

**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO****RELATÓRIO DE OUVIDORIA****Exercício - 2022**

Processo nº23034.003103/2023-34

Interessado: Ouvidoria, Presidência do FNDE

À Senhora Presidente do FNDE, Fernanda Pacobahyba

O presente relatório de Ouvidoria, referente ao ano de 2022, consolida as informações relacionadas a esse setor no FNDE, com vistas a ser instrumento de gestão estratégica no âmbito da autarquia, no sentido ainda de aperfeiçoamento das políticas públicas educacionais financiadas e operacionalizadas pelo FNDE, em parceria com Estados, Municípios e o Distrito Federal. As informações consolidadas neste relatório são típicas de manifestações encaminhadas pelos diversos usuários dos sistemas disponibilizados pelo Governo Federal, no intuito de dar transparência às ações governamentais.

Importante mencionar que a construção desse relatório se deve ao atendimento de exigência legal (Lei 13.460/2017), bem como do aprimoramento das políticas públicas educacionais no âmbito do FNDE, por meio do estreitamento de laços entre os cidadãos, beneficiários dos programas e os agentes públicos que são responsáveis pela formalização, normatização e operacionalização dos diversos programas relacionados à educação.

**1. Mensagem da Ouvidoria FNDE**

A coordenação de Ouvidoria do FNDE está prevista no artigo 18 da Portaria nº 742, de 06 de Dezembro de 2022, atuando em conformidade com os normativos que compõem o Sistema de Defesa do Usuário, a saber, DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012; DECRETO Nº 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012; DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017; DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018; DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019; DECRETO Nº 10.890, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2021; LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011; LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 e LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018.

No exercício de 2022, a Ouvidoria manteve como uma de suas principais atividades a promoção de articulação com as Unidades da Autarquia, buscando os subsídios necessários à emissão de respostas às manifestações dos usuários dos serviços e políticas públicas conduzidas pelo Órgão. Considerando os normativos que versam sobre o acesso à informação e visando a transparência da gestão pública, a Ouvidoria do FNDE persegue em sua atuação a melhor interlocução com seus públicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas, efetiva ou potencialmente usuários, tendo como norte a presunção de boa-fé do usuário; fomento à desburocratização e à simplificação dos serviços; aplicação de soluções tecnológicas; utilização de linguagem simples e acessível; e, exercício permanente de empatia na busca do melhor atendimento possível.

A Ouvidoria do FNDE, no seu papel primordial de interlocução com vistas à participação social, possui natureza mediadora e conciliadora na administração de necessidades e solução de conflitos em qualquer situação apresentada, seja do público interno ou externo, vislumbrando sempre ao aprimoramento da gestão pública.

Cumpre mencionar também o tratamento de denúncias apresentadas ao FNDE. No ano de 2022 foi reafirmada a necessidade de a Ouvidoria figurar como a porta única de entrada de denúncias, visando ao correto tratamento sob os aspectos de confidencialidade, pseudonimização do denunciante, controle estatístico, tramitação, acionamento da Corregedoria quando pertinente, dentre outros. No que tange às denúncias anônimas, nos termos da IN MTCGU/OGU nº 5/2018, estas passaram a ser consideradas *comunicação de irregularidades*, não se submetendo à maioria dos critérios formalizadores das denúncias identificadas. Não obstante, a Ouvidoria tem atribuído para as comunicações de irregularidades, prazos de resposta semelhantes aos delimitados na Lei nº 13.460/2016, buscando averiguar a presença de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, com vistas à apuração da veracidade das informações apresentadas, a despeito do anonimato.

Menciona-se ainda aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOUP), ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para diagnóstico do nível de maturidade institucional das ouvidorias públicas, cujo resultado colocou a Ouvidoria do FNDE em nível aquém do esperado para um órgão de tal importância para as políticas públicas de educação. Em decorrência, foi apresentado Plano de Ação para o biênio 2022/2023, aprovado pela Portaria FNDE nº 688/2021, contendo ações de alto impacto com vistas ao aprimoramento, em amplo sentido, da atuação da Ouvidoria do FNDE. Os principais resultados obtidos no ano de 2022, frutos do plano mencionado acima são os seguintes: desenvolvimento de estudo preliminar para identificar qual o direcionamento a ser dado para as bases de dados alimentadas pela Ouvidoria, SIC e Atendimento Institucional (call center); desenvolvimento de projeto de comunicação com vistas a oferecer informações periódicas às unidades técnicas e desenvolver página no site do FNDE contendo painéis gerenciais atualizados periodicamente; elaboração de procedimento no âmbito da Ouvidoria com vistas a sistematizar e analisar dados coletados e encaminhá-los periodicamente aos gestores de serviços; desenvolvimento de projeto de identificação de perfis de usuários; desenvolvimento de projeto com vistas à implantação de pesquisa estruturada de satisfação do usuário da Ouvidoria; desenvolvimento de projeto que vise a aproximação da Ouvidoria junto aos conselhos municipais, contemplando ações de comunicação, de feedback à gestão do FNDE sobre questões pontuais e consultas periódicas sobre temas de maior criticidade; elaboração de projeto para mapeamento, formulação e aplicação de indicadores de desempenho para a Ouvidoria e Atendimento Institucional.

Por fim, esta Ouvidoria confirma seu compromisso com os cidadãos e usuários dos sistemas de transparência governamental buscando formular ações preventivas, melhoria no fluxo das solicitações e na transparência da prestação de serviços, visando uma maior celeridade e assertividade nas respostas às demandas, consubstanciando, com isso, uma maior satisfação do usuário.

**2. Objetivos da Ouvidoria FNDE****2.1 Objetivo Geral:**

Promover a interlocução entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, oportunizando um ambiente de participação e controle sociais, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas financiadas e operacionalizadas pela Autarquia, em parceria com Estados, Municípios e o Distrito Federal, inclusive quanto à simplificação e à desburocratização dos serviços prestados.

## 2.2 Objetivos Específicos:

- Possibilitar ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FNDE o legítimo exercício da participação e controle sociais;
- Disponibilizar às áreas técnicas do FNDE informações de ouvidoria que possam contribuir com a melhoria da gestão, em amplo sentido;
- Combater os desvios de finalidade oriundos da utilização de recursos disponibilizados pelo FNDE, no âmbito de seus programas.

## 3. Organograma da Ouvidoria do FNDE



## 4. Competências da Ouvidoria do FNDE

Considerando a recente aprovação do novo Regimento Interno do FNDE, por meio da Portaria nº 742 de 06 de Dezembro de 2022 e objetivando uma maior publicidade sobre as atribuições desse setor, destacam-se abaixo as competências da Coordenação de Ouvidoria e da Divisão de Tratamento da Informação:

### 4.1 Competências da Coordenação de Ouvidoria do FNDE

- I - coordenar as ações que visem à defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo FNDE, mediando conflitos e ofertando subsídios à gestão para o adequado atendimento, com base nos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- II - coordenar o processo de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria dirigidas ao FNDE, com especial atenção às denúncias e comunicações de irregularidades;
- III - coordenar o tratamento das informações obtidas a partir do processo de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de subsidiar a avaliação dos serviços prestados pelo FNDE;
- IV - coordenar as atividades de elaboração, atualização, monitoramento e avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do FNDE, em conjunto com os gestores dos serviços oferecidos pela Autarquia;
- V - coordenar o acompanhamento dos registros das manifestações dos demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos do FNDE, orientando os responsáveis pelo correto tratamento de reclamações, sugestões, denúncias e elogios recebidos;
- VI - atuar como responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) do FNDE; VII - assistir ao Presidente do FNDE na deliberação dos recursos administrativos previstos na Lei de Acesso à Informação; e
- VIII - atuar como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

### 4.2 Competências da Divisão de Tratamento da Informação da Coordenação de Ouvidoria do FNDE

- I - acolher, classificar, analisar e responder as manifestações de Ouvidoria direcionadas ao FNDE, com atenção especial às denúncias e comunicações de irregularidades, e, quando necessário, encaminhá-las à unidade técnica competente para apresentar subsídios para resposta;
- II - processar as manifestações de ouvidoria dirigidas ao FNDE e apresentar relatórios quantitativos e qualitativos à gestão para subsidiar a análise da necessidade de revisão de processos e serviços prestados pela Autarquia;
- III - acompanhar e atuar junto às áreas técnicas com vistas ao cumprimento das exigências normativas sobre transparência ativa e passiva, em especial quanto à edição e atualização do Plano de Dados Abertos (PDA);
- IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo FNDE;
- V - desenvolver e aplicar iniciativas voltadas ao fomento da participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos pelo FNDE; e
- VI - exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão de que trata a Lei de Acesso à Informação.

