

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO



**Fnde**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

## **1. Mensagem da Ouvidoria**

## **2. Ações Implementadas**

## **3. Objetivos da Ouvidoria**

## **4. Organograma**

## **5. Competências**

## **6. Composição da Equipe de Ouvidoria**

## **7. Capacitações realizadas pela Equipe de Ouvidoria**

## **8. Eventos realizados**

## **9. Resultados em 2024**

## **10. Desempenho em 2024**

## **11. Carta de Serviços**

## **12. Análise dos resultados**

## **13. Considerações finais**

Clique no Capítulo desejado para ir automaticamente

## 1. MENSAGEM DA OVIDORIA

## 1. Mensagem da Ouvidoria

O presente relatório apresenta e analisa informações consolidadas a respeito das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, pedidos de acesso à Informação, solicitações de providências e demandas de simplificação), registradas por usuários de serviços públicos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala. BR) no ano de 2024, em conjunto com aquelas recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e demais canais de atendimento do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Este documento tem por objetivo conferir visibilidade aos resultados do ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas e aos resultados alcançados, além de divulgar a atuação da Ouvidoria, com a finalidade de potencializar e aperfeiçoar a prestação de serviços públicos pelo FNDE. Sua elaboração e divulgação atende aos normativos referentes à Coordenação de Ouvidoria da autarquia, em especial, à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, publicada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Nesse sentido, cumpre destacar que a Lei nº 13.460/2017, a qual dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do(as) usuário(as) dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as ouvidorias públicas deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, o qual deverá consolidar informações acerca das manifestações recebidas, bem como apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Dessa forma, a construção deste compilado, além de atender à exigência legal, reforça a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Coordenação de Ouvidoria como fomentadora estratégica para o aprimoramento de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas conduzidos pelo FNDE. Destacam-se, ainda, informações referentes aos diversos programas geridos e operacionalizados pelo FNDE, bem como dados relativos às atividades desempenhadas pela ouvidoria em 2024.

Nessa esteira, cabe salientar que a Coordenação de Ouvidoria desenvolveu projetos e promoveu diversas ações com vistas à disseminação de conhecimento e da cultura de transparência no FNDE no ano em questão. Entre os projetos desenvolvidos, está a elaboração dos Painéis de Ouvidoria, que se encontram em fase de finalização e que resultarão no melhor acompanhamento, pelas áreas técnicas, das manifestações e dos pedidos de acesso à informação recebidos pela coordenação.

O Projeto Transparência Ativa no FNDE também realizou importante avanço com o cumprimento, total ou parcial, de todos os itens apresentados nos painéis de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 –, produzidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Para tanto, exigiu-se perene comunicação e permanente cooperação entre técnicos e colaboradores de toda a autarquia, no sentido de concretizar a disponibilização de informações de forma proativa ao cidadão e demais interessados nos serviços públicos ofertados pelo FNDE.

Em 2024, a autarquia intensificou esforços no sentido de promoção da integridade pública, como forma preventiva de combate à corrupção e de modo a fortalecer a confiança depositada pelos cidadãos na instituição. Nesse contexto, a Coordenação de Ouvidoria estreitou laços com as demais instâncias de Integridade do FNDE: Unidade de Gestão da Integridade (UGI), Comissão de Ética, Comunicação Social (representada pela Coordenação-Geral de Comunicação Social – ASCOM), Corregedoria, Gestão de Pessoas (representada pela Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas e Organizações – CGPEO), Planejamento Estratégico (representado pela Coordenação-Geral de Estratégia, Desenvolvimento e Inovação – CGEDI) e Auditoria Interna.

Por fim, enfatiza-se o comprometimento desta Coordenação de Ouvidoria para com a celeridade e a assertividade nas respostas aos (às) cidadãos (às); a aplicação de soluções tecnológicas; a constante revisão de seus fluxos e processos, buscando o incremento de eficiência e eficácia; o fomento à desburocratização dos serviços; a utilização de linguagem simples e acessível; e o exercício permanente de empatia na busca do melhor atendimento, valores que encontram alinhamento com a elaboração deste relatório.



## 2. AÇÕES IMPLEMENTADAS

## 2. Ações Implementadas

Destacam-se como medidas importantes no decorrer de 2024, impulsionadas pela Ouvidoria do FNDE, as seguintes ações:

- Desenvolvimento de projeto de comunicação com vistas a oferecer atualizações periódicas às unidades técnicas, por meio de painéis de dados e aplicações, para facilitar a compreensão das informações e promover o aprimoramento das políticas educacionais geridas e operacionalizadas pelas áreas técnicas.
- Identificação e indicação de direcionamento para as bases de dados alimentadas pela Ouvidoria e pelo SIC.
- Disponibilização de relatórios trimestrais às diretorias, visando ao aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos por esta autarquia.
- Aprimoramento de rotina sistematizada de monitoramento de compromissos públicos, pelos agentes do FNDE, inclusive com a disponibilização de dados acerca do cumprimento desta obrigação, de forma a alcançar maior transparência em relação às tratativas entre os agentes públicos e privados e facilitar o controle social.
- Aprimoramento de fluxo de trabalho relacionado ao tratamento de denúncias, objetivando a melhor rastreabilidade dos casos em questão.
- Capacitação do corpo técnico do FNDE em relação às demandas recebidas e atividades desempenhadas pela ouvidoria.
- Comunicação e cooperação com as unidades técnicas para atualização de dados em transparência ativa no sítio eletrônico do FNDE.

## 2.1. Problemas recorrentes, soluções adotadas e propostas

Em 2024, alguns problemas recorrentes foram percebidos pela equipe de ouvidoria e ações foram realizadas de forma a solucioná-los, parcial ou integralmente. Na tabela abaixo, estão discriminados os problemas, as soluções encontradas, a forma de implementação, propostas de ações com prazos e os responsáveis pela execução.

Assunto	Problema identificado	Soluções adotadas	Implementação	Proposta de ação e prazos	Responsáveis
<b>Linguagem utilizada nas respostas ao cidadão</b>	Algumas unidades técnicas forneciam respostas de difícil compreensão ao cidadão no Fala.BR, o que pode ser diagnosticado por meio da avaliação do usuário.	Contato com as áreas específicas para conscientização a respeito da importância do uso de linguagem simples nas respostas às manifestações recebidas, bem como indicação de curso para capacitação sobre o assunto.	O contato da Ouvidoria com as áreas em questão resultou em melhoria das respostas no Fala.BR, o que foi percebido com a queda nas avaliações negativas quanto à compreensão da resposta fornecida por essas áreas e pela redução de manifestações recorrentes do mesmo usuário sobre o mesmo assunto.	A equipe de ouvidoria prevê a realização de capacitação acerca do uso de linguagem simples direcionada aos pontos focais das unidades técnicas responsáveis pelo registro de respostas na plataforma Fala.BR. A capacitação deverá ser realizada até o fim do primeiro semestre de 2025.	Equipe de ouvidoria (capacitação e orientações) e unidades técnicas
<b>Prazos para envio de respostas pelas áreas técnicas</b>	Algumas unidades passavam habitualmente do prazo inicial concedido pela Ouvidoria para inserção de resposta ao usuário.	Aprimoramento da planilha interna de controle de prazo da equipe de ouvidoria, tornando-a mais automatizada. Controle dos prazos semanalmente pela equipe, com envio de notificação no início da semana às áreas em atraso.	Com a implementação das soluções ao longo de 2024, identificou-se ainda que o atraso no envio de algumas respostas devia-se ao fato de que alguns colaboradores registravam a resposta no Fala.BR, mas não a tramitavam para a Ouvidoria. Assim, a equipe de ouvidoria elaborou e divulgou um	Publicação dos painéis de Ouvidoria do FNDE, um para controle das manifestações e outro para controle do SIC, e seu acompanhamento e utilização pelas unidades técnicas, para que possam se autorregular quantos aos prazos. Os painéis encontram-se em fase de ajustes	Unidades técnicas, equipe de ouvidoria e Diretoria de Tecnologia e Inovação (Dirti)

Assunto	Problema identificado	Soluções adotadas	Implementação	Proposta de ação e prazos	Responsáveis
			passo a passo para tramitação de manifestações no Fala.BR.	finais e deverão ser disponibilizados até o final de 2025.	
<b>Pesquisa de satisfação dos canais de atendimento do FNDE (Central de Atendimento, Balcão Virtual, PAR Fale Conosco e SIOPE Fale Conosco)</b>	Alguns dos canais de atendimento do FNDE não possuíam ou possuem formas instituídas de aferição de satisfação do usuário, o que dificulta o aprimoramento do serviço prestado ao cidadão.	A equipe de ouvidoria elabora periodicamente relatórios referentes aos atendimentos prestados pelos canais. Em 2024, foi sugerido às áreas responsáveis que os canais SIOPE Fale Conosco e PAR Fale Conosco implementassem mecanismos de avaliação do usuário.	Em dezembro de 2024, foi disponibilizado o formulário de satisfação ao usuário do SIOPE Fale Conosco, por meio do qual pôde ser identificada a percepção quanto ao tempo, a compreensão e a qualidade do atendimento realizado.	Quanto à avaliação do atendimento do PAR Fale Conosco, a Coordenação de Ouvidoria reforçou a sugestão tanto para a unidade organizacional responsável quanto para a Presidência e da Autarquia. Assim, espera-se que a área considere a implementação futura do mecanismo em questão.	Diretoria de Gestão de Fundos e Benefícios (Digef), responsável pelo SIOPE Fale Conosco, Diretoria de Gestão, Articulação e Projetos Educacionais (Digap), responsável pelo PAR Fale Conosco, Dirti, responsável pela disponibilização do formulário ao usuário e equipe de ouvidoria (orientações e monitoramento)
<b>e-Agendas</b>	Atrasos no registro do e-Agendas e ausência reiterada de publicações por alguns agentes.	Elaboração de relatórios semestrais e controle semanal pela equipe de ouvidoria do registro de compromissos dos agentes públicos do FNDE. Em 2024, houve expansão do rol de Agentes Públicos Obrigados (APO's) do FNDE, de forma a ampliar	Os relatórios e as notificações implementadas pela Coordenação resultaram na redução dos atrasos e das ausências de registros. Houve, ainda, a realização de uma oficina de capacitação do e-Agendas em junho de 2024, com objetivo de elucidar os colaboradores	Aprimoramento dos relatórios referentes ao e-Agendas e aumento de sua periodicidade, de semestral para trimestral até o final de 2025.	Equipe de ouvidoria e APO's Titulares e Eventuais

Assunto	Problema identificado	Soluções adotadas	Implementação	Proposta de ação e prazos	Responsáveis
		a transparéncia e a integridade do órgão. Com isso, verificou-se a necessidade de maior controle do preenchimento do sistema, monitorado pela equipe de ouvidoria.	quanto ao funcionamento do sistema.		
<b>Entrada de manifestações de ouvidoria por canais diversos</b>	A entrada de manifestações e pedidos de acesso à informação por canais distintos aumentava o tempo de tratamento pela equipe de ouvidoria.	Centralização do tratamento das manifestações no Fala.BR, por meio de divulgação da Plataforma como canal principal para recebimento de manifestações pela Ouvidoria do FNDE.	Orientações acerca da utilização do Fala.BR pelo usuário tanto nas redes sociais da Autarquia, quanto na página oficial da Ouvidoria, além de direcionamento do cidadão à Plataforma quando do envio de e-mails, telefonemas e outras formas de contato para registro de manifestação.	Publicações periódicas nas redes sociais do FNDE informando sobre a utilização do Fala.BR para registro de manifestações.	Equipe de ouvidoria, Dírti e Coordenação-Geral de Comunicação Social (Ascom)
<b>Transparéncia ativa</b>	Não cumprimento de todos os itens do Sistema de Transparéncia Ativa (STA) pelo FNDE	Projeto Transparéncia Ativa no FNDE, iniciado em abril de 2023, e intensificado em 2024, por meio de Plano de Ação para cumprimento total dos itens de transparéncia ativa preconizados pela CGU.	Foram adotadas diversas medidas, tanto pela equipe de ouvidoria quanto pelas demais unidades, para alcançar a totalidade dos itens de transparéncia ativa, passando o órgão de 21 para 49 itens cumpridos, total ou parcialmente, entre o início e o fim de 2024.	O único item do STA que ainda consta como cumprido apenas parcialmente diz respeito à divulgação pelo órgão dos principais resultados de seus programas, projetos e ações. Nesse sentido, resolveu-se aguardar o fechamento dos	Todas as unidades organizacionais, em especial a Dírti, responsável pela publicação das informações, com monitoramento e articulação pela equipe de ouvidoria

Assunto	Problema identificado	Soluções adotadas	Implementação	Proposta de ação e prazos	Responsáveis
				relatórios de gestão referentes a 2024 para publicação e organização das informações em transparência ativa, processo a ser concluído até o final de 2025.	
<b>Carta de Serviços</b>	Informações desatualizadas na Carta de Serviços do FNDE	Processo de ampla atualização da Carta de Serviços da Autarquia acompanhada de conscientização das áreas técnicas a respeito da importância de sua atualização constante.	Em 2024, foi diagnosticada pela equipe de ouvidoria a necessidade de ampla atualização da Carta publicada no sítio eletrônico do FNDE. No início de 2025, deu-se início ao contato com as unidades organizacionais para revisão	O processo de revisão da Carta de Serviços do FNDE, iniciado em 2025, deve ser finalizado até o fim do primeiro semestre deste ano. No entanto, sua atualização deve ser constante, de forma a acompanhar alterações na oferta de serviços do órgão.	Todas as unidades organizacionais com supervisão da equipe de ouvidoria

Cumpre destacar também a implementação de relatório de denúncias internas em 2024, disponibilizado para as Unidade de Gestão da Integridade (UGI), Corregedoria (Coger) e Presidência do FNDE, de modo a permitir o acompanhamento por essas instâncias dos principais assuntos alvo de denúncias internas, distribuição ao longo do ano, perfis mais recorrentes de denunciados, entre outras informações. Vale mencionar que esta ação não teve como origem um problema identificado, mas foi observada como oportunidade de aprimoramento do trabalho da ouvidoria e de acompanhamento gerencial pelas unidades citadas, que, a partir do relatório apresentado, podem canalizar esforços para melhoria do ambiente de trabalho no órgão.

### **3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA**

## 3. Objetivos da Ouvidoria

### 3.1. OBJETIVO GERAL

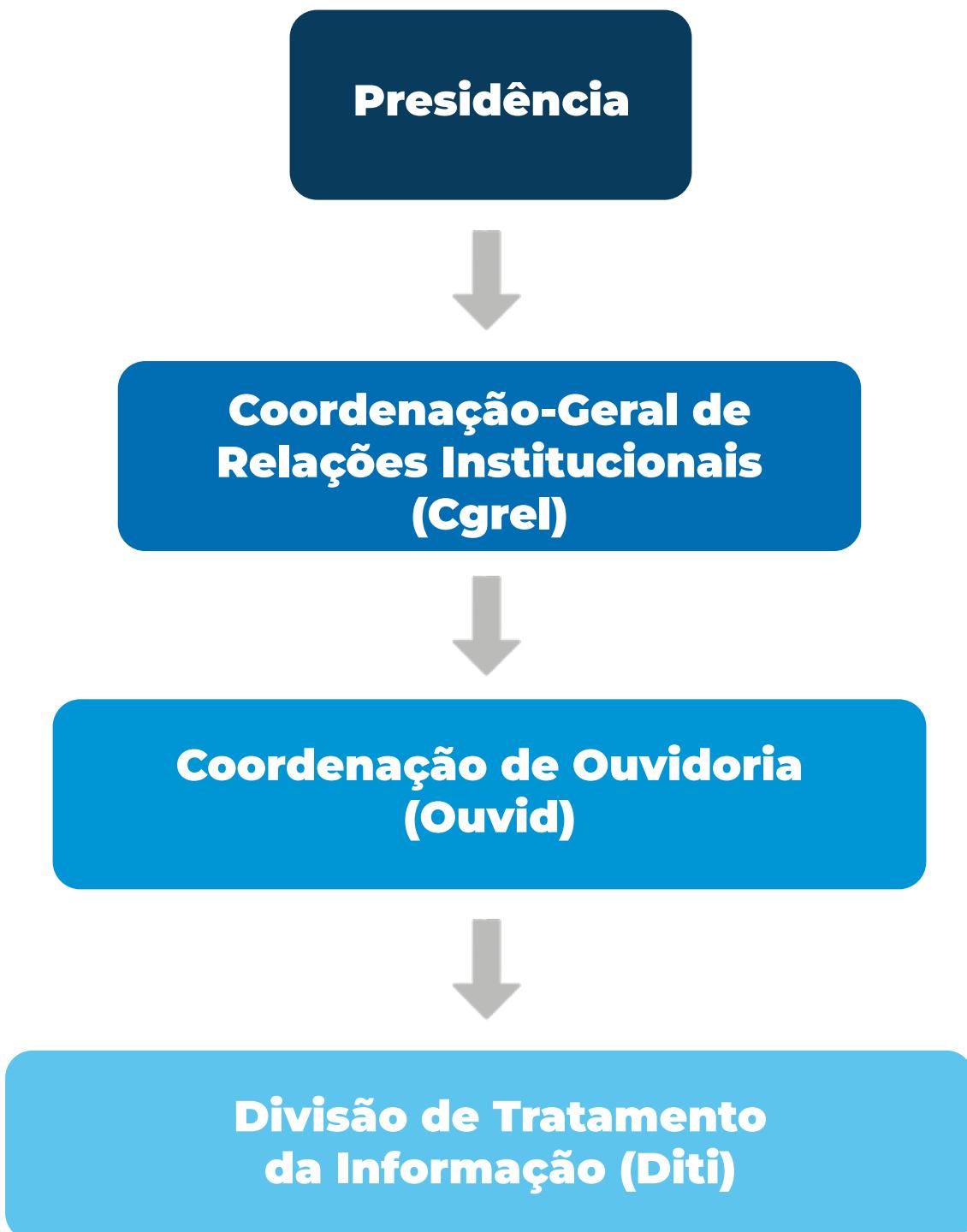
Promover a interlocução entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, oportunizando um ambiente de participação e controle social, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas financiadas e operacionalizadas pela Autarquia, em parceria com estados, municípios e o Distrito Federal,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

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Possibilitar ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FNDE o legítimo exercício de participação e controle social.
- 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.

## 4. ORGANOGRAMA

## 4.Organograma



## 5. COMPETÊNCIAS



## 5. Competências

### 5.1. Competências da Coordenação de Ouvidoria (Ouid)

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 Informações ao Cidadão (SIC) do FNDE;

VII - assistir ao Presidente do FNDE na deliberação dos recursos administrativos previstos na Lei de Acesso à Informação; VIII - atuar como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

## **5.2. Competências da Divisão de Tratamento da Informação da Coordenação de Ouvidoria (Diti)**

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;

VI - exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão de que trata a Lei de Acesso à Informação.

