliar precisamente a razão do aumento. No entanto, pode-se apontar a maior atividade das diversas áreas da Enap como um todo, o que consequentemente gera maior demanda para a Ouvidoria, seja com solicitações ou com outros tipos de manifestações.

O ano de 2024 foi muito eficiente para a Ouvidoria, em relação às médias de respostas dos períodos anteriores: prazo de 5,8 dias (imagem abaixo).

Destaque-se a implantação dos módulos “Triar e Tratar” da Plataforma Fala.BR, para utilização de toda a Escola. Foram feitos 2 treinamentos nos dias 14 e 21 de agosto (informações detalhadas no processo SEI nº 04600.002097/2024-62), com pontos focais de cada uma das Coordenações-Gerais da Enap. Esse processo facilitou a tramitação das demandas de Ouvidoria, em conformidade com as regras da CGU.

Tempo de Resposta e Número de Manifestações Ouvidoria da Enap



Foi notado que a partir de 2022 o número de manifestações na Ouvidoria tem aumentado em cerca de 200 pedidos ao ano.

Apesar do aumento da eficiência nos serviços, há de se considerar que outros fatores afetam o tempo de resposta das solicitações e manifestações. Assim, o tempo de resposta não é medida exclusiva da eficiência, mas tem a ver com a complexidade das características de cada demanda atendida.

Alguns fatores contribuem para que um pedido de acesso à informação ou manifestação de 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, o 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.

As fontes utilizadas para os insumos do tempo e número de demandas são coletadas de dois painéis: o "Painel Resolveu?" e o "Painel de Acesso à Informação" (Anexo I deste Relatório). Essa fonte é retirada da Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União.

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

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

2.0 Do Sistema Fala.BR e o BI do Acesso à informação e Ouvidoria na Enap

No sistema Fala.BR de Ouvidoria e de Acesso à Informação, as demandas possuem identificadores estabelecidos em Assuntos (pré-estabelecidos pela CGU), Subassuntos e TAGs, criados pela própria Ouvidoria, sendo os subassuntos um detalhamento, diante da realidade da Enap, e as TAGs, associadas às Diretorias da Enap. Esse recurso facilitou identificar as maiores incidências de demandas.

Em 2024, os Subassuntos mais demandados diziam respeito à emissão de Certificados dos Cursos da EV.G e solicitações de alteração de cadastro nos sistemas da Enap.

Na prática, as demandas relacionadas aos sistemas de cursos têm se repetido. Problemas no formulário de cadastro, solicitação de certificados que não foram visualizados na EV.G e no SUAP, pessoas que não conseguem efetivar o cadastro. A solicitação de Certificado de curso realizado, portanto, é um dos principais serviços e pontos de interesse do usuário-cidadão na Enap.

Existe também uma incidência de solicitação de certificados antigos, como os da ESAF e aqueles dos cursos de formação. Esses documentos podem ou não ser encontrados nas bases de dados existentes e podem não aparecer nos sistemas, demandando um maior tempo de verificação nas áreas competentes.

A Ouvidoria sugere uma maior clareza na orientação ao usuário sobre os cadastros de cursos, a diferença entre SUAP e EV.G e os passos para a obtenção imediata dos certificados, visto que muitos cidadãos não antecipam o certificado para que o documento esteja apto para *download*. Outro grupo de Subassuntos mais demandados são os dos candidatos do MBA da Enap e o Subassunto "Discordância do Resultado da Seleção". Isso demonstra que as seleções de 2024 foram objeto de análise na Ouvidoria, especialmente quanto à forma como as seleções foram divulgadas ou a respeito de clareza nos critérios adotados. Essas demandas englobam também a Certificação em Licitações e Contratos, além da Pós-graduação Lato Sensu da Enap.

O terceiro grupo de demandas foi de "Informações sobre cursos" e "Cursos de Escolas de Governo". São dúvidas sobre como se inscrever nos cursos, quando um curso irá acontecer ou como funcionam os cursos na Enap.