## 5. Composição Equipe de Ouvidoria

Colaborador	Cargo/Função	Formação Acadêmica
Carlos Alfredo Sitta Fortini	Coordenador de Ouvidoria - Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais do FNDE.	Bacharel em Comunicação Social (Publicidade e Propaganda); Especialização em Controle e Auditoria Públicos; Mestrado em Gestão Pública.
Fábricio Batista de Araújo	Chefe da Divisão de Tratamento da Informação (DITI) - Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais do FNDE.	Licenciado em Educação Física Bacharel em Administração (previsão de conclusão 2023) Especialização em Educação Mestrado em Inovação e Economia Criativa
Brisa Queiroz Martins	Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais do FNDE.	Graduação em Comunicação Social – Jornalismo e Pós-Graduação em Administração Pública
Ana Maria Sobreira Cavalca	Assistente Administrativo (terceirizado)	Bacharel e Licenciatura em História (previsão de conclusão 2023)
Antônio Barbosa Sousa Filho	Assistente Administrativo (terceirizado)	Ensino médio completo
Bárbara Moura de Oliveira	Assistente Administrativo (terceirizado)	Bacharel em Direito (previsão de conclusão 2024);
Elicicilia Santos Batista	Consultor	Bacharel em Física com ênfase em Astronomia.
Jaqueleine Gonçalves dos Santos Silva	Assistente Administrativo (terceirizado)	Bacharel em Administração (até o 5º semestre - trancado); Bacharel em Biomedicina (previsão de conclusão em 2025); Bacharel em Terapias Integrativas e Complementares (previsão de conclusão em 2022).
Rafael dos Santos Pereira	Assistente Administrativo (terceirizado)	Ensino médio completo
Ruan Lins Florêncio	Consultor	Bacharel em Engenharia Civil; Pós-graduação em MBA em gestão de Projetos (previsão de conclusão em 2023).

## 6. Resultados Ouvidoria 2022

### 6.1 Atendimento às manifestações encaminhadas à Ouvidoria

As manifestações típicas de Ouvidoria encaminhadas aos canais de atendimento no ano de 2022 se tratam das seguintes:

**Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;

**Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuário denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

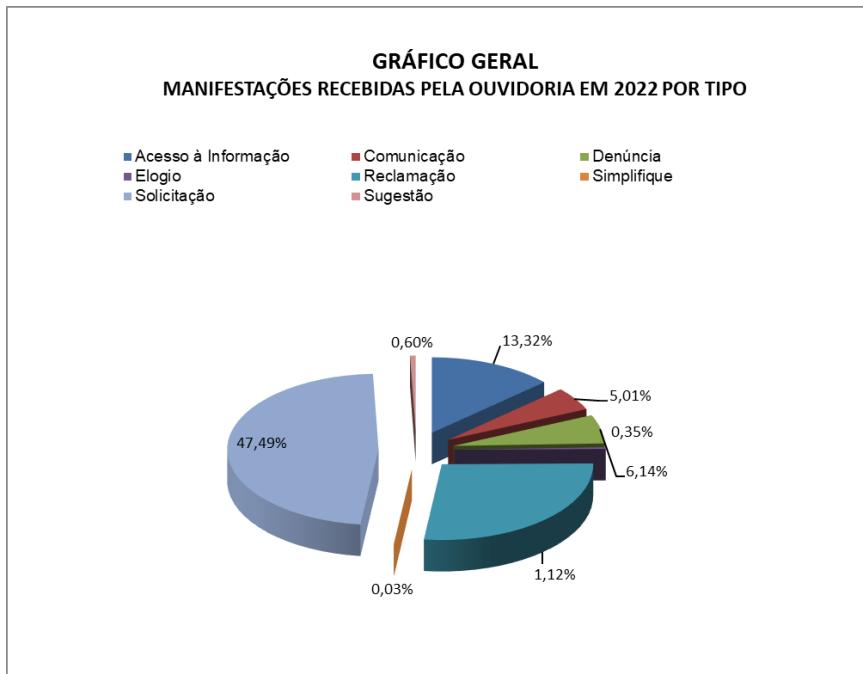
**Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

**Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

**Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuário reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

**Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

**Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

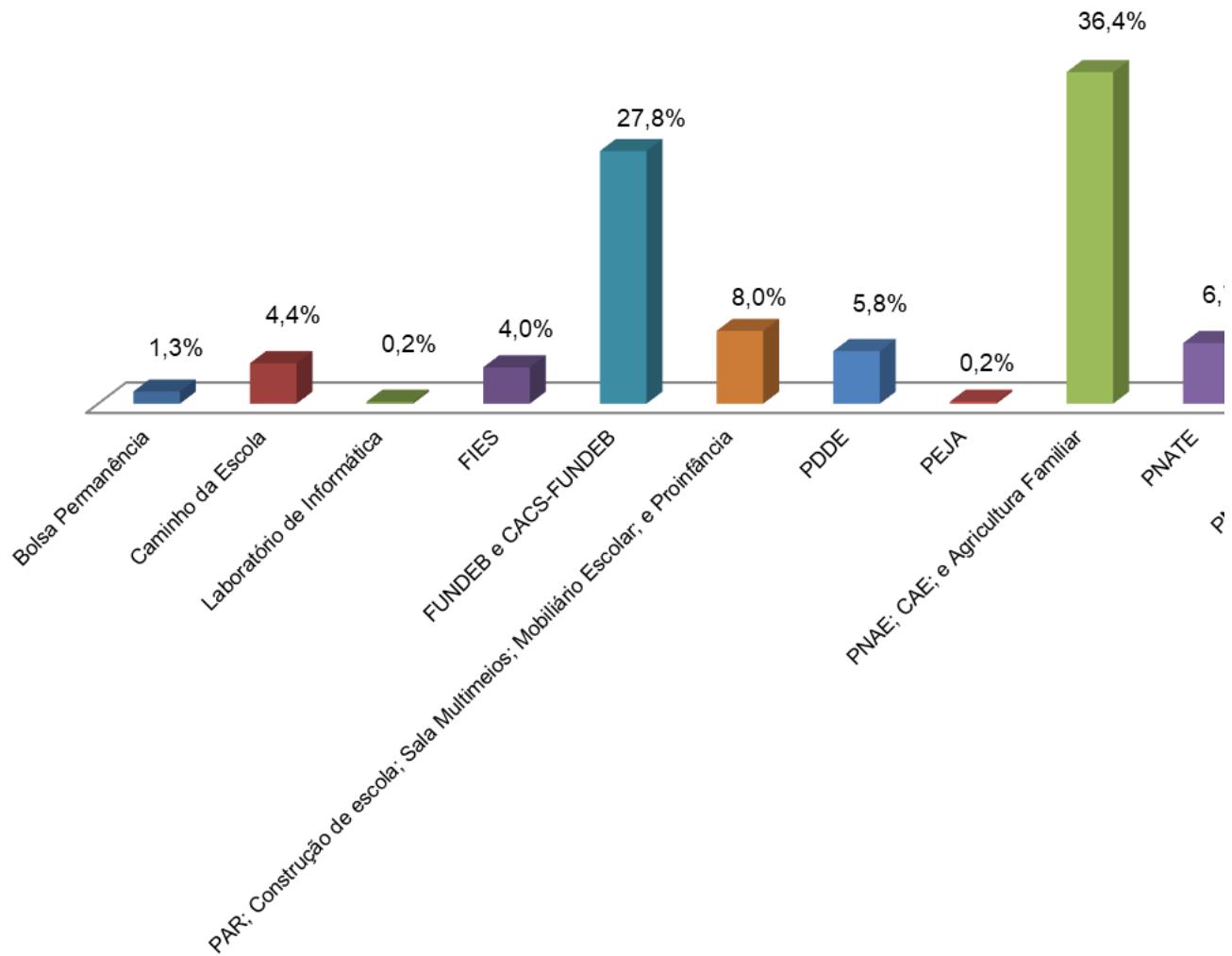


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Acesso à Informação	978	13,32%
Reclamação	1987	27,06%
Denúncia	451	6,14%
Sugestão	44	0,60%
Comunicação	368	5,01%
Elogio	26	0,35%
Simplifique	2	0,03%
Solicitação	3487	47,49%
<b>Total</b>	<b>7343</b>	<b>100%</b>