## 6. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

## 6. Composição da Equipe de Ouvidoria

Carlos Alfredo Sitta Fortini	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenador de Ouvidoria</li> <li>- Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bacharelado em Comunicação Social – Publicidade e Propaganda</li> <li>– Pós-Graduação em Controle e Auditoria Públicos</li> <li>– Mestrado em Gestão Pública</li> </ul>
Fabrício Batista de Araújo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chefe da Divisão de Tratamento da Informação</li> <li>- Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Licenciatura em Educação Física</li> <li>– Bacharelado em Administração</li> <li>– Pós-Graduação em Educação</li> <li>– Mestrado em Inovação e Economia Criativa</li> </ul>
Brisa Queiroz Martins	Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidora)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bacharelado em Comunicação Social - Jornalismo</li> <li>– Pós-Graduação em Administração Pública</li> </ul>
Sarah Raquel Fróz Silva	Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidora)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bacharelado em Relações Internacionais</li> <li>– Pós-Graduação em Gestão Pública</li> </ul>
Ana Maria Sobreira Cavalca	Assistente Administrativo (terceirizada)	Bacharelado e Licenciatura em História
Antônio Barbosa Sousa Filho	Assistente Administrativo (terceirizado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ensino Médio Completo</li> <li>– Tecnólogo em Gestão Pública (previsão de conclusão em 2026)</li> </ul>
Bárbara Moura de Oliveira	Assistente Administrativo (terceirizada)	Bacharelado em Direito
Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva	Assistente Administrativo (terceirizada)	Tecnólogo em Terapias Integrativas e Complementares
Pollyanna Cavalcante Bessa	Assistente Administrativo (terceirizada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bacharelado em Direito</li> <li>– Pós-Graduação em Direito Administrativo e Constitucional</li> <li>– Pós-Graduação em Direito do Trabalho</li> </ul>
Giovana Raquel Silveira de Souza	Estagiária	Bacharelado em Publicidade e Propaganda (previsão de conclusão em 2026)

## **7. CAPACITAÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE DE OUVIDORIA**



## 7. Capacitações realizadas pela Equipe de Ouvidoria

A aquisição e atualização de conhecimentos evidencia-se como preocupação permanente no âmbito desta Coordenação de Ouvidoria. A capacitação e reciclagem periódica de seus colaboradores repercute no aprimoramento técnico das respostas fornecidas, bem como na efetiva qualificação dos serviços prestados pela ouvidoria. Dessa forma, é importante destacar que toda a equipe de ouvidoria do FNDE realiza, como formação básica, a trilha de aprendizagem em ouvidoria, disponibilizada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

A conclusão no período de um ano dos 10 (dez) cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 210 horas, que compõem a trilha supramencionada resulta na concessão da “Certificação em Ouvidoria”, pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Enap. Dentre os cursos de capacitação cuja realização se faz necessária para a aquisição da certificação, figuram os mencionados na tabela abaixo.

CURSOS BÁSICOS	CARGA HORÁRIA
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20H
Acesso à Informação	20H
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	20H
Controle Social	20H
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20H
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas	20H
Gestão em Ouvidoria	20H
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20H
Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos	20H

Além dos cursos básicos, a equipe de ouvidoria do FNDE é incentivada a realizar capacitações periódicas em assuntos relacionados aos trabalhos da unidade. Em 2024, seus colaboradores mantiveram a média de uma capacitação realizada por mês, totalizando 36 horas dedicadas à capacitação, como se pode observar a seguir.

Mês de realização	Metodologia	Tema	Carga horária
Fevereiro	Workshop	Resolução de Conflitos Aplicada	2H
Março	Palestras	Acesso à Informação	6H
Abril - Maio	Ciclo de Palestras (três eventos realizados no período)	Programa Nacional de Proteção ao Conhecimento Sensível (PNPC)	3H
Junho	Workshop	E-Agendas	1H
Agosto	Palestra	Equidade Racial no Serviço Público e Trajetórias Pessoais	2H
Setembro	Palestras e oficinas	Integridade Pública – Semana de Integridade	7H
Outubro	Palestra	Ouvidorias Públicas e Participação Social	6H
Novembro	Roda de Conversa	Diálogos sobre Discriminação e Assédio: como identificar, prevenir e combater	2H
	Palestra	Entre o Conflito e o Assédio: um guia para um ambiente de trabalho saudável	3H
Dezembro	Workshop	Matriz de Priorização dos Dados Abertos	4H



## 8. EVENTOS REALIZADOS

## 8. Eventos realizados

Em 2024, a Coordenação de Ouvidoria organizou eventos e participou ativamente de ações promovidas no âmbito do FNDE relativas a temáticas sensíveis à unidade. Ao longo do período, foram identificados assuntos e contextos específicos que ensejaram a difusão de conhecimento por meio de encontros em formatos distintos, conforme as abordagens propostas para os temas. A seguir, estão brevemente registrados alguns desses eventos.

### 8.1. Palestra sobre a Utilização dos Painéis de Ouvidoria

No dia 7 de fevereiro de 2024, a servidora da Coordenação de Ouvidoria Brisa Queiroz Martins proferiu palestra acerca da utilização dos painéis de ouvidoria do FNDE aos pontos focais das unidades técnicas da autarquia. O evento teve por finalidade a apresentação e demonstração de uso dos painéis gerenciais desenvolvidos para controle de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR.



**Painéis de Dados de Ouvidoria**

Saiba mais sobre

A Ouvidoria está promovendo uma oficina para apresentar os Painéis de Dados desenvolvidos especialmente para as unidades do FNDE. Na quarta-feira (07/02), você vai poder tirar suas dúvidas e aprender como usar as informações coletadas na melhoria da prestação de serviços ao cidadão. **Não fique de fora dessa!**

dia: 07/02 hora: 15h local: Auditório FNDE

Coordenação de Ouvidoria FNDE

The image consists of two parts. On the left is a promotional graphic for a workshop. It features a stylized 'JP' logo in blue and orange, followed by the text 'Painéis de Dados de Ouvidoria'. Below this is a paragraph in Portuguese inviting people to a workshop on February 7th at 3 PM in the FNDE auditorium. At the bottom are icons for a calendar, a clock, and a location pin, with the text 'dia: 07/02', 'hora: 15h', and 'local: Auditório FNDE'. At the very bottom are the logos for 'Coordenação de Ouvidoria' and 'FNDE'. On the right is a photograph of a presentation in progress. A woman is standing at a podium in a large room filled with people seated in rows of chairs. The room has a high ceiling with recessed lighting. Two large projection screens are visible in the background, displaying the FNDE logo and the text 'FASE BETA'.

## 8.2. Oficina de Capacitação do e-Agendas

Em 25 de junho de 2024, a Coordenação de Ouvidoria realizou a oficina de capacitação sobre o e-Agendas, que contou com a participação de Carlos Henrique Alves de França, da Coordenação-Geral de Prevenção a Conflito de Interesses – CGCI, da Controladoria-Geral da União (CGU).

O público-alvo da capacitação foram os Agentes Públicos Obrigados (APO's) Titulares e Eventuais, bem como assistentes técnicos responsáveis pelos registros, havendo a oficina por objetivo elucidar as principais ações por parte dos diferentes perfis do sistema e-Agendas, bem como ressaltar a importância da divulgação dos compromissos públicos para o fortalecimento da transparência e da integridade.



## 8.3. Semana de Integridade

Entre os dias 23 e 27 de setembro, foi realizada a Semana de Integridade do FNDE, que contou com o envolvimento de toda a autarquia e a colaboração da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) e Ministério da Educação (MEC).

Organizada pela Unidade de Gestão da Integridade (UGI/FNDE), o evento teve a participação ativa das instâncias de integridade por meio de oficinas de capacitação, das quais a Coordenação de Ouvidoria participou em sessão conjunta com a Corregedoria do órgão. Tais oficinas tiveram por finalidade o fortalecimento dos valores éticos e morais para a solidificação de uma cultura organizacional íntegra, de forma prática, em ambiente colaborativo e agregador das experiências vivenciadas no cotidiano das áreas.



Você é nosso convidado para um período de fundamental importância, onde vamos refletir sobre a integridade em todos os setores de nossas vidas. Uma semana para reafirmar nosso compromisso com a lisura na gestão pública e com a construção de uma educação baseada em valores éticos e morais.



### PROGRAMAÇÃO

#### 23/09 • segunda-feira

09h às 12h

**Palestra:** Controladoria-Geral da União (CGU) - Diretora de Promoção de Integridade Pública Dr.ª Renata Figueiredo

Tema: O papel da CGU na promoção e incentivo à implementação de programas de integridade

**Palestra:** Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) - Promotora de Justiça Dr.º Luciana Asper y Valdes

Tema: Projeto NaMORAL

Oficina de Capacitação

14h30 às 17h (INEP)

**III Encontro de Líderes do FNDE**  
Tema: Integridade e Inovação: Como Líderes podem promover Mudanças Positivas no Setor Público

#### 24/09 • terça-feira

Oficinas de Capacitação.

Sugestão de Filme  
Controladoria-Geral da União (CGU)

#### 25/09 • quarta-feira

**DIDEC/COGEC/COPEO/DIRAD**  
2º Seminário Nacional Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho: fomentando a igualdade e promovendo um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e respeitoso

Oficina de Capacitação

**14h**  
Webinário com o Coordenador de Integridade da Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério da Educação (AECI/MEC), Sr. Januário Fernandes Costa Neto

#### 26/09 • quinta-feira

Oficinas de Capacitação

**14h**  
Podcast com Fernanda Pacobahyba Presidente do FNDE

#### 27/09 • quinta-feira

9h  
Pesquisa de percepção

Oficinas de Capacitação

**14h**  
Encerramento

## 8.4. Palestra “Entre o Conflito e o Assédio: um guia para um ambiente de trabalho saudável”

Em 21 de novembro, a Corregedoria do FNDE realizou palestra abordando o tema do assédio no ambiente de trabalho, de maneira a promover o debate e a conscientização sobre o assunto, bem como a reforçar o compromisso da instituição para com o combate a práticas prejudiciais nesse aspecto.

A palestra ministrada por Reonauto Souza Júnior, corregedor da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), contou com a participação de servidores e colaboradores de diversos setores da autarquia, incluindo a Coordenação de Ouvidoria. Durante o evento, discutiu-se como identificar e lidar com situações de assédio e conflito e foram compartilhadas boas práticas para a garantia de um ambiente de trabalho ético e respeitoso.



## 9. RESULTADOS EM 2024

## 9. Resultados em 2024

### 9.1. Atendimento às manifestações encaminhadas à Ouvidoria

A Ouvidoria trata de manifestações do cidadão registradas principalmente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Sistema Fala.BR, e de manifestações recepcionadas por outros canais de atendimento, as quais são inseridas no Fala.BR pela equipe de ouvidoria. Concomitante ao registro no Fala.BR, é realizada a conferência da classificação da manifestação, com possível reclassificação e posterior distribuição entre os técnicos operacionais da Ouvidoria.

Com o objetivo de garantir o direito do usuário quanto ao prazo para atendimento das demandas e de conferir celeridade ao fornecimento de respostas ao cidadão, esta Coordenação de Ouvidoria informa prazos iniciais reduzidos, em relação aos prazos previstos em lei, às áreas responsáveis pela tomada de providências. Desse modo, é concedido o prazo inicial de 15 (quinze) dias para resposta às manifestações de ouvidoria e de 10 (dez) dias para pedidos de acesso à informação. Cabe mencionar que a Portaria nº 116/2024 estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante expressa justificativa, para resposta às manifestações de ouvidoria, enquanto que a Lei 12.527/2011 estipula o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, também mediante expressa justificativa, para resposta aos pedidos de acesso à informação.

Como resultado, ao fim do prazo inicial, as áreas técnicas podem solicitar prorrogação, desde que apresentada justificativa, ainda com margem de tempo em relação ao prazo da plataforma Fala.BR (prazo legal), o que facilita o controle pela equipe de ouvidoria e permite que imprevistos sejam contornados sem que sejam criados obstáculos ao atendimento tempestivo das demandas do cidadão usuário de serviços públicos. Destaca-se, por vez, que os prazos internos são monitorados rotineiramente por meio de planilhas, complementarmente ao controle realizado no Fala.BR. Uma vez constatado atraso nas respostas pelas áreas técnicas, ocorre sua notificação por e-mail e/ou outros meios que se fizerem necessários. Em especial, as denúncias e comunicações de irregularidades internas e externas ao órgão são rigorosamente controladas por planilhas específicas, que permitem a rastreabilidade das respostas e medidas adotadas em relação aos fatos expostos.

Assim sendo, cumpre informar que as demandas de ouvidoria recepcionadas pelos canais de atendimento do FNDE no ano de 2024 categorizaram-se da seguinte forma:

## **PEDIDO DE 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: usuária 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: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências.

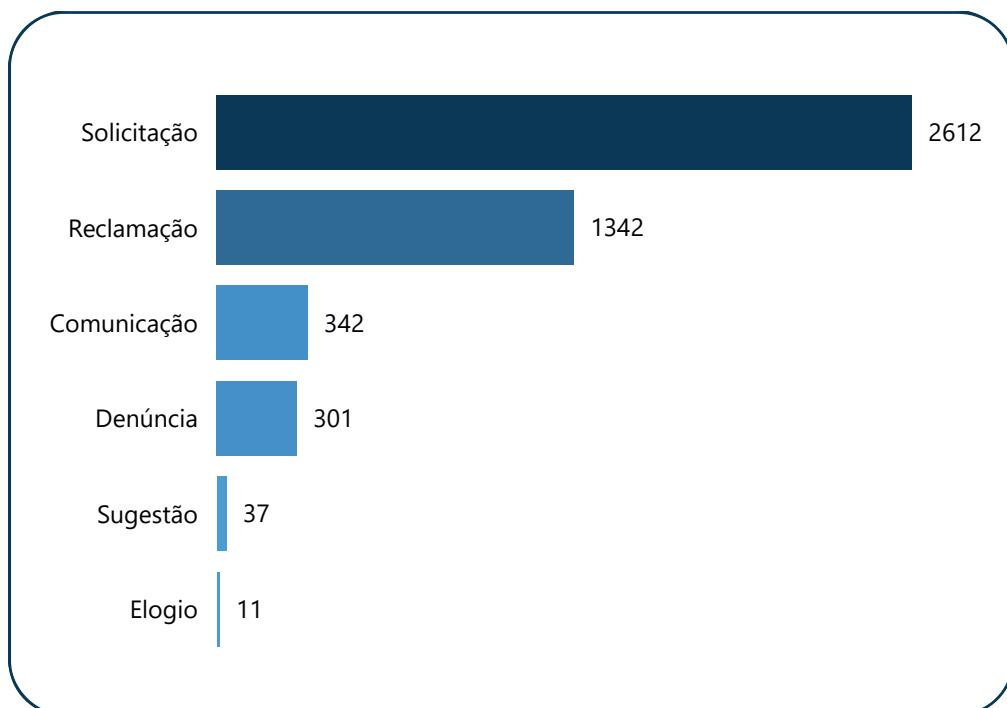
## **SOLICITAÇÃO**

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.

## **SUGESTÃO**

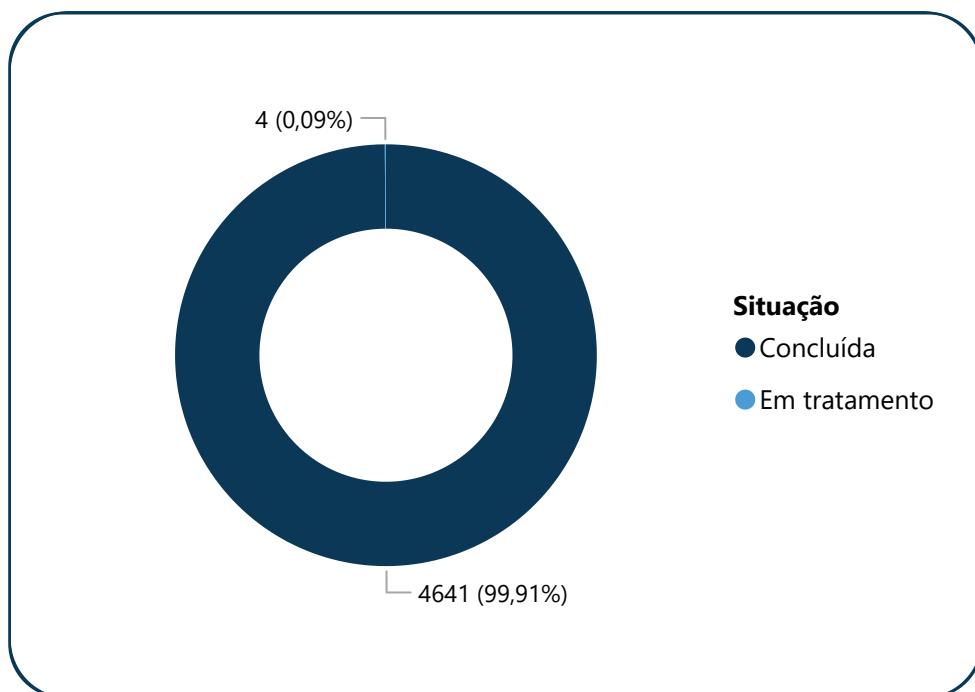
Registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

## 9.2. Manifestações de ouvidoria por tipo



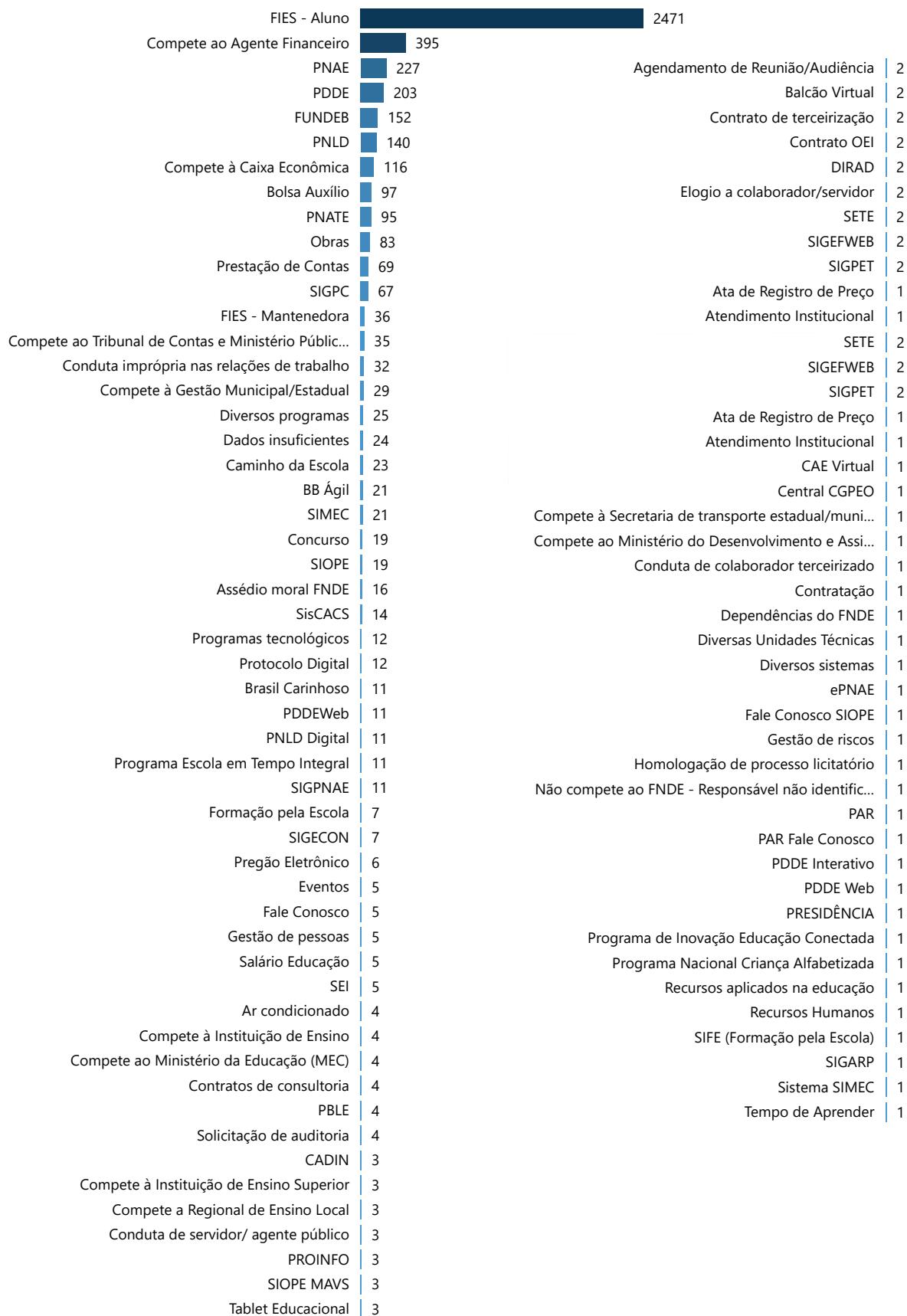
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.3. Situação das manifestações de ouvidoria ao fim de 2024