Assuntos e Subassuntos mais demandados em 2024

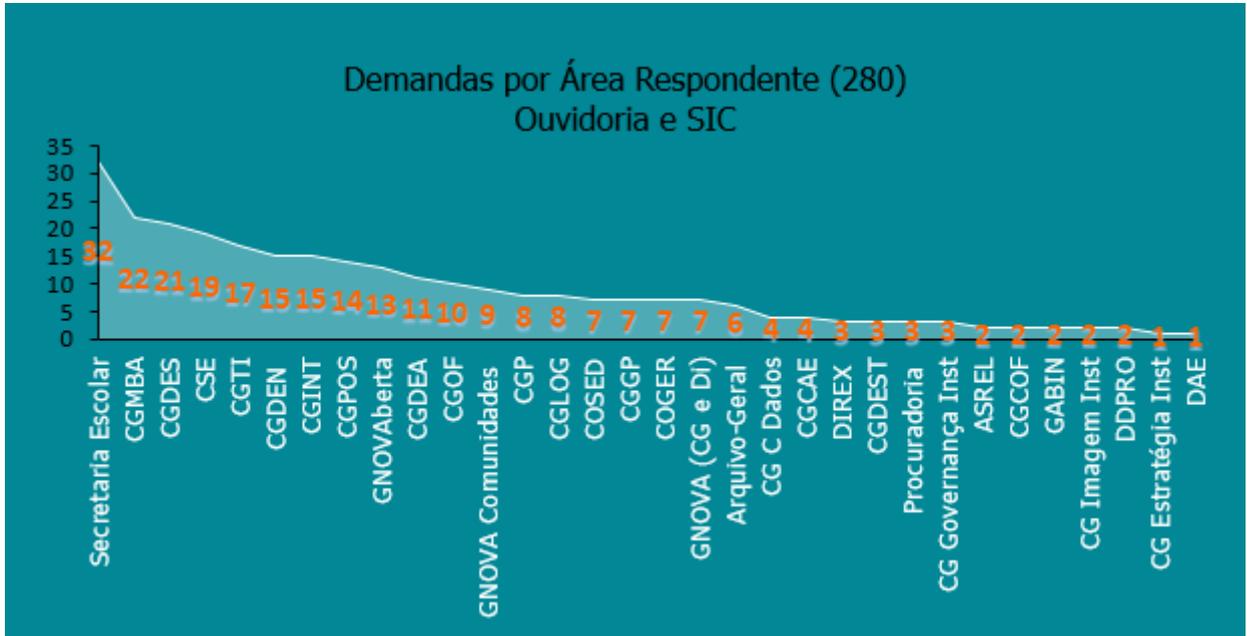
Assunto	Subassunto	n. manif.	Diretorias
Certificado ou Diploma	Solicitação de Certificado de Curso	79	DGC
Certificado ou Diploma	Certificado não disponível no portal	43	DGC
Serviços e Sistemas	Dificuldade de Inscrição em Curso (Erro no sistema)	33	DGC
Educação Superior	Pós-graduação lato sensu na Enap	26	DEX
Processo seletivo na Enap	Discordância do resultado da seleção	22	Áreas de Curso
Outros em Educação	Certificações Profissionais	20	DDPRO
Outros em Educação	Fora de competência relativo a Escolas e Educação	19	F. Competência
Educação Profissionalizante	Cursos de escola de governo	18	Áreas de Curso
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	18	Áreas de Curso
Atendimento	Informação imprecisa	17	Ouvidoria
Certificado ou Diploma	Correção de Certificado	17	DGC
Serviços e Sistemas	Problemas no acesso aos cursos	16	DGC
Cadastro	Dificuldade na Inscrição	14	DGC
Acesso a Informação	Acesso a banco de dados	13	DGC
Educação Profissionalizante	Sugestão de novo curso	13	DDPRO
Educação Superior	Mestrado na Enap	13	DAE
Serviços e Sistemas	Login na EV.G	12	DGC
Matrículas	Negativa de matrícula	12	DDPRO
Certidões e Declarações	Direito de Petição	12	Áreas da Enap
Educação Profissionalizante	Problema no conteúdo do curso	11	DDPRO
Cadastro	EV.G	11	DGC
Processo seletivo na Enap	Informações sobre Processo Seletivo na ENAP	11	Áreas de Curso
Serviços e Sistemas	Sistemas educacionais (EV.G)	10	DGC
Educação Superior	Doutorado na Enap	10	DAE
Acesso a Informação	Arquivos da Enap	10	DGC
Total da amostra (subassuntos mais demandados)		480	