Importante mencionar que o canal de comunicação (entrada e saída de informações) é a plataforma Fala.BR. A plataforma Fala.BR se trata da principal ferramenta de gestão de demandas de ouvidoria é por meio da qual todas as manifestações são cadastradas, tratadas e respondidas. Em 2022 a Plataforma teve sua utilização consolidada para todas as unidades do FNDE, tornando mais racionais os procedimentos de tramitação, análise, apresentação de subsídios para respostas e encaminhamento das respostas aos usuários, cabendo à Ouvidoria, de forma indelegável, o recebimento e triagem das manifestações, o controle de prazos, a crítica quanto à qualidade das informações prestadas pelas unidades e o envio das respostas aos demandantes. Importante mencionar que a Plataforma Fala.BR também recepciona as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, todavia, ainda permanece centralizado no Serviço de Informação ao Cidadão o fluxo para atendimento das solicitações, os quais possuem características próprias que requerem aprofundamento da análise de viabilidade da extensão de seu uso pelas unidades do FNDE, a exemplo das manifestações de ouvidoria, sobretudo em virtude dos prazos recursais, estreitamente supervisionados pela Controladoria-Geral da União (CGU).

## 6.2 Demandas recebidas por Programas

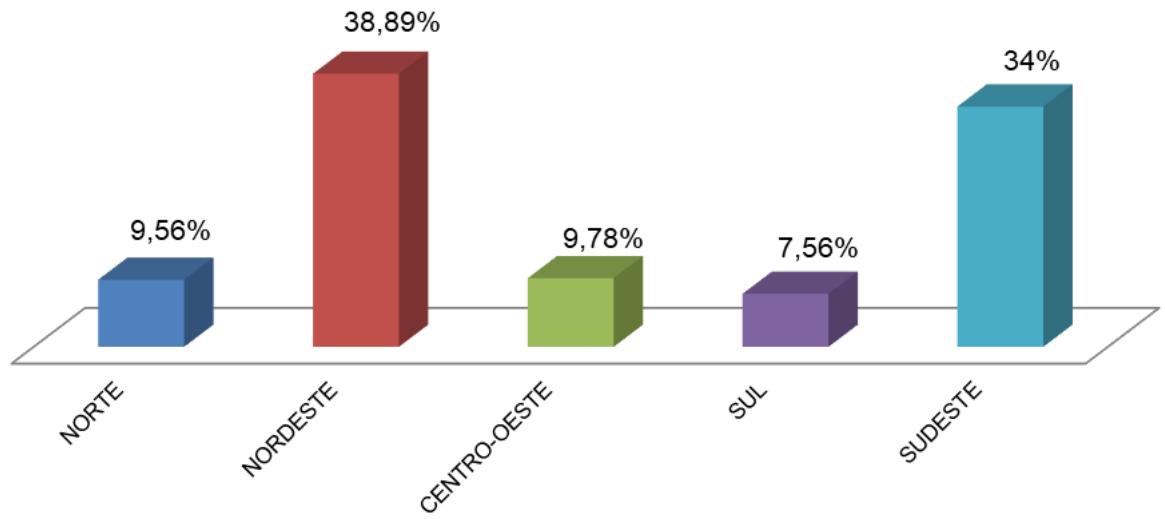
## DENÚNCIAS POR PROGRAMA



PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Bolsa Permanência	0	6	6	1,3%
Caminho da Escola	0	20	20	4,4%
Laboratório de Informática	0	1	1	0,2%
FIES	2	16	18	4,0%
FUNDEB e CACS-FUNDEB	3	122	125	27,8%
PAR; Construção de escola; Sala Multimeios; Mobiliário Escolar; e Proinfância	0	36	36	8,0%
PDDE	2	24	26	5,8%
PEJA	0	1	1	0,2%
PNAE; CAE; e Agricultura Familiar	20	144	164	36,4%
PNATE	0	30	30	6,7%
PNLD e PNBE	0	16	16	3,6%
Pregão Eletrônico	0	1	1	0,2%
Prestação de Contas e SIGPC	0	2	2	0,4%
SIOPE	1	1	2	0,4%
Não compete ao FNDE	0	2	2	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>422</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

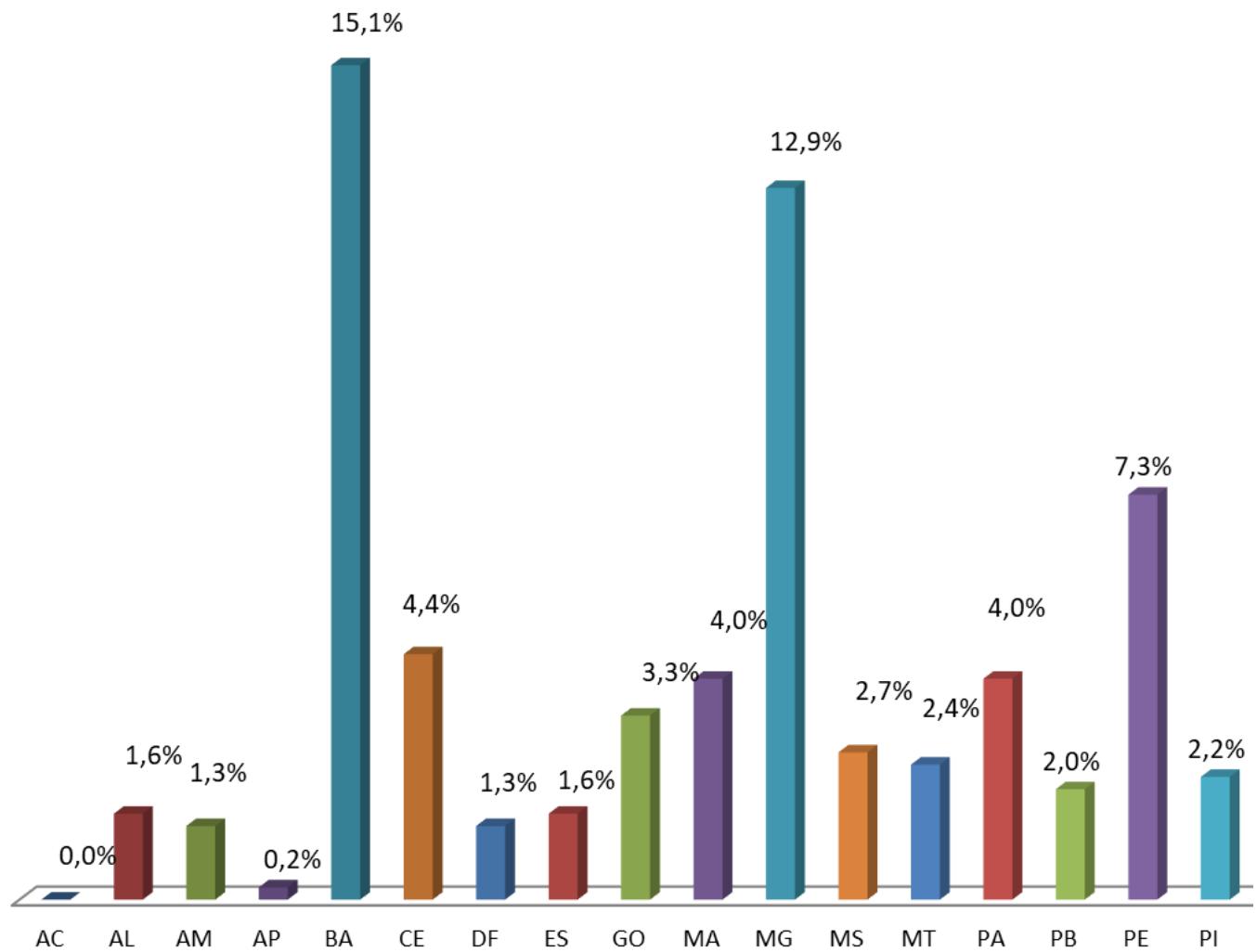
### 6.3 Denúncias por Região

## DENÚNCIAS POR REGIÃO



### 6.4 Denúncias por Estado

## DENÚNCIAS POR ESTADO



UF	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	0	0	0,0%
AL	0	7	7	1,6%
AM	0	6	6	1,3%
AP	0	1	1	0,2%
BA	2	66	68	15,1%
CE	1	19	20	4,4%
DF	0	6	6	1,3%
ES	2	5	7	1,6%
GO	0	15	15	3,3%
MA	1	17	18	4,0%
MG	1	57	58	12,9%
MS	1	11	12	2,7%
MT	0	11	11	2,4%
PA	0	18	18	4,0%