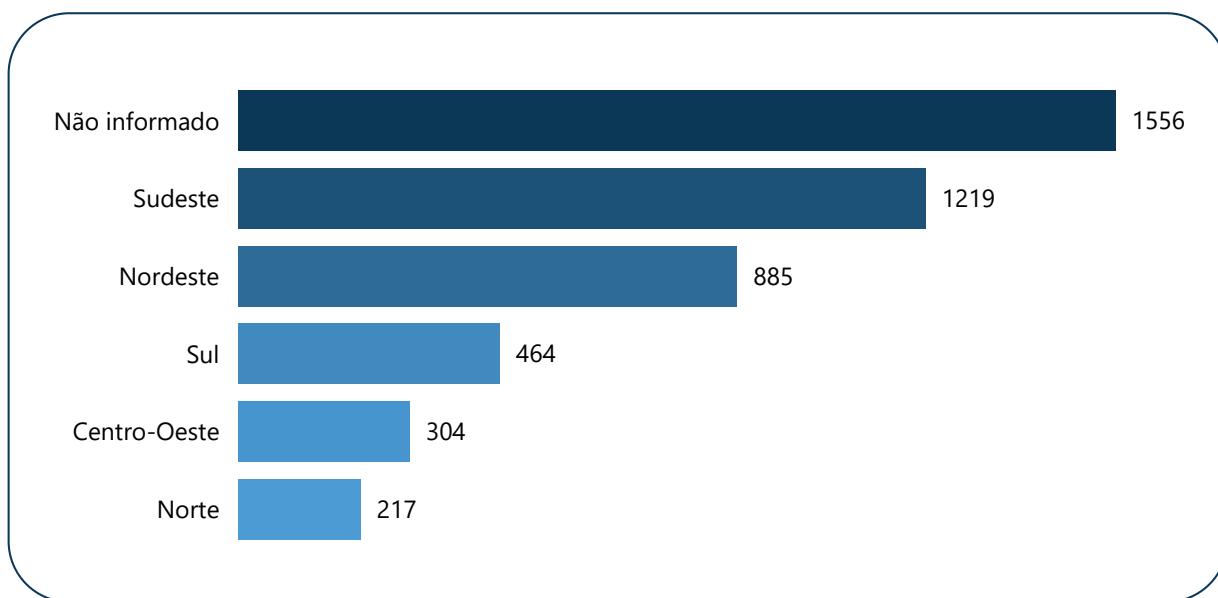
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.4. Manifestações de ouvidoria por assunto



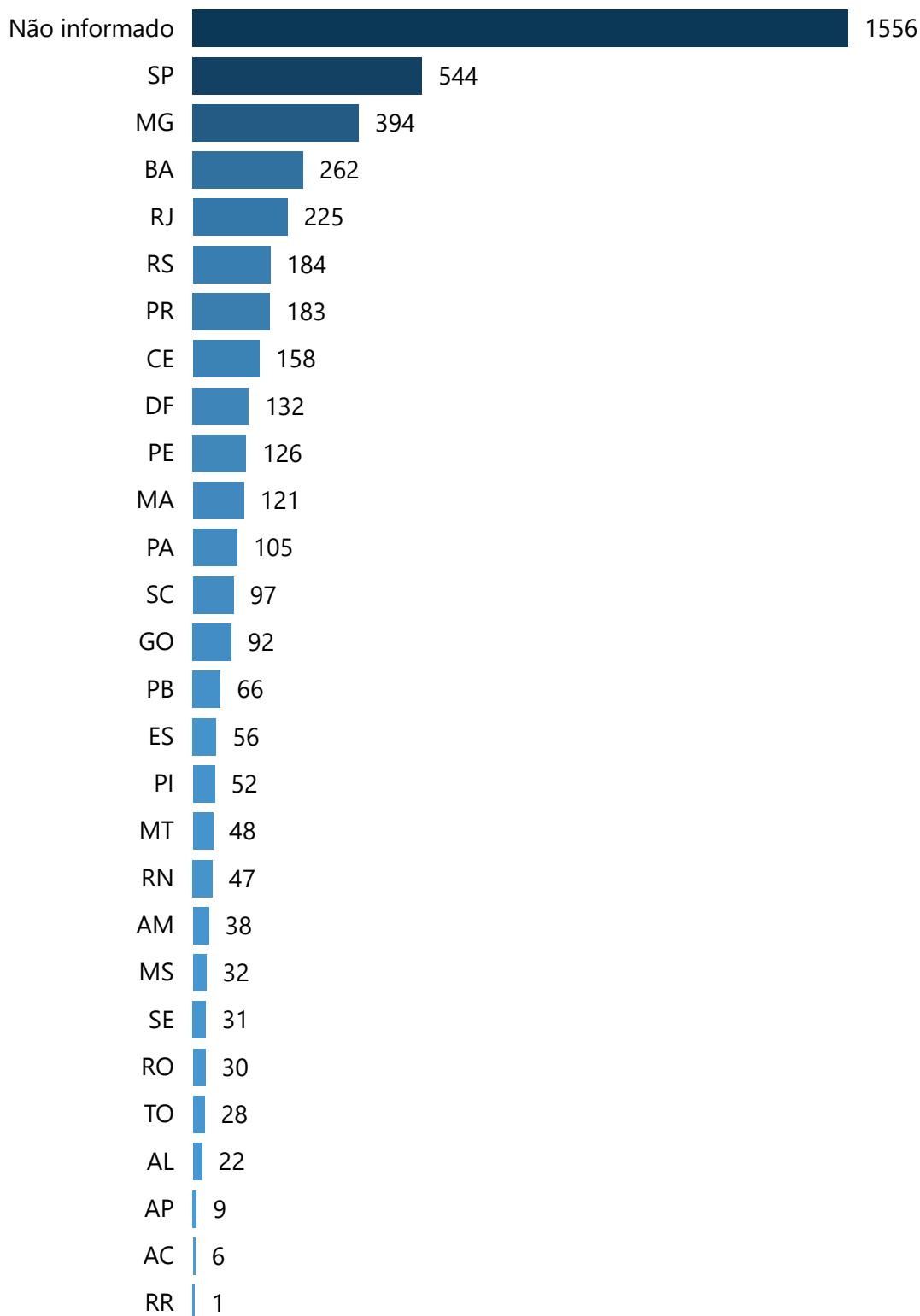
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.5. Manifestações de ouvidoria por região



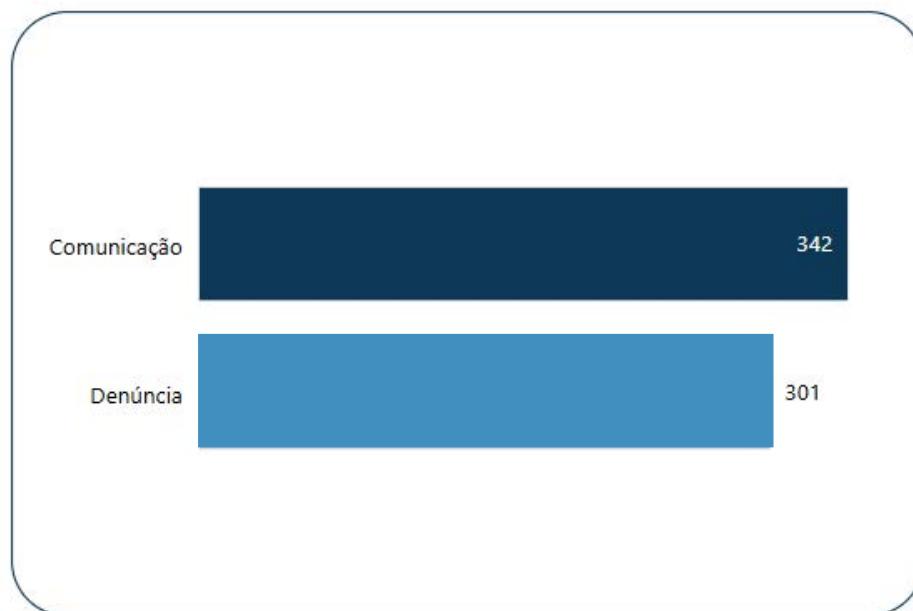
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.6. Manifestações de ouvidoria por unidade federativa



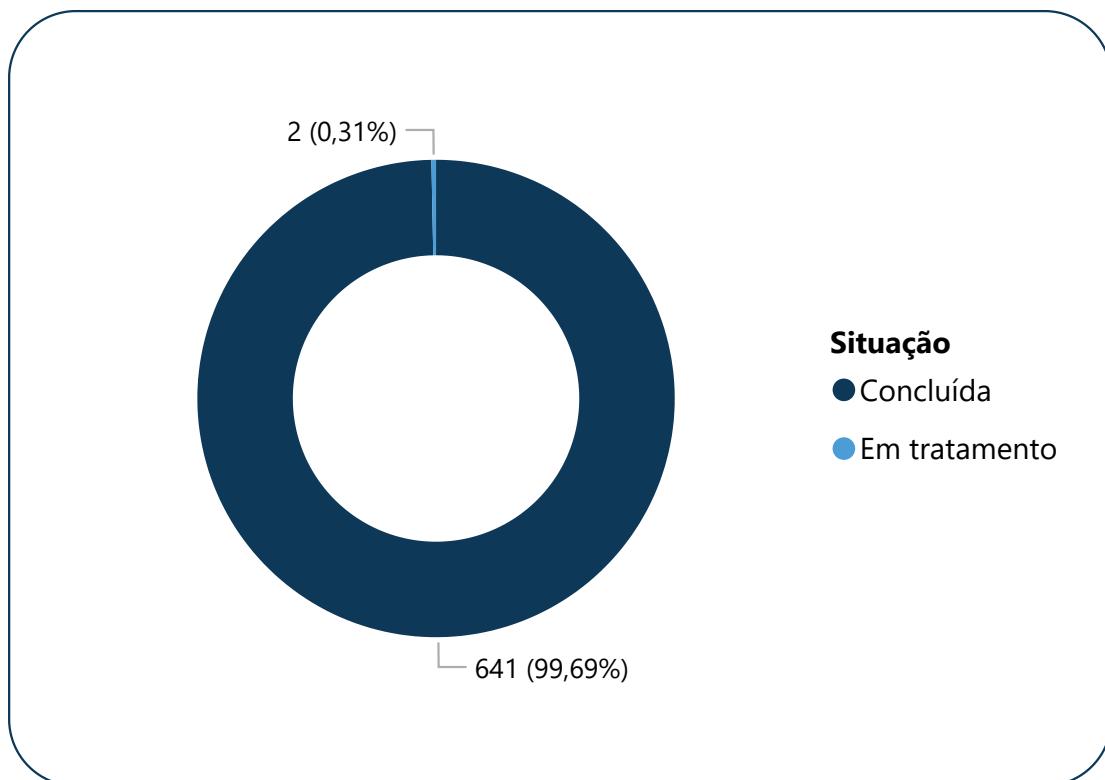
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.7. Denúncias e comunicações de irregularidades recebidas



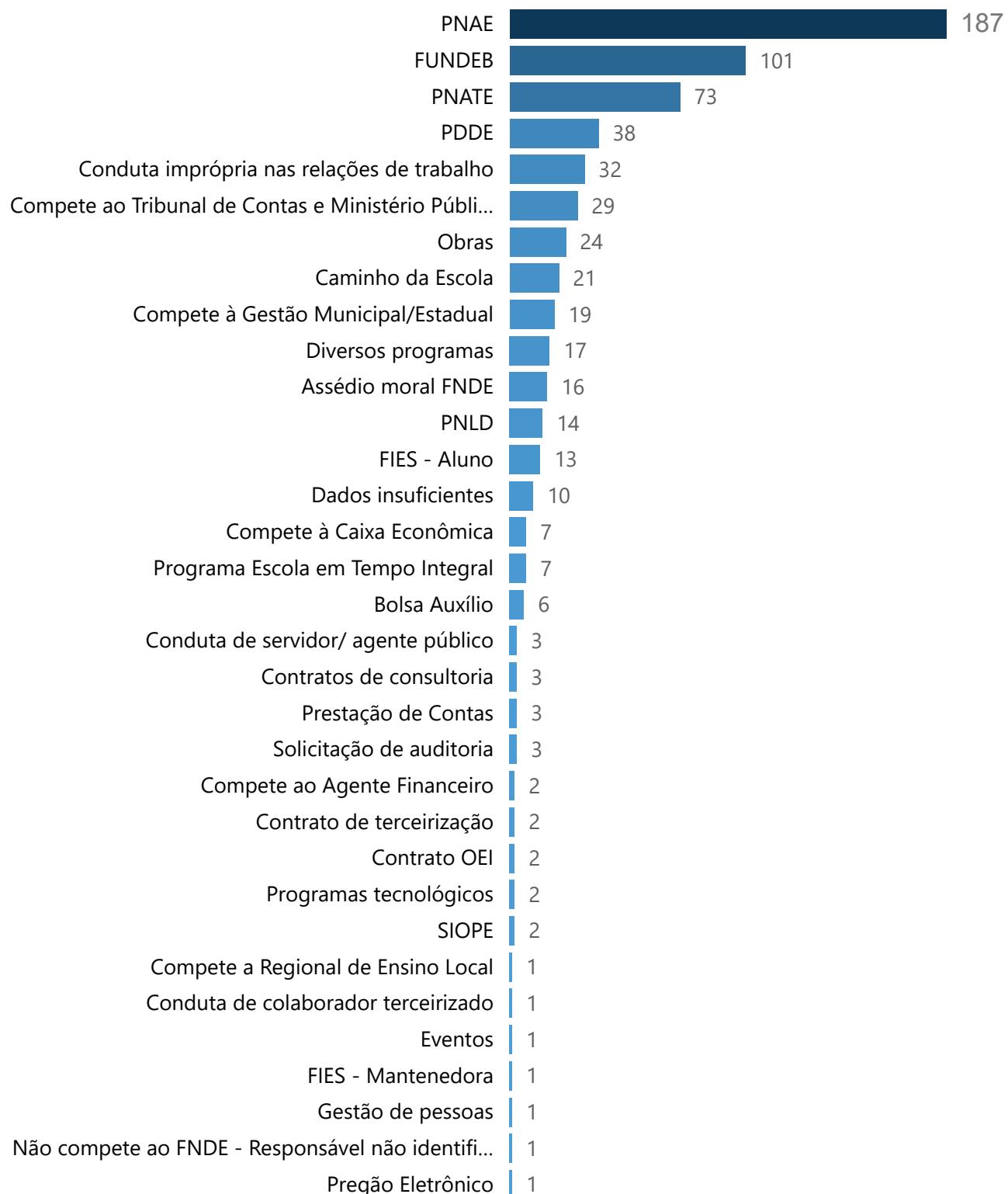
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.8. Situação das denúncias e comunicações ao fim de 2024



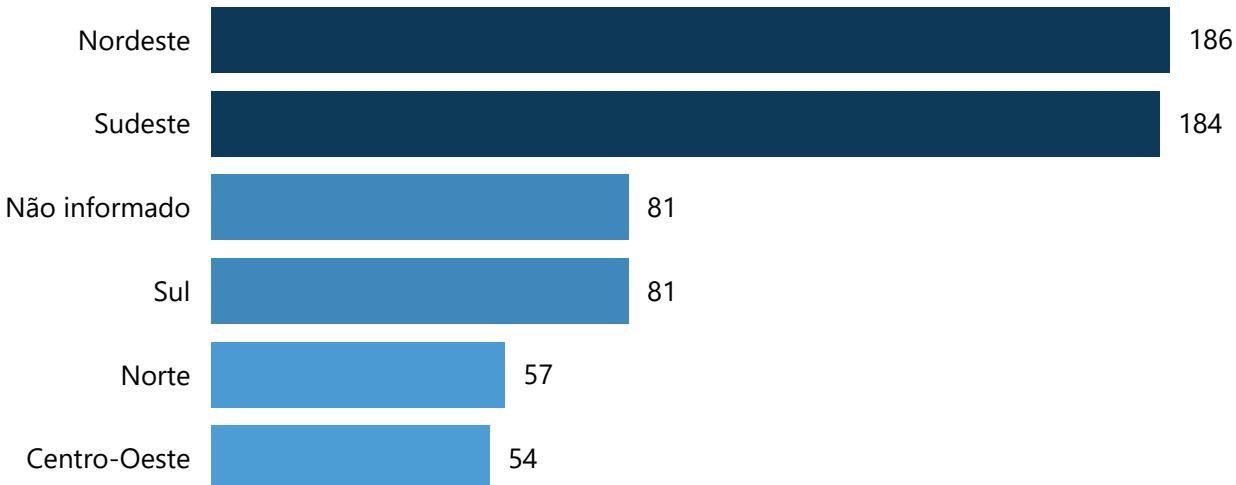
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.9. Denúncias e comunicações por assunto