3. Unidades Demandadas em razão das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação

Considerando o total de demandas recebidas entre janeiro e dezembro de 2024, a figura abaixo ilustra os pedidos de acesso à informação e as manifestações de Ouvidoria demandados para as áreas (280 demandas, de um total de 734, o que corresponde a 38%. O que significa que a própria Ouvidoria se encarregou de responder todo o restante – 62%.

Para 2025 serão assentadas apenas as Coordenações-Gerais nesse campo. Porém, na contagem de 2024, foram assentadas algumas coordenações setoriais, dentro das Coordenações-Gerais, por serem muito demandadas e terem um atendimento específico. Essas unidades demandadas são nomeadas “áreas respondentes”. Ou seja, áreas que foram demandadas pela Ouvidoria.

3.1. Unidades demandadas pela Ouvidoria e Serviço de Informação da Enap



Legenda: Secretaria Escolar (32); Coordenação-Geral de Especialização e MBA (22); Coordenação-Geral de Experiências de Aprendizagem Síncronas (CGDES, 21); Central de Serviços da Enap (CSE e COSED, 19); Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI, 17); Coordenação-Geral de Gestão das Diretrizes de Aprendizagem e Ensino (CGDEN, 15); Coordenação-Geral de Formação Inicial (CGINT, 15); Coordenação-Geral de Pós-Graduação Stricto Sensu (CGPOS, 14); Coordenação-Geral de Inovação Aberta (GNOVA Aberta, 13); Coordenação-Geral de Experiências de Aprendizagem Assíncronas (CGDEA, 11); Coordenação-Geral de Orçamento e Finanças (CGOF, 10); Coordenação-Geral de Gestão do Conhecimento e Comunidades para Inovação (GNOVA Comunidades, 9); Coordenação-Geral de Pesquisa (DCP, 8); Coordenação-Geral de Logística e Contratos (CGLOG, 8); Coordenação de Sistemas Educacionais (COSED, 7); Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGP, 7); Corregedoria (COGER, 7); Diretoria e Coordenação-Geral de Inovação (GNOVA, 7); Arquivo-Geral (6); Coordenação-Geral de Ciência de Dados (CGC de Dados, 5); Coordenação-Geral de Capacitação de Altos Executivos (CGCAE, 5); Diretoria Executiva (DIREX, 3); Coordenação-Geral de Desenvolvimento Estratégico (CGDEST, 3); Procuradoria Federal (Procuradoria, 3); Coordenação-Geral de Governança Institucional (Coordenação-Geral de Governança Inst, 3); Assessoria de Relações Institucionais (ASREL, 2); Coordenação-Geral de Cooperação Federativa (CGCOF, 2); Gabinete da Presidência da Enap (GABIN, 2); Coordenação-Geral de Imagem Institucional (CG Imagem Inst, 2); Diretoria de Desenvolvimento Profissional (DDPRO, 2); Coordenação-Geral de Estratégia Institucional, 1) e Diretoria de Altos Estudos (DAE, 1).