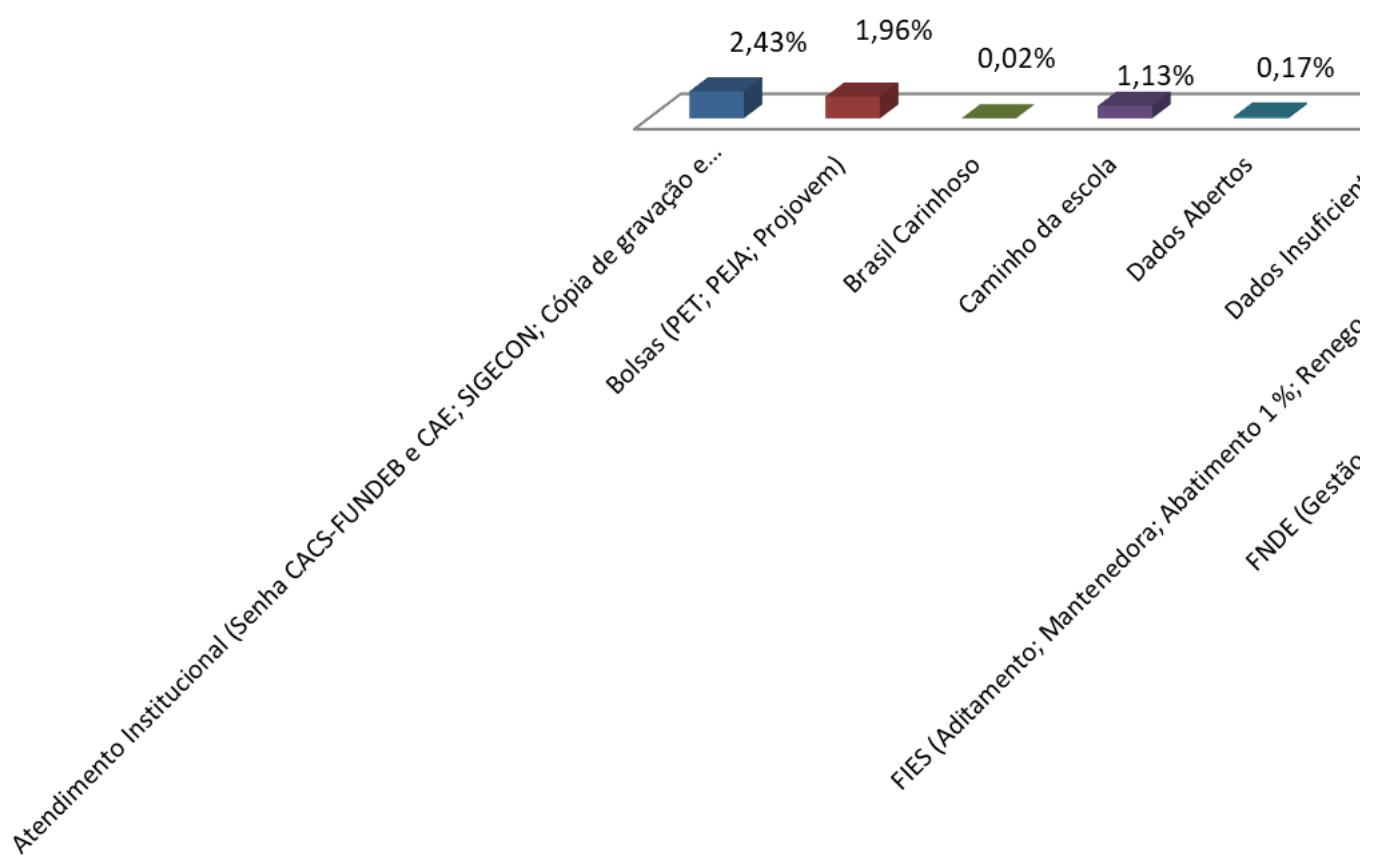
PB	0	9	9	2,0%
PE	2	31	33	7,3%
PI	2	8	10	2,2%
PR	3	7	10	2,2%
RJ	2	22	24	5,3%
RN	0	4	4	0,9%
RO	0	6	6	1,3%
RR	0	5	5	1,1%
RS	1	5	6	1,3%
SC	3	15	18	4,0%
SE	0	6	6	1,3%
SP	7	58	65	14,4%
TO	0	7	7	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>422</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

#### 6.5 Situação das Manifestações na Ouvidoria



Situação	Quantitativo	%
Concluídas	6274	98,48%
Em análise	97	1,52%
<b>Total</b>	<b>6371</b>	

#### 6.6 Manifestações de Ouvidoria por Programas

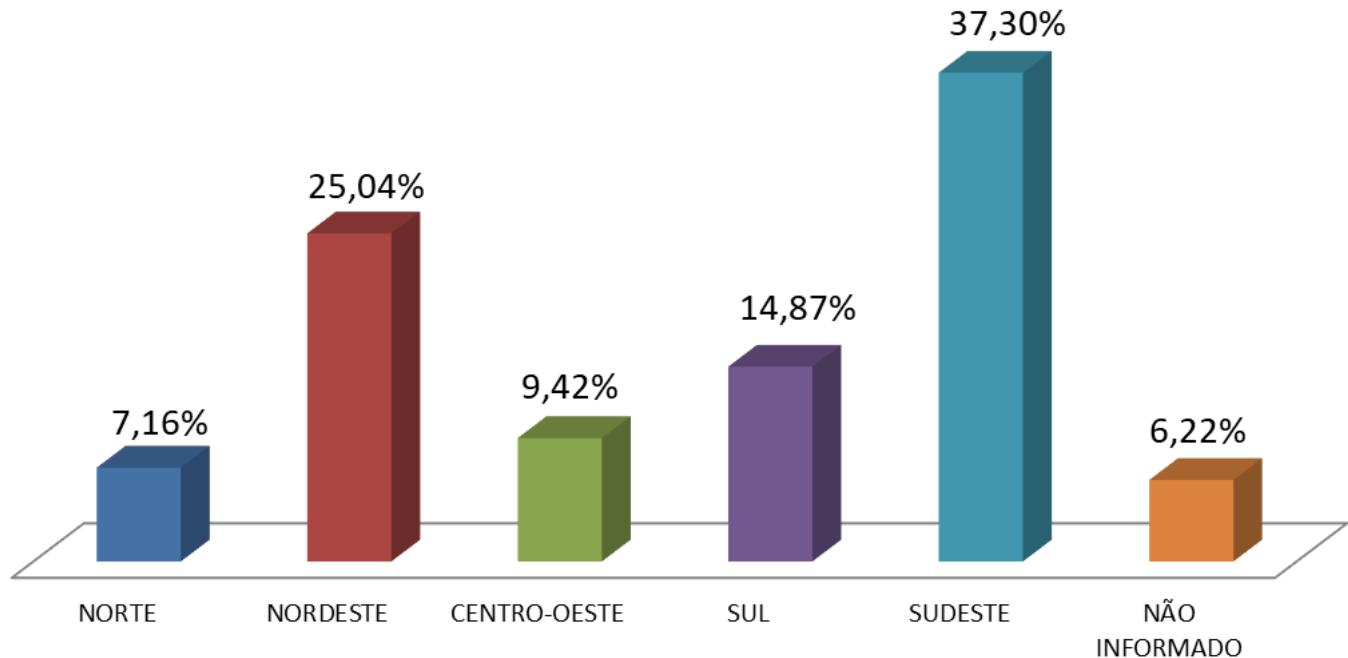


PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Atendimento Institucional (Senha CACS-FUNDEB e CAE; SIGECON; Cópia de gravação e de processo; e Fale Conosco)	1	154	155	2,43%
Bolsas (PET; PEJA; Projovem)	1	124	125	1,96%
Brasil Carinhoso	0	1	1	0,02%
Caminho da escola	0	72	72	1,13%
Dados Abertos	0	11	11	0,17%
Dados Insuficientes	0	168	168	2,64%