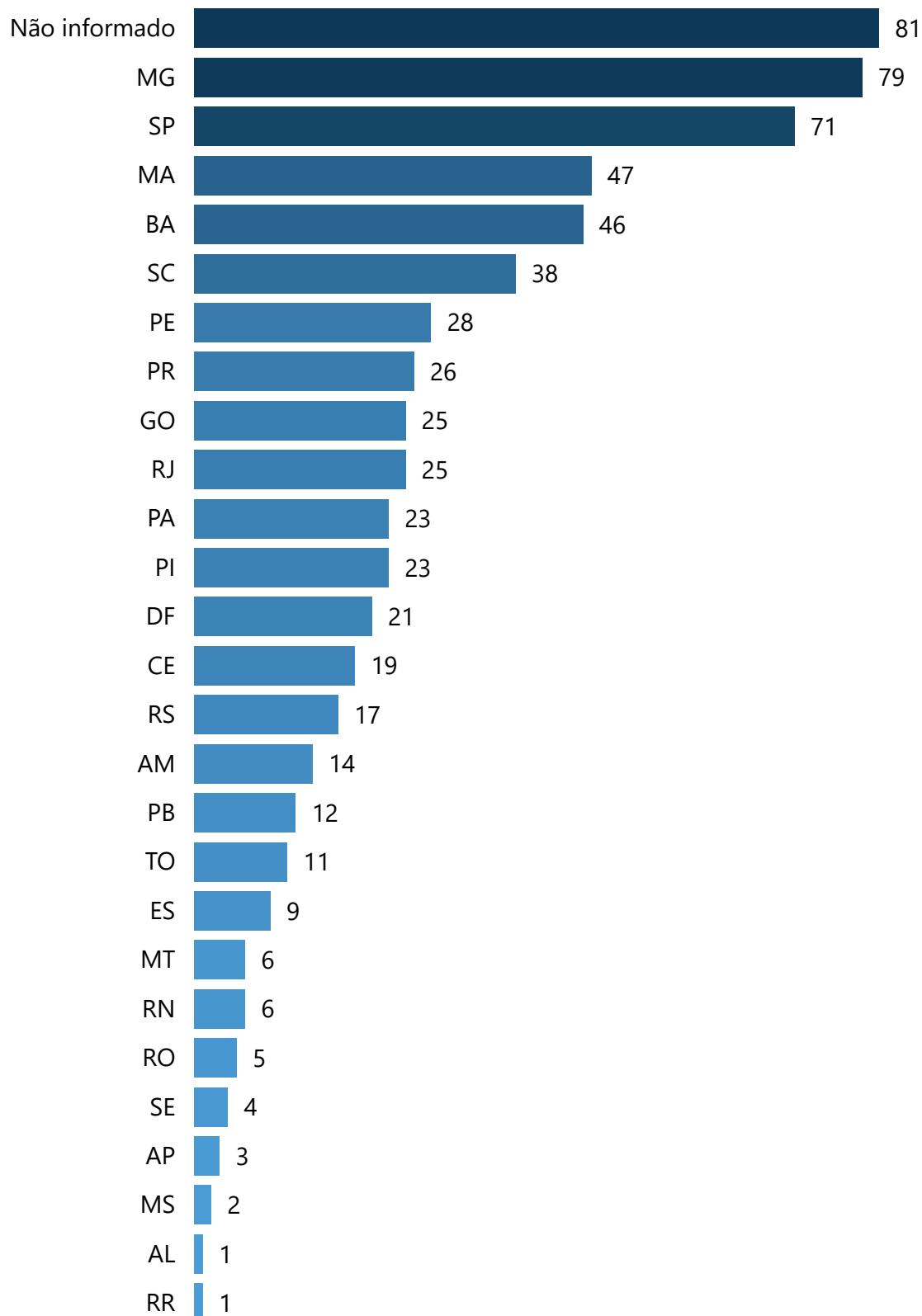
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.10. Denúncias e comunicações por região



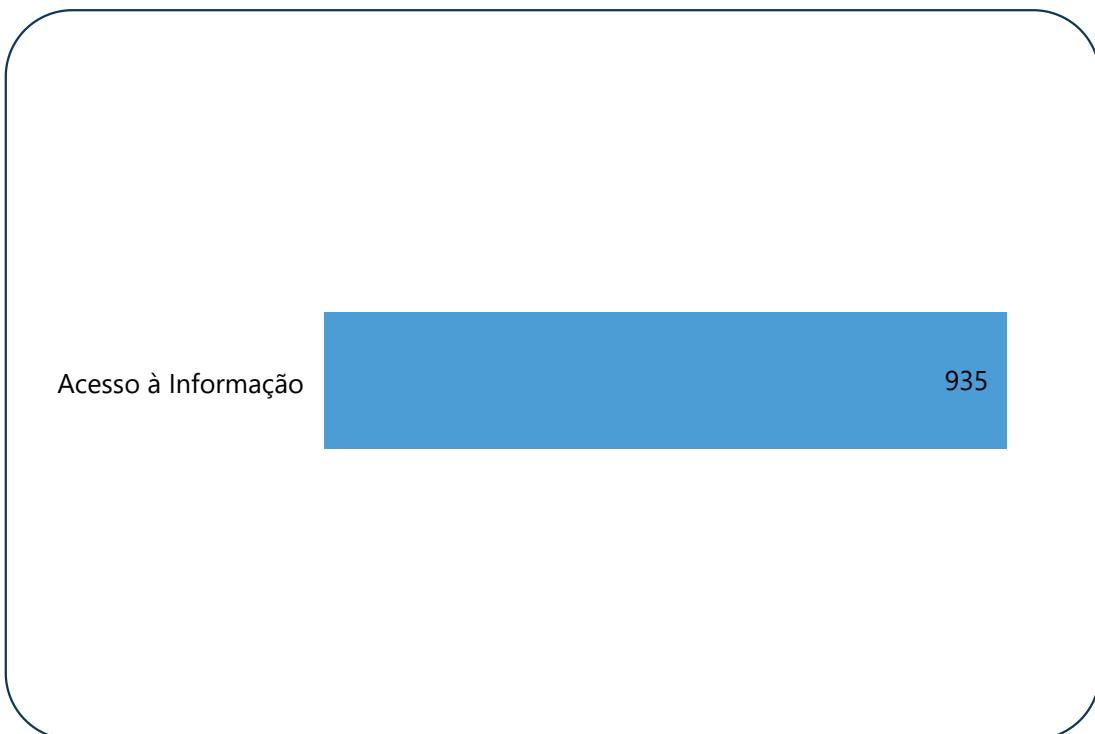
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.11. Denúncias e comunicações por unidade federativa



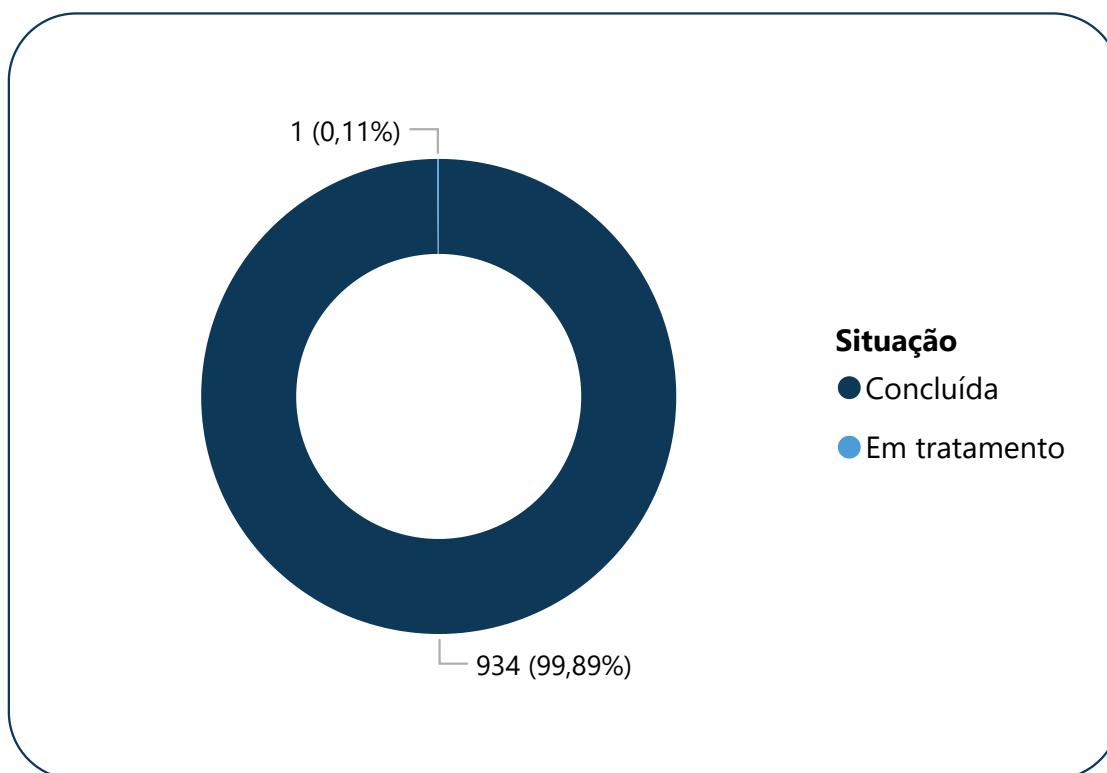
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.12. Pedidos de acesso à informação recebidos



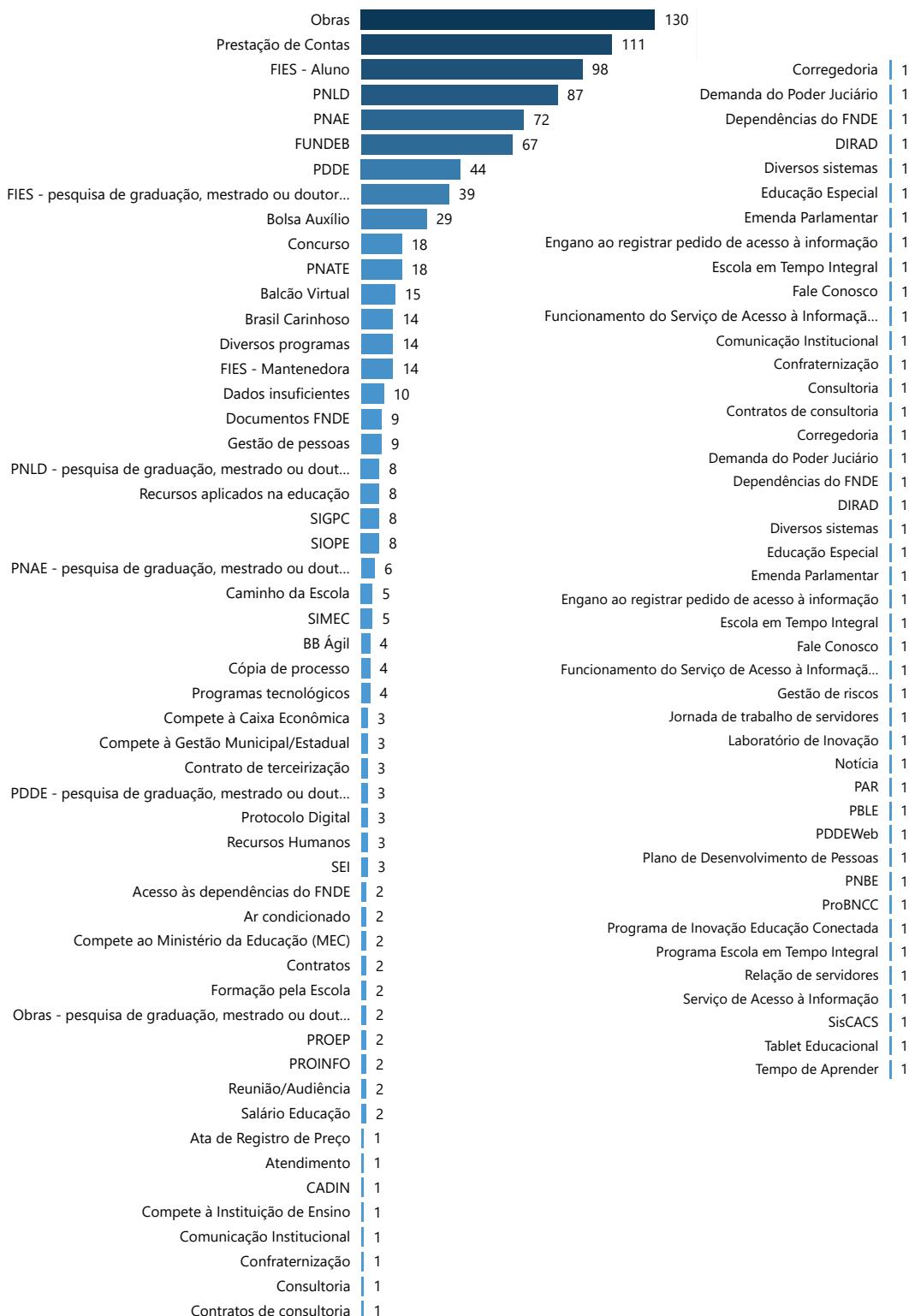
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.13. Situação dos pedidos de acesso ao fim de 2024



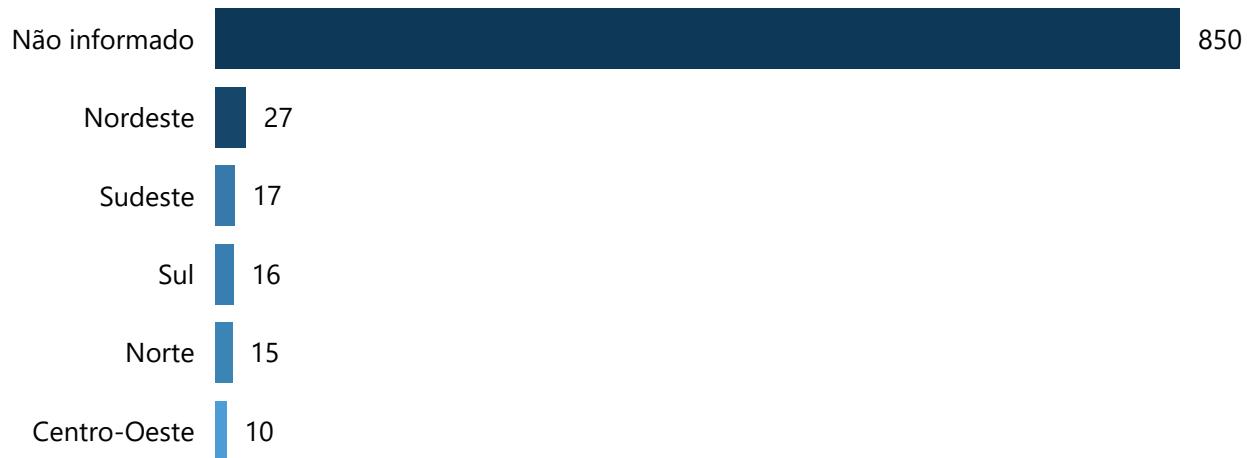
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.14. Pedidos de acesso à informação por assunto



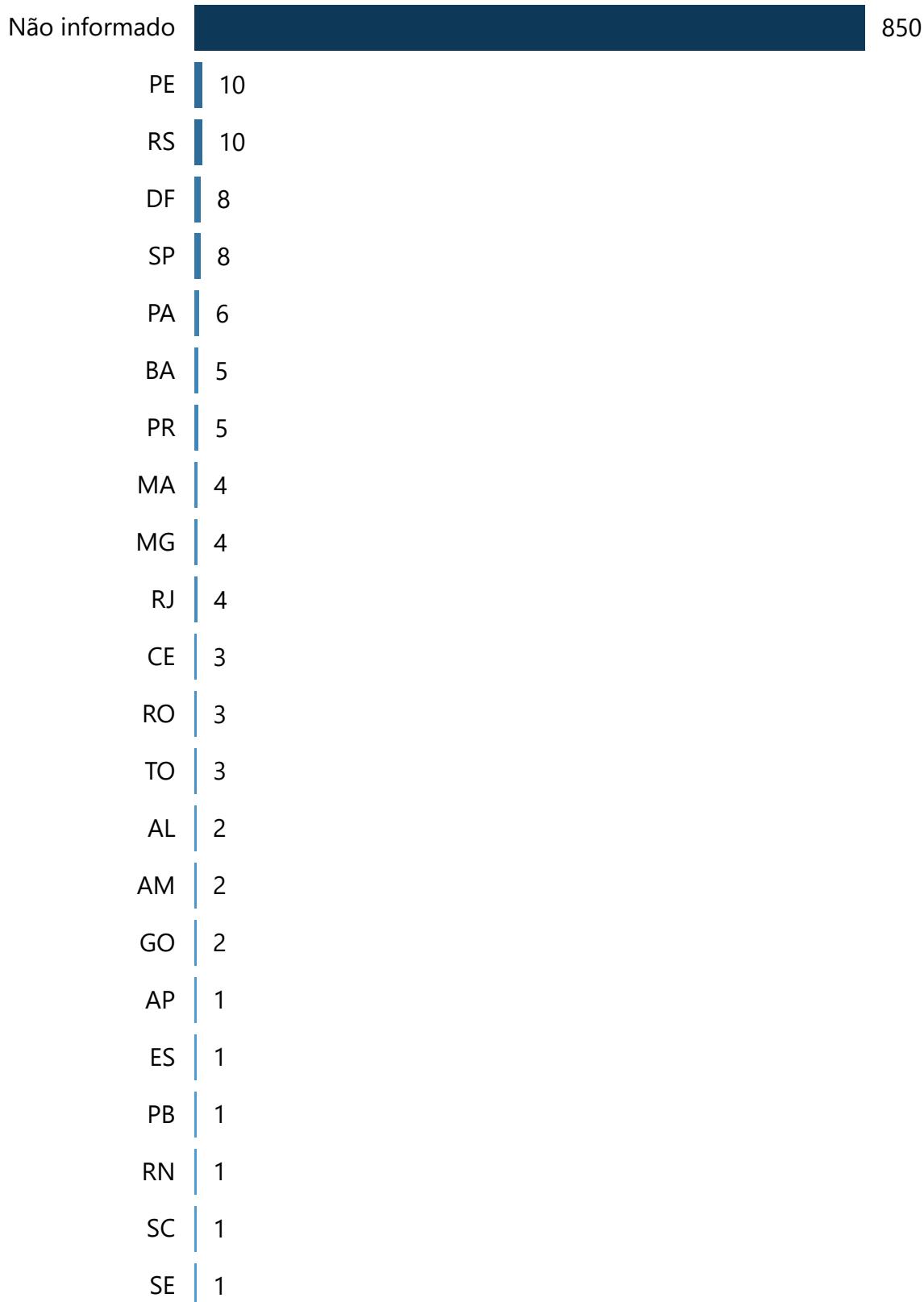
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.15. Pedidos de acesso à informação por região