Na consideração do gráfico acima, do grupo de 280 pedidos respondidos pelas áreas técnicas, as áreas mais demandadas foram: a Secretaria Escolar (32), Coordenação-Geral de Especialização e MBA (22); Coordenação-Geral de Experiências de Aprendizagem Síncronas (CGDES, 21); Central de Serviços da Enap (CSE e COSED, 19); Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI, 17); Coordenação-Geral de Gestão das Diretrizes de Aprendizagem e Ensino (CGDEN, 15); Coordenação-Geral de Formação Inicial (CGINT, 15); Coordenação-Geral de Pós-Graduação Stricto Sensu (CGPOS, 14); Coordenação-Geral de Inovação Aberta (GNOVA Aberta, 13).

Mais uma vez, importante salientar que, para a análise de 2025 o campo "responsável pela resposta" acusará apenas as Coordenações-Gerais. Como identificador de área, a Enap ativou o campo "Tag" na Plataforma Fala.BR, que indica as Diretorias. O registro dos "Subassuntos" em determinados campos

“Assuntos” no Fala.BR em 2025 irá facilitar a contagem da incidência de assuntos nas áreas da Enap.

3.2 Proporção das Respostas (áreas responsáveis pelas respostas)



* Áreas que elaboraram e emitiram resposta às demandas de Ouvidoria e do SIC. Das 734 demandas de 2024 (109 pedidos e 632 manifestações):

280 foram respondidos e tratados nas áreas;

Atendimentos respondidos na Ouvidoria (399) e no SIC (20).

20 arquivadas (Ouvidoria);

A sigla *da ab* significa demandas arquivadas e áreas em branco no Sistema em relação ao campo “área responsável”. Áreas em branco (11);

3.3 Percentual não Demandado

O percentual não demandado significa a consideração dos pedidos e manifestações que não foram provocados às áreas, o que representa um grau de autonomia para a resposta.



3.4 Demandas Recorrentes e Sugestões de Melhoria

Tendo em vista a análise dos assuntos recorrentes, enfatizamos temas de atenção para a Enap de maneira a diminuir o número de demandas e provocações às Áreas.

Diretoria de Gestão Corporativa:

- a) Diferença entre SUAP e Plataforma EVG;
- b) Como antecipar conclusão de certificado;
- c) Intervalo de tempo especificado no certificado;
- d) Alteração de nome e cadastro;

Sugestão: manual simples de SUAP e EVG com ênfase em Certificado

Diretoria de Desenvolvimento Profissional:

- a) Informações sobre cursos da Enap e Temas de cursos;
- b) Negativas de Matrícula, sugestões de novos cursos e cursos sob medida.

Sugestão: ter um canal institucionalizado para cursos na Enap, um catálogo da EV.G, assim com a ampliação de oferta de cursos presenciais.

A Certificação da CGDEN sobre Licitações e Contratos foi muito demandada, mostrando o interesse do cidadão no assunto.

Diretoria de Educação Executiva:

- a) Pós-Graduação Lato Sensu (MBA e Especialização);
- b) Cursos de Formação e CNU;
- c) Processos seletivos na DEX.

Sugestão: Caso haja lacunas nos Editais, elaborar melhorias, especialmente na publicação dos aprovados fase a fase. Para os cursos de formação, um canal de atendimento com a Coordenação-Geral.

Diretoria de Inovação:

- a) Semana da Inovação;
- b) Concurso Inovação.

Sugestão: As demandas do Concurso e histórico de Concurso Inovação demandaram à equipe Gnova arquivos sobre o Concurso. A Semana da Inovação gera demandas tendo e vista a visibilidade do evento.

