

Núcleo de Atendimento ao Procurador Institucional (NAPI)

3º ABMES

Março de 2018

15/03/2017

O que é o Napi? Quais são as suas atribuições? (1)

O NAPI é um canal de atendimento complementar ao Fale Conosco MEC, que tem por atribuições:

- Atender presencialmente procuradores institucionais ou representantes de instituições de ensino superior, legalmente habilitados, que tenham protocolado demanda no Fale Conosco MEC, mas não obtiveram resposta satisfatória;
- Responder as reclamações protocoladas no Fale Conosco MEC a respeito do atendimento oferecido pela empresa prestadora do serviço Fale Conosco;

O que é o Napi? Quais são as suas atribuições? (2)

- Fornecer à empresa prestadora do serviço de atendimento Fale Conosco as orientações necessárias para a elaboração de respostas aos assuntos de competência da SERES/MEC;
- Providenciar o atendimento a demandas que contenham solicitações de procedimentos realizados por funcionários da SERES lotados em suas áreas técnicas;
- Encaminhar às áreas técnicas da SERES questionamentos cujas respostas exijam conhecimento especializado e que não requeiram o envio de correspondência formal, por via postal, ao órgão.

O que é o Fale Conosco MEC? Quais as suas atribuições? (1)

O Fale Conosco MEC é um serviço terceirizado prestado pela empresa especializada Call - Contact Center, contratada pelo Ministério da Educação para prestar atendimento ao público por via telefônica (0800616161) ou eletrônica (<https://mec-cube.call.inf.br/auto-atendimento>), cabendo-lhe:

- Responder demandas sobre assuntos que já possuam resposta ou procedimento conhecido e validado pela SERES na Base de Conhecimento do Fale Conosco;

O que é o Fale Conosco MEC? Quais as suas atribuições? (2)

- Receber demandas sobre assuntos que não possuam procedimento ou resposta disponível na Base de Conhecimento do Fale Conosco e encaminhá-la ao NAPI para providenciá-la;
- Receber demandas que contenham solicitações de procedimentos, elaboração de declarações, ou tratamento específico realizado por funcionários da SERES especializados, quando couber;
- Encaminhar ao NAPI as reclamações protocoladas por usuários do serviço de atendimento.

Tipos de demandas passíveis de encaminhamento à SERES via Fale Conosco MEC (1)

- Solicitações de alterações de menor relevância no e-MEC;
- Requerimentos de alteração de dados cadastrais no e-MEC, quando couber;
- Pedidos de orientação sobre dificuldades relacionadas ao e-MEC;
- Pedidos de orientação sobre atos, normas e procedimentos relacionados à regulação e à supervisão do ensino superior, desde que não exijam análise e parecer sobre a aplicação da legislação educacional em vigor, competência exclusiva do CNE;
- Pedidos de esclarecimentos sobre a motivação de arquivamento ou abertura, de ofício, de processos e-MEC;

Tipos de demandas passíveis de encaminhamento à SERES via Fale Conosco MEC (2)

- Resolução de problemas, de competência da SERES, relacionados a eventos especiais, tais como: ENADE, CENSO, PROUNI;
- Pedidos de auxílio para a solução de problemas urgentes e que requeiram contato imediato com autoridades da SERES;
- Pedidos de verificação do trâmite de processos protocolados no e-MEC cujo fluxo esteja muito demorado ou fora do padrão;
- Pedidos de verificação do trâmite de correspondências enviadas por via postal ou protocoladas pessoalmente no MEC cujo protocolo não esteja sendo localizado no SEI.

Como acionar o NAPI

- Por meio do protocolo de reclamação no Fale Conosco MEC, escolhendo o campo específico no CUBE <https://faleconosco-mec-cube.call.inf.br/secoes> (deve ser informado o protocolo CUBE);
- Nos casos emergenciais, pelo telefone 2022-8199, informando: nome da instituição e motivo da urgência. Se o atendimento não puder ser realizado imediatamente a ligação será retornada o mais rápido possível. Caso o assunto não seja, de fato, urgente, a instituição será orientada a aguardar o tratamento da demanda;
- Presencialmente, com ou sem agendamento prévio, nas instalações do NAPI. Os casos mais complexos serão atendidos pela coordenação do NAPI, com agendamento prévio.

Solicitações ou questões que não podem ser resolvidas pelo NAPI ou pelo Fale Conosco

- Recebimento de correspondências oficiais dirigidas a autoridades ou técnicos da SERES;
- Assuntos já submetidos a uma autoridade da SERES – via SEI, Sistema e-MEC ou qualquer outro canal oficial do MEC –, cuja resposta dependa da emissão de pareceres e/ou atos regulatórios;
- Pedidos de “agilização” do julgamento de processos de qualquer natureza em trâmite regular na SERES.

Recomendações importantes!

- Nos períodos em que o Calendário de Ingresso de Processos Regulatórios no Sistema e-MEC estiver aberto, utilizar sempre o assunto específico para o evento que estará visível na primeira tela do da SERES no Fale Conosco;
- Não protocolar mais de uma demanda para uma mesma demanda;
- Não submeter à SERES demandas que não sejam de sua competência, como por exemplo: informações sobre avaliação *in loco* e cobranças indevidas de taxa de avaliação, ENADE (competência do INEP), FIES (competência do FNDE); revalidação de diplomas estrangeiros (competência da SESU e CAPES), solicitação de interpretação de normas baixadas pelo CNE;
- Informar claramente, se for o caso, o motivo da urgência no tratamento da demanda e a data limite para que o assunto seja resolvido.



Bem-vindo ao Fale conosco do MEC

Central de Atendimento - 0800-616161

Recomendamos o navegador *Google Chrome* para melhor utilização do Portal. Outros navegadores podem não carregar todos os componentes.

Bem vindo ao Autoatendimento

Usuário

maria.chamusca

Senha

.....

Acessar

[Esqueceu a senha?](#) | [Cadastrar](#)

O cadastro é obrigatório para acessar o sistema

CAPEX - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior



FIES - Fundo de Financiamento Estudantil



FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação



INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira



SESu - Secretaria de Educação Superior



SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos



SASE - Secretaria de Articulação com os Sistemas de Ensino



SEB - Secretaria de Educação Básica



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



SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior



SETEC - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica



Gabinete do Ministro



Seções



Início

SERES - Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior





Instituições





Estudantes ou outros cidadãos

Seções

Instituições Estaduais de Ensino Superior 

Instituições Federais de Ensino Superior 

Instituições Privadas de Ensino Superior 

Instituições Filantrópicas (CEBAS) 

Elogios, sugestões ou reclamações a respeito do Fale Conosco SERES 