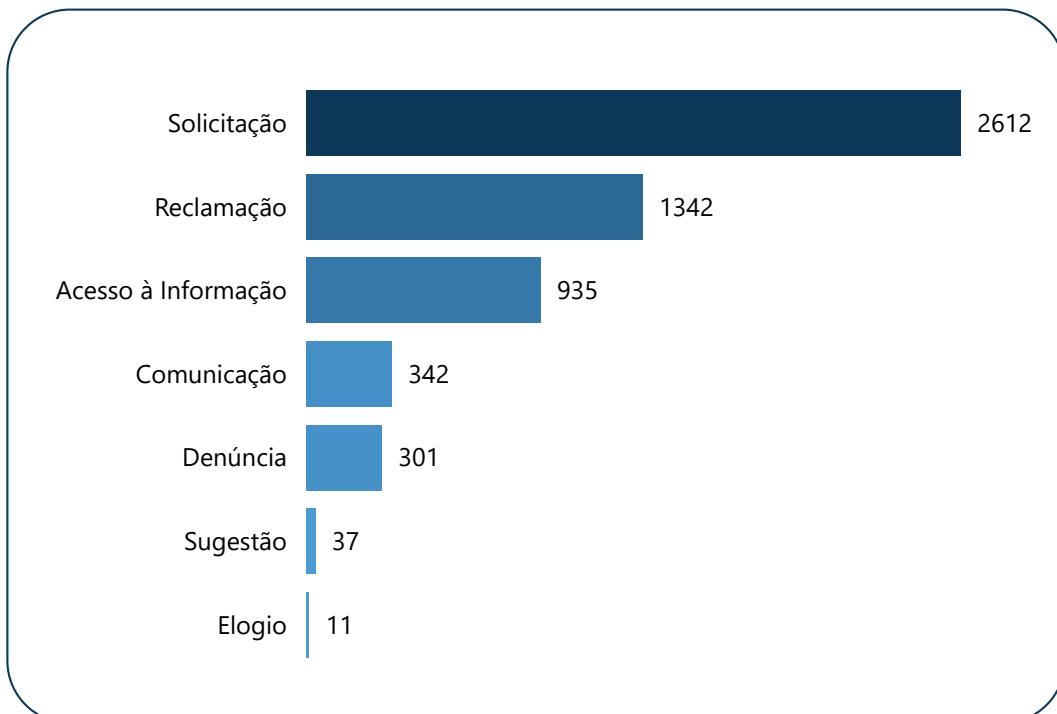
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.16. Pedidos de acesso à informação por unidade federativa



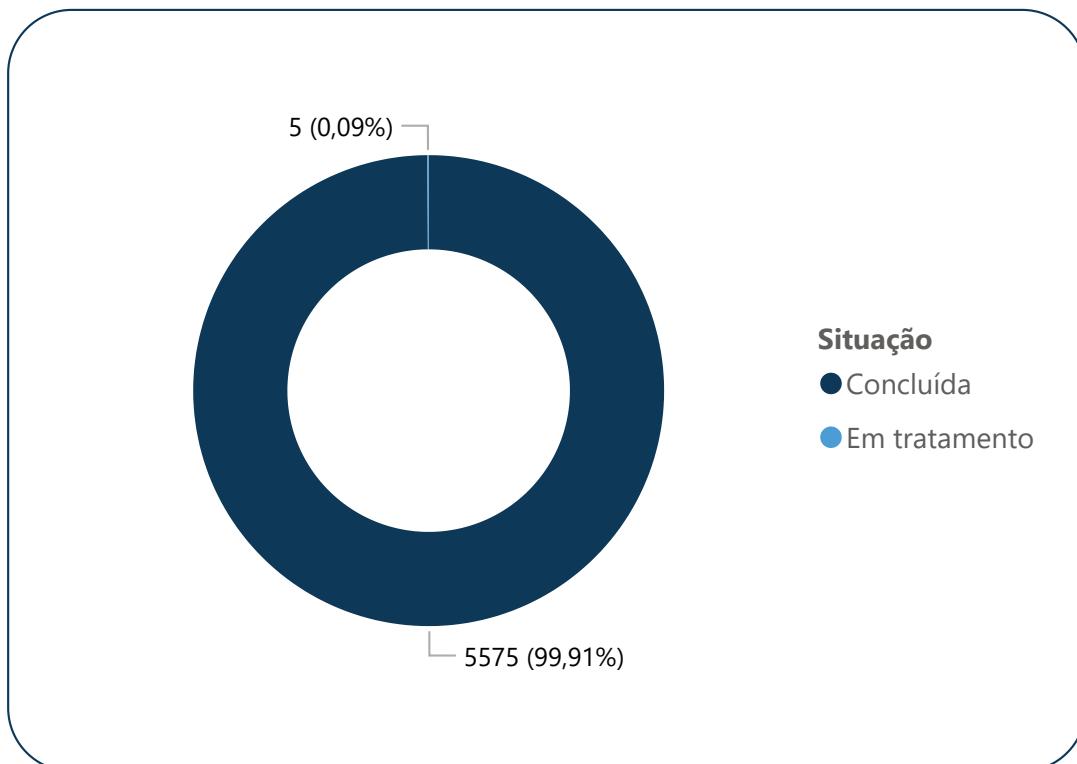
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.17. Manifestações e pedidos de acesso à informação por tipo



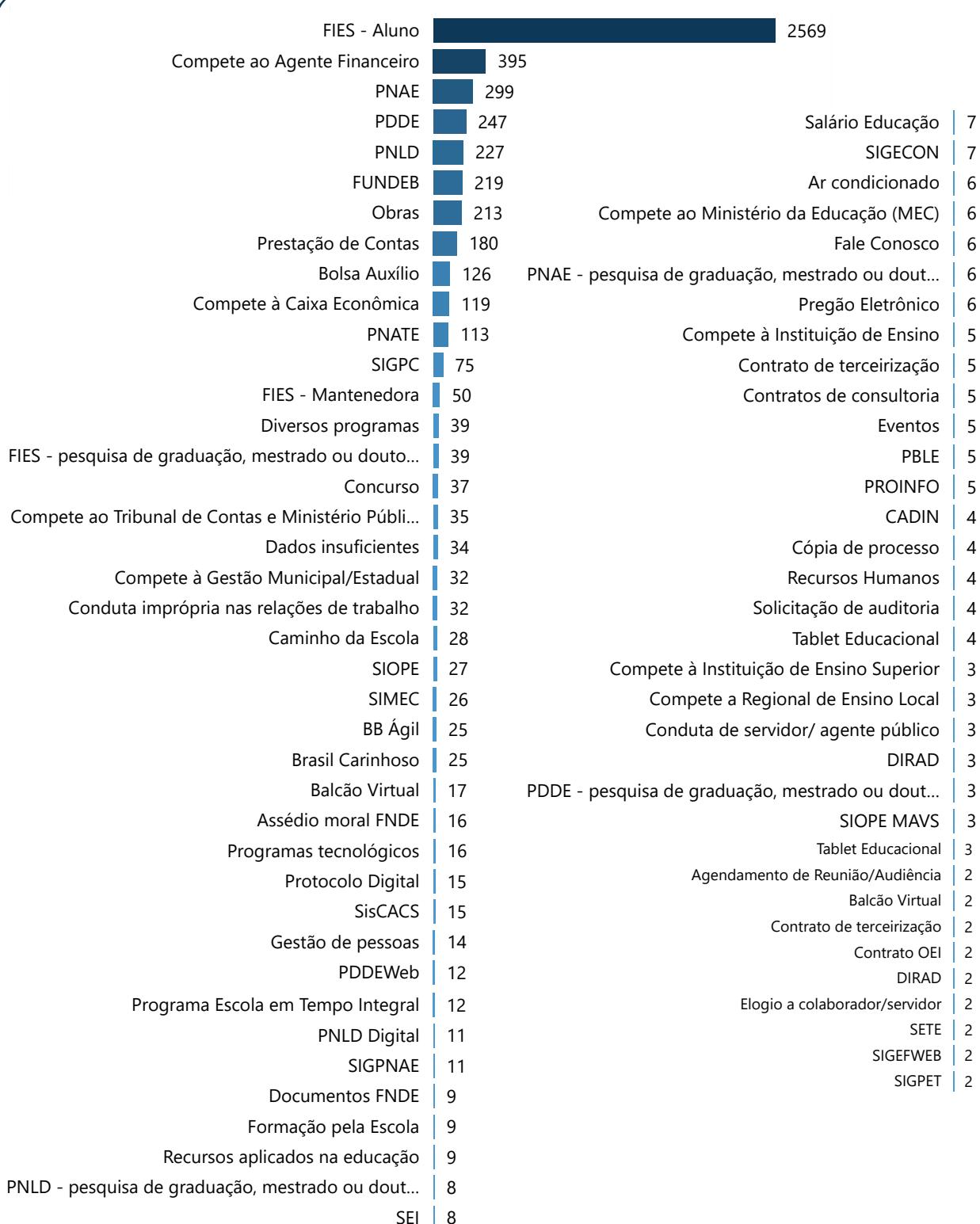
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 9.18. Situação de manifestações de ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

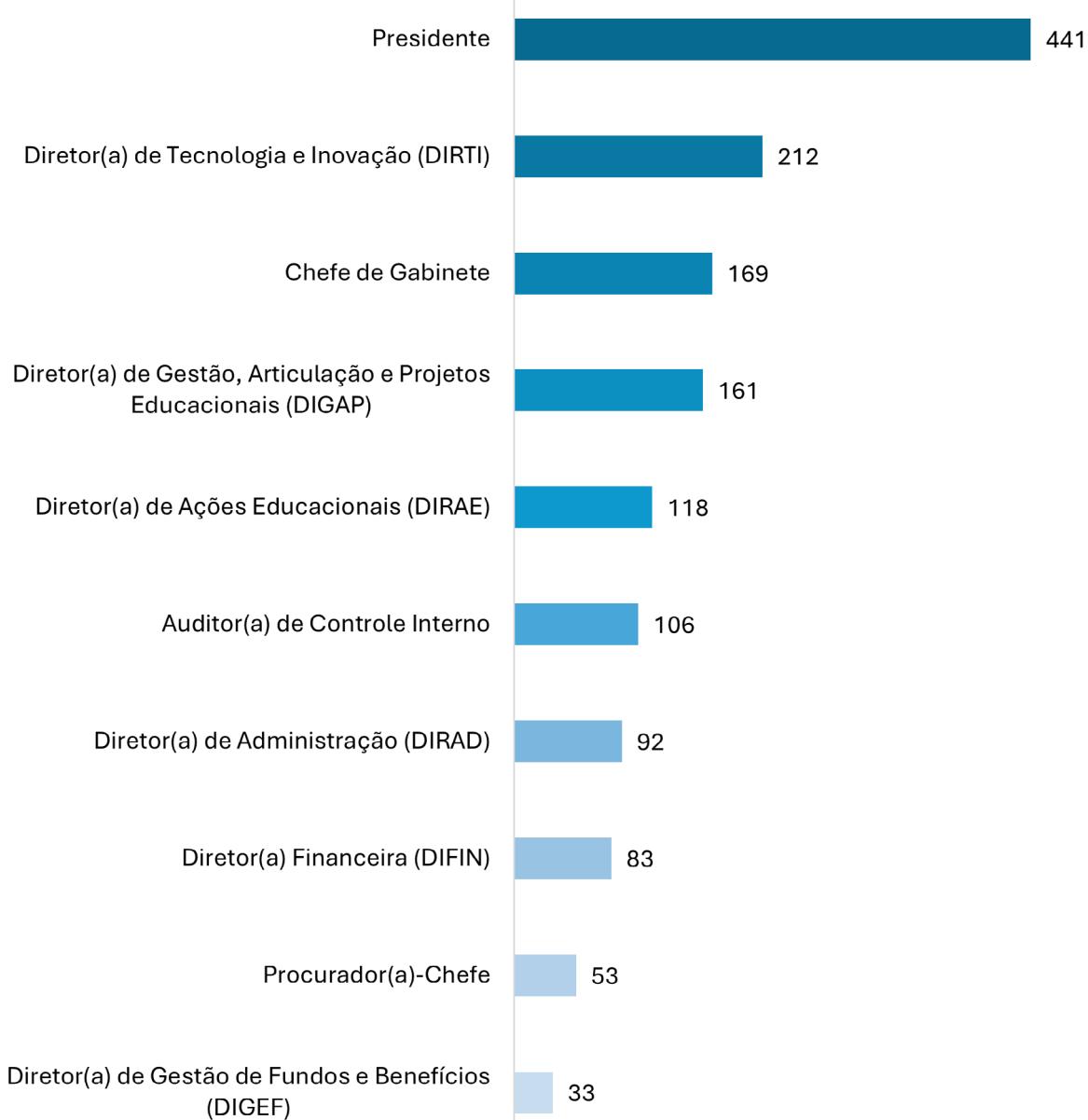
## 9.19. Manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto<sup>1</sup>



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

<sup>1</sup>Assuntos que foram objetos de apenas um(a) manifestação ou pedido de acesso à informação foram ocultados do gráfico para melhor visibilidade dos dados, mas podem ser visualizados nos itens 9.4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e 9.14 – Pedidos de acesso à informação por assunto.

## 9.20. Compromissos públicos registrados no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal



Total = 1.468 compromissos

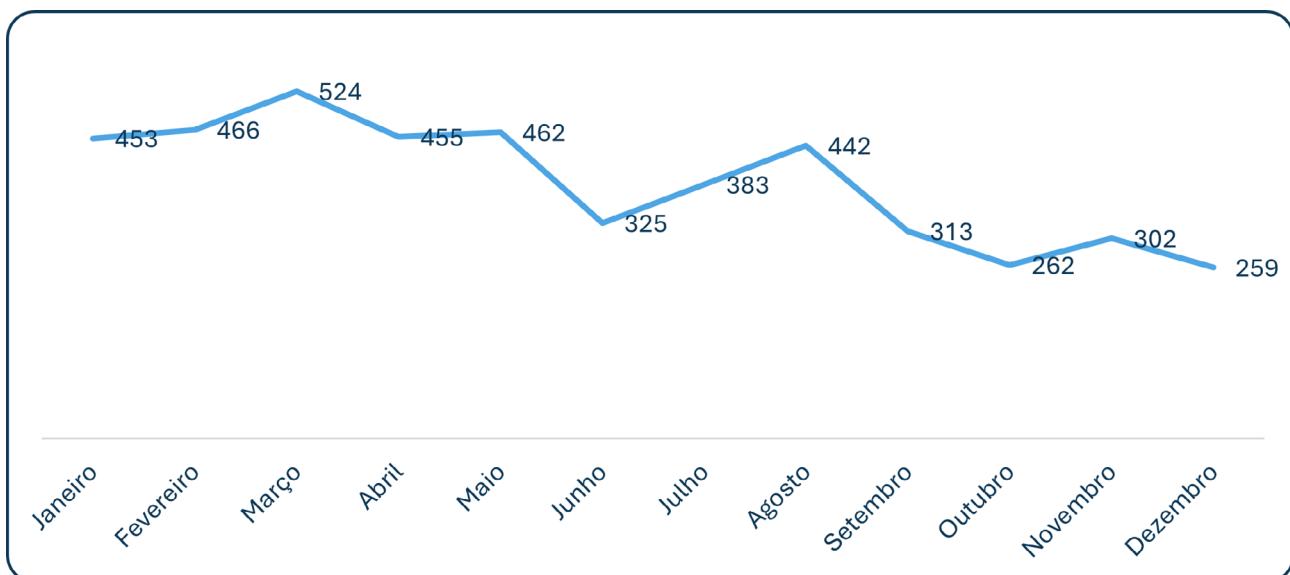
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



## 10. DESEMPENHO EM 2024

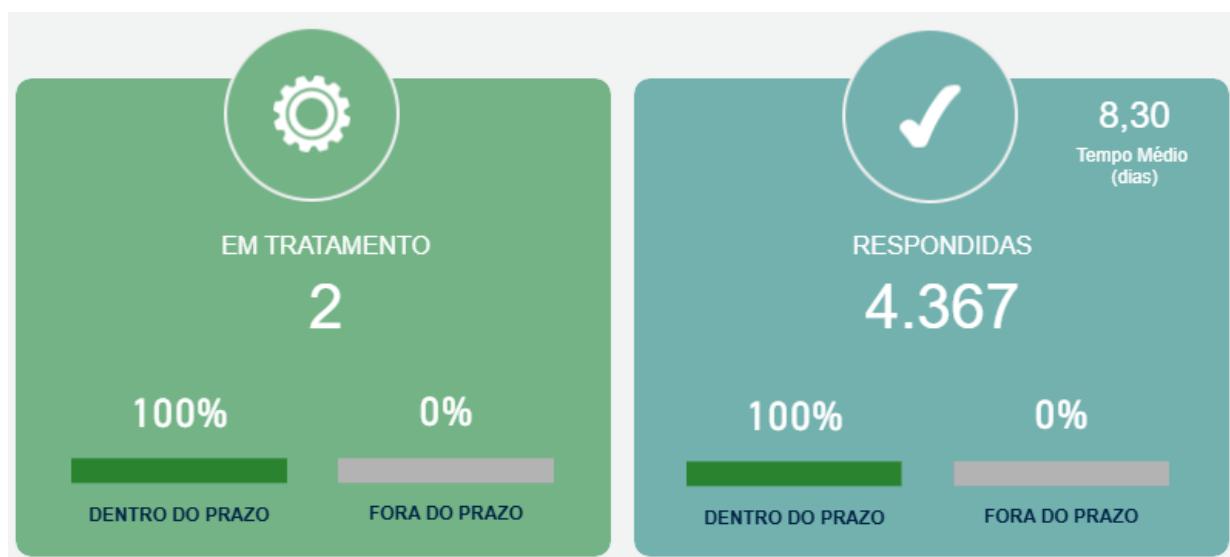
## 10. Desempenho em 2024

A melhoria do nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria do FNDE consiste em objetivo que deve ser continuamente perseguido. Para tanto, o primeiro passo traduz-se na realização de um diagnóstico da situação atual da ouvidoria, a fim de implementar ações de aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos no setor. Nesse contexto, torna-se fundamental que haja uma estrutura de medição de desempenho sistemática e perene, que permita monitorar o desempenho desta unidade e possibilite intervenções quando necessário. Nessa esteira, revela-se, ainda, de fundamental importância que a alta administração do FNDE, por meio de suas áreas estratégicas, atue de forma conjunta e articulada, almejando avanços nas informações prestadas aos cidadãos.



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 10.2. Tempestividade do atendimento às manifestações<sup>2</sup>



Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 25/02/2024

## 10.3. Tempestividade do atendimento às manifestações<sup>3</sup>



Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 25/02/2024

<sup>2</sup>Até a data de finalização deste relatório, o Painel Resolveu (CGU) estava apresentando dados desatualizados em relação à quantidade de manifestações ainda em tratamento por esta Ouvidoria. Segundo extração de dados do Fala.BR, realizada pela equipe de ouvidoria em 27/02/2025, apenas uma manifestação recebida em 2024 encontrava-se em tratamento, por motivos de reabertura para resposta à pesquisa de satisfação pela área técnica responsável.

<sup>3</sup>Manifestações encaminhadas para outros órgãos são contabilizadas nas outras situações.

## 10.4. Números de atividades x número de colaboradores

O número total de atividades descritos na tabela a seguir contempla todas as tarefas (análise preliminar, classificação de demanda e assunto, respostas intermediárias e conclusivas, pedidos de consentimento e complementação, pseudonimização, tramitação, entre outras) necessárias e executadas pelos colaboradores da equipe da Ouvidoria no tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação.