4. Denúncias e Recursos

4.1 Recursos nos pedidos de acesso à informação

Protocolo e Dia do Recurso	Prazo total para a resposta conclusiva	Última Instância	Motivo
03005.010317/2024-88, 17/01/2024	9 dias	Primeira, DGC	Lista dos Diretores da Enap de 1999 a hoje em dia
03005.004970/2024-16, 24/01/2024	16 dias	Primeira, GNova DI	Processos Administrativos Ciclo de Participação Digital (com o MGI)
18002.002644/2024-63, 08/04/2024	19 dias	Primeira, DGC	Cargos vagos de servidores e informações sobre o concurso na Enap

18002.003540/2024-76, 26/04/2024	10 dias	Primeira, DGC	Cópia integral de documento SEI para Exames Periódicos
18002.005280/2024-73, 21/06/2024	16 dias	Primeira, GNova DI	Inclusão de termo no Repositório da Enap
18002.006122/2024-31, 09/07/2024	7 dias	Primeira, Gabinete, Arquivo Geral (DGI)	Lista de Diretores da Enap
18002.005905/2024-05, 01/08/2024	32 dias	Primeira, Coordenação -Geral de Governança Institucional	Cursos e cursistas da Enap (Gestão, vários itens)
18002.005905/2024-05, 06/08/2024	38 dias	Segunda, Diretoria de Desenvolvimento Profissional	Passagem do espaço da ESAF ao Ministério da Defesa
18002007124202447, 14/08/2024	5 dias	Primeira, Gabinete da Presidência	Atendimento de formação ante aos consórcios intermunicipais

4.2 Tipos de manifestação recebidas



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

Das 39 denúncias apresentadas:

22 Comunicações, dessas, 11 eram fora de competência da Enap.

17 Denúncias, sendo 11 fora de competência.

Muitos usuários da plataforma Fala.BR confundem a Enap com o Inep, por exemplo, além de encaminharem assuntos diversos sobre problemas ocorridos em escolas municipais, ou ainda assuntos variados ligados ao Governo Federal.

5. Transparência Ativa

Em 2024 houve um esforço da Autoridade de Monitoramento da LAI em acompanhar e corrigir ponto a ponto os itens exigidos no Guia de Transparência Ativa da CGU. Esse trabalho, realizado junto à Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, conquistou o cumprimento de todos os itens de Transparência Ativa exigidos pela CGU para a Enap.



Fontes:

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

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

5.2 Estruturação da Ouvidoria e divulgação interna dos trabalhos por ela realizados

Avanços estruturais no ano de 2024:

- espaço físico definido, no 2º andar do prédio principal, após ter permanecido junto ao Gabinete da Presidência até meados do ano;
- aumento no número de servidoras: de 2, para 4;
- utilização do módulo específico para triagem e tratamento das demandas de ouvidoria, incluindo as denúncias, na Plataforma Fala.BR;
- treinamento interno sobre utilização da Fala.BR, para usuários com perfil colaborador, que são os pontos focais de todas as áreas técnicas;
- cadastramento de assuntos, subassuntos e tags adequados e pertinentes ao universo da Enap; (Essa ação melhorará a padronização dos temas demandados, possibilitando uma avaliação mais efetiva de problemas recorrentes e possibilidades de melhoria);

- inserção dos e-mails recebidos pelo SIC e pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR;
- estabelecimento de indicadores de efetividade do trabalho para a Ouvidoria;
- trabalho em conjunto com a CGTI, no conteúdo do site, de forma a garantir conformidade com o Guia de Transparência Ativa da CGU;
- monitoramento da abertura das bases de dados previstas no novo Plano de Dados Abertos - PDA 2024-2026;
- elaboração de relatórios mensais, mostrando as demandas de Ouvidoria e do SIC, com seus respectivos assuntos, subassuntos e Diretorias envolvidas;
- desenvolvimento, com o suporte da CGTI e da própria CGU, de um painel de dados BI, para melhor gestão das demandas de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação;
- autoavaliação, conforme Modelo de Maturidade em Ouvidoria da CGU;
- divulgação da Ouvidoria junto aos servidores em e-mail, com os principais trabalhos desenvolvidos e os quantitativos, além de participação em evento promovido pelo Comitê de Integridade.