FIES (Aditamento; Mantenedora; Abatimento 1%; Renegociação; Novo teto; e Carência estendida)	32	3173	3205	50,31%
FNDE (Gestão de pessoas; Público interno; e Elogio	2	35	37	0,58%
Formação pela Escola e FNDE AVA	0	16	16	0,25%
FUNDEB; CACS-FUNDEB; SIOPE e Salário Educação	15	540	555	8,71%
Não Compete ao FNDE (Bolsa Família; Novo FIES; e PDDE Interativo)	0	339	339	5,32%
Obras (PAR; Proinfância; Quadras Poliesportivas; Convênio; PAR; Reforma Escolar; SIMEC; e Construção de Escola)	1	149	150	2,35%
PDDE	4	467	471	7,39%
PNAE; CAE; e Quilombola	32	261	293	4,60%
PNATE	1	75	76	1,19%
PNLD; SIMAD; e PNBE	1	406	407	6,39%
Pregão Eletrônico; Licitação; Protocolo Digital e SIGARP	2	18	20	0,31%
Prestação de Contas (SIGPC; Habilitação de novo gestor; Representação contra ex-gestor; Omissão de prestação de contas; e Prestação de Contas)	2	244	246	3,86%
PROINFO; PBLE; Tablet Educacional; Internet nas escolas; e Computador Interativo	2	20	22	0,35%
SIGEF	1	1	2	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>6274</b>	<b>6371</b>	<b>100,0%</b>

#### 6.7 Manifestações de Ouvidoria por Região

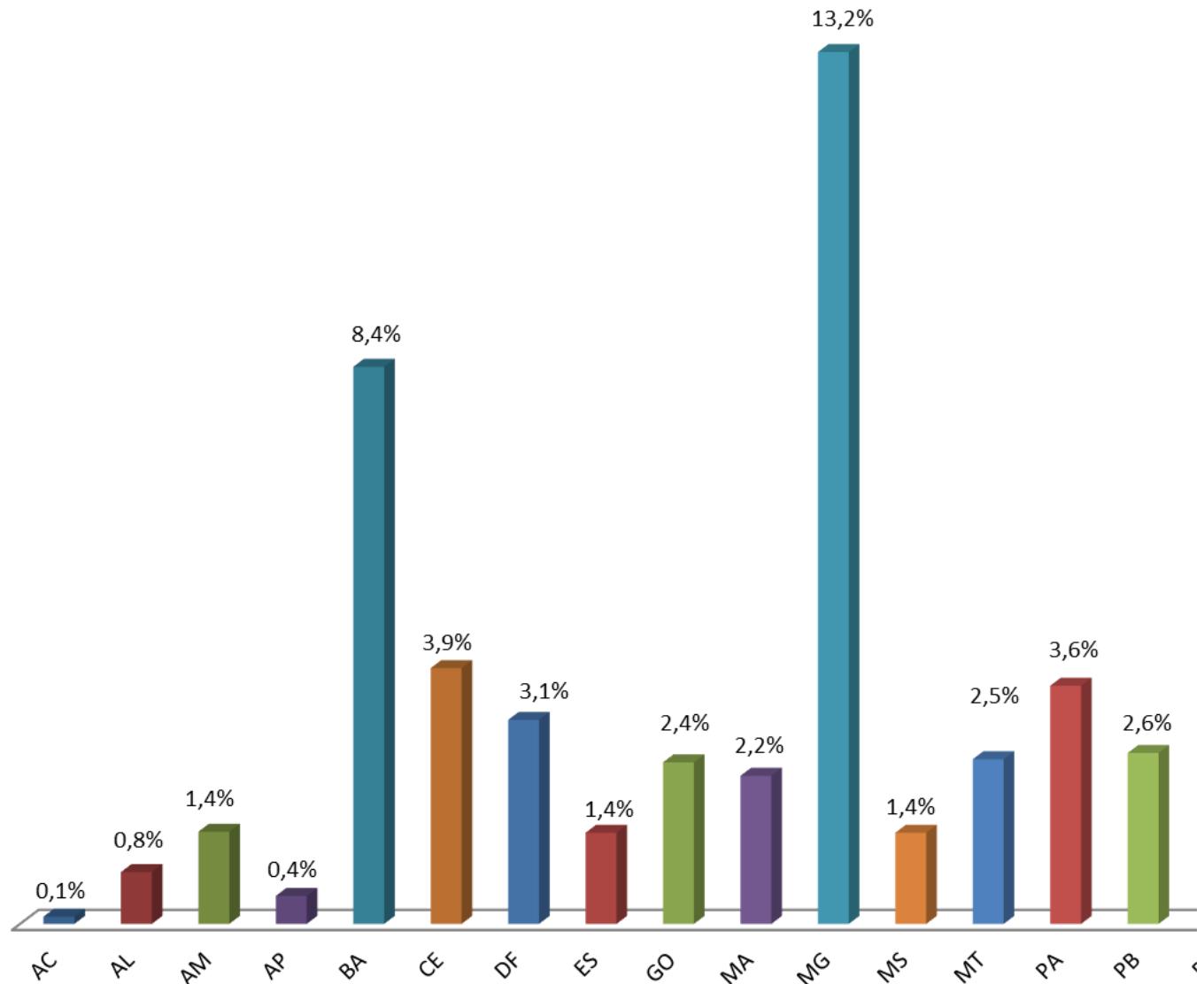
#### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR REGIÃO



REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	456	7,16%
NORDESTE	1595	25,04%
CENTRO-OESTE	600	9,42%
SUL	947	14,87%
SUDESTE	2376	37,30%
NÃO INFORMADO	396	6,22%
<b>TOTAL</b>	<b>6370</b>	<b>100%</b>

#### 6.8 Manifestações recebidas por Estado

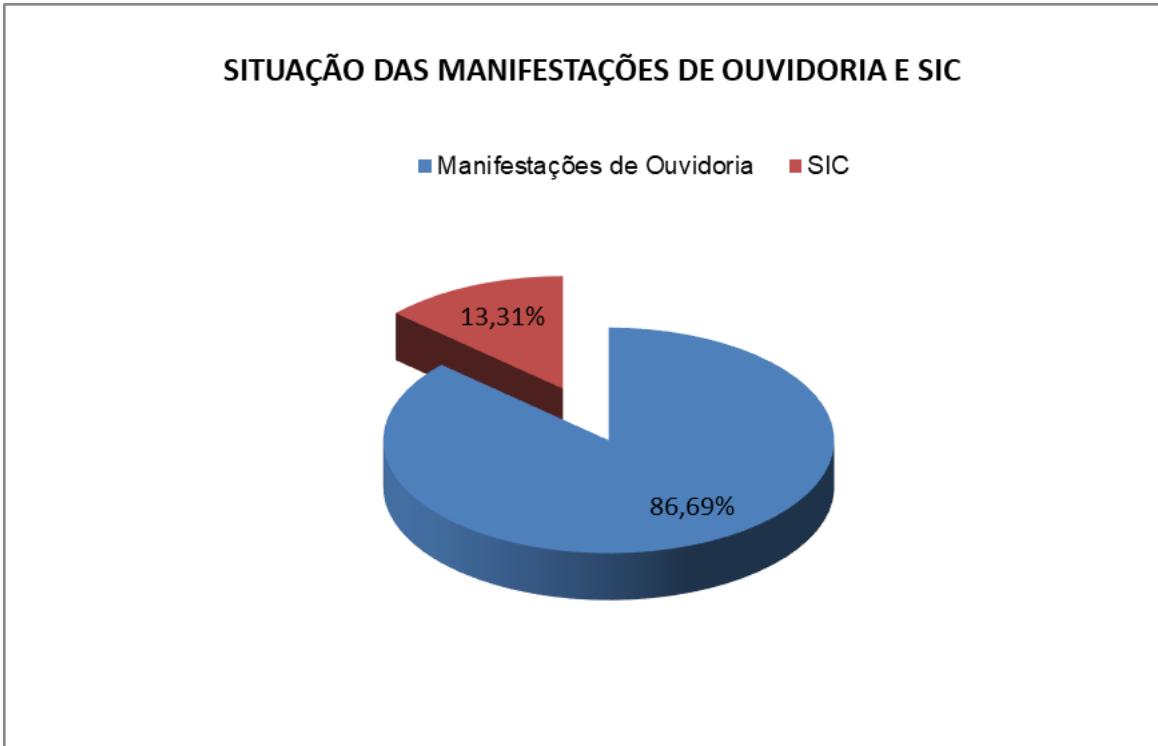
## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS I