Os cálculos compreendem o tratamento das demandas e exclui as demais atividades desenvolvidas na Ouvidoria, tais como as rotinas de emissão de relatórios semanais e trimestrais às unidades técnicas, demandas das chefias, monitoramento dos compromissos públicos registrados no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas), entre outras.

Indicador	Quantitativo	Fórmula
Número total de atividades em 2024 baseado na produtividade dos colaboradores	40.716	–
Média de atendimentos por mês	3.393	40.716 (total da produtividade anual) / 12 (quantidade de meses do ano) = 3.393 (média de atendimentos por mês)
Média de atendimentos diários	156,6	40.716 (total da produtividade anual) / 260 (dias úteis do ano de 2024) = (média de atendimentos diários)
Média de atendimentos diários por colaborador	31,32	156,6 (média de atendimentos diários) / 5 (quantidade de colaboradores que tratam manifestações e pedidos de acesso à informação)
Número de colaboradores que realizam o tratamento das manifestações	5	–
Tempo médio de atendimento	20 minutos	–
Carga horária de trabalho	9	–
Horas diárias de trabalho que são necessárias para realizar os atendimentos diários	10,44	31,32 (média de atendimentos diários por colaborador) x 20 (tempo médio de atendimento) / 60 (minutos de 1 hora) = 10,44 (horas trabalhadas que seriam necessárias para tratar as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação)

## 10.5. Resolutividade das demandas de Ouvidoria



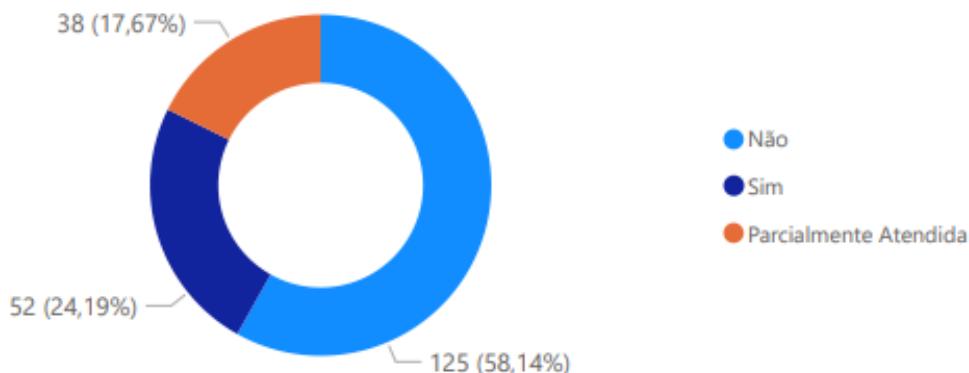
Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 25/02/2024

## 10.6. Satisfação do usuário das demandas de Ouvidoria



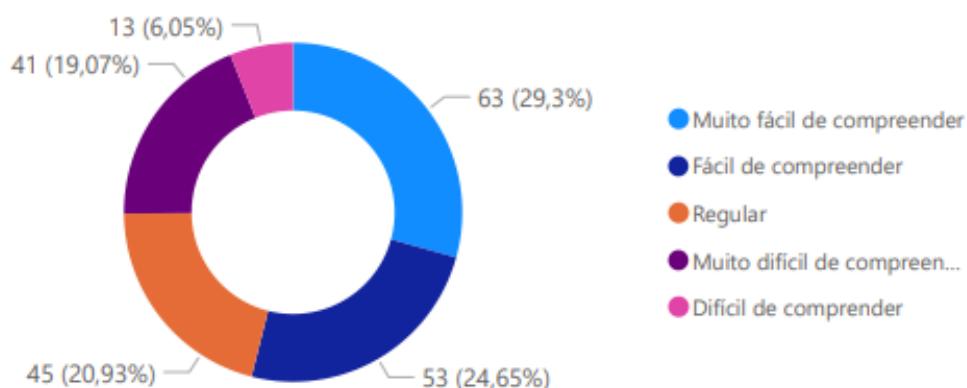
Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 25/02/2024

## DEMANDA ATENDIDA? (Geral)



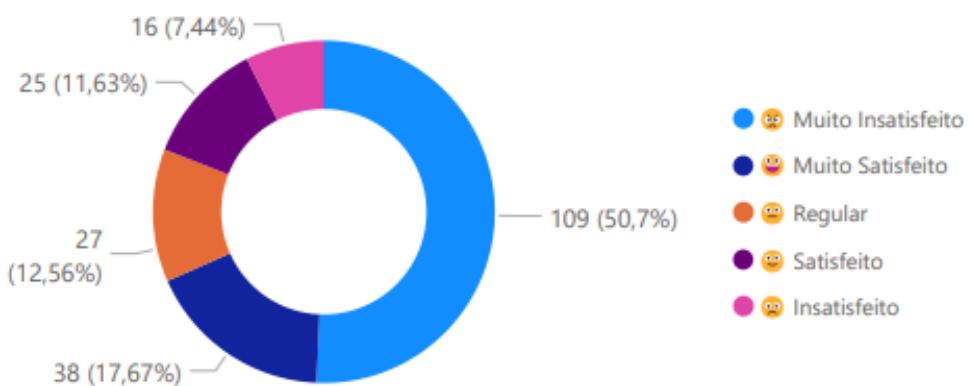
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## COMPREENSÃO (Geral)



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

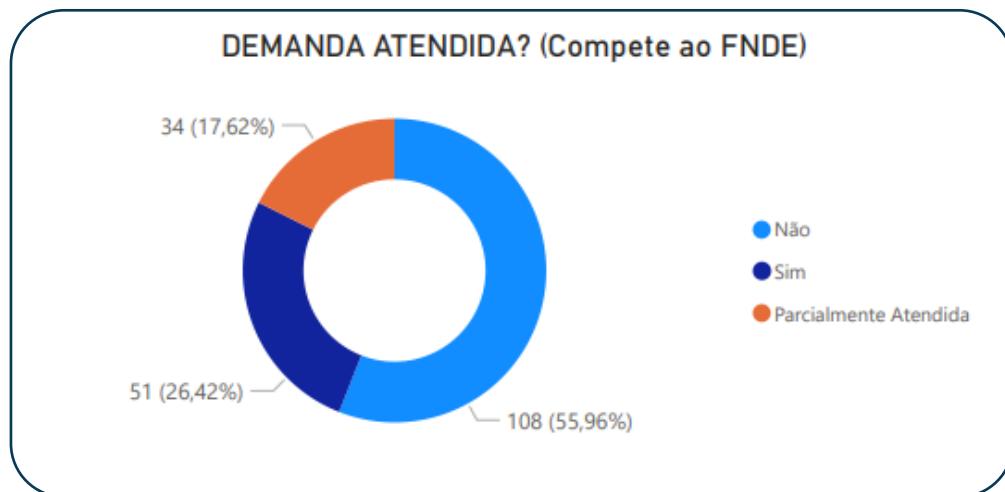
## SATISFAÇÃO (Geral)



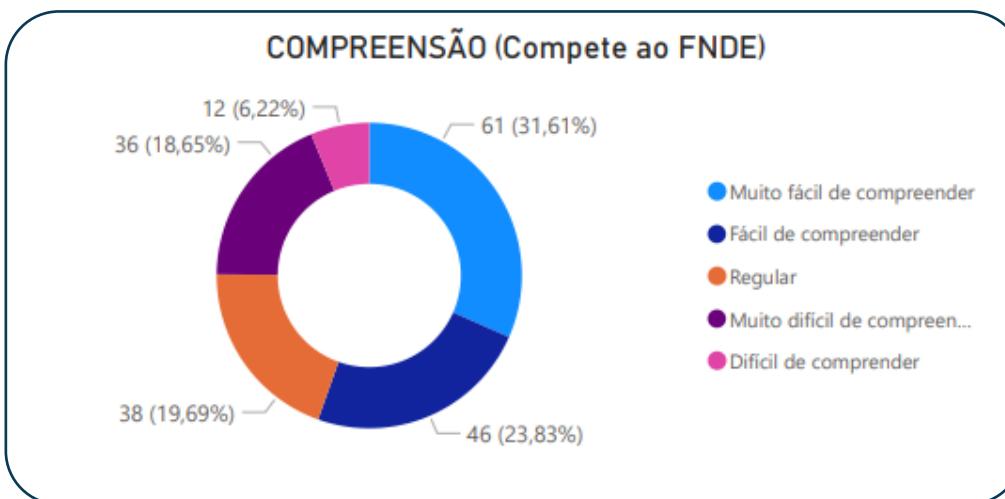
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Em análise às respostas dos usuários à pesquisa relacionada ao atendimento prestado, compreensão da resposta e satisfação, verificou-se um quantitativo expressivo de respostas referentes a assuntos sobre os quais o FNDE não possui competência para atuar.

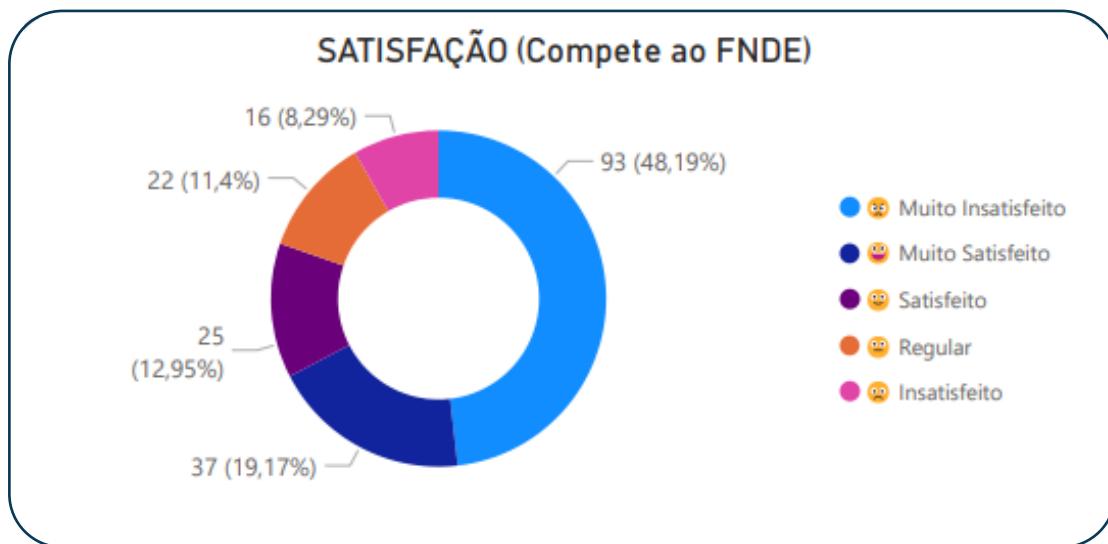
Diante disso, com o objetivo de demonstrar a realidade da satisfação, esta Ouvidoria destacou a amostra das respostas relacionadas aos programas e projetos educacionais gerenciados pela Autarquia, conforme gráficos abaixo.



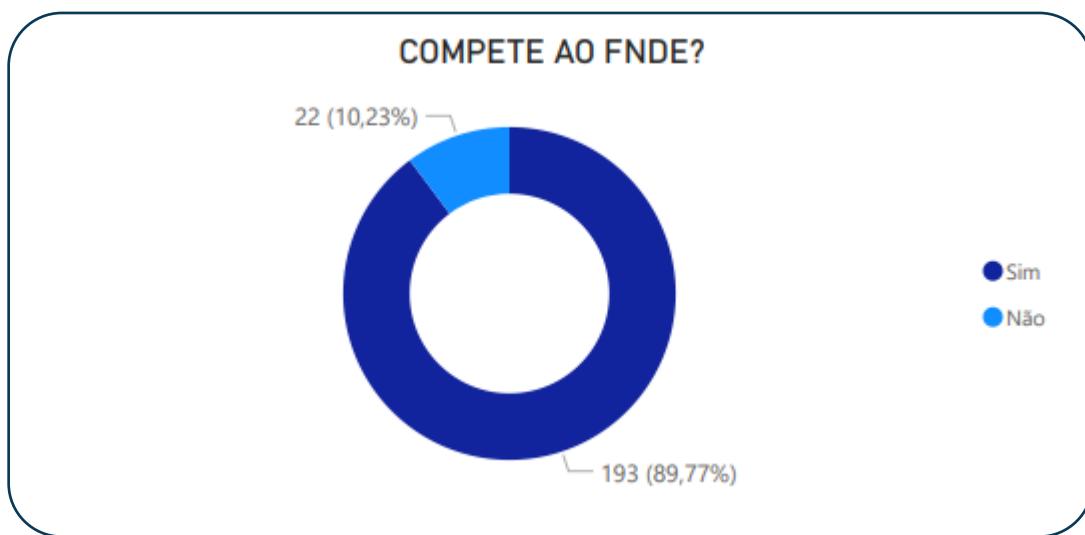
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Identificou-se que 10,23% das respostas à pesquisa de satisfação referem-se a assuntos que não competem ao FNDE. Diante disso, prestamos os seguintes esclarecimentos acerca dos resultados provenientes dessas respostas.

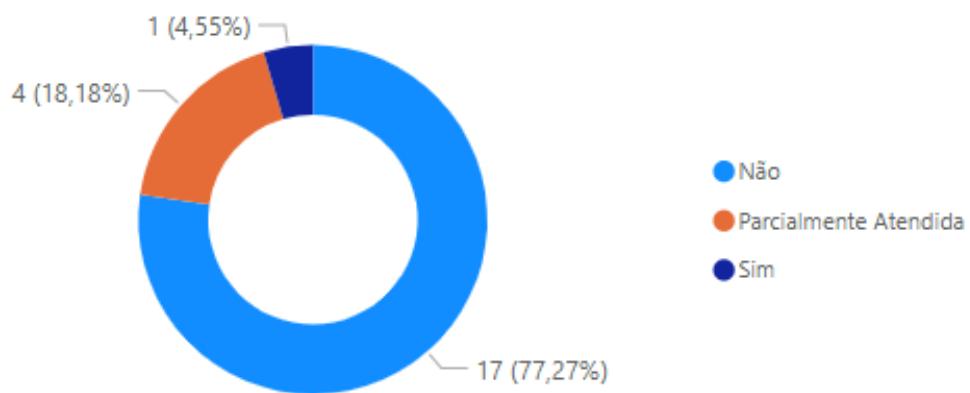
Compete ao Agente Financeiro 12

Compete à Caixa Econômica 8

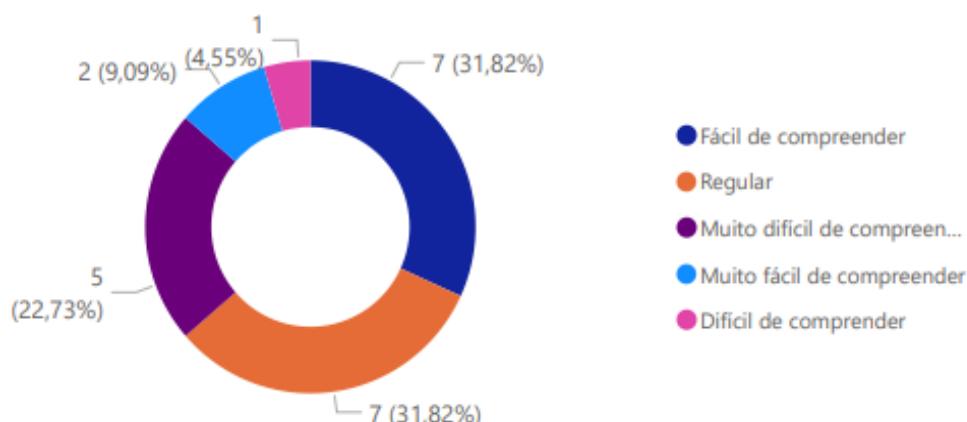
Compete à Gestão Municipal/Estadual 2

Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

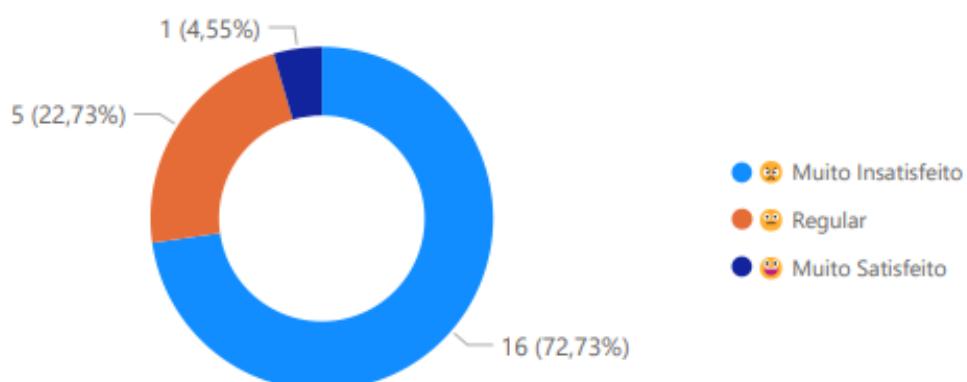
#### DEMANDA ATENDIDA? (Não compete ao FNDE)



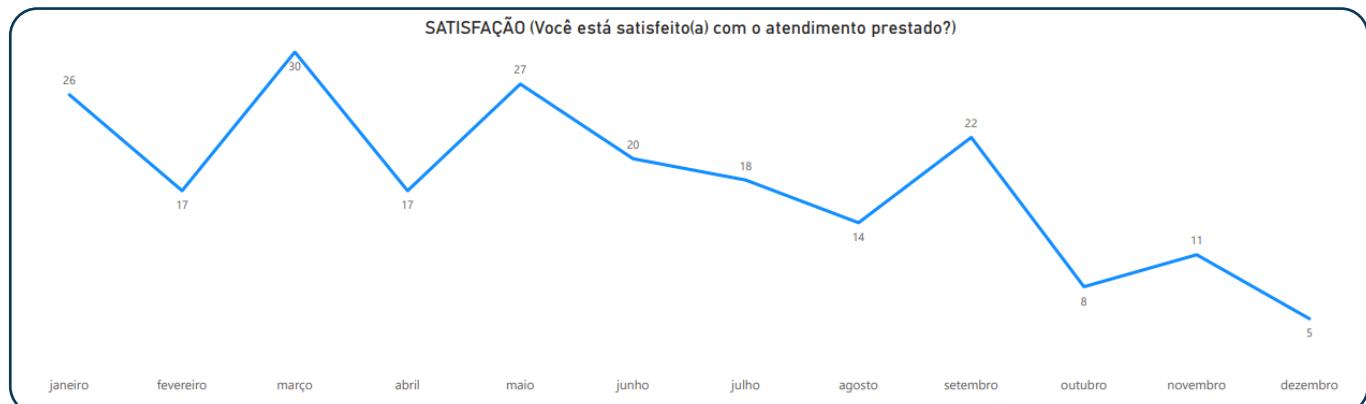
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

**COMPREENSÃO (Não compete ao FNDE)**

Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

**SATISFAÇÃO (Não compete ao FNDE)**

Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 10.7. Visão geral: pedidos de acesso à informação

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**935**

RANKING ?