6. Conclusão

O relatório da Ouvidoria e Serviço de Informação da Enap demonstra o serviço permanente de institucionalização da área.

Graças à renovação da equipe, proporcionada pela Enap, o esforço tem sido recompensado.

Assim, de posse das evoluções aferidas em 2024, existe a tendência dos serviços se desenvolverem ainda mais, para o atendimento ao cidadão, demandante e usuário.

Anexo - Detalhamento das demandas de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação

Diretoria de Gestão Corporativa - 295 Demandas		
Assunto	Subassunto	
Certificado ou Diploma	Solicitação de Certificado de Curso	57
Serviços e Sistemas	Dificuldade de Inscrição em Curso (Erro no sistema)	29
Certificado ou Diploma	Certificado não disponível no portal	29
Outros Assuntos e Subassuntos		25
Serviços e Sistemas	Problemas no acesso aos cursos	17
Certificado ou Diploma	Correção de Certificado	14
Cadastro	Dificuldade na inscrição em curso	14

Serviços e Sistemas	Sistemas educacionais (EV.G e SUAP) - 3 SUAP	12
Serviços e Sistemas	Login na EV.G	10
Serviços e Sistemas	Login no portal do aluno (portal Enap)	7
Certidões e Declarações	Direito de petição (Declaração)	7
Certificado ou Diploma	Certificado ESAF	7
Cadastro	Alteração Cadastral	7
Outros em Administração	Gestão corporativa e área meio	6
Acesso à informação	Arquivos da Esaf	6
Acesso à informação	Acesso a banco de dados	5
Recursos Humanos	Informações Funcionais	5
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	5
Cadastro	Área do aluno (portal Enap)	5
Acesso à informação	Arquivos da Enap	4
Cadastro	EV.G	4
Matrículas	Problema no formulário de matrícula	4
Site do Órgão	Problema em conteúdos do site	4
Educação Profissionalizante	Problema no conteúdo do curso	3
Acesso à informação	Informação Pessoal sob a Guarda da Enap	3
Atendimento	Morosidade no atendimento	3
Serviços Públicos	Serviços na Enap	3

Diretoria de Desenvolvimento Profissional - 115 Demandas		
Assunto	Subassunto	
Outros em Educação	Certificações Profissionais	21
Educação Profissionalizante	Cursos de escola de governo	13
Certificado ou Diploma	Solicitação de Certificado de Curso	11
Matrículas	Negativa de Matrícula	11
Educação Profissionalizante	Sugestão de Novo Curso	9
Educação Profissionalizante	Solicitação de desenvolvimento de cursos sob medida	6
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	6
Educação Profissionalizante	Problema no conteúdo do curso	6
Serviços e Sistemas	Sistemas educacionais (EV.G)	3
Certificado ou Diploma	Certificado não disponível no portal	3
Acesso à Informação	Arquivos da Enap e Acesso a Banco de dados	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	Acessibilidade nos cursos da Enap	2
Processo Seletivo	Discordância dos critérios de seleção	2
Processo Seletivo	Informações sobre Processos Seletivos na Enap	2
Matrículas	Matrícula no SUAP	2
Cadastro	Negativa de Inscrição	2
Outros assuntos/ subassuntos		10

Diretoria de Educação Executiva - 90 Demandas		
Assunto	Subassunto	
Educação Superior	Pós-graduação lato sensu na Enap	24

Processo Seletivo	Discordância dos critérios de seleção	19
Concurso	Curso de formação de servidor	7
Processo Seletivo	Informações sobre Processo Seletivo na ENAP	6
Educação Profissionalizante	Aperfeiçoamento e formação de Carreiras	5
Concurso	CNU - Curso de Formação	5
Educação Profissionalizante	Sugestão de novo curso	3
Acesso à informação	Acesso a documentos internos/preparatórios e Banco de Dados	3
Acesso à informação	Arquivos da Enap	2
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	2
Matrículas	Negativa de Matrícula	2
Outros Assuntos e Subassuntos		12