ESTADO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	7	7	0,1%
AL	1	49	50	0,8%
AM	0	89	89	1,4%
AP	0	27	27	0,4%
BA	5	533	538	8,4%
CE	5	242	247	3,9%
DF	1	196	197	3,1%

ES	3	85	88	1,4%
GO	3	153	156	2,4%
MA	3	140	143	2,2%
MG	14	828	842	13,2%
MS	2	86	88	1,4%
MT	3	156	159	2,5%
PA	3	227	230	3,6%
PB	2	163	165	2,6%
PE	3	228	231	3,6%
PI	3	79	82	1,3%
PR	8	394	402	6,3%
RJ	6	419	425	6,7%
RN	1	98	99	1,6%
RO	1	47	48	0,8%
RR	2	15	17	0,3%
RS	2	377	379	5,9%
SC	5	161	166	2,6%
SE	1	39	40	0,6%
SP	14	1007	1021	16,0%
TO	1	37	38	0,6%
Não informado	5	392	397	6,2%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>6274</b>	<b>6371</b>	<b>100%</b>

#### 6.9 Situação da manifestações de Ouvidoria e E SIC

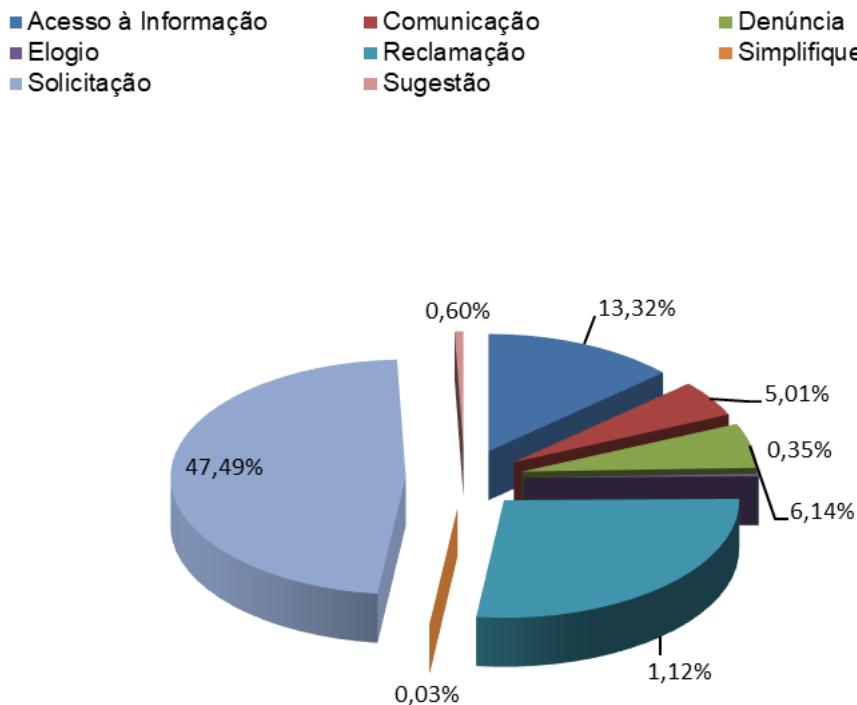


Situação	Quantitativo	%
Manifestações de Ouvidoria	6368	86,69%
SIC	978	13,31%
<b>Total</b>	<b>7346</b>	

#### 6.10 Manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipo

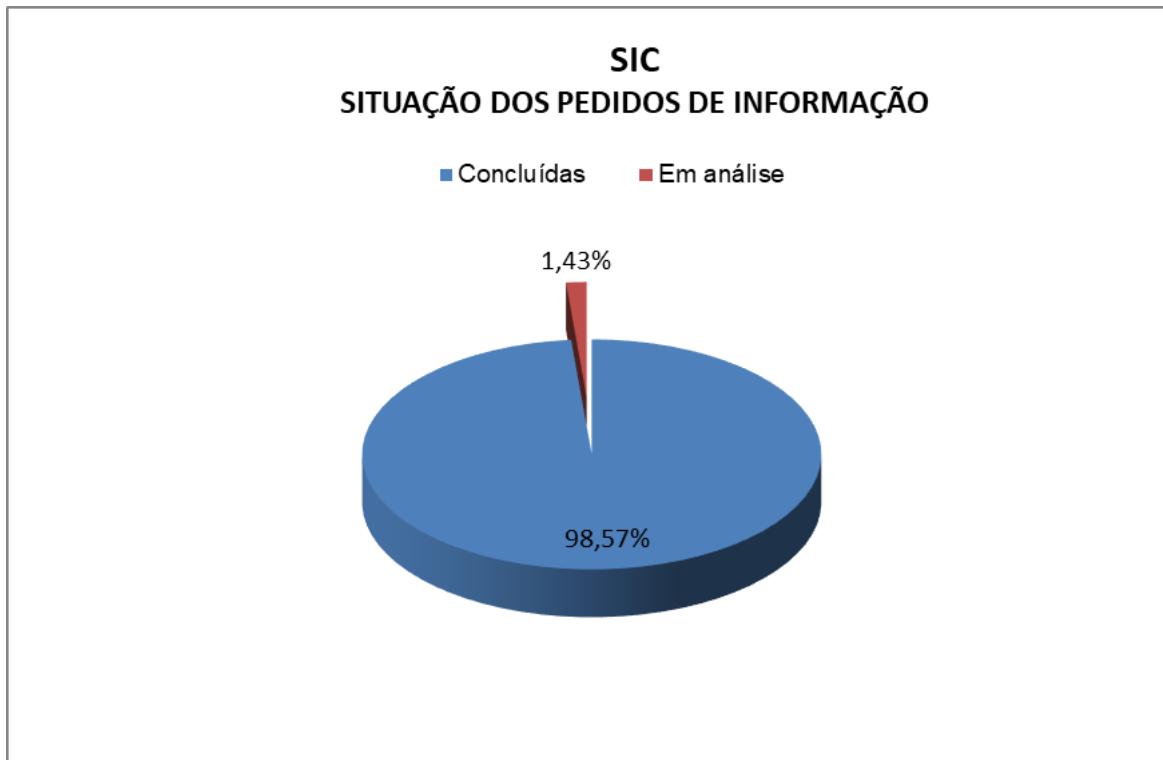
## GRÁFICO GERAL

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2022 POR TIPO



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Acesso à Informação	978	13,32%
Comunicação	368	5,01%
Denúncia	451	6,14%
Elogio	26	0,35%
Reclamação	1987	27,06%
Simplifique	2	0,03%
Solicitação	3487	47,49%
Sugestão	44	0,60%
Total	7343	100%

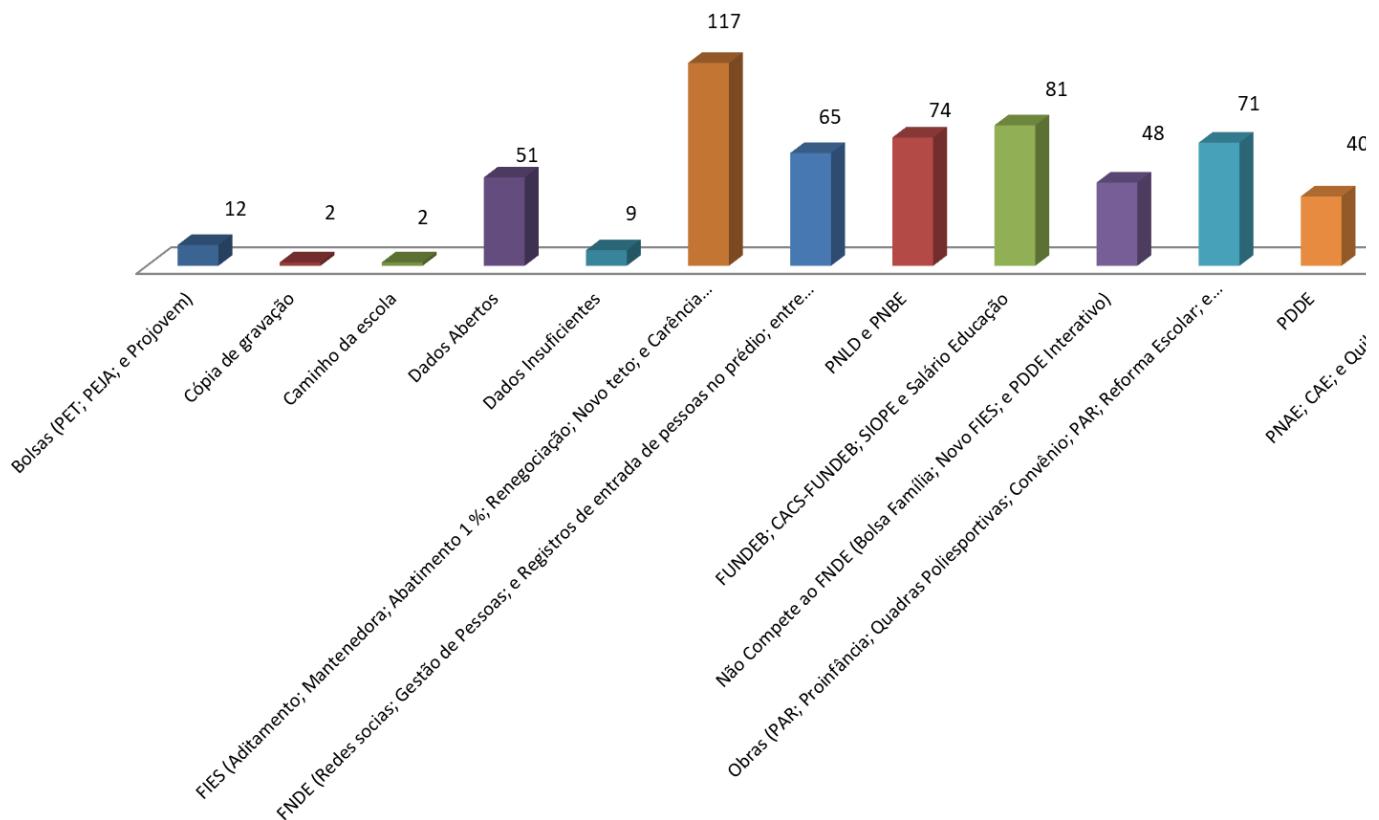
#### 6.11 Situação dos Pedidos de Informações E SIC



Situação	Quantitativo	%
Concluídas	964	98,57%
Em análise	14	1,43%
<b>Total</b>	<b>978</b>	

**6.12 Pedidos de SIC por assunto**

**SIC  
PEDIDO**



PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Bolsas (PET; PEJA; e Projovem)	0	12	12	0,19%
Cópia de gravação	0	2	2	0,03%
Caminho da escola	0	2	2	0,03%
Dados Abertos	0	51	51	0,80%
Dados Insuficientes	0	9	9	0,14%
FIES (Aditamento; Mantenedora; Abatimento 1 %; Renegociação; Novo teto; e Carência estendida)	4	113	117	1,84%
FNDE (Redes sociais; Gestão de Pessoas; e Registros de entrada de pessoas no prédio; entre outros )	0	65	65	1,02%
PNLD e PNBE	1	73	74	1,16%
FUNDEB; CACS-FUNDEB; SIOPE e Salário Educação	4	77	81	1,27%
Não Compete ao FNDE (Bolsa Família; Novo FIES; e PDDE Interativo)	0	48	48	0,75%
Obras (PAR; Proinfância; Quadras Poliesportivas; Convênio; PAR; Reforma Escolar; e Construção de Escola)	0	71	71	1,11%
PDDE	1	39	40	0,63%
PNAE; CAE; e Quilombola	1	50	51	0,80%
PNATE	1	6	7	0,11%
Licitação e Pregão Eletrônico	0	4	4	0,06%
Demandas com teor repetido	0	3	3	0,05%
Prestação de Contas	0	4	4	0,06%
PROINFO; PBLE; Tablet Educacional; Internet nas escolas; e Computador Interativo	1	6	7	0,11%
Não é pedido de informação	0	294	294	4,61%
SIOPE	1	17	18	0,28%

SIMEC	0	10	10	0,16%
SIGPC	0	8	8	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>964</b>	<b>978</b>	<b>15,4%</b>

## 7. Desempenho da Ouvidoria em 2022

Deve-se mencionar que a melhoria da satisfação dos usuários da Ouvidoria do FNDE é algo que deve ser continuamente buscada e para isso deve ser implementada ações que possam favorecer, cada vez mais, esse índice. Diante isso se mostra de fundamental importância ter uma estrutura de medição de desempenho sistemática e contínua que permita monitorar o desempenho desta Ouvidoria, propiciando a realização de intervenções quando necessárias.

### 7.1 Série Histórica de Manifestações de Ouvidoria



### 7.2 Tempo médio de atendimento ao cidadão demandas de Ouvidoria: 8,67 dias



### 7.3 Números de atividades x número de colaboradores:

O número total de atividades descritos na planilha abaixo, contempla todas as tarefas (análise preliminar, classificação de demanda e assunto, respostas intermediárias e conclusivas, pedidos de consentimento e complementação, pseudonimização, tramitação, etc) necessárias e realizadas pelos colaboradores no tratamento de cada manifestação/atendimento.

	Quantitativo	Fórmula
<b>Número total de atividades em 2022 baseado na produtividade dos colaboradores</b>	32.101	—
<b>Média de atendimentos por mês</b>	2675	$32.101(\text{total da produtividade anual}) / 12 (\text{quantidade de meses do ano}) = 134$ (média de atendimentos por mês)
<b>Média de atendimentos diários</b>	134	$134$ (média de atendimentos diários) / $20$ (dias úteis do mês) = 27 (média de atendimentos diários por colaborador)
<b>Média de atendimentos diários por colaborador</b>	27	—
<b>Número de colaboradores que realizam o tratamento das manifestações</b>	5	—
<b>Tempo médio de atendimento</b>	25 minutos	—
<b>Carga horária de trabalho</b>	9h	—

Horas diárias de trabalho que são necessárias para realizar os atendimentos diários	11,15	27 (média de atendimentos diários por colaborador) * 25 (tempo médio de atendimento) / 60 (minutos de 1 hora) = 11,15 (horas trabalhadas que seriam necessárias para tratar as manifestações de ouvidoria)
---	-------	--

Os cálculos foram realizados considerando apenas o tratamento de manifestações e excluindo as demais atividades desenvolvidas no setor de Ouvidoria, tais como, as rotinas de emissão de relatórios semanais às unidades técnicas, ações de PDA, demandas das chefias, entre outros.

#### 7.4 Resolutividade das demandas de Ouvidoria

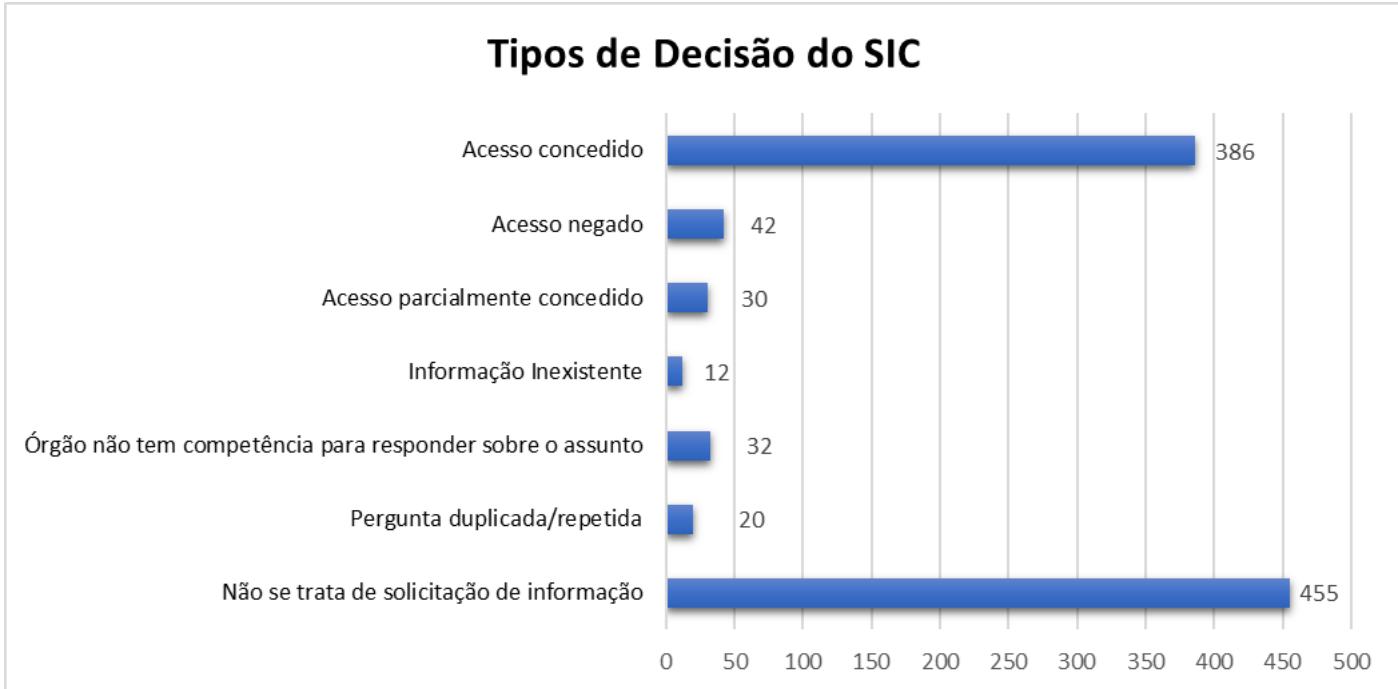


#### 7.5 Satisfação do usuário das demandas de Ouvidoria



#### 7.6 Visão Geral demandas E SIC



7.7 Satisfação do usuário E SIC7.8 Tipo de Respostas às demandas E SIC8. Considerações quanto aos dados apresentados

Diante dos dados apresentados, verificou-se avanços relacionados ao Plano de Ação para o biênio 2022/2023, se mostrando de fundamental importância o planejamento e execução das ações elencadas para que seja aperfeiçoado os mecanismos de gestão e operacionalização da Ouvidoria do FNDE, bem como, a melhoria nos diversos programas da autarquia. Deve-se consignar ainda neste relatório, que já fora feito levantamento dos principais motivos que levaram às denúncias, relacionadas aos programas e projetos financiados pelo FNDE. Diante disso, ações preventivas serão planejadas em conjunto com as áreas técnicas para que tais problemas sejam reduzidos e se verifique uma maior qualidade na gestão de tais programas e ainda um maior índice de satisfação por parte dos usuários.

Menciona-se ainda, especificamente, em relação ao E SIC que 30% de todas as demandas deste serviço não são pedidos de informação, visto que a maioria dos cidadãos entende o “acesso à informação” como o acesso a toda e qualquer informação, não apenas as que tenham sido produzidas e organizadas em meios que permitam sua pronta utilização, manuseio, tratamento e fornecimento, como por exemplo: dados de convênios, licitações, ações, programas, etc. Por isso, a maioria dos pedidos se encaixam em outras categorias disponíveis no Fala.BR, como solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias. Evidenciando assim a necessidade de elucidação do que se trata cada uma dessas categorias para o cidadão comum. Em segundo lugar, temos 12% de todas as demandas SIC sobre o FIES. A maioria solicitando dados relacionados ao número de contratos quitados (por estado e por ano), quantidade de novos contratos para financiamento, número total de estudantes que possuem dívidas com o FIES e o saldo total das dívidas. Muitos ainda evidenciando que abriram esses pedidos de informação por não conseguirem obter esses dados no Portal de Dados Abertos do Fies que estava em processo de atualização durante o ano de 2022.

Dentre aqueles que responderam a pesquisa de satisfação e resolutividade de demandas (695 respostas) de ouvidoria e SIC, em 2022, e, buscando continuamente atender aos cidadãos e usuários que buscam pelos serviços de Ouvidoria do FNDE, se mostrou de fundamental importância a análise do nível de satisfação por parte dos demandantes, destacando-se em especial:

**Demandas atendidas**

- 38% das respostas de satisfação informam que a demanda foi atendida;

- 95% das respostas das demandas atendidas indicam que a resposta fornecida foi fácil ou muito fácil de compreender, e 5% que foi difícil de compreender, muito difícil de compreender ou regular; e
- 93% das respostas das demandas atendidas indicam que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento prestado, e 7% apontam insatisfação, muita insatisfação e regular insatisfação.

#### Demandas não atendidas ou parcialmente atendidas

- 56% das respostas que informam que a demanda não foi atendida ou parcialmente atendida, foram solucionadas corretamente pelo FNDE;
- 32% das demandas não atendidas ou parcialmente atendidas correspondem a assuntos que não competem ao FNDE;
- 41% das respostas que informam que a demanda não foi atendida ou parcialmente atendida, informam que a resposta fornecida foi difícil, muito difícil de compreender ou regular. Destas, 22% dos assuntos não estão sob competência do FNDE; e
- 82% das respostas que informam que a demanda não foi atendida ou parcialmente atendida, indicam que estão insatisfeitos, muito insatisfeitos ou regularmente satisfeitos com o atendimento prestado. Destas, 43% dos assuntos não estão sob competência do FNDE.

Dos assuntos respondidos como demanda não atendida ou parcialmente atendida e que não competem ao FNDE, destaca-se assuntos relacionados a:

- Fiscalização dos recursos do FUNDEB com 11%, sendo o Ministério Público e o Tribunal de Contas os responsáveis por tal ação;
- Renegociação do FIES, novo teto de financiamento, SIFES, Novo FIES e disponibilização de funcionalidade para solicitar o abatimento de 1% com 39%, sendo os responsáveis os agentes financeiros: Banco do Brasil ou Caixa; e
- FIESMED com 11%, sendo o Ministério da Saúde responsável.

Ao analisar os dados demonstrados, é possível afirmar que 71% das demandas respondidas como não atendidas foram solucionadas ou não competiam ao FNDE, demonstrando uma resposta incoerente por parte do demandante. Dessa forma, constatou-se que a realidade de demandas não atendidas diminuiria de 388 para 132, correspondendo a 19%, e não a 56% como citado acima.

#### Demandas não atendidas ou parcialmente atendidas x Resposta fornecida difícil, muito difícil ou regular compreensão x insatisfeito, muito insatisfeito e regular insatisfação

- 50% das respostas que informam que a demanda não foi atendida ou parcialmente atendida, demonstram que estão insatisfeitos, muito insatisfeitos ou regularmente insatisfeitos e que a resposta fornecida foi difícil de compreender, muito difícil de compreender ou regular. Destas, 43% correspondem à manifestação ao qual o FNDE não possui competência sobre o assunto;
- De 195 respostas que demonstram que a demanda não foi atendida ou parcialmente atendida, que estão insatisfeitos, muito insatisfeitos ou regularmente insatisfeitos e que a resposta fornecida foi difícil de compreender, muito difícil de compreender ou regular, apenas 94 tratam de assunto relacionado ao FNDE. Sendo que, após análise, foi verificado que 70 destas, ou seja, 74% foram solucionadas.

Considerando os dados acima, foi constatado que a realidade da negativa nos três índices corresponde a 26%.

A não competência do FNDE acerca do assunto, pode ser o motivo das respostas negativas, visto que o usuário não fica satisfeito quando é direcionado a entrar em contato com outro órgão.

#### Insatisfação

- 52% responderam que estão muito insatisfeitos, insatisfeitos ou regularmente insatisfeitos;
- 32% das respostas que indicam insatisfação, muita insatisfação ou insatisfação regular, foram devidamente solucionadas pelo FNDE;
- 44% que indicam insatisfação, muita insatisfação ou insatisfação regular, não competem ao FNDE.

Constata-se que, se forem considerados apenas os assuntos que competem ao FNDE, o nível de insatisfação cairia para 23%. O atual nível de insatisfação do usuário em relação às respostas fornecidas está ligado, em sua grande maioria, à não competência do FNDE sobre alguns assuntos, conforme elucidado anteriormente.

Por fim, com base nos dados levantados, bem como nos apontamentos supracitados, este setor se compromete a buscar novas soluções e alternativas no sentido de aperfeiçoar o funcionamento dos diversos programas da autarquia e ainda fortalecer os mecanismos de transparência e serviços prestados nesta Ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por FABRICIO BATISTA DE ARAUJO, Ouvidor(a), Substituto(a), em 10/02/2023, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



Documento assinado eletronicamente por CARLOS ALFREDO SITTA FORTINI, Ouvidor(a), em 10/02/2023, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.fnde.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.fnde.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 3354907 e o código CRC 2BF92CBF.