**26° / 320**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

**12,70**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

### STATUS DOS PEDIDOS ?

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO

**0,000%**

OMISSÕES

**0,000%**

Fonte: Painel LAI – CGU, extraído em 25/02/2025

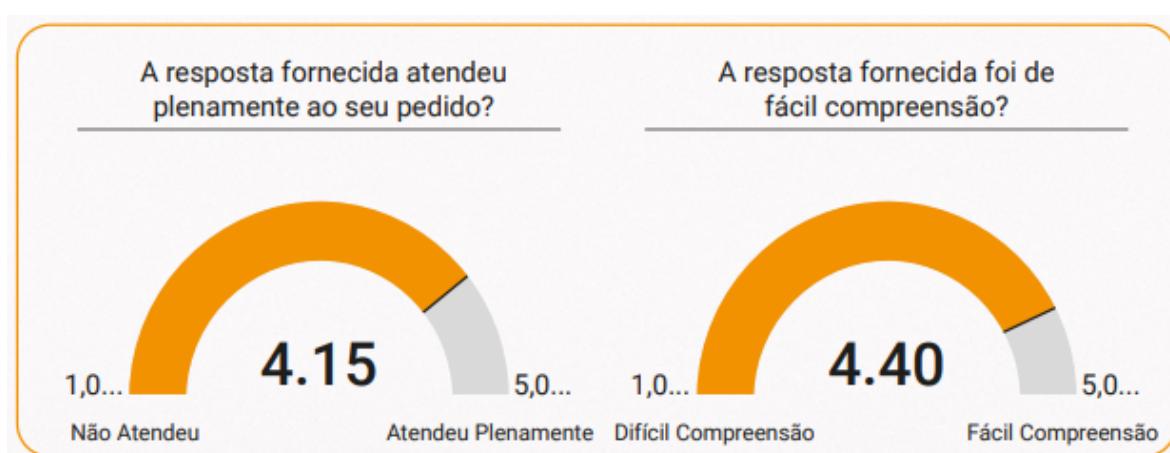
## 10.8. Satisfação do usuário: pedidos de acesso à informação

2024



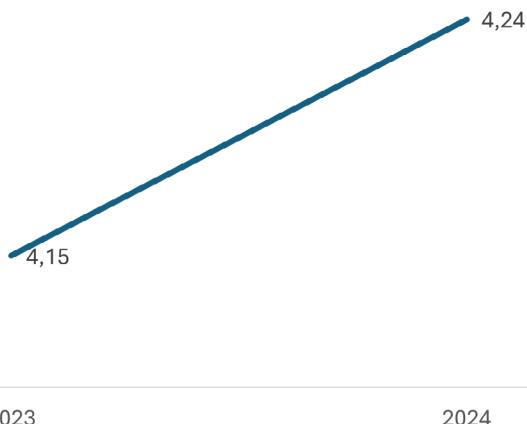
Fonte: Painel LAI – CGU, extraído em 25/02/2025

2023



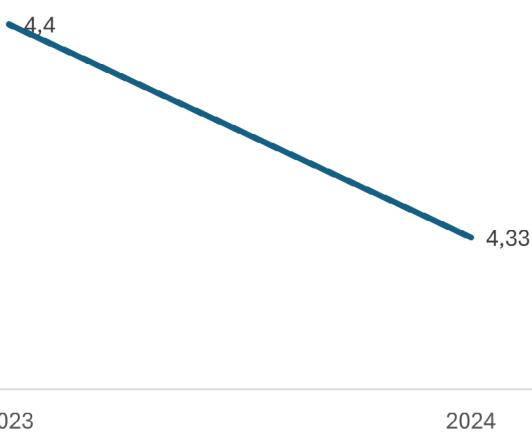
Fonte: Relatório de Ouvidoria 2023 – FNDE

Evolução da satisfação  
Resposta atende plenamente ao pedido



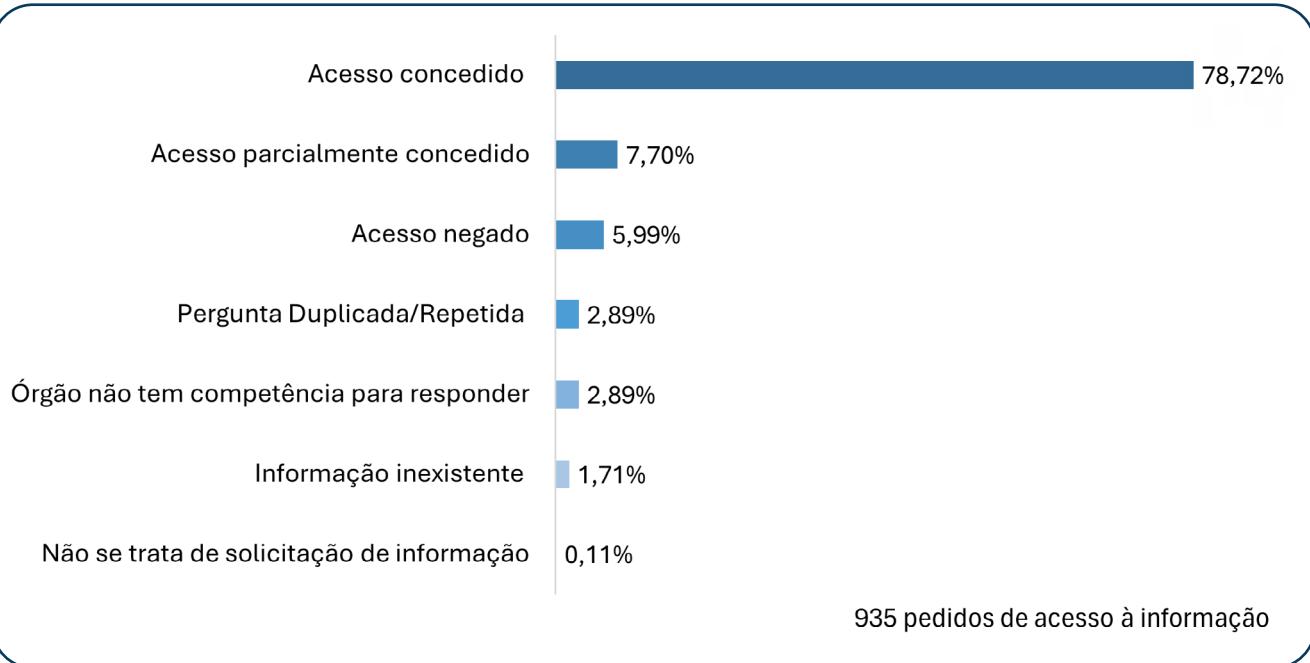
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Evolução da satisfação  
Compreensão da resposta fornecida ao pedido



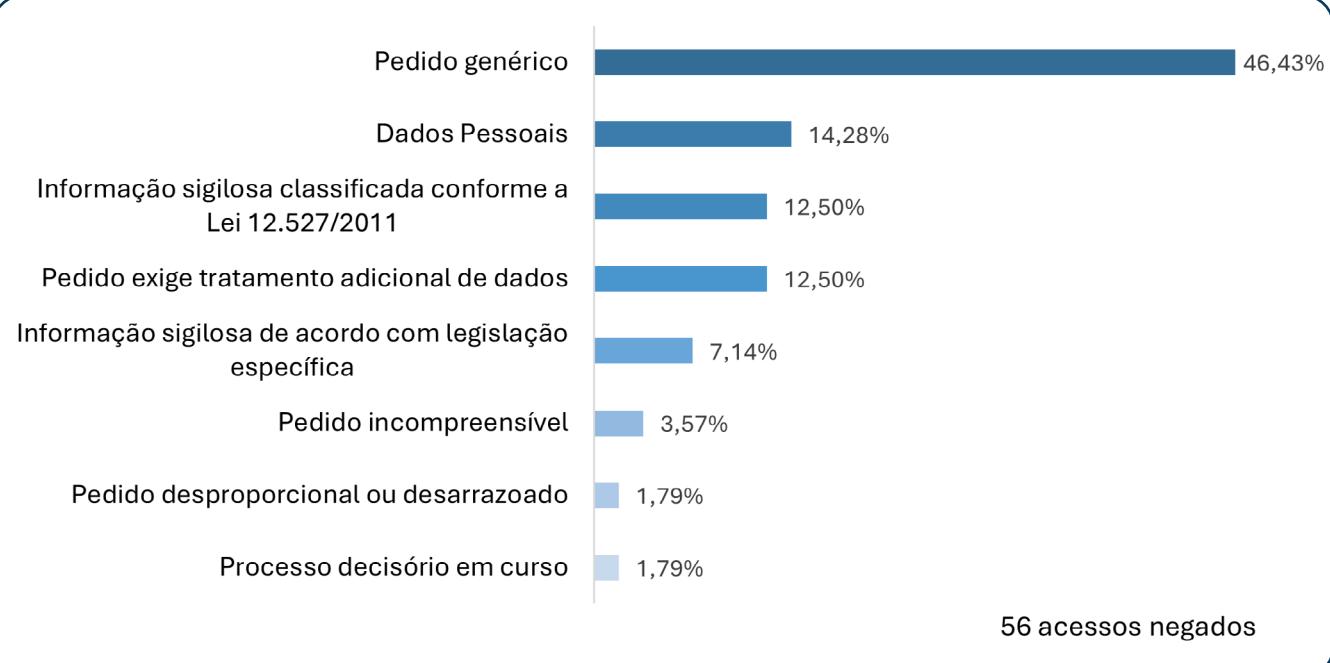
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 10.9. Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

## 10.10. Negativas ao acesso



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE



## 11. CARTA DE SERVIÇOS

## 11. Carta de Serviços

A publicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como do Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017, ressignificou a pauta da participação cidadã na Administração Pública, instituindo, em seu art.11, a Carta de Serviços ao Usuário, com a apresentação de novos elementos para publicação pelos órgãos de suas ações e programas ao público em geral, especialmente àqueles que utilizam os serviços prestados.

Assim, a Carta de Serviços ao Cidadão do FNDE consiste em documento que visa informar ao público os serviços oferecidos pela autarquia, consubstanciando-se em instrumento de controle social que possibilita ao cidadão encontrar informações claras e acessíveis sobre ações, atividades, programas e projetos executados pelo órgão. A Carta de Serviços constitui, portanto, um compromisso entre a administração pública e o cidadão, na medida em que reduz a assimetria entre os serviços prestados e aqueles esperados pela população, além de permitir à autarquia orientar os seus processos para a satisfação do usuário e proporcionar autonomia ao cidadão, divulgando seus direitos e as condições de seu exercício.

Dessa forma, considerando a importância da atualização periódica de tal ferramenta para a garantia de transparência, acessibilidade e aprimoramento dos padrões de qualidade assumidos pelo órgão, esta Coordenação de Ouvidoria mantém permanente diálogo com as unidades organizacionais para renovação e validação dos serviços expressos na Carta, que se encontra em localização de fácil acesso no sítio eletrônico do FNDE<sup>4</sup>.

Nesse sentido, em 2024 foi recebida e prontamente atendida apenas 1 (uma) solicitação de atualização da Carta de Serviços por esta coordenação, a saber:

Serviço	Unidade Técnica solicitante	Tipo de atualização	Alteração	Motivação
“Solicitar Reversão de Dedução Oriunda de Saldo Excedente – PNAE”	Coordenação-Geral do Programa Nacional de Alimentação Escolar – CGPAE	Alteração textual	De 30% para 15% em: “evitar ou reverter a dedução do saldo acima de 30% do total de recursos disponíveis”	Mudança normativa por força da Resolução CD/ FNDE nº 17/2023

<sup>4</sup>Destaca-se que, a partir de fevereiro de 2025, iniciou-se um processo de remodelação da Carta de Serviços do órgão, que se encontra em curso no momento de finalização do presente relatório e conta com a colaboração de todas as unidades da autarquia.

Ademais, no mês de maio de 2024, foi recepcionado pela ouvidoria o reporte de inconsistências relacionadas à página eletrônica da Carta de Serviços do FNDE, segundo o qual algumas Entidades Executoras estariam utilizando a página para envio de documentações que não estariam chegando ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Coordenação de Gestão Orçamentária e Financeira da Alimentação Escolar (Coefa). A inconsistência foi percebida no serviço “Solicitar reversão da dedução”.

Em atendimento à demanda, a equipe de ouvidoria identificou tratar-se de assunto de competência do Ministério da Gestão e da Inovação (MGI), órgão o qual foi informado e, em resposta, sinalizou a ocorrência de atualizações na plataforma que poderiam estar ocasionando o erro. Desse modo, o órgão recomendou a abertura de um chamado por meio de link indicado, recomendação que foi enviada pela equipe de ouvidoria à área responsável.

## 12. ANÁLISE DOS RESULTADOS

## 12. Análise dos resultados

Observou-se que, no ano de 2024, foram recebidas 5580 demandas, incluindo manifestações e pedidos de acesso à informação, o que, na comparação com 2023, ano em que a Ouvidoria do FNDE atendeu a 6479 demandas, resultou em redução de 13,87% na quantidade total recebida tratada.

Foi possível constatar também a redistribuição nas demandas com relação aos assuntos, uma vez que, apesar da redução na quantidade total de demandas, houve aumento expressivo (+25,31%) nas demandas relacionadas ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e reduções nas demandas de demais programas do FNDE, tais como: Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE (-24,49%), Programa Dinheiro Direto na Escola – PDDE (-39,75%), Programa Nacional do Livro – PNLD (-22,5%), PNLD Digital (-96,83%) e Programa Nacional de Apoio ao Transporte Escolar – PNATE (-33,91%).

Nessa esteira, cabe destacar que a queda brusca de demandas referentes ao PNLD Digital deveu-se à implementação de novo sistema em 2023, o que ocasionou instabilidades e dificuldades de acesso pelos usuários naquele ano e que foram normalizadas em 2024.

Cumpre, ainda, ressaltar a redução das demandas relativas a obras (-28,28%) e aos sistemas utilizados pelo FNDE, quais sejam: Sistema de Gestão de Prestação de Contas – SiGPC (-69,13%), Sistema de Informações sobre Orçamentos Públicos em Educação – SIOPE (-56,45%) e Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle – SIMEC (-25,71%), o que representa a busca pela melhoria contínua dos sistemas do FNDE. Corrobora para tal percepção, o resultado das pesquisas de satisfação preenchidas pelos usuários que buscaram a Ouvidoria do FNDE para tratar desses sistemas, uma vez que se mostram positivas e exprimem a satisfação dos manifestantes com o atendimento prestado e a fácil compreensão da resposta fornecida.

Atenção merece ser conferida, ainda, à comparação entre os anos de 2023 e 2024 com relação ao Sistema Informatizado de Gestão de Conselhos – SisCACS, tendo em vista a queda abrupta (-93,5%) entre as quantidades de manifestações e pedidos de acesso à informação recepcionadas pela ouvidoria de um ano para o outro. Tal fato se deu devido ao início da implementação de nova versão do SisCACS, destinada ao cadastro completo dos conselhos e conselheiros do Fundeb em âmbito federal, distrital, estadual e municipal, a partir do dia 9 de janeiro de 2023, em face do estabelecido pela Portaria FNDE nº 808, de 29 de dezembro de 2022.

Desse modo, a entrada em vigor do sistema em 2023 foi marcada por grande quantidade, sobretudo, de manifestações de ouvidoria (217), fruto de inúmeros questionamentos quanto ao cadastro de conselheiros, erros no sistema, correção de dados, entre outros. O ano de 2024, por outro lado, representou a estabilização do sistema e a internalização de seu funcionamento pelos usuários, com apenas 15 manifestações recebidas, o que, pode-se dizer, foi também resultado das instruções oferecidas e dúvidas sanadas pela equipe técnica da instituição ao longo do período em evidência.

Além do aumento de demandas relacionadas ao Fies, notou-se, em adição, a elevação de demandas relativas à prestação de contas (+80%), bolsa auxílio (+23,52%) e concursos (+75,67%). Nesse sentido, faz-se necessário mencionar que, ao final do ano de 2023, foi realizado concurso público para provimento de vagas e formação de cadastro de reserva no cargo de Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais do FNDE, havendo sido nomeados, em 2024, cem dos aprovados, bem como houve ainda a realização de dois processos seletivos simplificados ao longo do ano, de forma a resultar na maior procura por informações sobre o assunto.

Em relação à prestação de contas, assunto que registrou aumento de 753% na quantidade de pedidos de informação registrados e redução de 20% em relação às manifestações de ouvidoria, cabe elucidar que, em 2024, a unidade técnica responsável informou dificuldades na atualização automática dos dados, o que resultou em inconsistências nos registros e na falta de sincronia entre os diferentes módulos do Sistema de Gestão de Prestação de Contas – SiGPC, sobretudo com o início da utilização do sistema BB Ágil.

A mudança observada no padrão do ano anterior, com o número de pedidos de acesso à informação superando a passos largos a quantidade de manifestações sobre o assunto, foi observada por esta ouvidoria como sinal da urgência no tratamento da questão, uma vez que o fluxo de trabalho do SIC tende a ser mais célere que o das manifestações de ouvidoria. Assim, muito pedidos de acesso foram registrados solicitando informações sobre a transição do SIGPC para o BB Ágil, demonstrando a preocupação das entidades para com a regularização de prestação de contas em meio à mudança sistêmica.

Desta forma, torna-se relevante evidenciar novos assuntos que foram alvo de manifestações e pedido de acesso à informação em 2024: BB Ágil e Balcão Virtual. Segundo a Resolução nº 7, de 02 de maio de 2024, a Solução BB Gestão Ágil foi instituída como ferramenta de comprovação da execução dos recursos repassados pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, motivo pelo qual passou a configurar como assunto de manifestações de Ouvidoria no ano em questão.

Da mesma forma, o Balcão Virtual foi lançado em 1º de agosto de 2023, tendo, no primeiro momento, foco voltado ao atendimento de demandas relativas ao Pacto Nacional pela Retomada de Obras e Serviços de Engenharia da Educação Básica. Posteriormente, a partir de 1º de março de 2024, o atendimento passou a ter como enfoque o Plano de Ações Articuladas (PAR), nos segmentos Obras e Genérico, ampliando o rol de assuntos tratados, com o objetivo de fornecer um canal direto e eficiente de assistência técnica para os entes federativos. Esse maior alcance do Balcão Virtual significou o aumento de manifestações e, sobretudo, pedidos de acesso à informação destinados à solicitação das gravações do atendimento prestado.

Outra análise que se destaca concerne ao aumento nas demandas relativas ao Programa Brasil Carinhoso, o qual mostrou-se significativo tanto em relação aos pedidos de SIC (+180%) quanto às manifestações de ouvidoria (+120%), na comparação com 2023. A elevação dos números coincide com a divulgação

tardia da prestação de contas relativa ao programa (julho de 2024), bem como a entrada em vigor da resolução nº 16, de setembro de 2023, autorizando a Diretoria Financeira do FNDE – DIFIN/FNDE a realizar o estorno, por procedimento automático, dos valores disponíveis em contas específicas do Programa Brasil Carinhoso TD e do Programa de apoio financeiro suplementar à manutenção e ao desenvolvimento da educação infantil, ambos programas inativos.