Ouvidoria, SIC e Fora de Competência - 51 Demandas			
Assunto	Subassunto	TAG	
	Fora de competência relativo a Escolas e Educação		1
Outros em Educação		Fora de Competência	9
Serviços Públicos	Competência Externa	Fora de Competência	5
Atendimento	Informação Imprecisa	Ouvidoria	5
Outros em Administração	Outras unidades da federação	Fora de Competência	5
Dados Pessoais - LGPD	Exposição de dados pessoais sem assunto	Ouvidoria e Fora de Competência	2
Conduta Ética		Ouvidoria	2
Acesso à informação	Arquivos da Enap	Serviço de Informação ao Cidadão-SIC	1
Certificado ou Diploma	Certificado ESAF	Ouvidoria	1
Concurso	CNU - Curso de Formação	Fora de Competência	1
Serviços Públicos	Competência Externa	Ouvidoria	1
Assédio sexual	Conduta de natureza sexual	Fora de Competência	1
Outros em Administração	Gestão corporativa e área meio	Fora de competência	1
Acesso à informação	Informação sobre andamento de processos	Ouvidoria	1
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	Fora de Competência	1
Outros em Administração	Outras unidades da federação	Ouvidoria	1
Outros em Administração	Outras unidades da federação	Serviço de Informação ao Cidadão-SIC	1
Agente Público	Pesquisa sobre servidores	Ouvidoria	1
Serviços e Sistemas	SOUGOV	Fora de Competência	1
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem		Fora de Competência	1

Secretaria Digital - 44 Demandas		
Assunto	Subassunto	
Certificado ou Diploma	Certificado não disponível no portal	7
Certificado ou Diploma	Solicitação de Certificado de Curso	6
Cadastro	Alteração Cadastral	3
Certificado ou Diploma	Certificado ESAF	3

Acesso à informação	Informação pessoal sob a guarda da Enap	3
Serviços e Sistemas	Problemas no link dos cursos	3
Cadastro	Área do aluno (portal Enap)	2
Serviços e Sistemas	Dificuldade de Inscrição em Curso (Erro no sistema)	2
Cadastro	EV.G	2
Serviços e Sistemas	Login na EV.G	2
Acesso à informação	Arquivos da Esaf	1
Certificado ou Diploma	Correção de Certificado	1
Certidões e Declarações	Direito de petição (Declaração)	1
Atendimento	Informação Imprecisa	1
Educação Profissionalizante	Informações gerais sobre cursos e eventos	1
Matrículas	Matrícula na EVG	1
Atendimento	Morosidade no atendimento	1
Educação Profissionalizante	Problema no conteúdo do curso	1
Matrículas	Problema no formulário de matrícula	1
Serviços e Sistemas	Problemas no acesso aos cursos	1
Serviços e Sistemas	SOUGOV	1

Diretoria de Inovação - 37 Demandas		
Assunto	Subassunto	
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Semana da Inovação	5
Bibliotecas	Pesquisa nas fontes da Enap	4
Concurso	Concursos/Premiações da Enap	3
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Projetos de Inovação	3
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Repositórios e fontes da Enap	3
Acesso à informação	Arquivos da Enap	2
Certificado ou Diploma	Certificado não disponível no portal	2
Certidões e Declarações	Direito de petição (Declaração)	2
Certificado ou Diploma	Solicitação de Certificado de Curso	2
Processo Seletivo	Informações sobre Processo Seletivo na ENAP	1gu2
Bibliotecas	Repositório	2
Outros Assuntos e subassuntos		7

Anexo 2 - Equipe da Ouvidoria no ano de 2024

Adriana Sobral Barbosa Mandarino – Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI

Andréa Cacilda Melo da Silva

Marcela Coimbra de Albuquerque

Patrícia Dias de Brito