Em relação ao Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação – Fundeb, houve queda de 19,14% no número de manifestações e de 30,92% dos pedidos de SIC recebidos em 2024. Quanto ao assunto, vale sublinhar que também houve queda de 87,08% nos registros de demandas classificadas como “compete ao Tribunal de Contas e Ministério Público Federal”, as quais se referem, em grande proporção, a comunicações de irregularidades relativas ao Fundeb, visto que o FNDE não detém atribuição fiscalizatória quanto ao tema, sendo esta competência exercida no âmbito dos Tribunais de Contas e, no que se refere ao cumprimento da Lei do Fundeb, pelo Ministério Público (arts. 30, II, 31, e 32 da Lei nº 14.113, de 2020).

O declínio supramencionado revela-se como tendência na série histórica (2019-2024), o que se pode inferir ser consequência de sucessivas regulamentações no tocante ao tema, tais como: a Emenda Constitucional (EC) 108, de 26 de agosto de 2020, que estabeleceu o Novo Fundeb e o ICMS Educação; a Lei nº 14.113, de 25 de dezembro de 2020, que regulamentou o Novo Fundeb; o Decreto nº 10.656, de 22 de março de 2021, que regulamentou a operacionalização do Novo Fundeb; a Lei 14.276, de 27 de dezembro de 2021, que alterou a Lei 14.113/2020; e diversas resoluções da Comissão Intergovernamental de Financiamento para a Educação Básica de Qualidade, além de portarias e resoluções do Ministério da Educação (MEC) e FNDE, com ênfase para as mudanças nas complementações da União ao longo do período.

Em comparação ao ano anterior e à série histórica, 2024 apresentou semelhante distribuição de registros, havendo a ouvidoria do FNDE recebido mais solicitações (2612), seguidas de reclamações (1342), pedidos de acesso à informação (935), comunicações (342), denúncia (301), sugestões (37) e elogios (11). Cumpre salientar que houve redução na quantidade de solicitações, reclamações, comunicações, denúncias e sugestões recepcionadas pela unidade e encaminhadas às áreas técnicas. Houve, no entanto, aumento no número de elogios aos serviços prestados pelo FNDE, o que pode ser apontado como aspecto positivo para a autarquia.

Merece atenção, ainda, o aumento nos pedidos de acesso à informação (+10,25%), em relação à quantidade do ano anterior (848 pedidos de acesso). O fato encontra ressonância com a tendência ascendente de maior participação e controle social pela população, movimento o qual a autarquia, particularmente na figura de sua ouvidoria, estimula e encoraja. Em resposta a tais pedidos, notou-se que a porcentagem de acessos concedidos se manteve constante em relação ao ano anterior (78,72%), assim como a de pedidos aos quais o órgão não detém competência para responder (2,89%) e a de pergunta duplicada/repetida (2,89%).

Na análise dos tipos de respostas concedidas aos pedidos de acesso à informação, percebeu-se que houve redução drástica em relação aos pedidos recebidos pela ouvidoria cuja resposta registrada foi “não é pedido de acesso”, desde 2022 até 2024. Nesse sentido, atenta-se para a mudança no protocolo interno da unidade em relação aos pedidos recebidos que não se enquadram como acesso à informação. Isto porque até o início de 2023, como forma de orientar os usuários a respeito das particularidades de cada tipo de manifestação de ouvidoria e conduzi-los à sua correta aplicação, pedidos de acesso que se caracterizavam por outras manifestações não tinham seu tipo alterado pela equipe de ouvidoria no Fala.BR, o que se tornou o protocolo ao longo daquele ano. O resultado, portanto, foi a quase inexistência de pedidos assim registrados na plataforma em 2024 e a garantia de tratamento adequado às demandas do cidadão usuário de serviços públicos.

Quanto aos pedidos cujo acesso foi negado, percebeu-se que a maioria (46,43%) se configurou como pedido genérico, o qual não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, de modo a impossibilitar a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. Em segundo lugar, verificou-se como motivo para negativa de acesso a presença de dados pessoais (14,28%), em observação ao preconizado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Em seguida, com 12,5% das respostas negativas, estiveram as justificativas relacionadas à informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e à exigência de tratamento adicional de dados, situação na qual o órgão ou a entidade pública possui as informações solicitadas, mas não dispostas nos moldes pretendidos pelo cidadão, de forma a demandar atividades (como a coleta, o agrupamento e a análise de documentos) que não estejam dentre as competências da instituição. Pedidos cuja resposta envolvia informação sigilosa de acordo com legislação específica representaram 7,14% das negativas de acesso, enquanto que pedidos incompreensíveis (3,57%), com processo decisório em curso (1,79%) e desproporcionais ou desarrazoados (1,79%) significaram juntos menos de 10% das respostas contrárias ao acesso pelo cidadão. Os pedidos cujos acessos foram parcialmente concedidos, por sua vez, apresentaram como principal causa parte da informação solicitada ser de competência de outro órgão ou entidade (56,94%).

No ano de 2024, vale ainda ressaltar, a Ouvidoria do FNDE deu continuidade e aprimorou o monitoramento sistemático dos compromissos públicos da presidente, da chefe de Gabinete, dos diretores, do auditor de controle interno e do procurador federal junto ao FNDE, que juntos totalizaram 1.468 compromissos registrados no sistema e-Agendas. Tal resultado significou um aumento de 8,5% em relação ao ano anterior, no qual foram registrados 1352 compromissos por esses agentes públicos. Vale enfatizar que o monitoramento visa à correta publicação e transparência das agendas e propicia avanços na prevenção ao conflito de interesses, no controle social e na promoção da ética e dos princípios constitucionais da imparcialidade, da moralidade e da publicidade na Administração Pública, conforme art. 2º do Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, em conjunto com o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013.

## **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 13. Considerações Finais

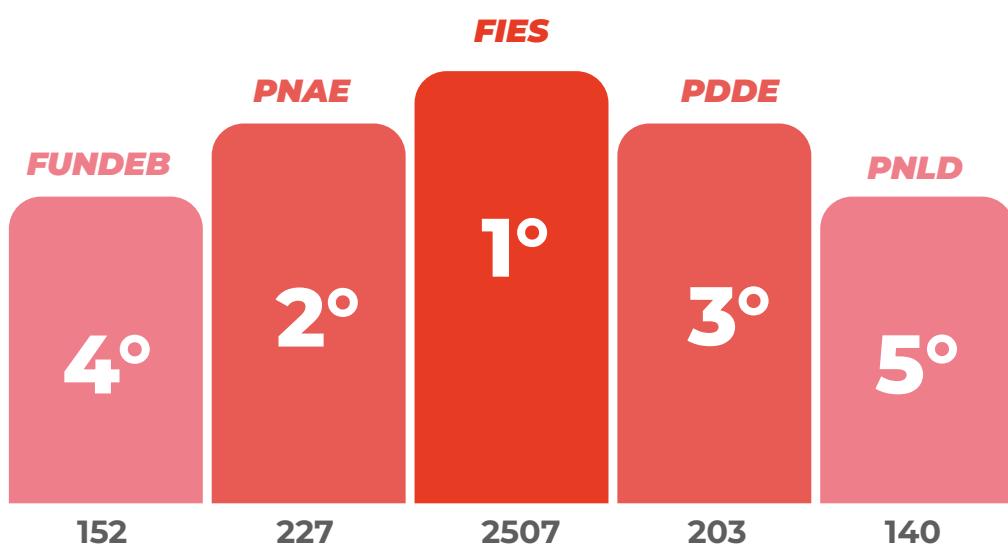
Em vista dos dados demonstrados no presente relatório, apresentam-se, a seguir, as principais considerações sobre os achados da Coordenação de Ouvidoria em 2024, visando ao aperfeiçoamento das políticas públicas educacionais geridas pelo FNDE.

Vale ressaltar que as melhorias nos programas e projetos financiados e operacionalizados no âmbito do FNDE impactam no nível de satisfação dos cidadãos atendidos pelas políticas públicas educacionais, refletindo na imagem desta Autarquia. Além disso, destacam-se aspectos como transparência da gestão pública, integridade das ações, participação e controle popular e compromisso dos gestores públicos com a probidade e a lisura dos processos relativos à coisa pública.

Nesse sentido, cumpre realçar que um percentual acima de 30% (35,77%) das denúncias recebidas via Plataforma Fala.BR revelou-se de competência de outros órgãos da administração pública. Tal percentual evidencia que muitas demandas que são recepcionadas pela Ouvidoria do FNDE deveriam ser encaminhadas a outros órgãos, não impactando a força de trabalho desta unidade técnica.

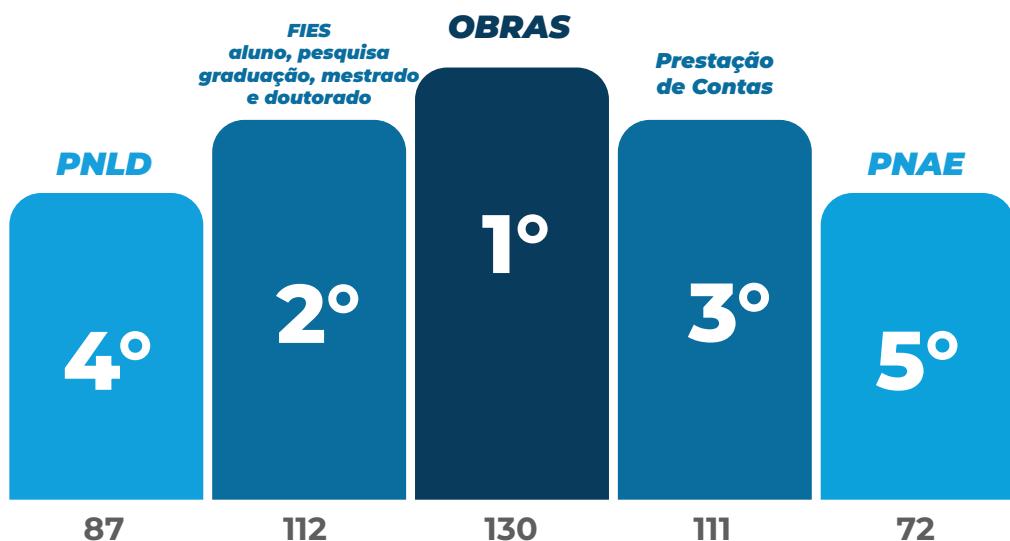
Em relação às manifestações de Ouvidoria, houve um total de 4.645 demandas, sendo mais da metade destas, referentes ao tipo “solicitação”. Consigna-se ainda que 12,76% do total dessas demandas se referem a assuntos que não competem ao FNDE. Ainda considerando as manifestações, destaca-se que os assuntos mais demandados foram:

Top 5 assuntos - Manifestações



Em relação ao SIC, houve um total de 935 pedidos de acesso à informação, verificando-se que os assuntos mais solicitados foram:

### Top 5 assuntos - SIC



Ao analisar os rankings obtidos, verificou-se que as manifestações relacionadas ao Fies representaram a maioria expressiva das demandas de ouvidoria recebidas, superando em mais de 10 vezes a quantidade de manifestações do segundo colocado (PNAE). Nesse sentido, constatou-se que a prorrogação do prazo inicialmente concedido para a adesão ao programa de renegociação de dívidas do Fies (Desenrola Fies) teve grande impacto nesses resultados, uma vez que, por meio da Resolução nº 60/2024, o prazo foi estendido de 31 de maio para 31 de dezembro de 2024, significando a recepção por esta ouvidoria de grande número de solicitações de renegociação ao longo de todo o ano de 2024.

Com relação ao ranking de assuntos do SIC, percebeu-se que os pedidos de acesso referentes a obras foram os de maior quantitativo, ainda que este número não tenha representado expressivo aumento em relação ao ano anterior, no qual foram recebidos pela ouvidoria 116 pedidos de acesso à informação relativos a obras. No geral, a principal motivação para estes pedidos de acesso traduz-se na solicitação de informações acerca de termos de compromissos firmados e de processos referentes ao andamento de obras paralisadas e inacabadas. A vigência da Lei nº 14.719, que instituiu o Pacto Nacional pela Retomada de Obras da Educação Básica, a partir de 1º de novembro de 2023, pode-se dizer, renovou o interesse da sociedade quanto ao tema, resultando na intensificação das demandas a este direcionadas.

Atenção deve ser conferida também ao índice de satisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR. Nesse aspecto, em especial, destaca-se uma elevação no nível de satisfação dos usuários do SIC em relação ao ano anterior, considerando-se o aspecto de atendimento prestado, no entanto, houve ligeira queda na compreensão das respostas fornecidas, o que deve ser observado pelas unidades

técnicas em parceria com a equipe de ouvidoria. Nesse sentido, capacitações acerca do uso de linguagem simples, por exemplo, podem ser sugestões válidas para os operadores do sistema Fala.BR

Em adição, na busca de soluções conjuntas com as áreas técnicas da autarquia, apresentam-se, a seguir, os assuntos que obtiveram os níveis mais elevados de satisfação e insatisfação, em relação às soluções e respostas oriundas das unidades do FNDE, encaminhadas pela Ouvidoria. Ressalta-se, ainda, que o objetivo da elaboração destes rankings não consiste em incitar rivalidade entre programas, tampouco aprofundar dificuldades pré-existentes, mas estimular um olhar mais atento para a possibilidade de gargalos nos fluxos internos e na comunicação com o usuário final, buscando a melhoria contínua do atendimento prestado.

Nessa esteira, faz-se importante explicar que, a fim de se chegar a resultados mais significativos para análise, os dados utilizados para elaboração dos rankings foram obtidos por meio da seguinte metodologia:

- Primeiramente, foram selecionados os 10 (dez) assuntos com maior quantidade de manifestações/pedidos de acesso à informação recebidos entre aqueles que competem ao FNDE.
- Dentre os selecionados, calculou-se a quantidade de respostas positivas (muito satisfeito e satisfeito) e negativas (muito insatisfeito e insatisfeito) à pesquisa de satisfação referentes a manifestações/pedidos de acesso de cada assunto dividida pela quantidade de manifestações respondidas por assunto, obtendo-se assim as porcentagens de satisfação/insatisfação das respostas fornecidas pelos 10 (dez) assuntos mais requisitados pela ouvidoria do FNDE.
- Por fim, foram selecionados para constar nos rankings os 5 (cinco) assuntos com maiores níveis de satisfação e insatisfação alcançados.

Para maior clareza, segue o exemplo abaixo.

- Assunto: FUNDEB (4º assunto com maior número de manifestações em 2024, entre aqueles de competência do FNDE)<sup>5</sup>
  - Número de manifestações respondidas do FUNDEB: 152
  - Número de respostas positivas (muito satisfeito e satisfeito) recebidas pelo FUNDEB: 2
  - Número de respostas negativas (muito insatisfeito e insatisfeito) recebidas pelo FUNDEB: 1
  - Nível de satisfação das respostas sobre FUNDEB:  $2/152 = 1,31\%$
  - Nível de insatisfação das respostas sobre FUNDEB:  $1/152 = 0,65\%$

---

<sup>5</sup>Os 10 (dez) assuntos mais demandados quanto às manifestações estão disponíveis no tópico 9.4 – Manifestações de ouvidoria por assunto (página 29), enquanto que aqueles demandados pelos SIC estão disponíveis no tópico 9.14 – Pedidos de acesso à informação por assunto (página 37).

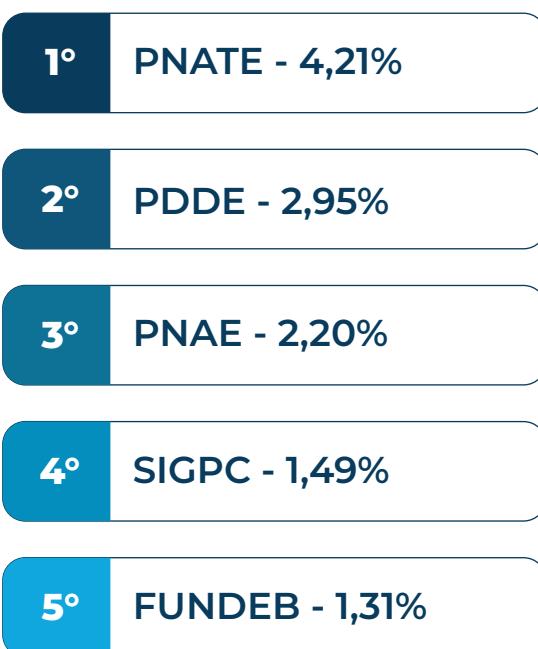
Esclarecimentos:

- a) A avaliação de satisfação “regular” pelo usuário foi excluída das contagens para elaboração dos rankings.
- b) Os assuntos objetos de **manifestações** selecionados para análise foram: FIES – Aluno (1º); PNAE (2º); PDDE (3º); FUNDEB (4º); PNLD (5º); Bolsa Auxílio (6º); PNATE (7º); Obras (8º); Prestação de Contas (9º); e SIGPC (10º).
- c) Os assuntos objetos de **pedidos de acesso à informação** selecionados para análise foram: Obras (1º); Prestação de Contas (2º); FIES – Aluno (3º); PNLD (4º); PNAE (5º); FUNDEB (6º); PDDE (7º); FIES – pesquisa de graduação, mestrado ou doutorado (8º); Bolsa Auxílio (9º); e Concurso (10º).
- d) A escolha do universo de 10 (dez) assuntos mais demandados pela ouvidoria teve por objetivo reduzir a discrepância entre os níveis de satisfação/insatisfação de assuntos muito e pouco procurados no FNDE pelos manifestantes.
- e) Cabe lembrar que a quantidade de respostas à pesquisa de satisfação recebida por esta ouvidoria (251 de manifestações e 51 de SIC) é historicamente baixa em relação à quantidade de respostas fornecidas ao cidadão (5.580), motivo pelo qual as porcentagens obtidas são também baixas.

Desse modo, chegou-se aos seguintes resultados:

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### MAIS SATISFEITOS



### MAIS INSATISFEITOS



## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### MAIS SATISFEITOS

- 1º FIES – pesquisa de graduação, mestrado ou doutorado - 10,25%
- 2º PNAE - 8,33%
- 3º PNLD - 6,89%
- 4º FUNDEB - 4,47%
- 5º Obras - 3,84%

### MAIS INSATISFEITOS

- 1º PDDE - 4,54%
- 2º Obras - 1,53%
- 3º PNAE - 1,38%
- 4º PNLD - 1,14%
- 5º FIES - Aluno - 1,02%

Em face do exposto, faz-se importante mencionar que a Ouvidoria do FNDE está trabalhando, junto à Presidência da autarquia e à Unidade de Gestão da Integridade (UGI), em estratégias para aperfeiçoar a estrutura desta unidade de ouvidoria, com novas funções e pessoas, visando ao melhor desempenho das atividades, bem como ao incremento na execução dos programas pelas áreas técnicas e à tempestividade e à integridade das informações prestadas aos cidadãos. Assim, esta Ouvidoria reafirma sua disposição para atuar em estreita colaboração com as demais unidades organizacionais, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento e o fortalecimento das políticas públicas educacionais.



**Fnde**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO