



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Relatório de Ouvidoria

2025

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

Coordenação de Ouvidoria

Carlos Alfredo Sitta Fortini

Divisão de Transparência e Acesso à Informação – DITAI

Fabício Batista de Araújo

Divisão de Monitoramento de Ouvidoria e Dados Pessoais – DMOP

Sarah Raquel Fróz Silva

Equipe Técnica

Amanda Maria Cavalcante Ramos
Ana Maria Cavalca Sobreira
Andreia Bezerra da Silva
Antônio Barbosa de Sousa Filho
Bárbara Moura de Oliveira
Caio Jorge dos Santos Vasconcellos
Caleb Macedo Rocha
Fernanda Teixeira Reis
Pedro Martins de Sá Wanderley

Elaboração do Relatório

Amanda Maria Cavalcante Ramos

Diagramação

Caleb Macedo Rocha

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Mensagem da Ouvidoria | 4 |
| Ações Implementadas | 6 |
| Objetivos da Ouvidoria | 10 |
| Organograma | 11 |
| Competências | 12 |
| Composição da Coordenação de Ouvidoria | 14 |
| Capacitações realizadas pela Equipe de Ouvidoria | 16 |
| Eventos realizados | 18 |
| Resultados em 2025 | 20 |
| Desempenho em 2025 | 56 |
| Carta de Serviços | 76 |
| Análise de Resultados | 79 |
| Considerações Finais | 82 |

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 2025, 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 Ouvidoria da autarquia, em especial, à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Portaria nº 116, de 29 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 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 2025.

Nessa esteira, cabe salientar que a 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 o aprimoramento dos Painéis de Ouvidoria, que se encontram em fase de teste pelas unidades técnicas, e que resultarão no melhor acompanhamento, pelas áreas técnicas, das manifestações e dos pedidos de acesso à informação recebidos pela coordenação.

Ressalta-se como importante conquista em 2025 o cumprimento de 100% dos itens do Sistema de Transparência Ativa (STA), dispostos na Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011) e no Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012. Verificado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em julho de 2025, esse resultado foi fruto de ampla cooperação entre a equipe de ouvidoria e as demais unidades organizacionais, que ampliaram a disponibilização proativa de informações ao cidadão e demais interessados nos serviços públicos ofertados pelo FNDE.

Em 2025, a autarquia deu continuidade às ações 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 Ouvidoria consolidou esforços com as demais instâncias de Integridade do FNDE: Coordenação de

Integridade e Análise de Conformidade – CICON, Comissão de Ética, Comunicação Social (representada pela Assessoria de Comunicação Social – ASCOM), Corregedoria, Gestão de Pessoas (representada pela Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas e Organizações – CGPEO), Planejamento Estratégico (representado pela Assessoria de Governança, Gestão Estratégica e Inovação – AGEST) e Auditoria Interna.

Por fim, enfatiza-se o comprometimento desta Ouvidoria para com a celeridade e a assertividade nas respostas aos (às) cidadãos (ãs); 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.

Ações Implementadas

Destacam-se como medidas importantes no decorrer de 2025, 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.

Problemas Recorrentes, Soluções Adotadas e Propostas

| Assunto | Problema Identificado | Soluções Adotadas | Implementação | Propostas de Ação e Prazos | Responsáveis |
|---|--|---|---|--|---|
| Linguagem utilizada nas respostas ao cidadão | Algumas unidades técnicas forneciam respostas de difícil compreensão ao cidadão no Fala.BR, o que pôde ser diagnosticada 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 previa em 2024 a realização de capacitação até o fim do primeiro semestre de 2025 acerca do uso de linguagem simples direcionada aos pontos focais das unidades técnicas responsáveis pelo registro de respostas na plataforma Fala.BR. Em maio foi realizado o Curso da Procuradoria Federal junto ao FNDE sobre Legística e Linguagem Simples, o qual contou com ampla participação de servidores e colaboradores, agregando de forma indireta ao trabalho da Ouvidoria. | Equipe de ouvidoria e unidades técnicas |
| Prazos para envio de respostas pelas áreas técnicas | 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. | Publicação dos Painéis de Ouvidoria e SIC do FNDE, para melhorar o controle de prazos e tratamento das manifestações pelas unidades técnicas. | Em outubro de 2025, foi realizado evento de lançamento dos painéis, voltado para os pontos focais da Ouvidoria para o Fala.BR. A utilização dos painéis, no entanto, restou prejudicada por atualização na Plataforma Fala.BR. Prevê-se a disponibilização completa dos painéis em versão beta para utilização pelos pontos focais no primeiro semestre de 2026. | Equipe de ouvidoria e unidades técnicas |

| Assunto | Problema Identificado | Soluções Adotadas | Implementação | Propostas de Ação e Prazos | Responsáveis |
|--|---|--|---|---|--|
| Pesquisa de satisfação dos canais de atendimento do FNDE (Central de Atendimento, Balcão Virtual, PAR Fale Conosco e SIOPE Fale Conosco) | Alguns dos canais de atendimento do FNDE não possuem formas instituídas de aferição de satisfação do usuário, o que dificulta o aprimoramento do serviço prestado ao cidadão. | A equipe de ouvidoria elabora semestralmente relatórios referentes aos atendimentos prestados pelos canais. Em 2025, foi novamente sugerido às áreas responsáveis, incluindo a Presidência do FNDE, que o canal PAR Fale Conosco implementasse mecanismos de avaliação do usuário. | Além do reforço da solicitação à unidade gestora do PAR Fale Conosco, a Ouvidoria junto à Dirti iniciou em 2025 os trabalhos para elaboração de painel para visualização dos dados de satisfação dos usuários de todos os canais de atendimento do FNDE. | Prevê-se a elaboração do Painel dos Canais de Atendimento do FNDE até o fim de 2026, com posterior disponibilização para servidores e colaboradores da autarquia. | Diretoria de Gestão, Articulação e Projetos Educacionais (Digap), responsável pelo PAR Fale Conosco, Dirti e equipe de ouvidoria |
| e-Agendas | Atrasos no registro do e-Agendas e queda nas publicações | Aprimoramento dos relatórios semestrais, controle quinzenal pela equipe de ouvidoria do registro de compromissos dos agentes públicos do FNDE e capacitações/orientações voltadas para utilização do sistema. | A atualização para o e-Agendas 2.0 gerou inicialmente muitas dúvidas quanto à sua utilização. A Ouvidoria manteve contato frequente com a equipe responsável na CGU, que disponibilizou um curso de capacitação em seu ambiente virtual voltado para a utilização do novo sistema | Além das ações implementadas ao longo de 2025, a Ouvidoria planeja iniciar em 2026 a integração de dados estratégicos, unificando os painéis existentes (SIC, Ouvidoria e e-Agendas), de forma a possibilitar o monitoramento de indicadores de desempenho. | Equipe de ouvidoria, Dirti, assistentes técnicos e APO's |

| Assunto | Problema Identificado | Soluções Adotadas | Implementação | Propostas de Ação e Prazos | Responsáveis |
|--|--|---|--|--|--|
| Catálogo de subassuntos e tags na Plataforma Fala.BR | Catálogo de subassuntos e tags desatualizadas | Revisão dos catálogos utilizados pela Ouvidoria | Em agosto de 2025, foi realizada uma primeira atualização dos catálogos internos, tendo em vista a nova estrutura da Plataforma Fala.BR. | Até o final de 2026, planeja-se uma revisão mais ampla dos subassuntos e tags utilizados para classificação de manifestações e pedidos do SIC. | Equipe de ouvidoria |
| Maturidade da Gestão das Ouvidorias | Nível de maturidade Básico (2,10) avaliado pela CGU conforme o Relatório MMOuP 2025, disponível no sistema e-CGU | Elaboração de Projeto visando a elevação do nível de maturidade para 3,12, o que enquadraria a Ouvidoria do FNDE no nível SUSTENTADO de maturidade. | Desenvolvimento de entregas dispostas nos eixos Estruturante, Essencial e Prospectivo, conforme descrito na Informação nº 613 /2026- Ouvid/ Gabin/FNDE | O prazo de implementação é de 159 dias a contar da aprovação pela alta gestão | Equipe de ouvidoria, Dirti, assistentes técnicos e APO's |

Objetivos da Ouvidoria

Objetivo Geral

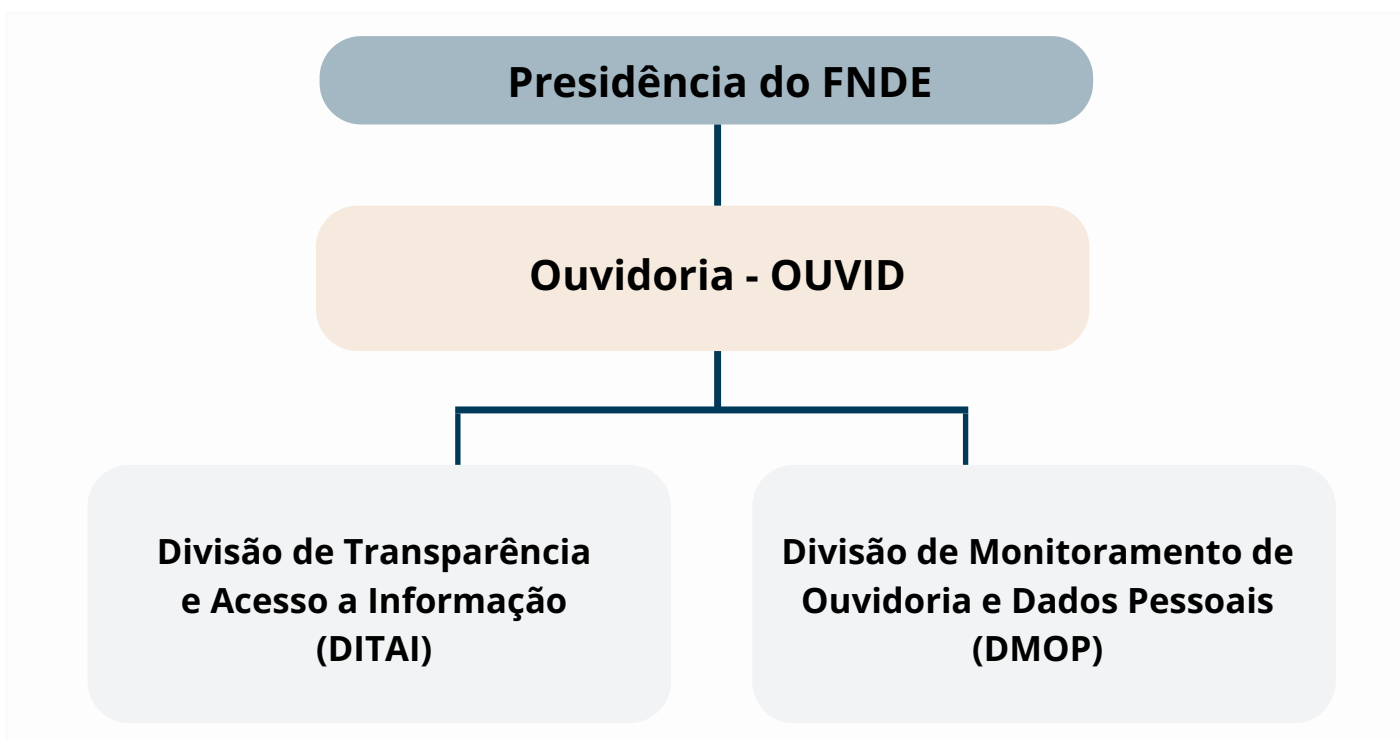
Promover a interlocução entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, oportunizando um ambiente de participação e controle social, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas financiadas e operacionalizadas pela autarquia, em parceria com estados, municípios e o Distrito Federal,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

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 disponibilizado pelo FNDE no âmbito de seus programas.

Organograma

Com a vigência do Decreto Nº 12.458, de 21 de maio de 2025, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), a Ouvidoria está diretamente vinculada à Presidência e possui 2 divisões subordinadas, conforme o organograma abaixo.



Competências

De acordo com o Decreto de Estrutura do FNDE, Decreto N° 12.458, de 21 de maio de 2025, as competências regimentais da Ouvidoria estão delimitadas no seu art. 15:

Art. 15. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - informar o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas, dos projetos e das atividades de ouvidoria no âmbito do FNDE;

III - assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, de acordo com o disposto na Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IV - coordenar as ações relacionadas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo FNDE, mediar conflitos e subsidiar a alta gestão, com base nos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

V - gerenciar pedidos de acesso a informações, sugestões, elogios, denúncias e comunicações de irregularidades dirigidas ao FNDE;

VI - coordenar as atividades de elaboração, atualização, monitoramento e avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do FNDE;

VII - acompanhar e orientar o tratamento adequado de manifestações registradas nos demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos do FNDE;

VIII - atuar como responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do FNDE, de acordo com o disposto na Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX - assistir o Presidente do FNDE na deliberação dos recursos administrativos previstos na Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

X - atuar como autoridade de monitoramento, designada nos termos do disposto no art. 40 da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, e como encarregada pelo tratamento de dados pessoais, no âmbito do FNDE.

As competências das Divisões subordinadas à Ouvidoria: Divisão de Transparência e Acesso à Informação – DITAI e Divisão de Monitoramento de Ouvidoria e Dados Pessoais – DMOP estão previstas na Portaria N° 1.014, de 22 de outubro de 2025, que dispõe sobre o Regimento Interno do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE. No Anexo III-D da referida Portaria, está expresso:

Art. 2º À Divisão de Transparência e Acesso à Informação compete:

I - coordenar as atividades relativas à transparência e ao acesso à informação;

II - monitorar o cumprimento das normas de transparência e acesso à informação no âmbito do FNDE;

III - monitorar a elaboração e execução do Plano de Dados Abertos;

IV - monitorar o inventário de base de dados e a catalogação dos dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos;

V - promover a transparência ativa de informações e dados, com a observância da publicidade das bases de dados não pessoais como preceito geral e do sigilo como exceção;

VI - assegurar o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC;

VII - promover a transparência de compromissos públicos dos agentes do FNDE; e

VIII - produzir relatórios de transparência e disponibilizar os dados para aprimoramento dos programas do FNDE.

Art. 3º À Divisão de Monitoramento de Ouvidoria e Dados Pessoais compete:

I - receber, analisar e tratar as manifestações de Ouvidoria;

II - supervisionar a qualidade dos canais de atendimento aos cidadãos dos serviços públicos prestados pelo FNDE;

III - assegurar o direito à preservação da identidade do denunciante, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos;

IV - monitorar a adoção e o funcionamento do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e Agendas no âmbito do FNDE;

V - acompanhar e promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário do FNDE;

VI - produzir relatórios de manifestações de ouvidoria, bem como de monitoramento do e-Agendas e atendimento aos cidadãos;

VII - aceitar reclamações e comunicações dos titulares de dados; e

VIII - receber comunicações da ANPD e adotar providências.

Equipe de Ouvidoria

Carlos Alfredo Sitta Fortini

Coordenador de Ouvidoria e Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor). Graduado em Comunicação Social – Publicidade e Propaganda, com pós-graduação em Controle e Auditoria Públicos e mestrado em Gestão Pública.

Fabício Batista de Araújo

Chefe da Divisão de Transparência e Acesso à Informação (DITAI) e Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor). Graduado em Educação Física e em Administração, com pós-graduação em Educação e mestrado em Inovação e Economia Criativa.

Sarah Raquel Fróz Silva

Chefe da Divisão de Monitoramento de Ouvidoria e Dados Pessoais (DMOP) e Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidora). Graduada em Relações Internacionais, com pós-graduação em Gestão Pública.

Amanda Maria Cavalcante Ramos

Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidora). Graduada em Matemática, com pós-graduação em Gestão Pública.

Caio Jorge dos Santos Vasconellos

Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor). Graduado em Letras, com pós-graduação em Gestão Educacional.

Fernanda Teixeira Reis

Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidora). Graduada em Ciência Política, com mestrado em Ciências Sociais. Doutora em Estatística Pública.

Pedro Martins de Sá Wanderley

Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais (servidor). Graduado em Engenharia Mecânica, com pós-graduação em Direito Administrativo.

**Ana Maria Sobreira Cavalca***Assistente administrativa (terceirizada). Graduada em História.***Antônio Barbosa Sousa Filho***Assistente administrativo (terceirizado). Ensino médio completo e formação tecnológica em Gestão Pública, com previsão de conclusão para 2026.***Bárbara Moura de Oliveira***Assistente administrativa (terceirizada). Graduada em Direito.***Andreia Bezerra da Silva***Assistente administrativa (terceirizada). Graduada em Administração de Empresas.***Caleb Macedo Rocha***Estagiário. Cursando graduação em Publicidade e Propaganda, com previsão de conclusão no primeiro semestre de 2026.*

É importante citar a recondução do Ouvidor Carlos Alfredo Sitta Fortini por mais três anos no FNDE. No final de 2025, foi realizada consulta à Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre a recondução ao cargo de Ouvidor do FNDE por servidor de carreira, considerando o trabalho desenvolvido nos últimos 3 anos, a forma de atuação e o comprometimento com o aprimoramento dos resultados. A OGU aprovou a indicação e o FNDE procedeu ao registro dos atos nos assentamentos funcionais do servidor.

Capacitações Realizadas pela Equipe de Ouvidoria

A aquisição e atualização de conhecimentos evidencia-se como preocupação permanente no âmbito da Ouvidoria. A capacitação e a reciclagem periódica de seus colaboradores repercutem 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 1 (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 |
| ▶ Inovando na Gestão de Projetos | 25h |

Além dos cursos básicos, a equipe de ouvidoria do FNDE é incentivada a realizar capacitações periódicas em assuntos relacionados aos trabalhos da unidade. Em 2025, seus colaboradores mantiveram 117 horas dedicadas à capacitação, como se pode observar a seguir.

| Mês | Metodologia | Tema | Carga horária |
|----------|----------------------|--|---------------|
| Março | Oficina | Elaboração de Relatório de Gestão | 3 horas |
| | Palestras | Dia da Ouvidoria | 8 horas |
| | Curso | Práticas de Análise de Dados com Power BI | 30 horas |
| Maio | Palestras | Seminário Nacional de Acesso à Informação | 7 horas |
| | Palestras e Oficinas | Norma que comunica: Legística e Linguagem Simples | 9 horas |
| Junho | Palestras | Summit Meeting 2025 | 8 horas |
| Agosto | Curso | Proteção de Dados Pessoais no Setor Público | 15 horas |
| Setembro | Palestras e Oficinas | 10º Encontro RedeSic | 12 horas |
| | Palestras | Dias da Integridade Empresarial | 16 horas |
| Outubro | Webinário | Carta de Serviços em Foco: Caminho e Boas Práticas para Elaboração e Atualização | 4 horas |
| Novembro | Curso | e-Agendas 2.0: por dentro das novidades | 3 horas |
| | Palestras | Conflito de Interesses | 2 horas |

Eventos Realizados

Em 2025, a Ouvidoria organizou um evento de Lançamento dos Painéis de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão. Além disso, participou ativamente de ações promovidas no âmbito do FNDE relativas a temáticas sensíveis à unidade. A seguir, estão brevemente registrados alguns desses eventos.

Lançamento dos Painéis de Ouvidoria

No dia 13 de outubro de 2025, a equipe da Ouvidoria realizou uma apresentação dos painéis de ouvidoria do FNDE aos pontos focais das unidades técnicas da autarquia. O evento teve por finalidade demonstrar o uso dos painéis gerenciais desenvolvidos para controle de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR.



Curso da Procuradoria Federal junto ao FNDE sobre Legística e Linguagem Simples

A Procuradoria Federal junto ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação promoveu, nos dias 22 e 23 de maio, o curso “Norma que Comunica: Legística e Linguagem Simples no FNDE”. O encontro visou capacitar servidores e colaboradores para a elaboração de normas e o uso de uma linguagem clara, acessível e eficiente em atos e comunicações institucionais. O evento contou com a participação dos colaboradores da Ouvidoria como ouvintes, tendo em vista a importância do tema para os trabalhos realizados pela unidade.



Resultados em 2025

Atendimento às Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de demandas apresentadas por cidadãos referentes aos serviços prestados pelo FNDE. Essas demandas podem ser classificadas em 2 principais categorias:

- ▶ **Manifestações de ouvidoria:** compõem-se das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços (Lei nº 13.460/2017); e
- ▶ **Pedidos de acesso à informação:** englobam as solicitações de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato (Lei nº 12.527/2011), que são analisados no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Ambos os tipos de demanda são recebidos diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sob gestão da Controladoria-Geral da União (CGU). Para gerir o processo de gestão das demandas de ouvidoria, é realizado um conjunto de procedimentos que vão desde a classificação das demandas, o encaminhamento para as áreas responsáveis, controle dos prazos, análise das respostas com vistas à adequação para uma linguagem simples até o envio da resposta ao cidadão. De forma esquemática, o processo pode ser representado da forma a seguir.

Gestão das demandas de 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, a 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 20 (vinte) dias para resposta às manifestações de ouvidoria e de 10 (dez) dias para pedidos de acesso à informação. Cabe mencionar que a Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante expressa justificativa, para resposta às manifestações de ouvidoria, enquanto 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 sua vez, que os prazos internos são monitorados rotineiramente por meio de planilhas, complementarmente ao controle realizado no Fala.BR e ainda por meio do SEI. Uma vez constatado atraso nas respostas pelas áreas técnicas, ocorre sua notificação por e-mail, SEI 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.

Para fins de esclarecimento, apresentamos a seguir a definição dos tipos de manifestações de Ouvidoria cumpre salientar que as demandas de ouvidoria recepcionadas pelos canais de atendimento do FNDE no ano de 2025 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.

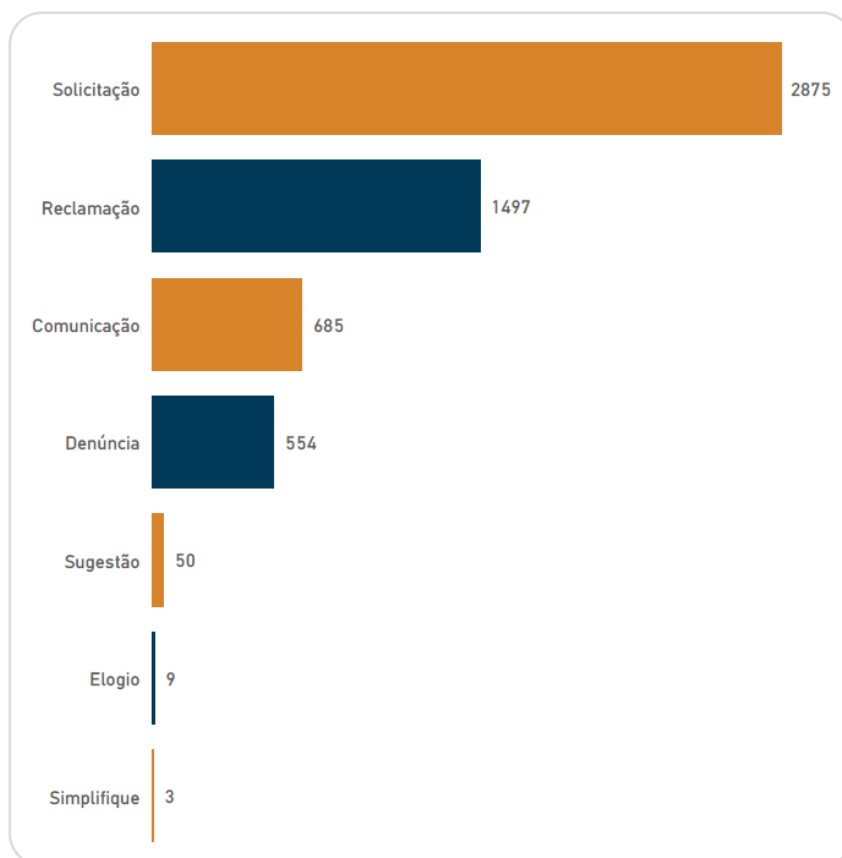
Solicitação

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.

Manifestação de Ouvidoria por Tipo

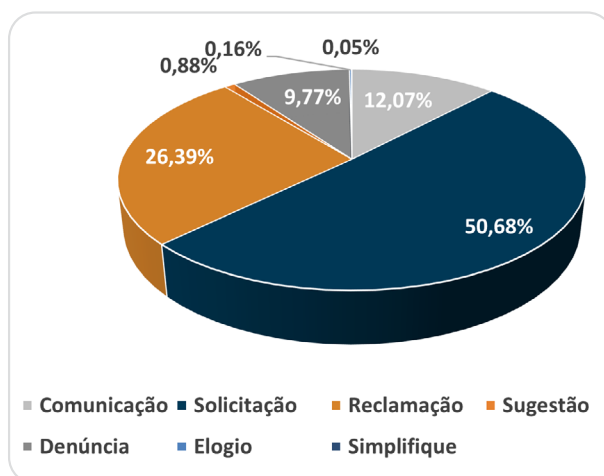


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 5.673 manifestações de usuários, sendo que mais de 50% foram solicitações, seguida pelas reclamações, representando 26,38% e pelas comunicações, com 12,07%. O gráfico a seguir apresenta a distribuição acima em termos percentuais¹.

¹Percentuais sujeitos a arredondamento.

Manifestação de Ouvidoria em Porcentagem



Fonte: Ouvidoria do FNDE

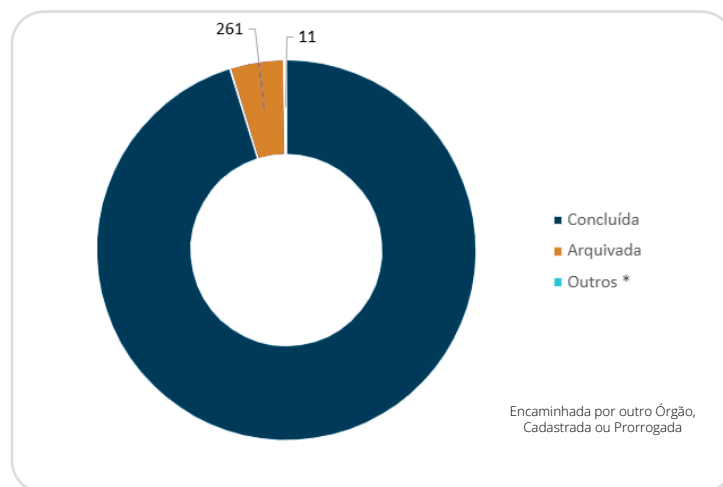
Quando comparamos com o exercício anterior, de 2024, em que foram tratadas 4.645 manifestações, observa-se um aumento de mais de 22%. Essa elevação foi devida principalmente ao aumento na ocorrência dos tipos Solicitação, Comunicação e Denúncia. A única categoria que diminuiu foi a de Elogio, que teve 11 ocorrências em 2024 e apenas 9 em 2025. Apesar da elevação quantitativa das demais tipologias, a demanda permanece concentrada em Solicitação e Reclamação, que em 2025 somam 4.372 registros e representam 77,07% do total.

| Cursos básicos | Qtde 2024 | Qtde 2025 | Diferença | Diferença % |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Solicitação | 2.612 | 2.875 | 263 | 10,07% |
| Reclamação | 1.342 | 1.497 | 155 | 11,55% |
| Comunicação | 342 | 685 | 343 | 100,29% |
| Denúncia | 301 | 554 | 253 | 84,05% |
| Sugestão | 37 | 50 | 13 | 35,14% |
| Elogio | 11 | 9 | 2 | -18,18% |
| Simplifique | | 3 | 3 | |

Vale informar que os dados das manifestações de 2024, estão disponíveis no Portal do FNDE, especificamente no link:

https://www.gov.br/fnde/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-anuais-de-gestao/relatorio-anual-de-gestao-2013-2024.

Situação das Manifestações de Ouvidoria ao Fim de 2025

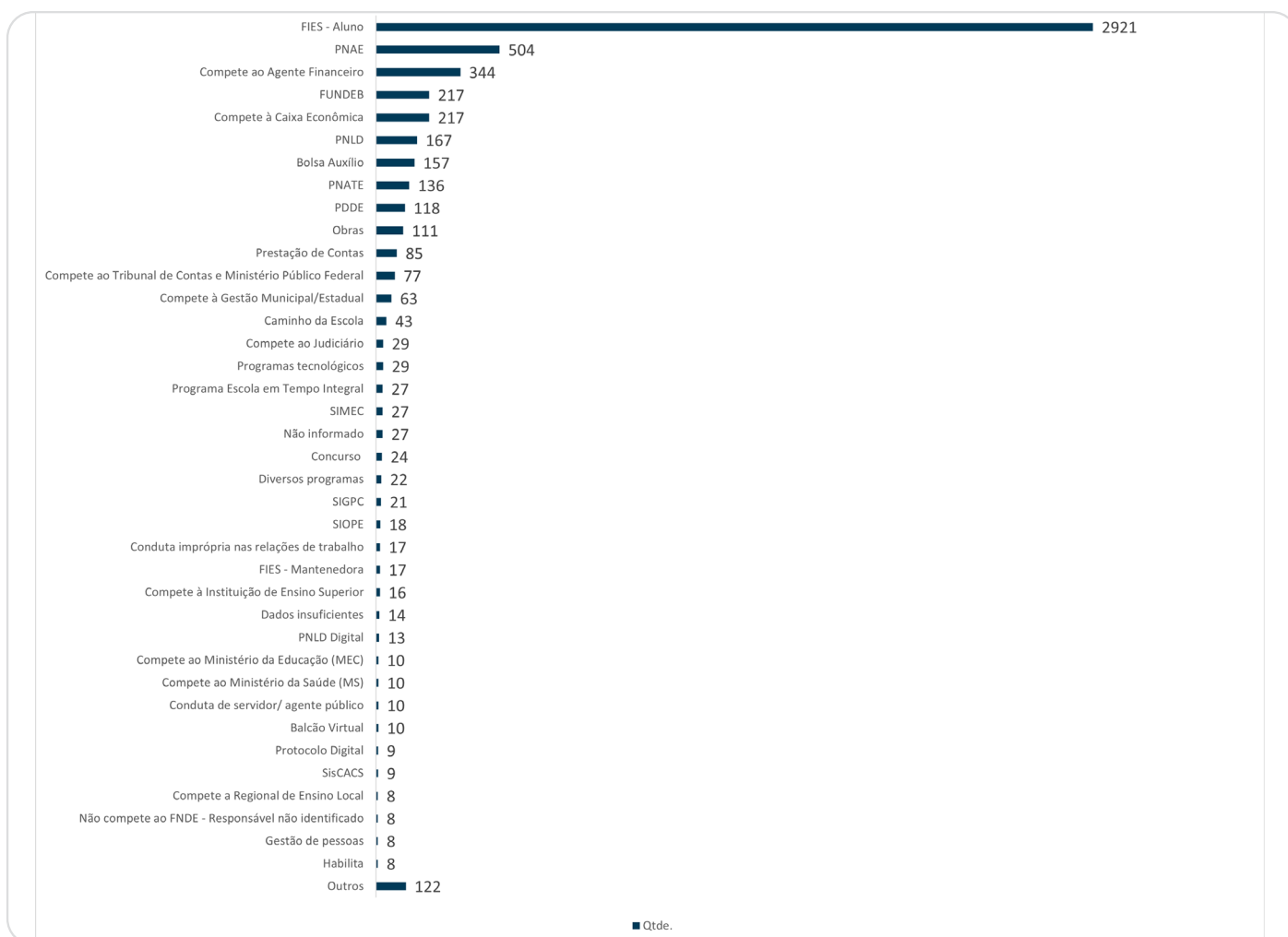


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Em extração de dados realizada em 6 de fevereiro de 2026, as manifestações de ouvidoria recebidas pela autarquia constam como majoritariamente concluídas, ou seja, mais de 95% dos usuários obtiveram resposta a sua manifestação. Menos de 5% foi arquivada. Cabe ressaltar que o montante contabilizado como “Outros”, o qual inclui manifestações encaminhadas por outro órgão, cadastradas ou prorrogadas, diz respeito a demandas cadastradas no mês de dezembro ou reabertas para atualização. Nesse sentido, reforça-se que tais manifestações foram tratadas e concluídas dentro do prazo legal previsto.

Manifestações de Ouvidoria por Assunto

Sabe-se que houve um aumento superior a 1.000 manifestações em relação a 2024, conforme exposto anteriormente. Torna-se, portanto, essencial identificar o tema que mais contribuiu para essa elevação. De modo geral, as manifestações de 2025 foram classificadas conforme apresentado a seguir.



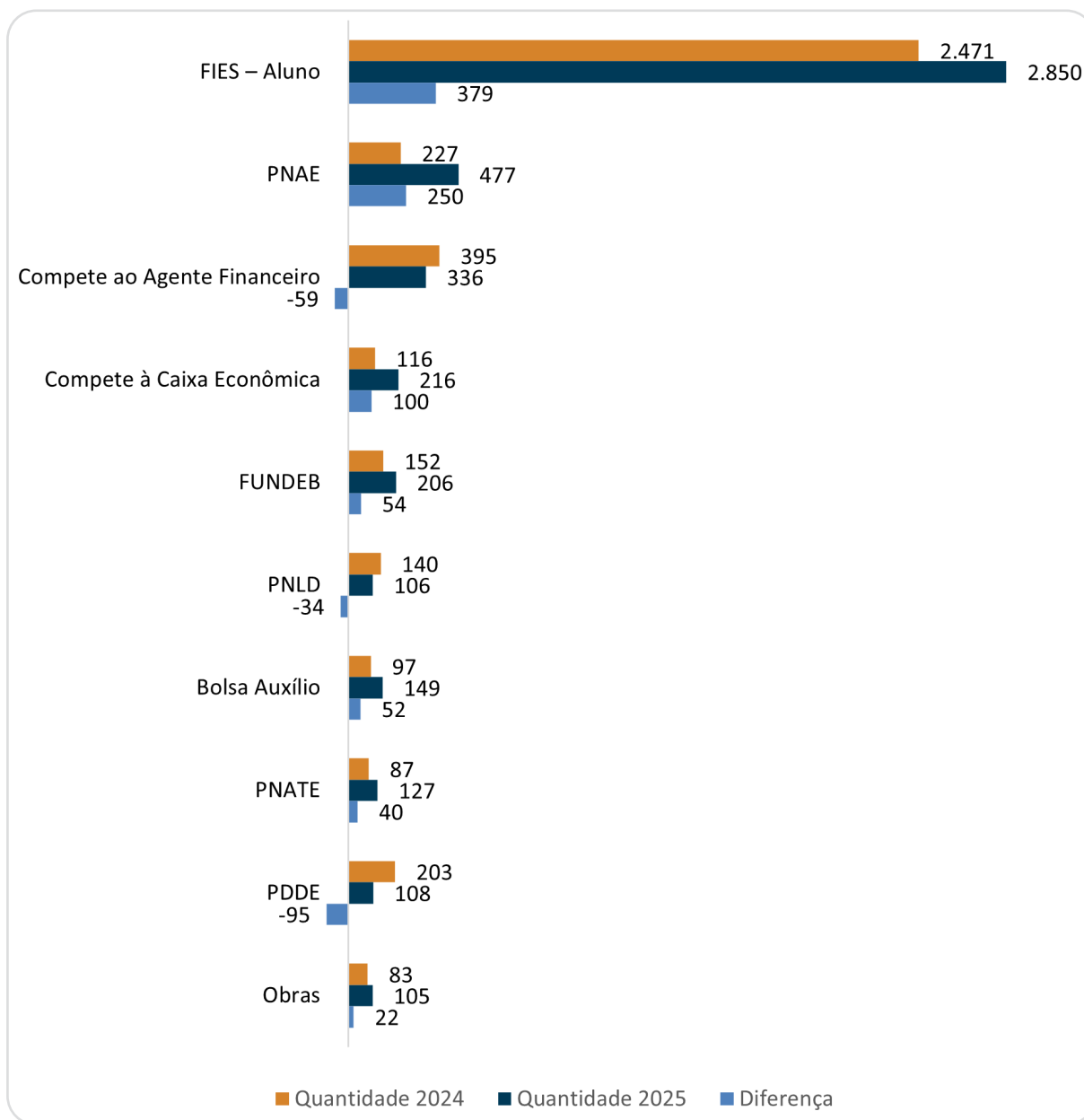
Fonte: Ouvidoria do FNDE

Quando comparamos os 20 assuntos mais recorrente em 2025 com suas ocorrências em 2024, observa-se a seguinte distribuição:

| Assunto | Qtde 2024 | Qtde 2025 | Diferença |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Fies - Aluno | 2.471 | 2.850 | 379 |
| PNAE | 227 | 477 | 250 |
| Compete ao Agente Financeiro | 395 | 336 | 59 |
| Compete à Caixa Econômica | 116 | 216 | 100 |
| FUNDEB | 152 | 206 | 54 |
| PNLD | 140 | 106 | 34 |
| Bolsa Auxílio | 97 | 149 | 52 |
| PNATE | 87 | 127 | 40 |
| PDDE | 203 | 108 | 95 |
| Obras | 83 | 105 | 22 |
| Prestação de Contas | 69 | 81 | 12 |
| Compete ao Tribunal de Contas e Ministério Estadual | 32 | 76 | 44 |
| Caminho Escola | 23 | 40 | 17 |
| Programas Tecnológicos | 12 | 28 | 16 |
| Programa Escola em Tempo Integral | 11 | 25 | 14 |
| SIMEC | 21 | 25 | 4 |
| Concursos | 19 | 24 | 5 |
| Diversos Programas | 25 | 21 | 4 |
| SIGPC | 67 | 18 | 49 |
| SIOPE | 19 | 18 | 1 |

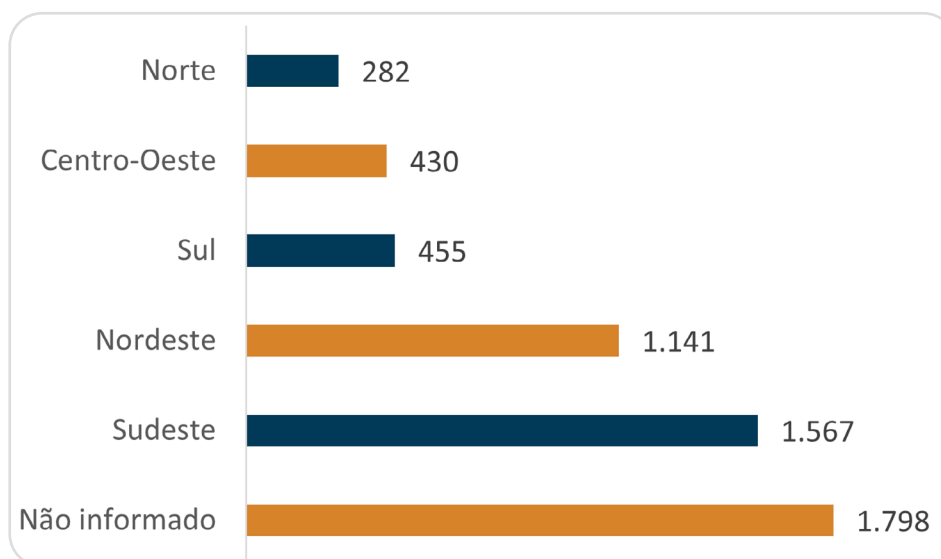
Fica evidente, portanto, a contribuição dos Programas FIES e PNAE para essa realidade, que juntos representam 67% da elevação. Cumpre destacar também que alguns programas apresentaram uma expressiva diminuição. São os casos do PNLD e do PDDE. Esse último teve uma diminuição de 95 manifestações. Abaixo apresentamos uma comparação gráfica entre os 10 primeiros assuntos mais recorrentes em 2025, comparando-os com 2024.

Top 10 Manifestações de Ouvidoria por Assunto



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Manifestações de Ouvidoria por Região

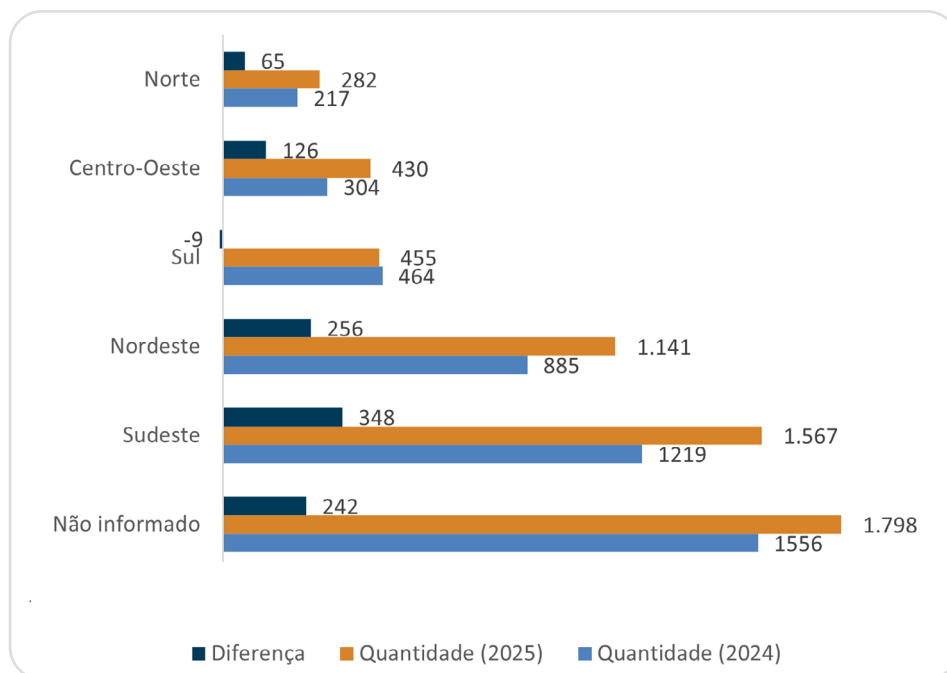


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Ao observar a distribuição das Manifestações por região, o número daquelas sem dados sobre a região e, portanto, sobre o estado, corresponde a mais de 30%. Dos identificados, o Sudeste aparece em maior número (27,62%), seguida pelo Nordeste com 20,11%. As demais correspondem a pouco mais de 20%.

Ao compararmos essa mesma distribuição com o ano de 2024, vê-se que, com exceção da região Sul, as demais apresentaram elevação considerável. É o que demonstra o gráfico abaixo.

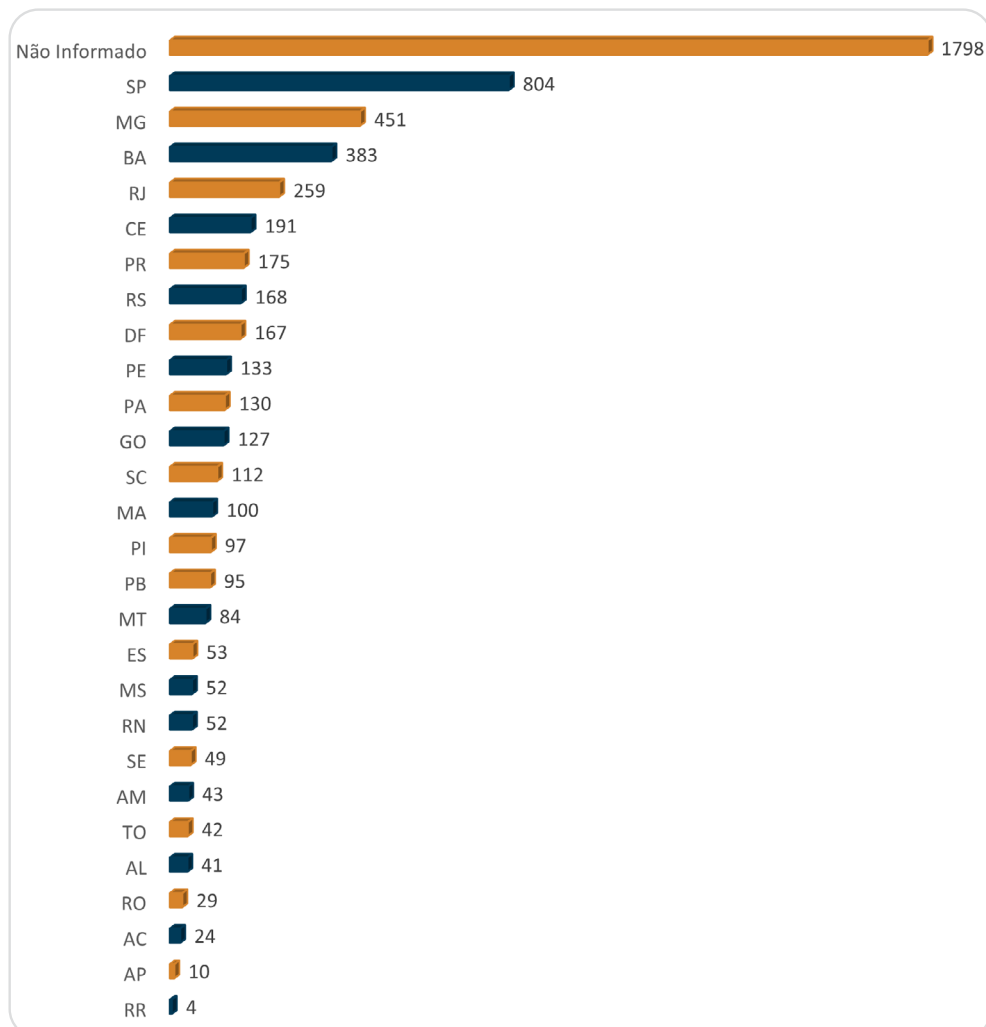
Top 10 Assuntos das Manifestações de Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria do FNDE

| Região | Qtde 2024 | Qtde 2025 | Diferença |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Não Informado | 1.556 | 1.798 | 242 |
| Sudeste | 1.219 | 1.567 | 348 |
| Nordeste | 885 | 1.141 | 256 |
| Sul | 464 | 455 | -9 |
| Centro-Oeste | 304 | 430 | 126 |
| Norte | 217 | 282 | 65 |

Manifestações de Ouvidoria por Unidade Federativa

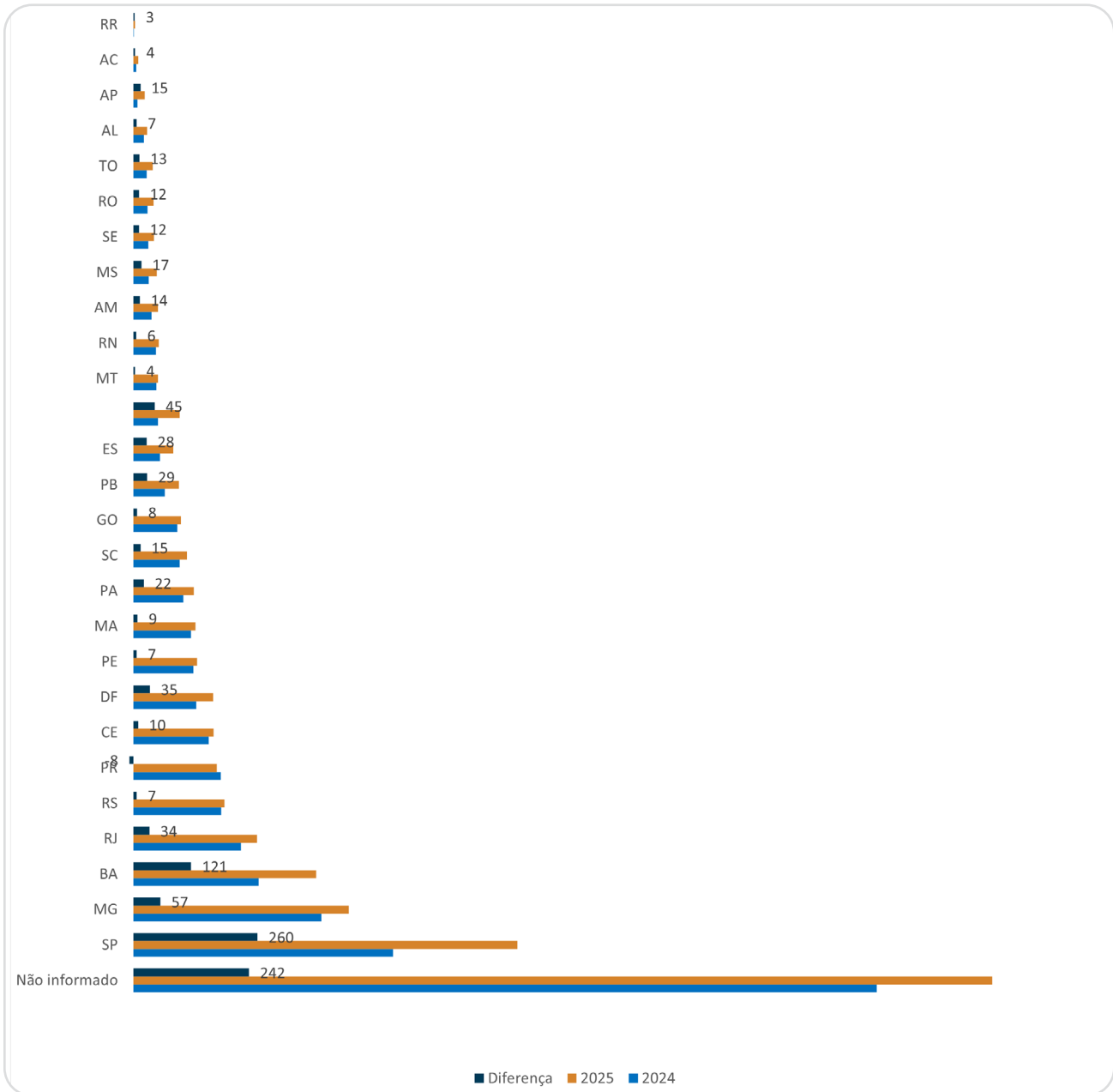


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Das manifestações contendo dados sobre o estado, São Paulo é o que apresenta maior quantidade, com 804, seguido por Minas Gerais (451) e Bahia (383). Já os estados com menos manifestações foram os do Norte: Roraima (4), Amapá (10) e Acre (24).

Fazendo o comparativo com o ano de 2024, a distribuição seguiu a mesma ordenação por estado, sendo que, com exceção do Paraná, os demais estados tiveram aumento no quantitativo, sobretudo os estados do Piauí, do Amapá e do Acre. O gráfico a seguir mostra essa diferença.

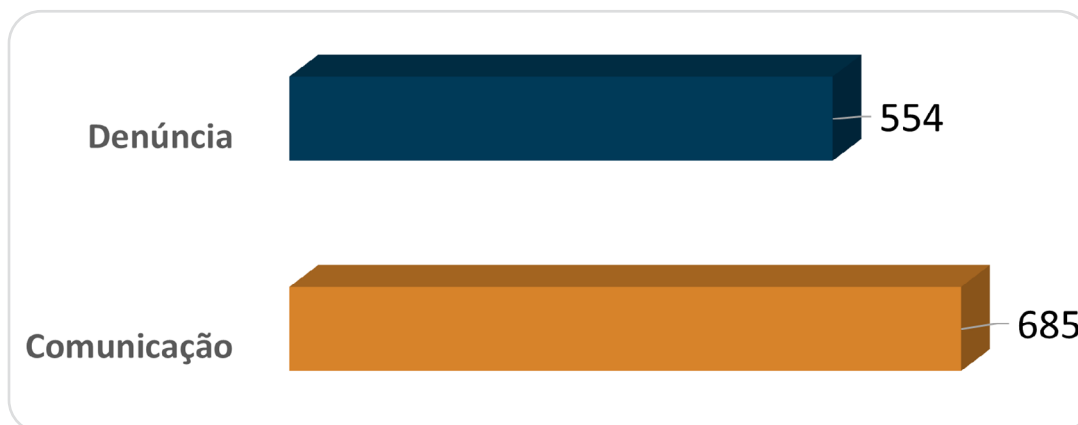
Manifestações por Estado Comparativo 2024 e 2025



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Denúncias e Comunicações de Irregularidades Recebidas

As Denúncias e Comunicações de Irregularidades são tipos de manifestação mais sensíveis, uma vez que relatam fatos que não deveriam estar ocorrendo, e cujo adequado gerenciamento pode evitar maiores prejuízos aos cidadãos. Em 2025, foram recebidas 1.239 manifestações dessa natureza, sendo 554 do tipo Denúncia e 685, Comunicação.

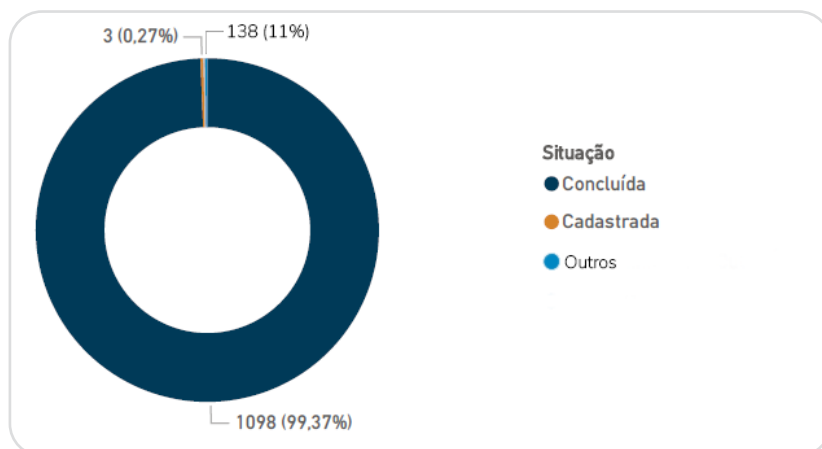


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Quando se compara com o exercício anterior, observa-se uma elevação considerável em ambos os tipos de manifestações, principalmente as Comunicações, cujo quantitativo dobrou. As denúncias aumentaram em mais de 84%, o que nos sinaliza para a necessidade de uma análise mais apurada dos assuntos que deram causa a esse fenômeno.

| Tipo de Manifestação | Qtde 2024 | Qtde 2025 | Diferença Abs | Diferença % |
|----------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
| Comunicação | 342 | 685 | 343 | 100,29% |
| Denúncia | 301 | 554 | 253 | 84,05% |

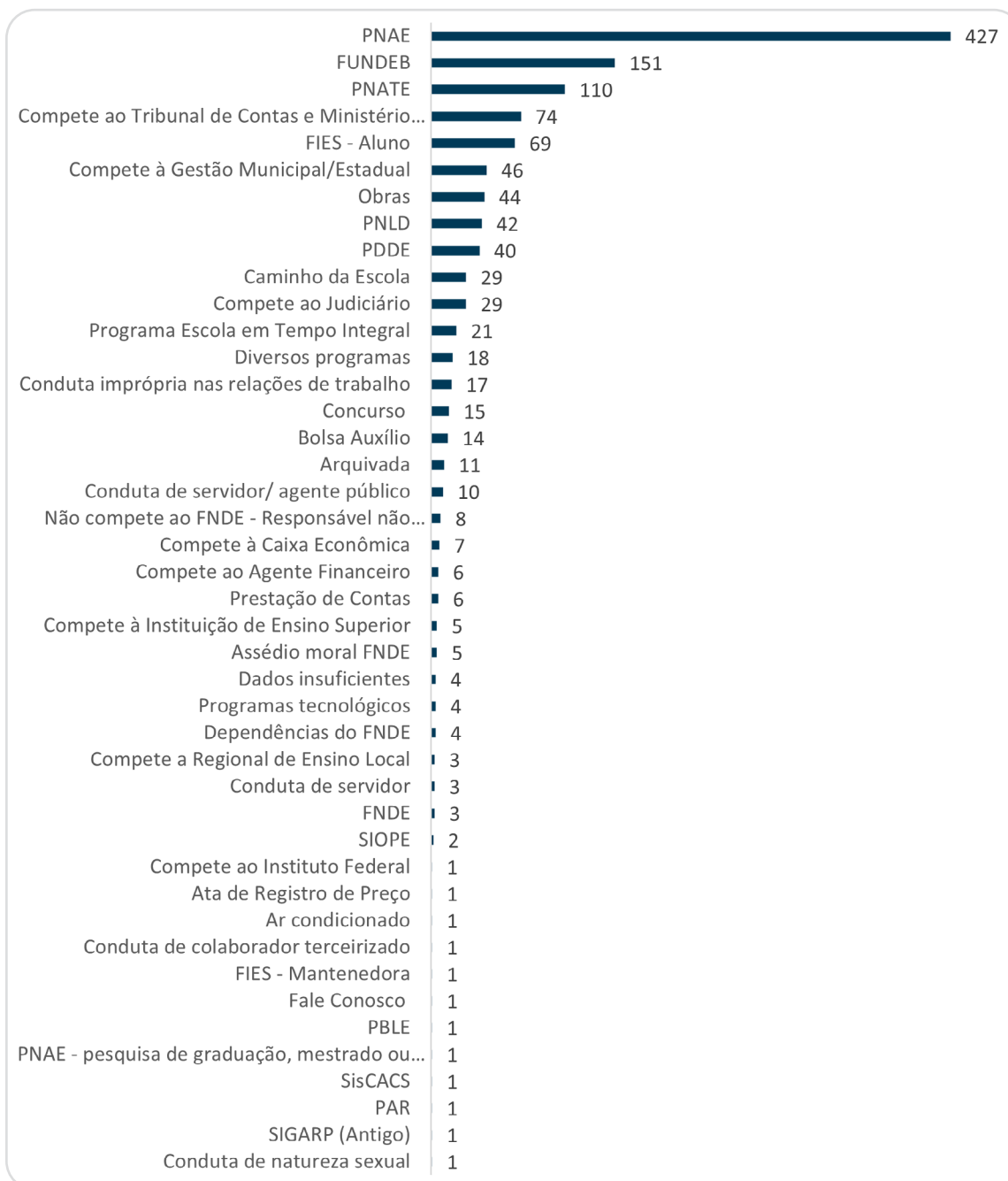
Situações das Denúncias e Comunicações ao Fim de 2025



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Das denúncias e comunicações tratadas em 2025, mais de 99% foram concluídas, permanecendo com a mesma taxa de 2024. Isso é um sinal positivo no sentido de que a gestão do FNDE tem priorizado dar solução às manifestações dessa natureza.

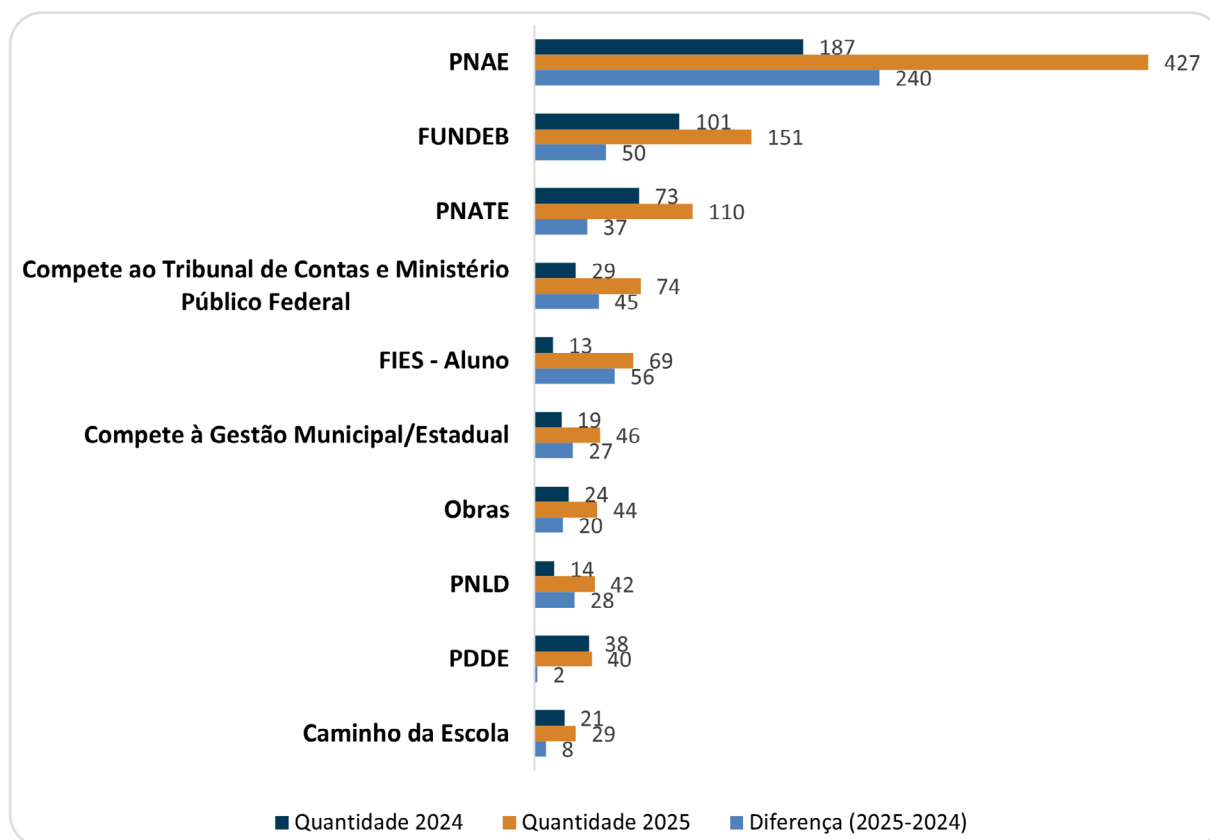
Denúncias e Comunicações por Assunto



Fonte: Ouvidoria do FNDE

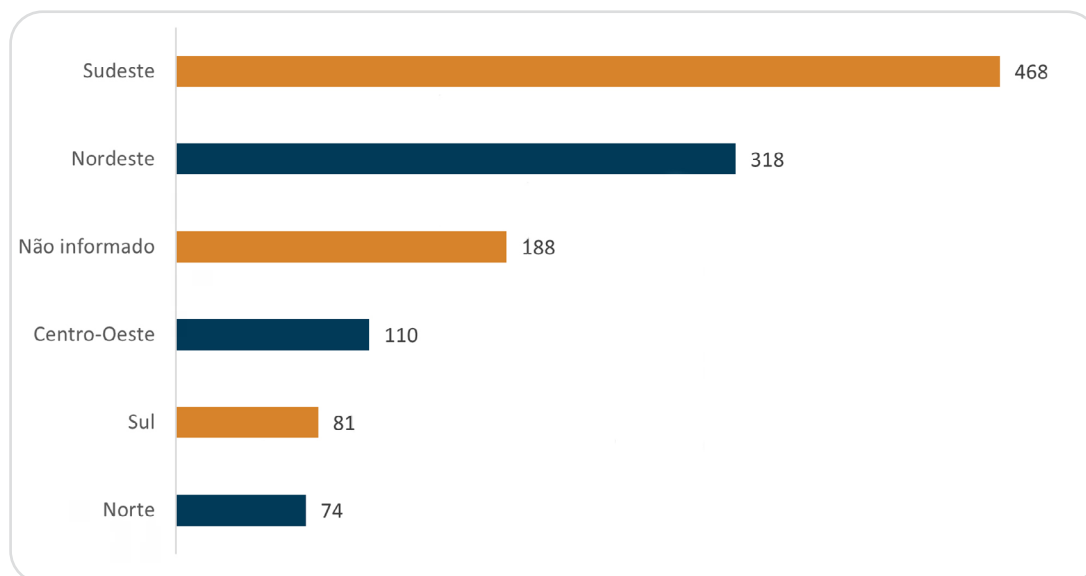
A prevalência do assunto PNAE é evidente, representando 34,44% das ocorrências. O segundo assunto com mais representatividade é o Fundeb com 151 manifestações (12,18%), sendo seguido pelo PNATE, com 110 (8,87%). É interessante observar o mesmo comportamento em 2024, quando o assunto PNAE apresentou 187 ocorrências (29,08%), seguida do Fundeb, com 101 (15,7%), e do PNATE, com 73 (11,35%). Quando comparamos os 10 primeiros assuntos mais recorrentes em 2025 e comparamos com 2024, observa-se um aumento em todas as categorias, conforme o gráfico abaixo.

Top 10 - Denúncias e Comunicações



Fonte: Ouvidoria do FNDE

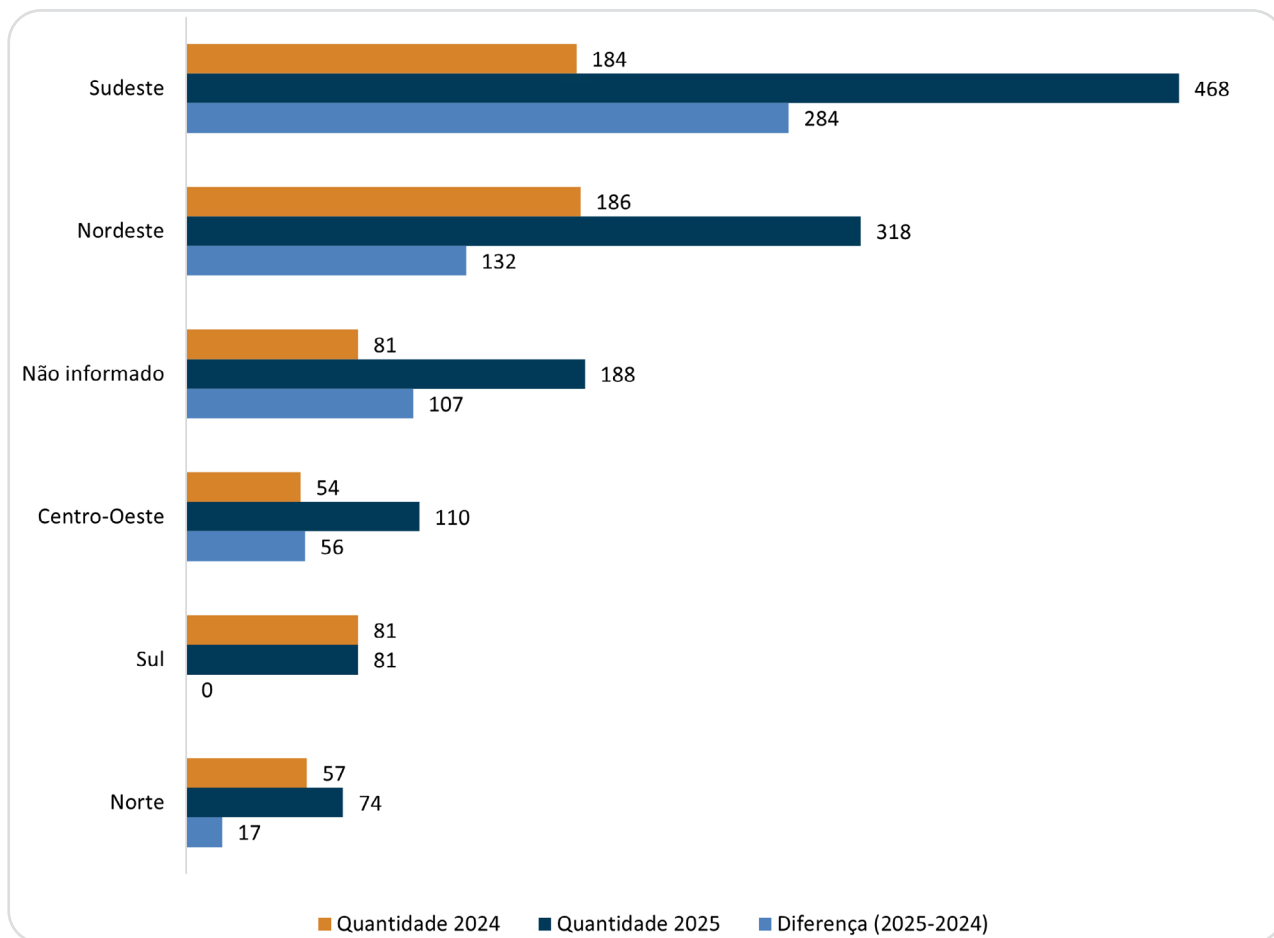
Denúncias e Comunicações por Região



Fonte: Ouvidoria do FNDE

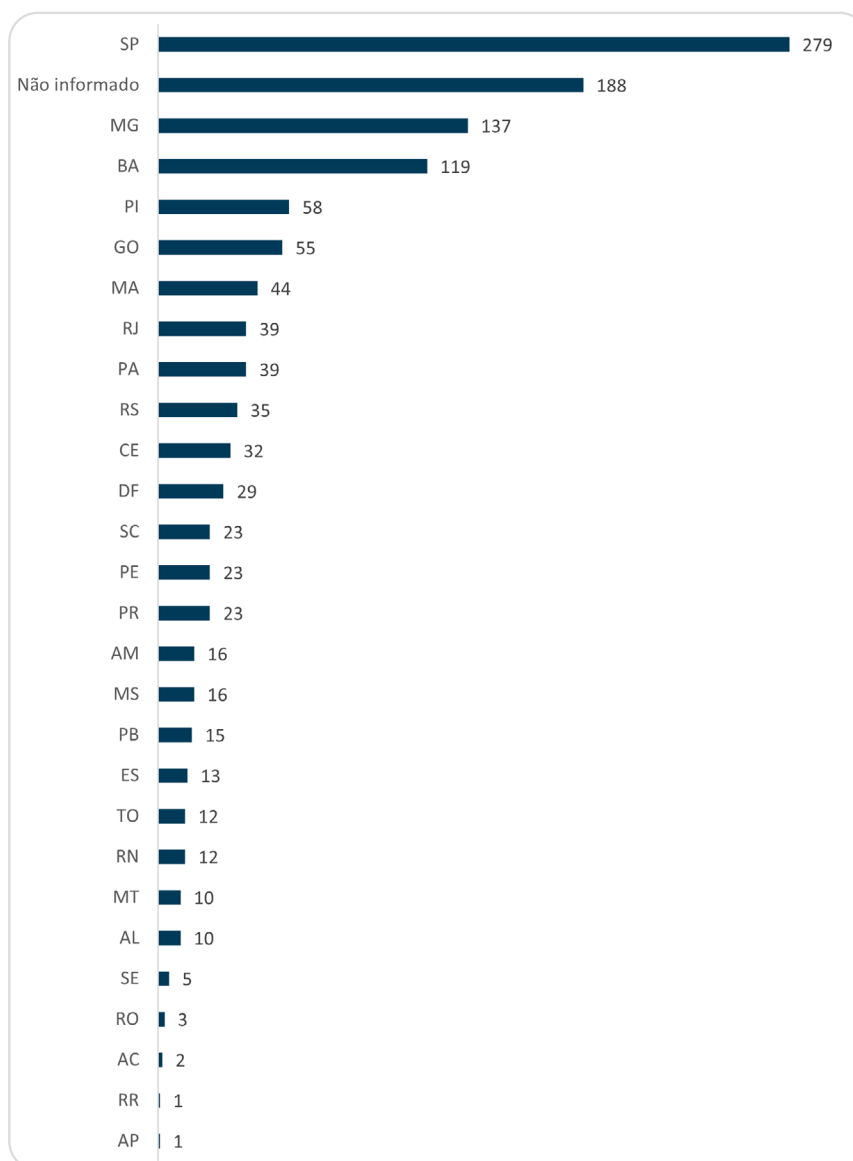
Em 2025, a região sudeste liderou o ranking de denúncias e comunicações de irregularidades, representando 37,77% das ocorrências. O nordeste é o 2º colocado com 25,66% dessas manifestações. Interessante observar uma inversão em relação às regiões sudeste e nordeste em relação a 2024, em que essa liderou esse ranking. Todas as categorias mostraram elevação, com exceção da região sul, que manteve 81 ocorrências em 2025. A seguir apresenta-se gráfico comparativo.

Comparativo Denúncias e Comunicações por Região



Fonte: Ouvidoria do FNDE

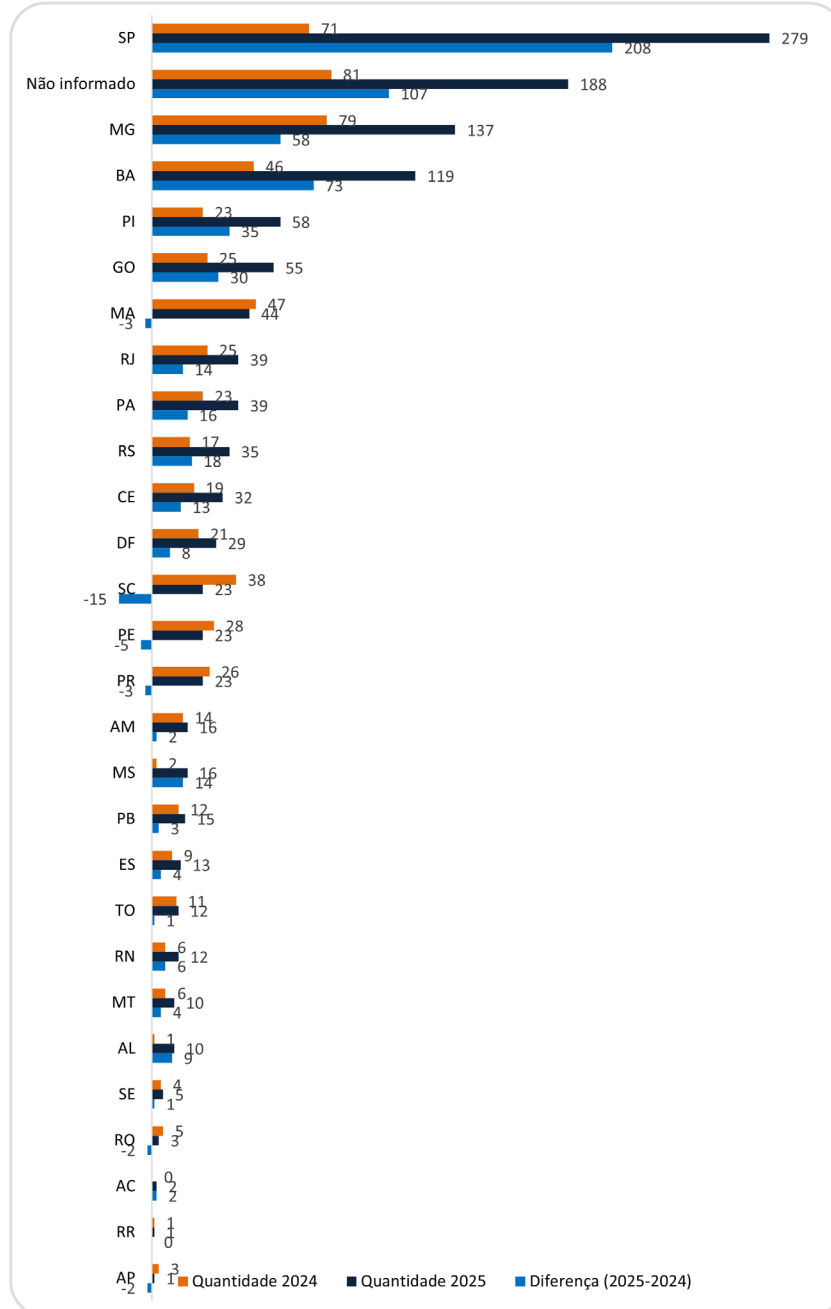
Denúncias e Comunicações por Unidade Federativa



Fonte: Ouvidoria do FNDE

O estado de São Paulo apareceu com maior número de ocorrências, seguido pelas manifestações sem dados sobre o estado, Minas Gerais e Bahia. Essas 4 categorias concentraram mais de 58% das denúncias e comunicações. Observa-se interessante alteração nessas categorias em relação a 2024, que teve manifestações dessa natureza sem dados sobre o estado em maior número, seguido por Minas Gerais e São Paulo. O gráfico abaixo apresenta uma comparação entre esses 2 anos.

Comparação entre 2024 e 2025 - Denúncias e Comunicações por Unidade Federativa



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Pedidos de Acesso à Informação Recebidos

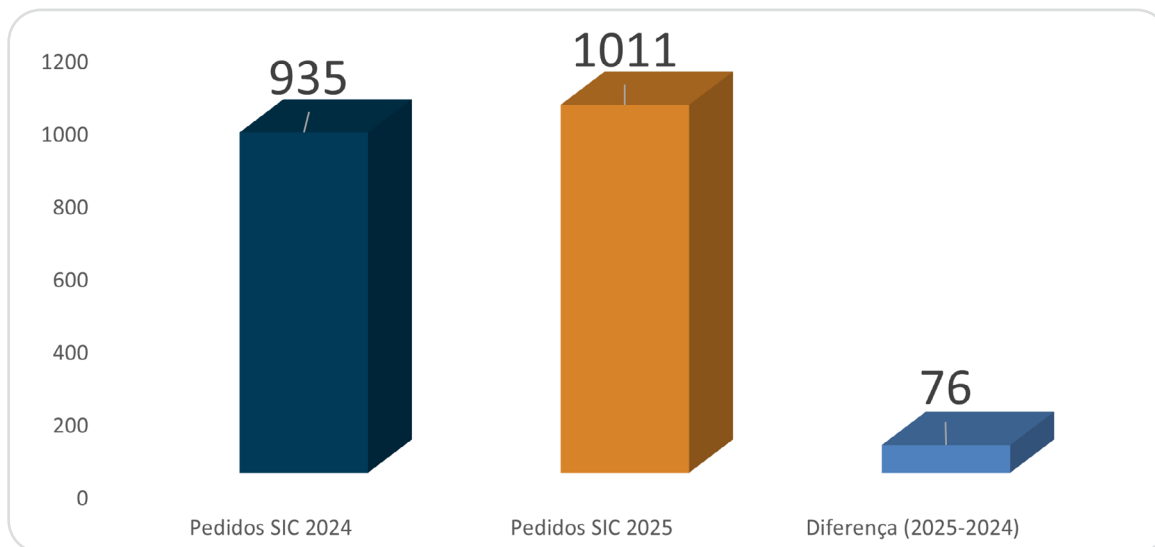
Passemos para a análise dos Pedidos de Acesso à Informação que são geridos através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). No exercício de 2025, foram recebidos 1.011 Pedidos de Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria do FNDE

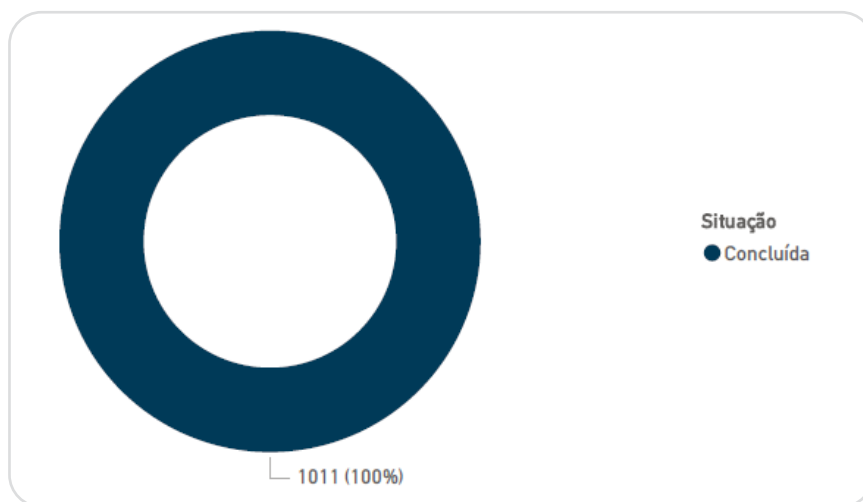
Comparando com o ano de 2024, observa-se uma elevação de pouco mais de 8%, conforme o gráfico abaixo. O aumento foi relativamente baixo quando comparado ao quantitativo das manifestações de Ouvidoria, que teve um aumento superior a 20%.

Pedidos SIC 2025 e 2024



Fonte: Ouvidoria do FNDE

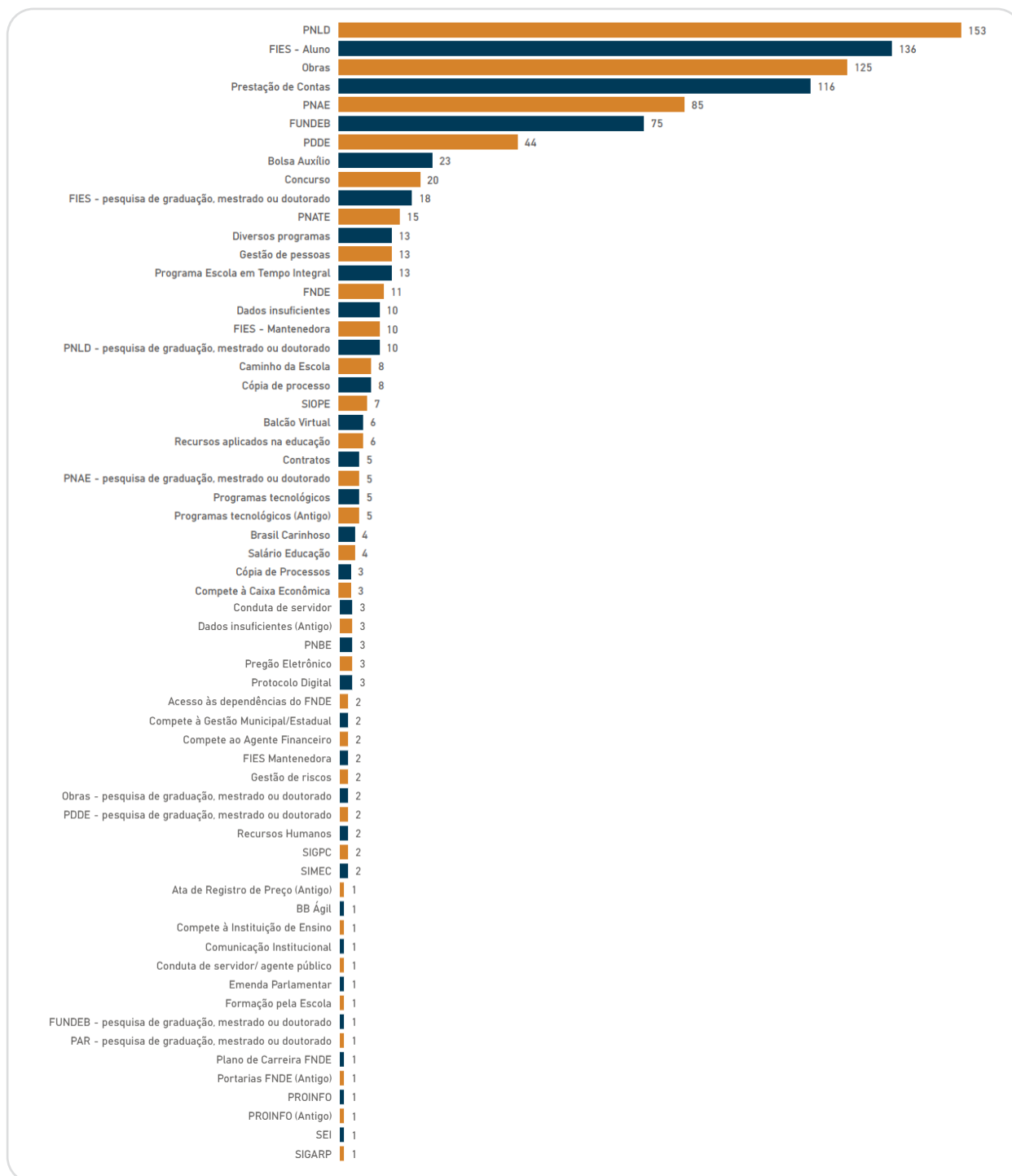
Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Todos os Pedidos do SIC foram concluídos dentro do exercício de 2025, mostrando uma taxa de conclusão superior a 2024, que foi de 98,89%.

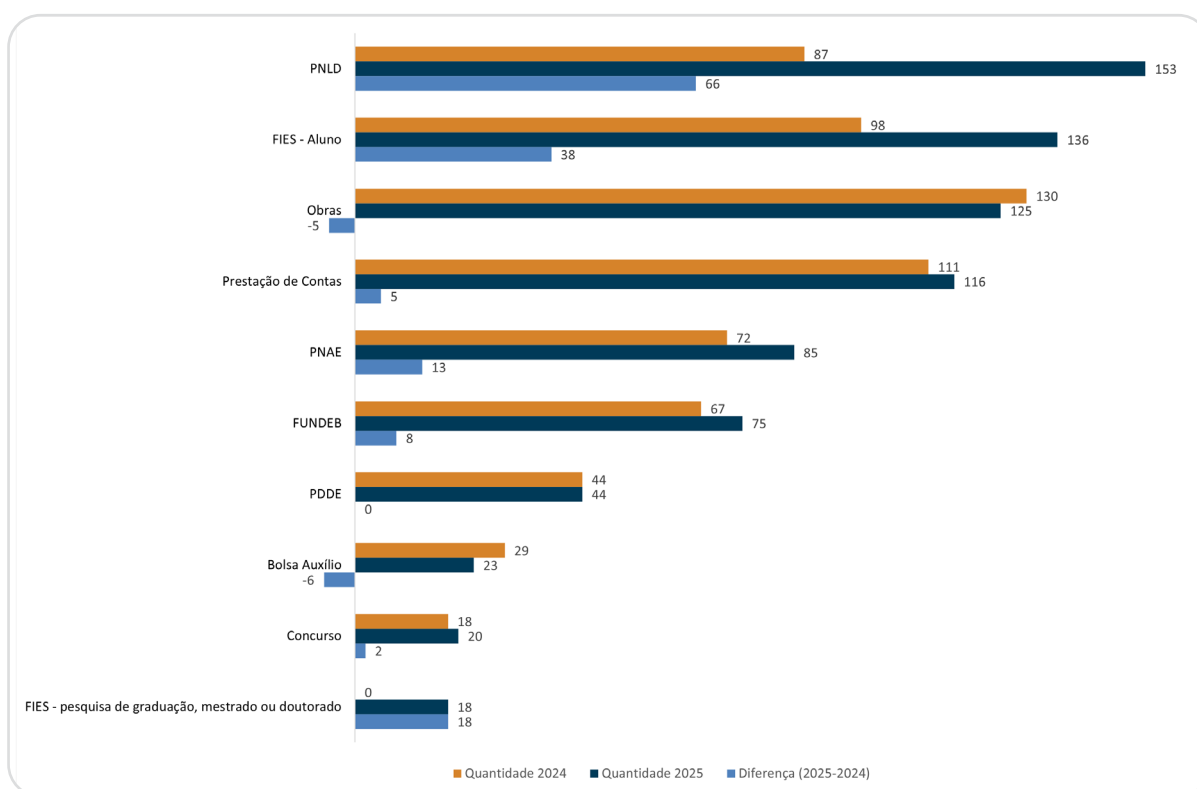
Pedidos de Acesso à Informação por Assunto



Fonte: Ouvidoria do FNDE

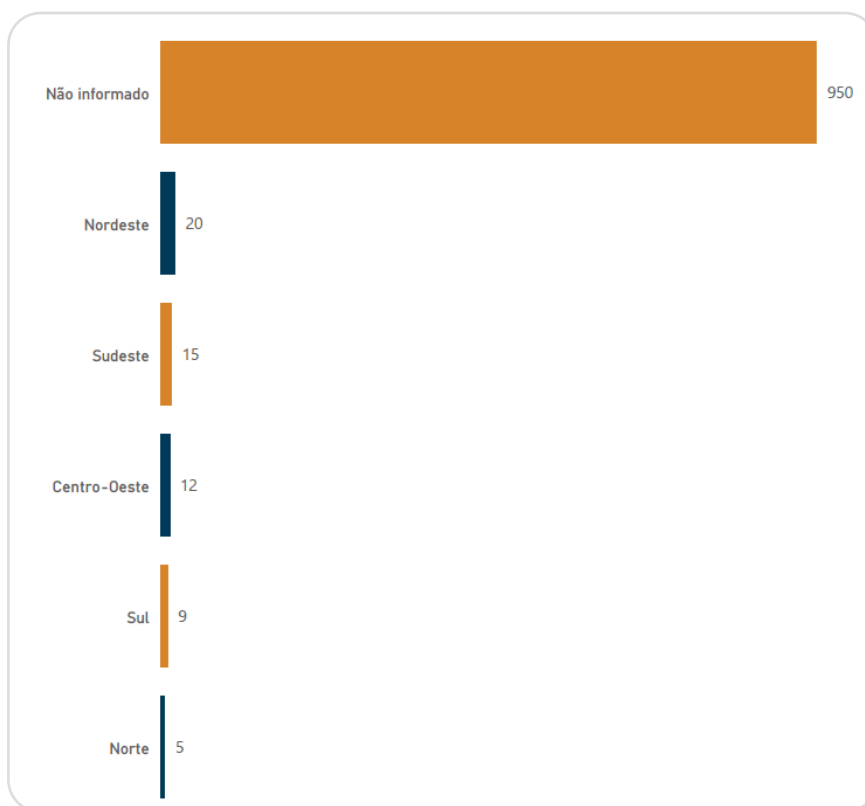
Os assuntos PNLD (15,13%), Fies (13,45%), Obras (12,36%), Prestação de Contas (11,47%) e Pnae (8,4%) concentraram mais da metade dos Pedidos. Observa-se uma interessante alteração quando se compara com o exercício de 2024, que teve como assuntos mais recorrentes Obras, com 13,9%, Prestação de Contas, com 11,87%, Fies, 10,48%, PNLD, 9,3%, e PNAE com 7,7%. Resta evidente a recorrência dos principais assuntos nos 2 anos consecutivos, embora o ranking apresente diferenças. O gráfico a seguir apresenta o comparativo entre os 10 assuntos mais recorrentes em 2025 comparados a 2024.

Top 10 Assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria do FNDE

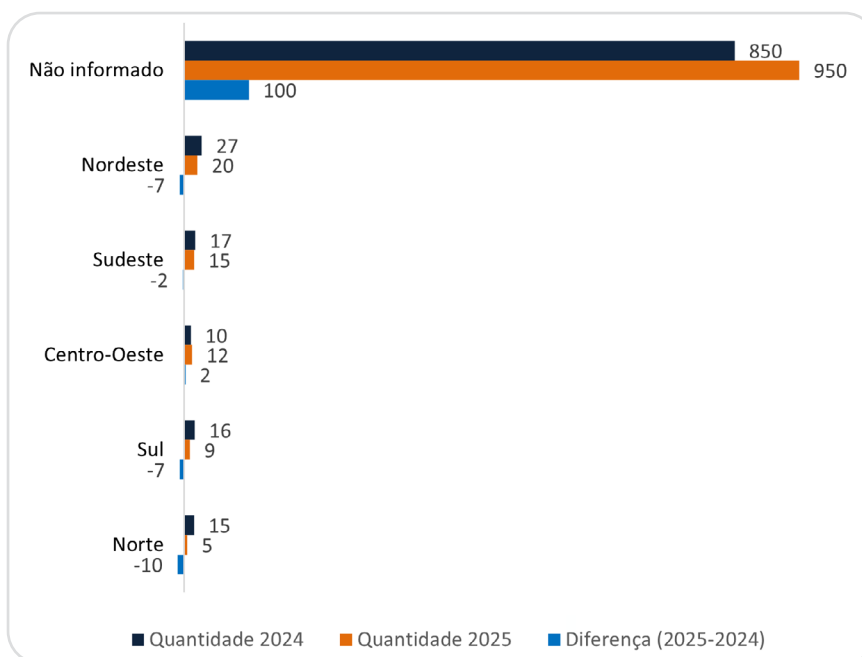
Pedidos de Acesso à Informação por Região



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Observa-se uma prevalência de pedidos sem dados acerca da região. Esse fato deve-se à natureza dos Pedidos de Acesso à Informação que têm uma legislação bastante resguardada quanto à identificação do interessado. Esse fenômeno também foi observado nos anos anteriores.

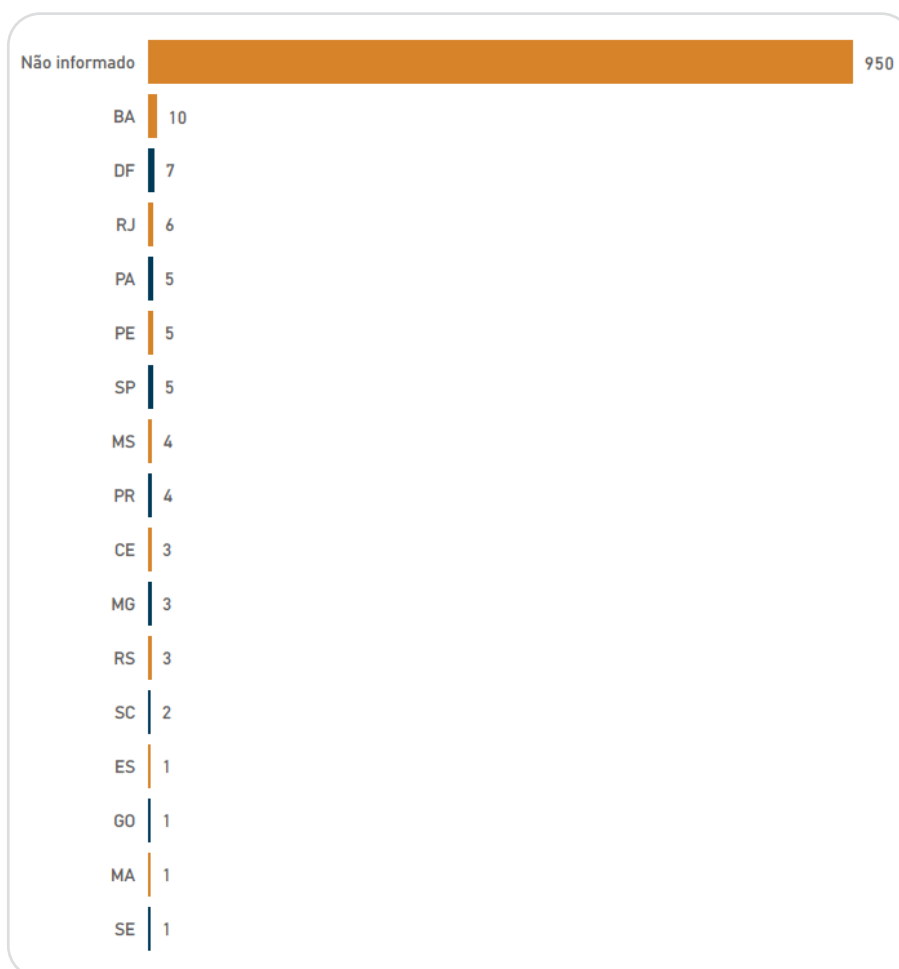
Pedidos de SIC por Região (2025 e 2024)



Fonte: Ouvidoria do FNDE

O número de Pedidos SIC sem dados acerca da origem prevalece sobre aqueles com a região informada. Desses, a maioria fica concentrado entre nordeste e sudeste, ambos apresentaram queda em 2025 frente a 2024. A única região com elevação foi o centro-oeste, com 2 registros a mais em 2025.

Pedidos de Acesso à informação por Unidade Federativa

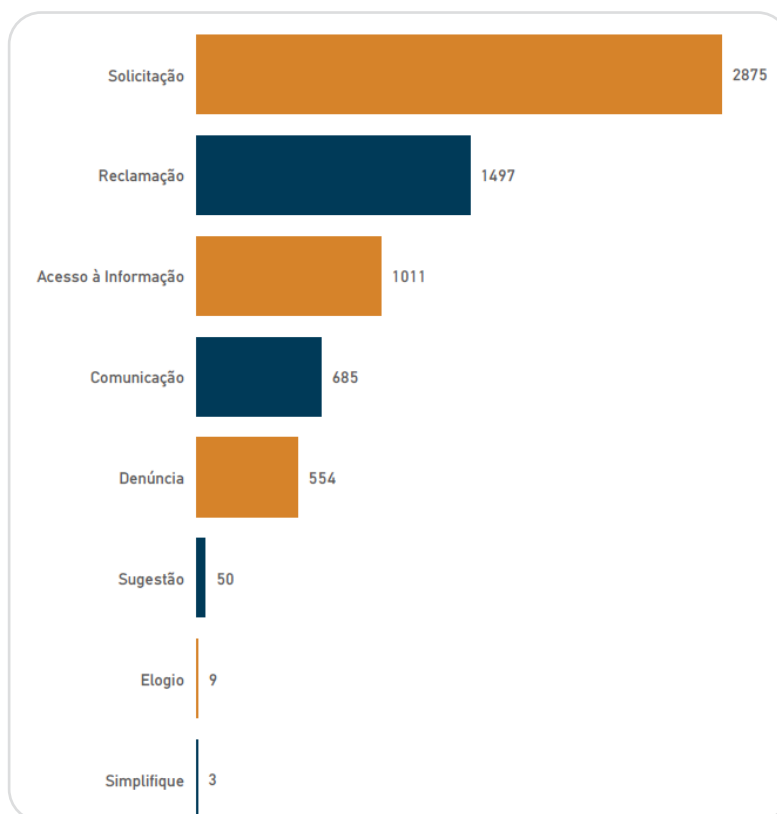


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Seguindo a distribuição por região, os dados dispersos por estado seguem a mesma estruturação. Vale ressaltar que apenas 16 estados aparecem, o que dificulta qualquer inferência quanto à origem da maior parte dos Pedidos de acesso à informação.

Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação por Tipo

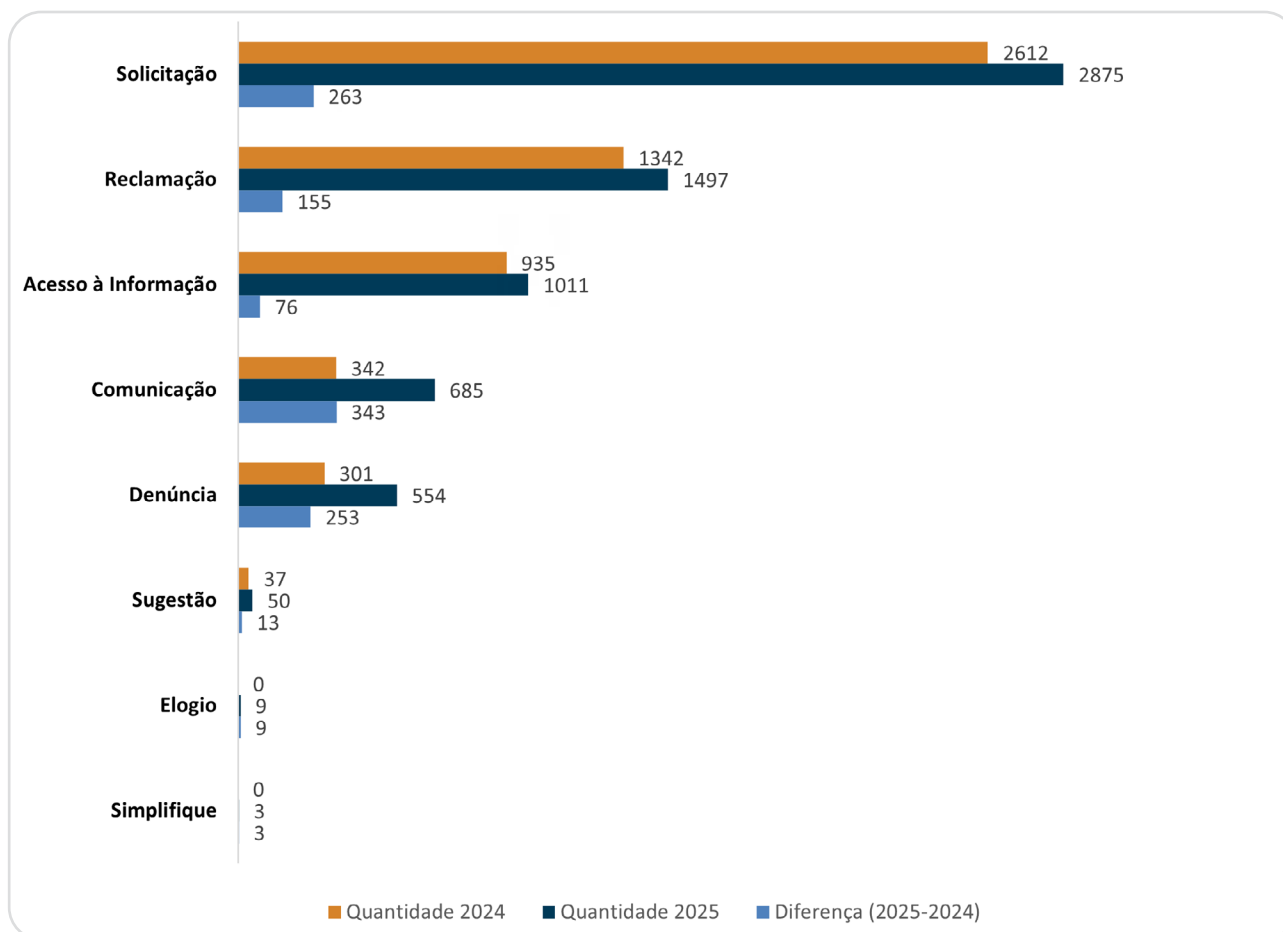
Passa-se agora para uma apresentação global das demandas de Ouvidoria, ou seja, tanto as manifestações quanto os pedidos de acesso à informação são apresentados.



Fonte: Ouvidoria do FNDE

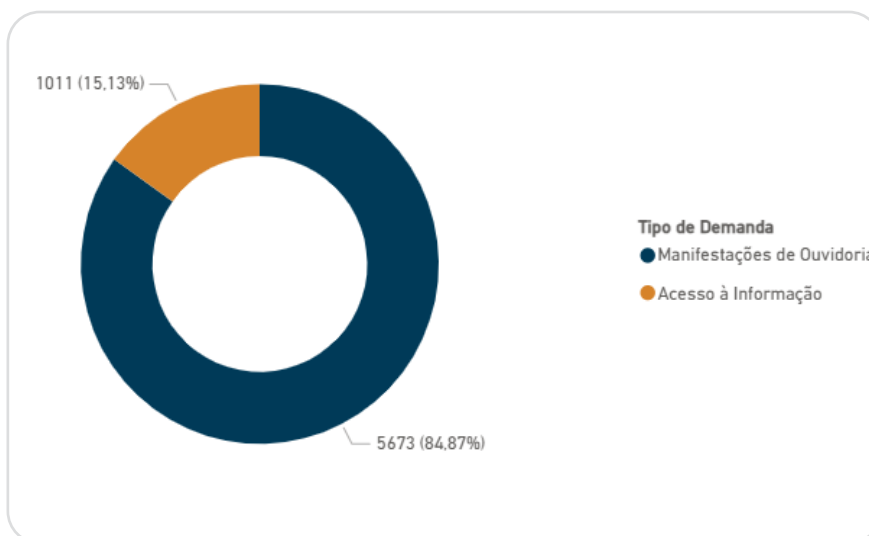
A seguir, mostra-se o comparativo entre os 2 últimos anos.

Manifestações e Pedidos SIC (2024 e 2025)

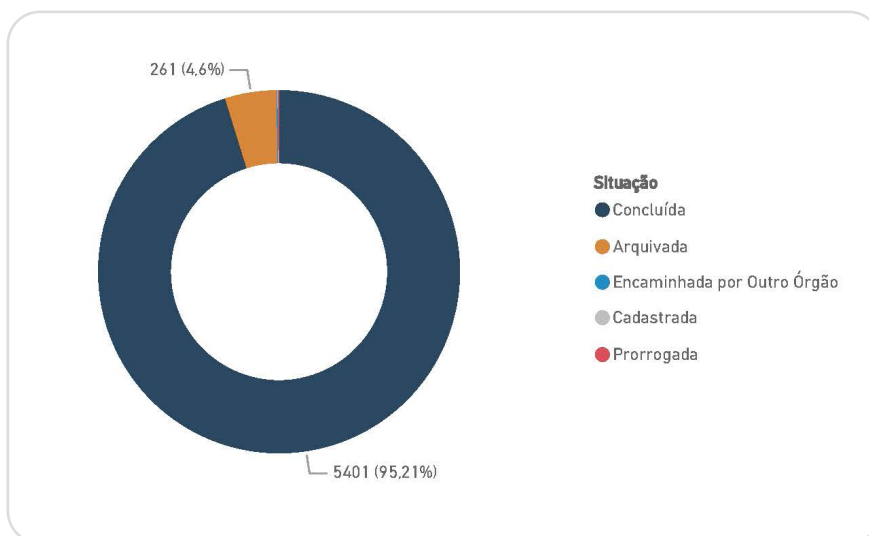


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Situação de Manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão



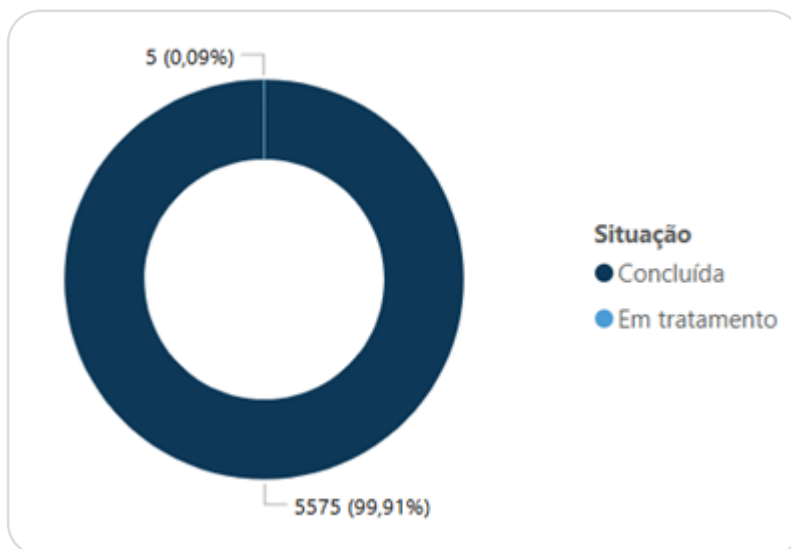
Fonte: Ouvidoria do FNDE



Fonte: Ouvidoria do FNDE

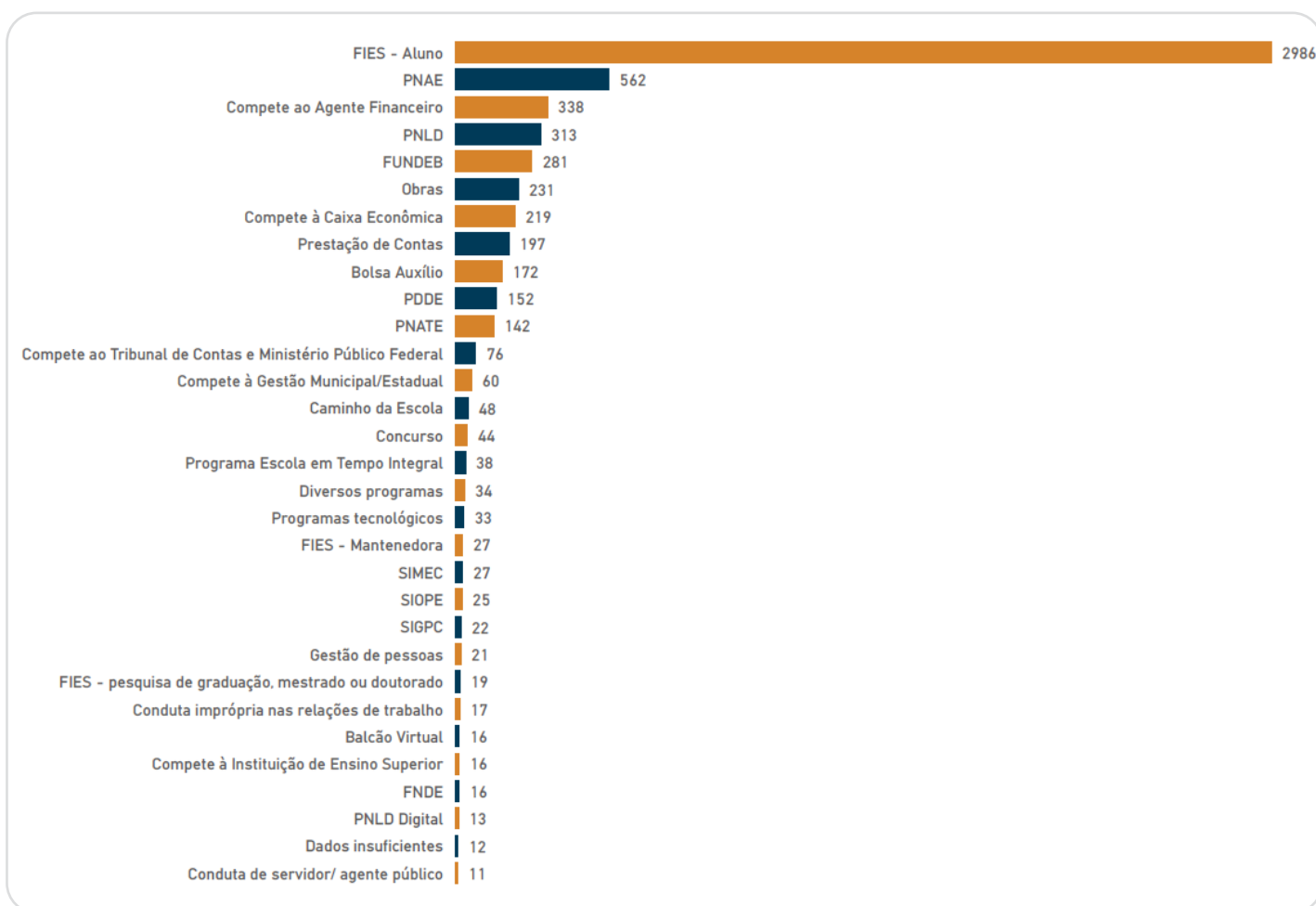
Ao contabilizar juntamente as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, verifica-se uma taxa de 99,83% de conclusão, que inclui as demandas concluídas e arquivadas, considerando que estas têm seu tratamento encerrado pelo órgão. Nessa esteira, observa-se uma taxa muito próxima a de 2024, que registrou 99,91%.

Situação de Manifestações de Ouvidoria e SIC 2024



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação por Assunto¹



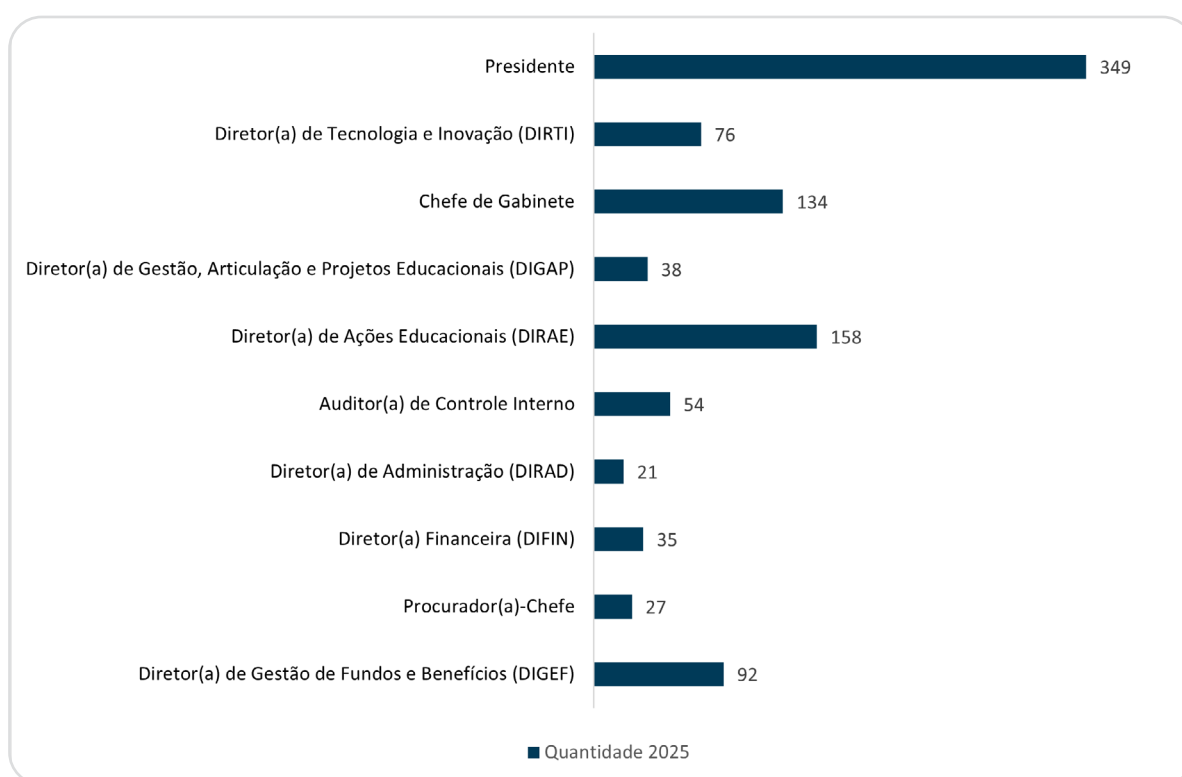
Fonte: Ouvidoria do FNDE

¹Assuntos 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. Situação de Manifestações de Ouvidoria e SIC 2024” com o seguinte texto “Em 2024, os status de “concluída” e arquivada” foram agrupados sob a situação “Concluída”, enquanto os demais status (Encaminhada por Outro Órgão, Cadastrada e Prorrogada) foram agrupados sob a situação “Em tratamento”. A opção adotada no presente relatório deve-se à preferência pela forma mais detalhada das situações apresentadas.

Compromissos Públicos Registrados no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal

O sistema e-Agendas é um importante instrumento de transparência e controle social. Por meio do e-Agendas, qualquer cidadão pode acompanhar os compromissos programados com a participação das autoridades dos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo Federal. Em 2025, o número de compromissos registrados pela Alta Gestão do FNDE pode ser verificado no gráfico abaixo.

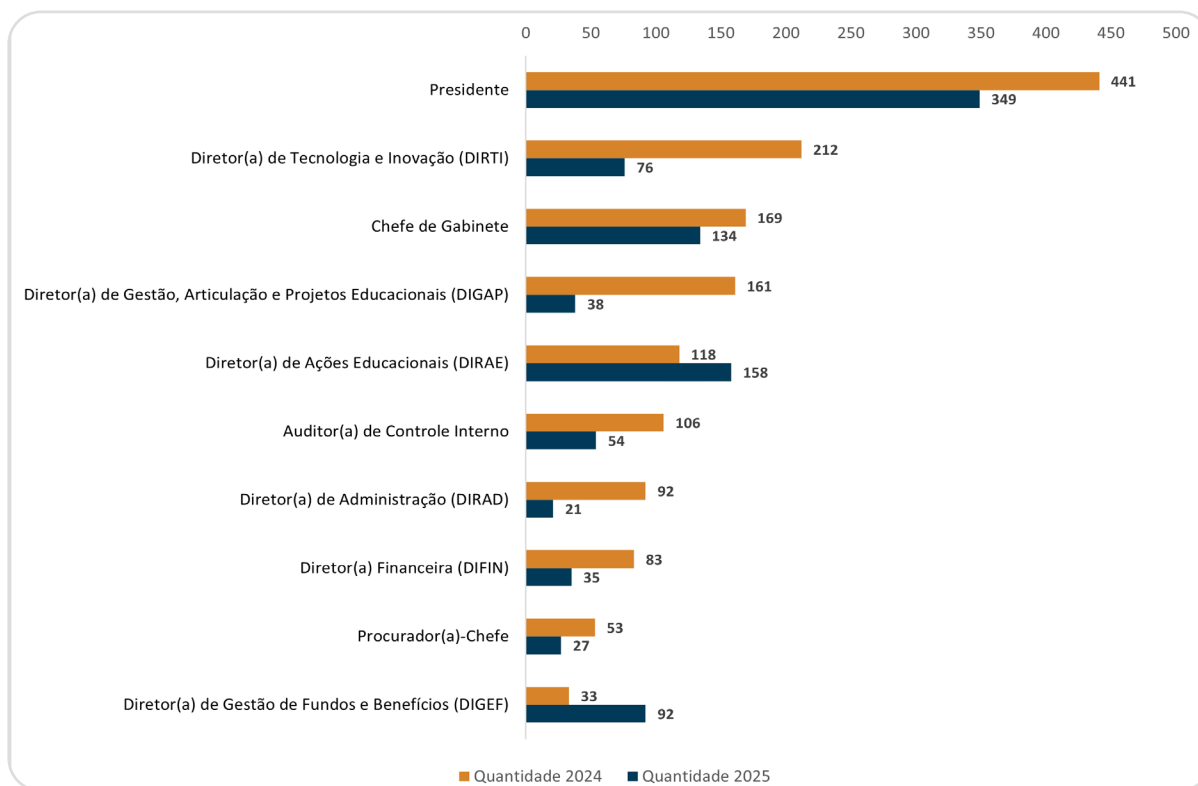
Compromissos Públicos Registrados no e-Agendas 2025



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Foram 984 compromissos públicos cadastrados, desses, mais de 35% correspondem aos compromissos da Presidente do FNDE, seguidos pelo Diretor da Dirae e pela Chefe de Gabinete. Ao comparar com o ano passado, observa-se uma diminuição no nº total de compromissos registrados, que foi de 1.468, ou seja, quase 33% a menos. Quando se compara cada cargo separadamente, vê uma diminuição considerável de registros, com exceção da Dirae e da Digef, que aumentaram 33,89% e 17,87%, respectivamente.

Compromissos Públicos Registrados no e-Agendas 2024 e 2025



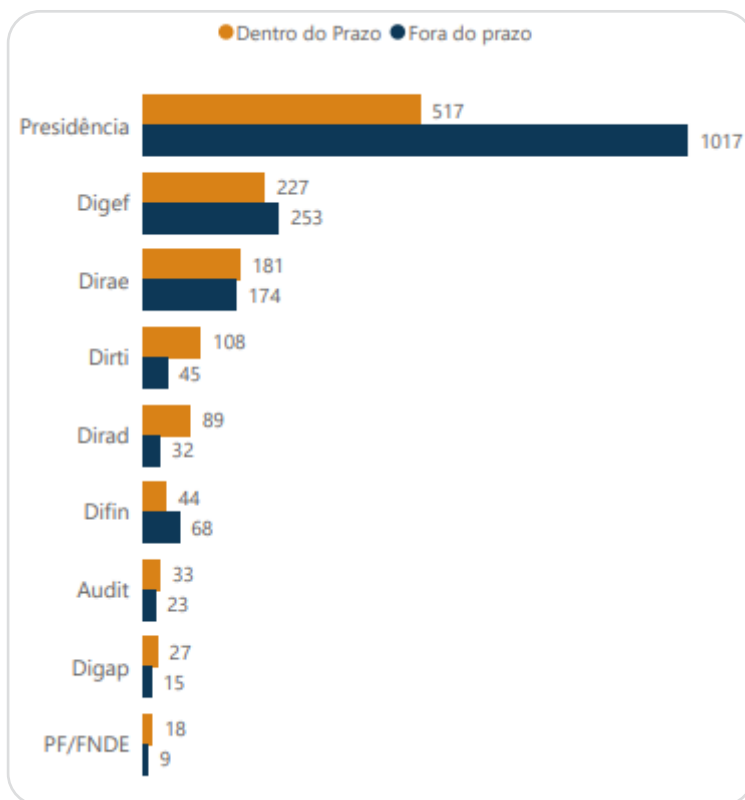
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Vale salientar que o sistema e-Agendas passou por importante atualização em julho de 2025, quando a Controladoria-Geral da União (CGU) implementou o e-Agendas 2.0. Tal feito resultou em diversas mudanças na utilização da plataforma, o que exigiu um período de adaptação para os Agentes Públicos Obrigados e assistentes técnicos de todo o Poder Executivo Federal.

Nesse sentido, a Ouvidoria participou de capacitações e esteve em contato permanente com o órgão de controle, a fim de sanar as dúvidas repassadas pelos usuários do e-Agendas na Autarquia, bem como de sugerir melhorias para futuras atualizações. Deve-se ainda realçar que, no mês de outubro, a CGU disponibilizou em ambiente virtual o curso “e-Agendas 2.0: Por dentro das novidades”, o qual foi divulgado pela unidade de ouvidoria para todos aqueles que utilizam o sistema no FNDE.

Cabe ainda destacar a contabilização da tempestividade dos registros e a ampliação do rol de agentes públicos obrigados no FNDE para os cargos até nível 13, que são mais comumente indicados como Coordenadores-Gerais. O gráfico a seguir apresenta essa visão geral dos registros dos compromissos públicos por Unidade Dirigente, considerando os cargos de níveis 17, 15 e 13, indicando a tempestividade dos registros

Tempestividade por Unidade Organizacional



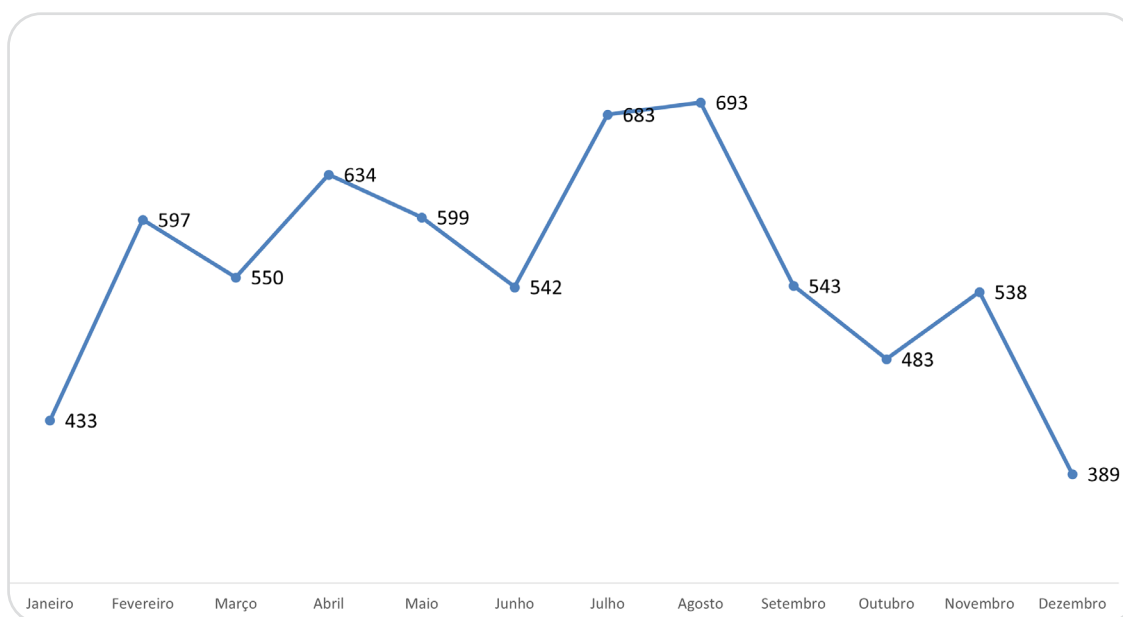
Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Desempenho em 2025

Melhorar a satisfação dos usuários da Ouvidoria do FNDE é um compromisso permanente. Para isso, o primeiro passo é elaborar um diagnóstico claro da situação atual, identificando pontos fortes e aspectos que precisam de melhoria. É essencial contar com uma estrutura de medição de desempenho contínua, que permita acompanhar os resultados e realizar ajustes sempre que necessário. Além disso, o apoio e a atuação conjunta da alta administração e das áreas estratégicas do FNDE são fundamentais para aprimorar a qualidade das informações oferecidas aos cidadãos e fortalecer o atendimento prestado pela Ouvidoria e os serviços prestados pelos diversos programas de financiamento da Educação executados pelo FNDE.

Manifestações de Ouvidoria ao longo do ano

Manifestações de Ouvidoria e Pedidos SIC por Mês - 2025

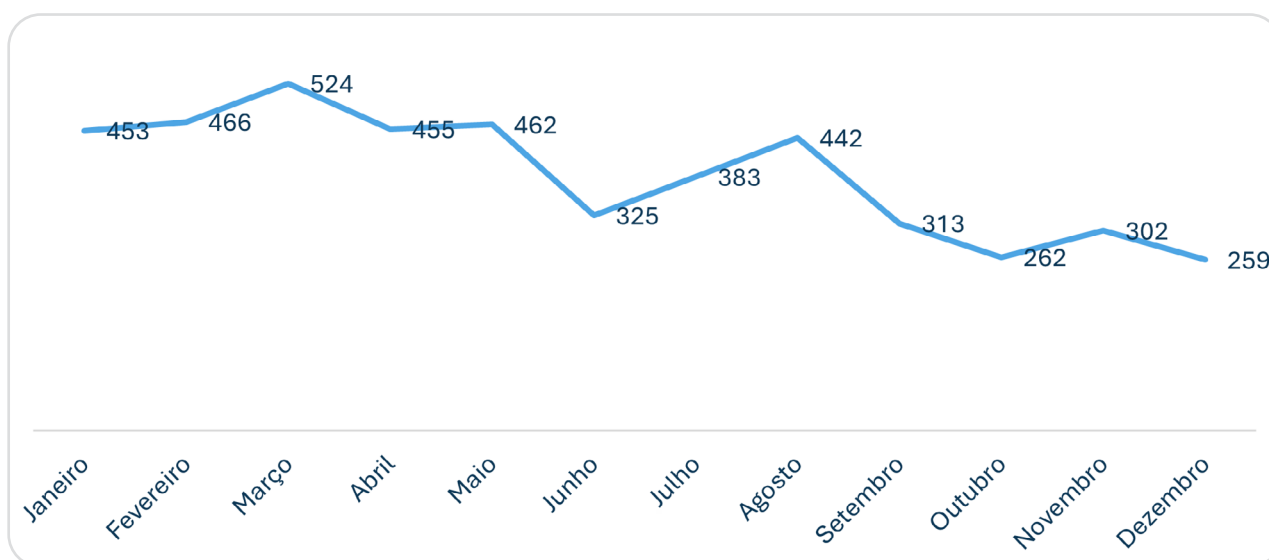


Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Em 2025, observou-se uma variação significativa no volume mensal de manifestações de Ouvidoria e dos pedidos SIC, com tendência de oscilações acentuadas ao longo do período. Houve um crescimento inicial consistente, partindo de 433 até atingir um primeiro pico de 634, no mês de Abril, seguido por uma queda moderada e nova elevação mais intensa, culminando no maior valor registrado (693) em Agosto. Após esse ápice, há uma queda brusca para 543 e posteriormente para 483, demonstrando possível arrefecimento da demanda. Apesar de uma breve recuperação para 538, o período se encerra com o menor valor da série (389), sugerindo redução expressiva no fluxo de solicitações.

Quando comparamos com 2024, verifica-se uma elevação expressiva do volume total de manifestações de Ouvidoria e pedidos SIC: de 4.646 para 6.684 registros, ou seja, 30,5%, com a média mensal aumentando de 387 para 557. Um fato relevante é que o pico muda: em 2025, a demanda atingiu o auge no início do 2º semestre (jul-ago: 683-693); em 2024, o ápice ocorreu mais cedo, em março (524), seguido por um declínio quase contínuo a partir de maio, chegando aos menores patamares no 4º trimestre (out-dez: 262-259). Em termos trimestrais, o recuo é mais forte no 3º trimestre (40,7%) e no 4º trimestre (41,6%), sugerindo perda de fôlego no segundo semestre. Interessante notar que janeiro foi o único mês com leve queda (- 4,6%) em 2025 em relação a 2024. As maiores elevações mensais ocorreram em outubro (45,8%), julho/novembro (43,9%) e setembro (42,4%).

Manifestações de Ouvidoria e Pedidos SIC por Mês - 2024



Fonte: Coordenação de Ouvidoria do FNDE

Manifestações de Ouvidoria ao Longo do Ano



Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 04/03/2026

Todas as manifestações receberam tratamento ou foram respondidas dentro do prazo legal em 2025. O tempo médio de resposta foi de 10,7 dias, bem acima do prazo máximo inicial previsto pela Lei nº 13.460/2017, que é de 30 dias. Embora seja observada uma ligeira elevação de tempo em relação à 2024, cabe lembrar que houve um aumento de mais de 1000 manifestações, o que sobrecarregou a equipe operacional. Dessa forma, pode-se considerar que houve um bom desempenho por parte do FNDE.

Manifestações Arquivadas e Encaminhadas²



Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 04/03/2026

²Manifestações encaminhadas para outros órgãos são contabilizadas nas outras situações.

Números de Atividades x Número de Colaboradores

O número total de atividades descritas 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.

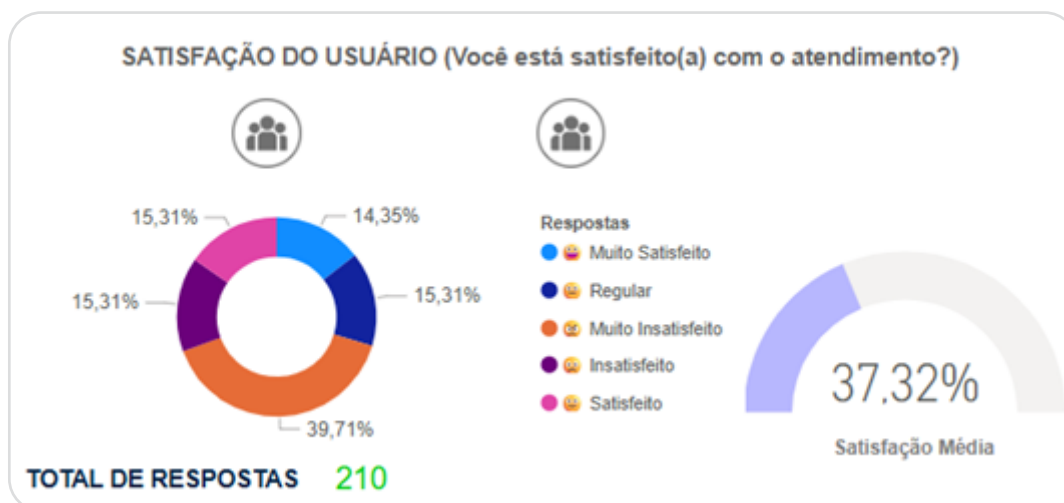
| Indicador | Quantitativo | Fórmula |
|---|--------------|---|
| Número total de atividades em 2025 baseado na produtividade dos colaboradores | 71.322 | - |
| Média de atendimentos por mês | 5.943,5 | 71.322 (total da produtividade anual) / 12 (quantidade de meses do ano) |
| Média de atendimentos diários | 56,38 | $281,9$ (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 | 10 minutos | - |
| Carga horária de trabalho | 8h | - |
| Horas diárias de trabalho que são necessárias para realizar os atendimentos diários | 9,39h | $56,38$ (média de atendimentos diários por colaborador) x 10 (tempo médio de atendimento) / 60 (minutos de 1 hora) = 9,39 (horas trabalhadas que seriam necessárias para tratar as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação) |

Resolutividade das Manifestações de Ouvidoria



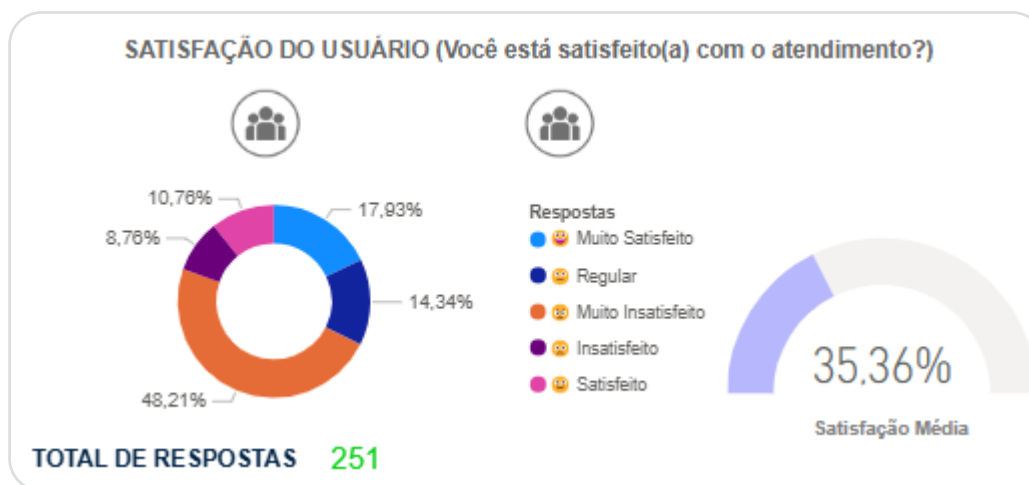
Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 04/03/2026

Satisfação do Usuário com o Atendimento Prestado



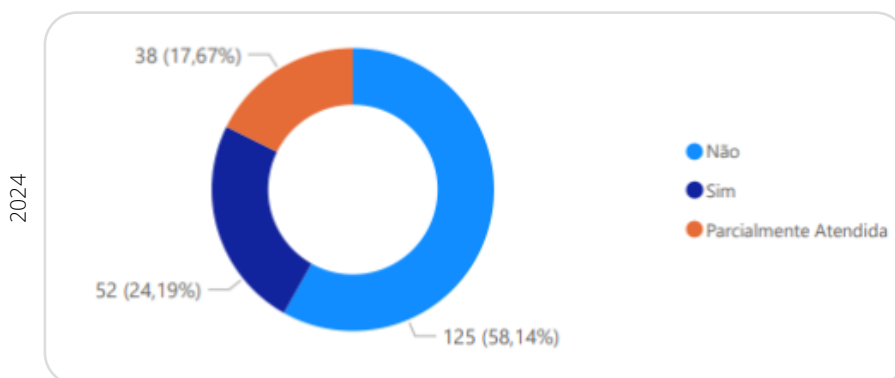
Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 04/03/2026

É importante observar que das 5.673 manifestações recebidas pelo FNDE, apenas 210 cidadãos realizaram a pesquisa de satisfação. Isso corresponde a 3,7%, tornando a inferência prejudicada devido ao reduzido tamanho da amostra. Em 2024, houve 251 respostas, correspondendo a 5,4%, embora um pouco maior do que o observado em 2025, mas ainda pouco representativa.

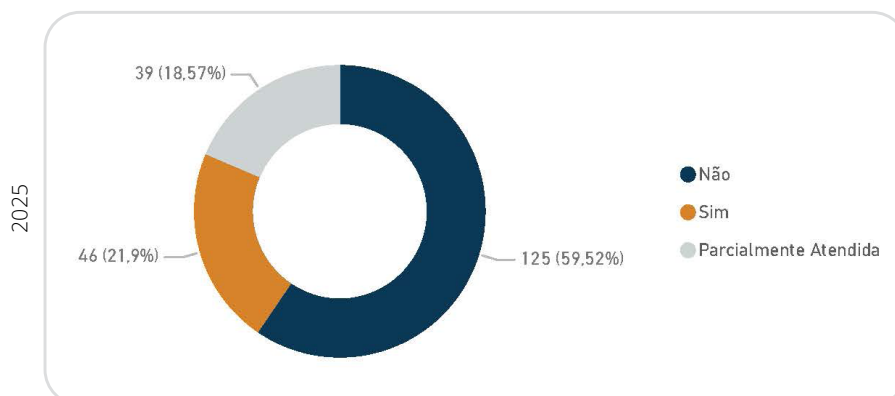


Fonte: Painel Resolveu – CGU, extraído em 04/03/2026

Demandas Gerais Atendidas em 2024 e 2025

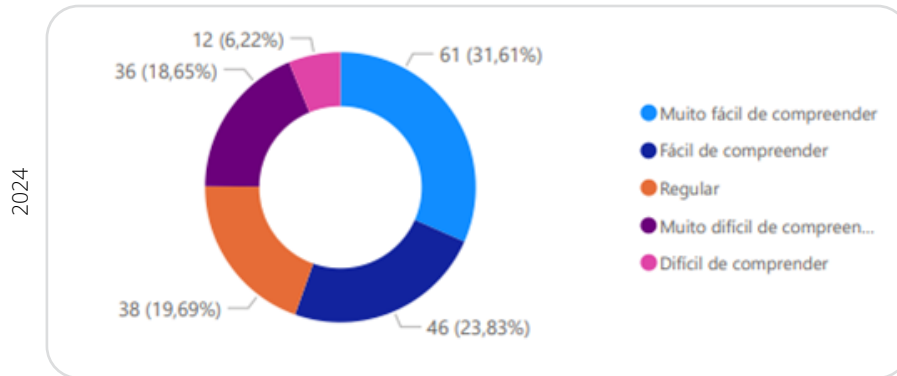


Fonte: Ouvidoria do FNDE

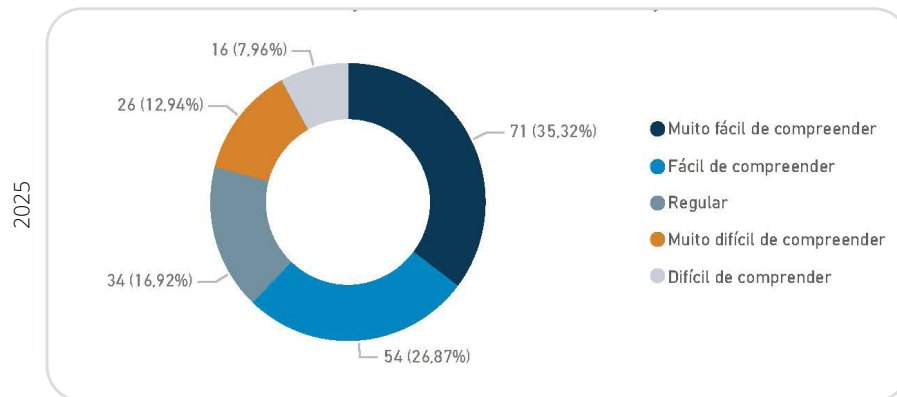


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Nível de Compreensão em 2024 e 2025

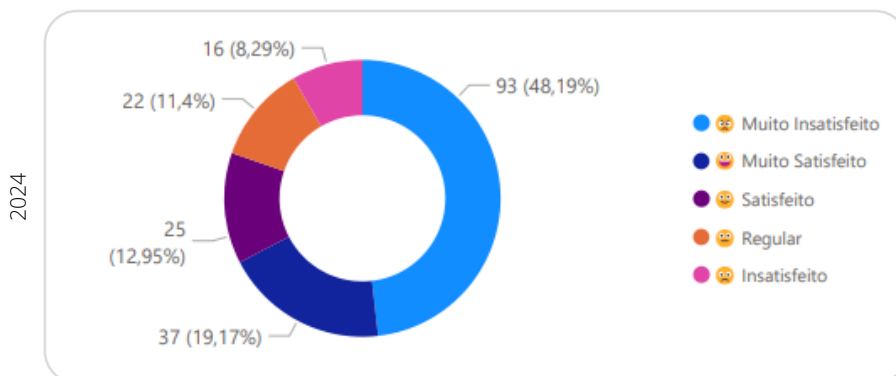


Fonte: Ouvidoria do FNDE

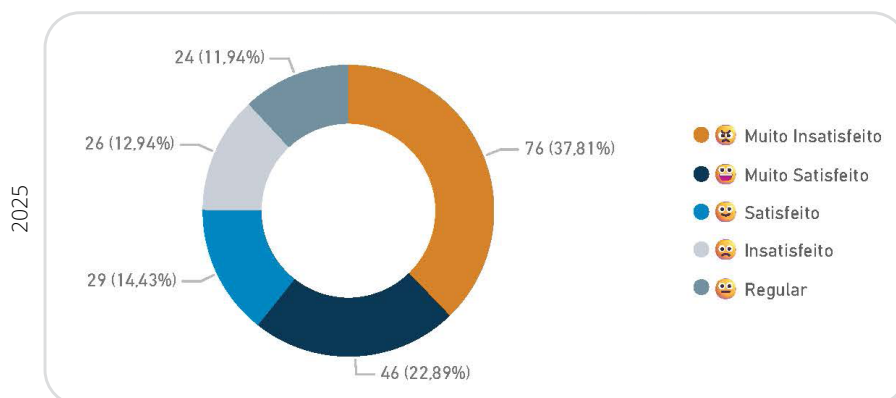


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Nível de Satisfação em 2024 e 2025

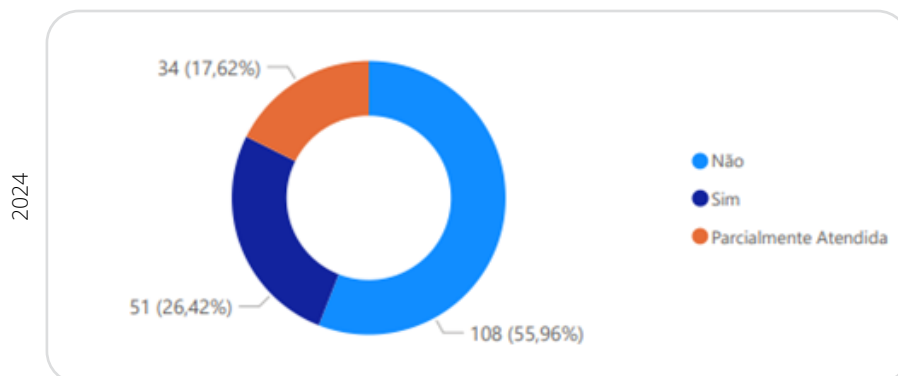


Fonte: Ouvidoria do FNDE

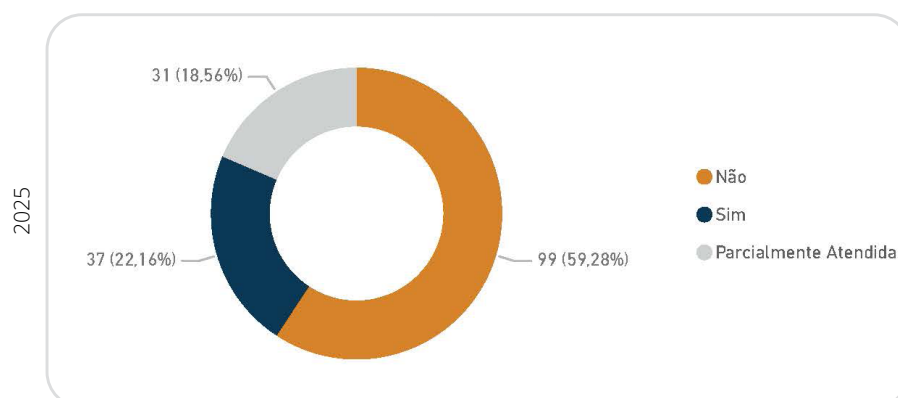


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Demandas Atendidas para Manifestações de Ouvidoria em 2024 e 2025

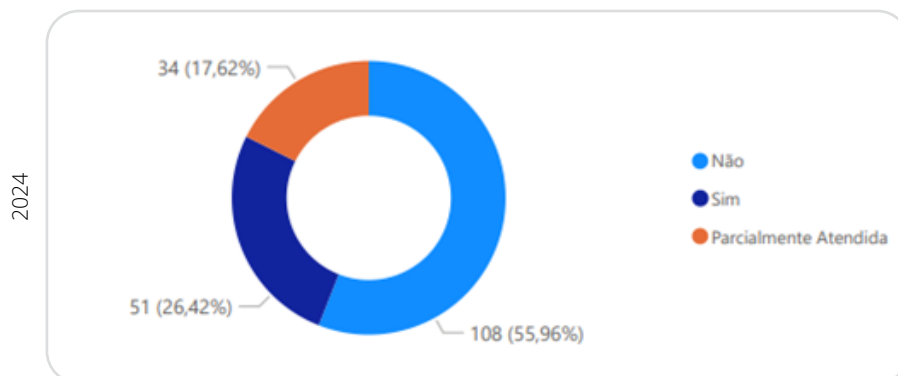


Fonte: Ouvidoria do FNDE

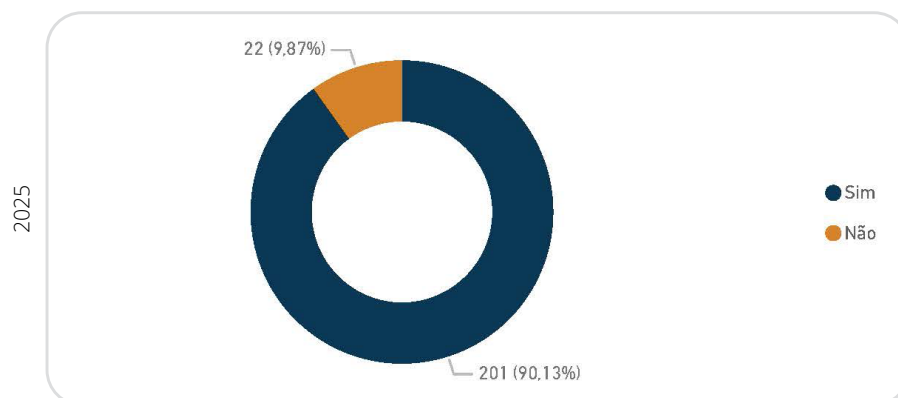


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Manifestações e Pedidos SIC que Competem ao FNDE em 2024 e 2025



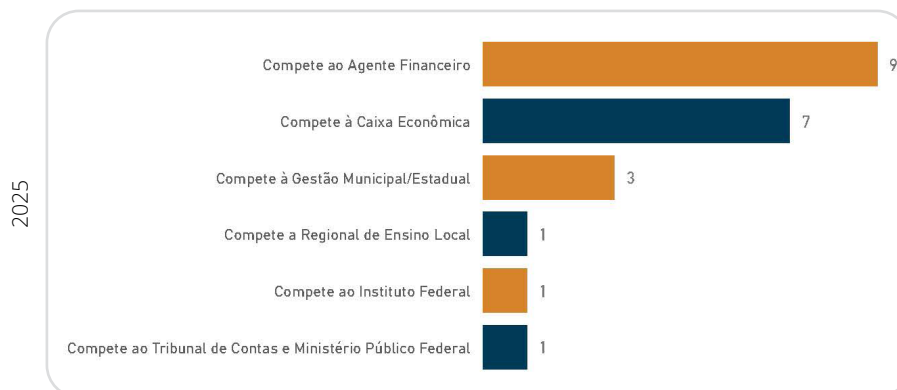
Fonte: Ouvidoria do FNDE



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Demandas que Não Competem ao FNDE em 2024 e 2025

Vale salientar que, em 2025, 9,87% das respostas à pesquisa de satisfação referem-se a assuntos que não competem ao FNDE. Diante disso, apresentamos a classificação dos agentes competentes, conforme o gráfico abaixo.



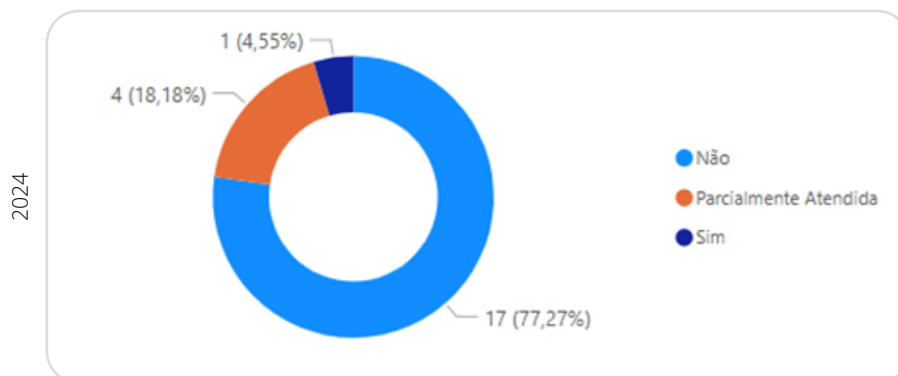
Fonte: Ouvidoria do FNDE

Em 2024, 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.

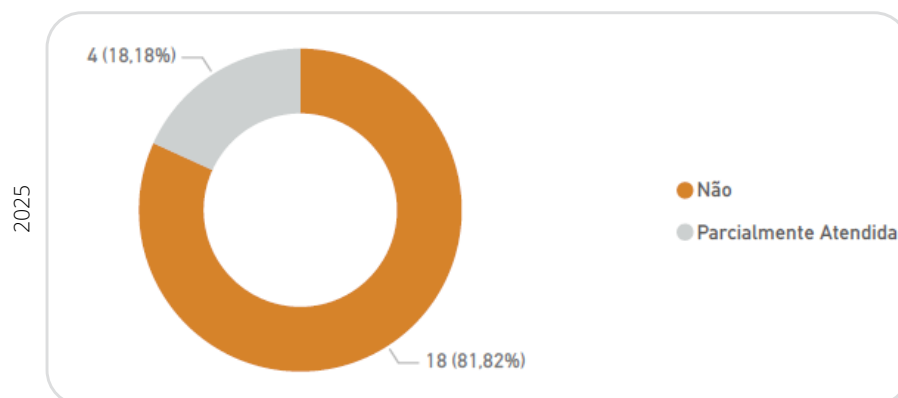


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Demandas Atendidas que Não Competem ao FNDE em 2024 e 2025

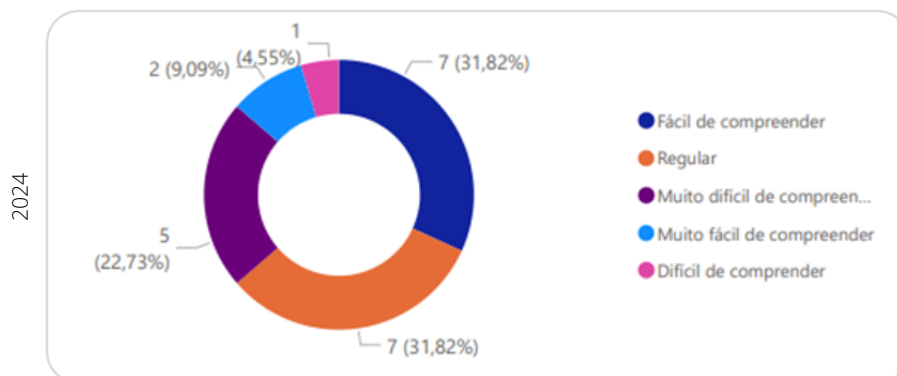


Fonte: Ouvidoria do FNDE

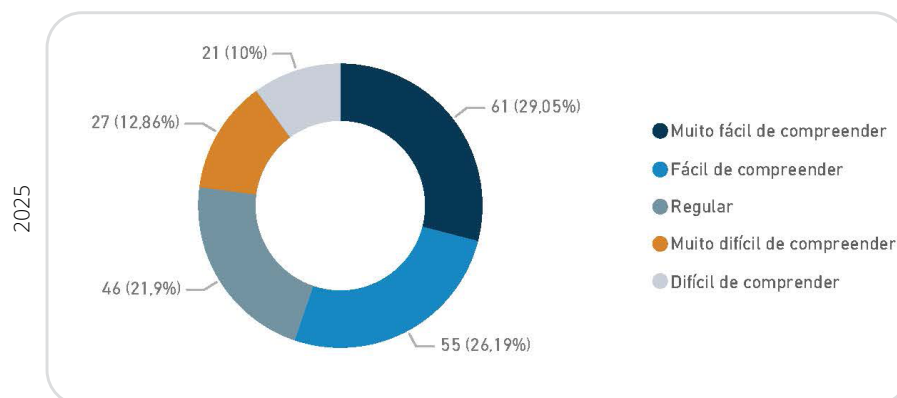


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Nível de Compreensão (Não Compete ao FNDE) em 2024 e 2025

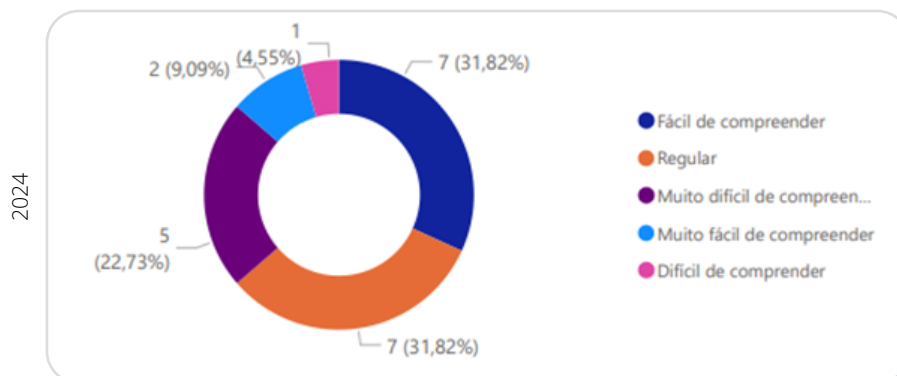


Fonte: Ouvidoria do FNDE

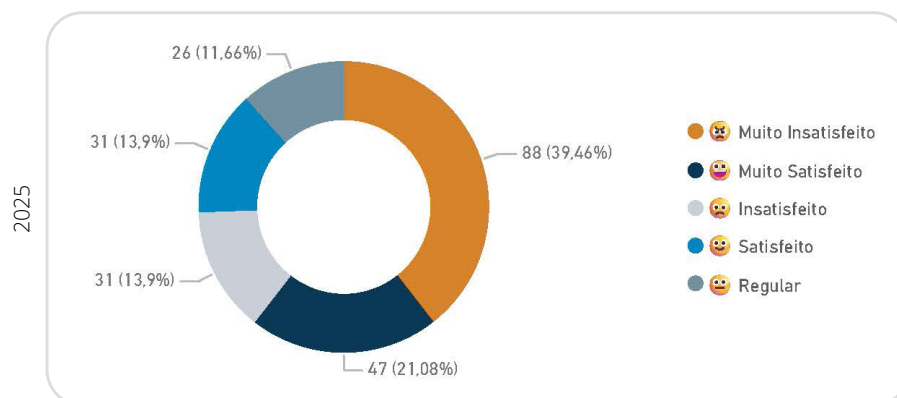


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Nível de Satisfação (Não Compete ao FNDE) em 2024 e 2025

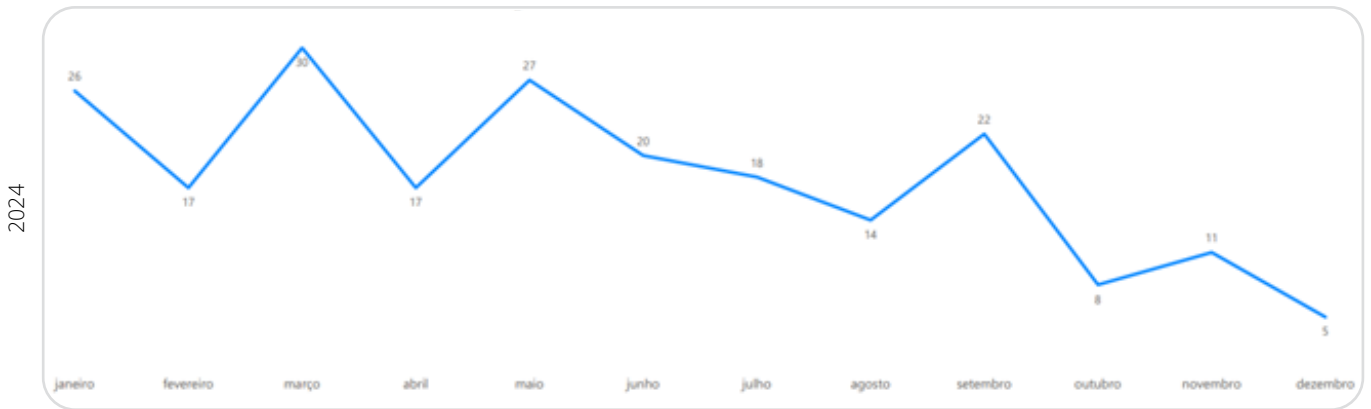


Fonte: Ouvidoria do FNDE

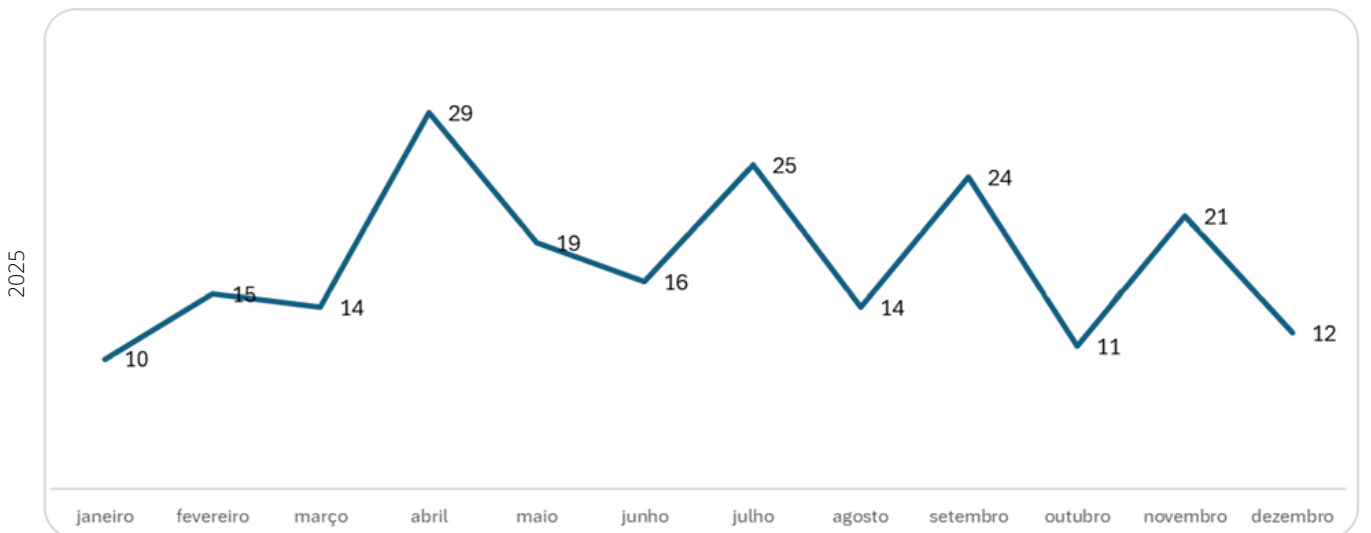


Fonte: Ouvidoria do FNDE

Nível de Satisfação com o Atendimento Prestado em 2024 e 2025



Fonte: Ouvidoria do FNDE



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Visão Geral: Pedidos de Acesso à Informação em 2024 e 2025



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

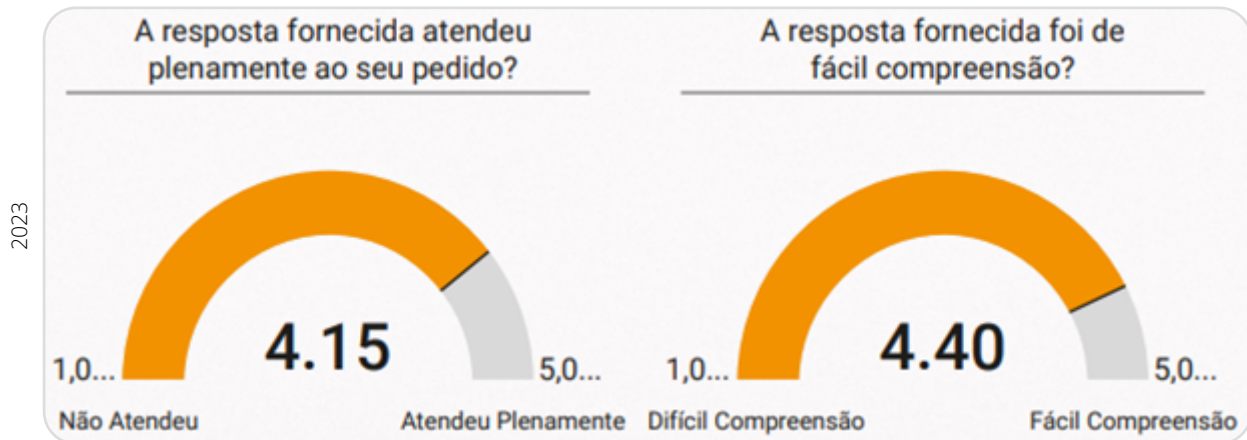


Fonte: Painel LAI – CGU, extraído em 04/03/2026

Embora a apresentação da visão geral tenha sido alterada, as informações fundamentais continuam presentes. Uma delas é o quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação recebidos, que foi de 1.011 em 2025 e 935 em 2024, correspondendo a um aumento de 8,12%. Apesar da elevação em 8 pontos percentuais, o tempo médio de resposta passou de 12,7 dias para 13 dias, ou seja, menos de 1 ponto percentual.

Cumpramos registrar que o FNDE está trabalhando para implementar um novo Plano de Dados Abertos (PDA 2026-2028), aprovado e publicado por meio da Portaria nº 212, de 4 de março de 2026, que disponibilizará novas bases de dados para acesso irrestrito a qualquer interessado.

Satisfação do Usuário: Pedidos de Acesso à Informação em 2023, 2024 e 2025



Fonte: Relatório de Ouvidoria 2023 – FNDE

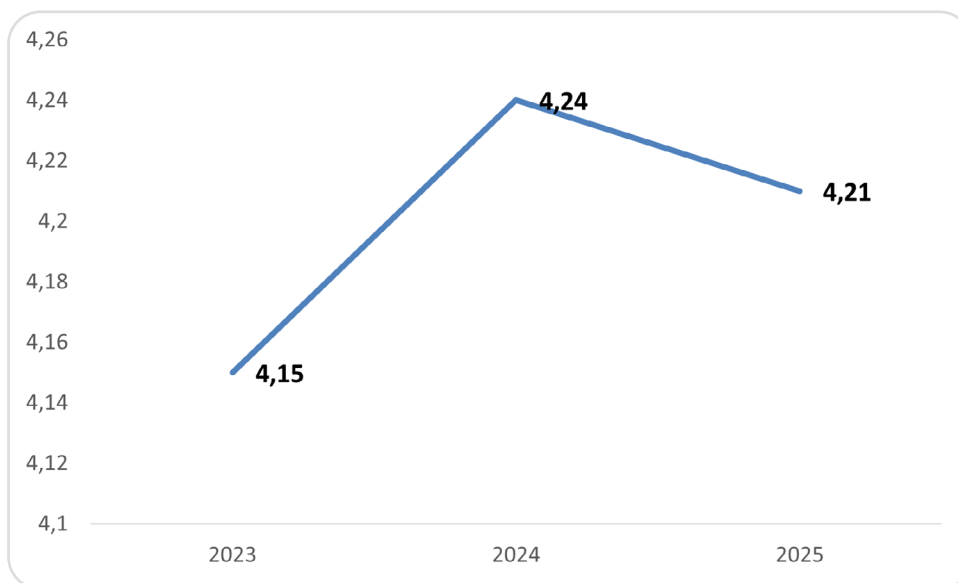


Fonte: Painel LAI – CGU, extraído em 25/02/2025



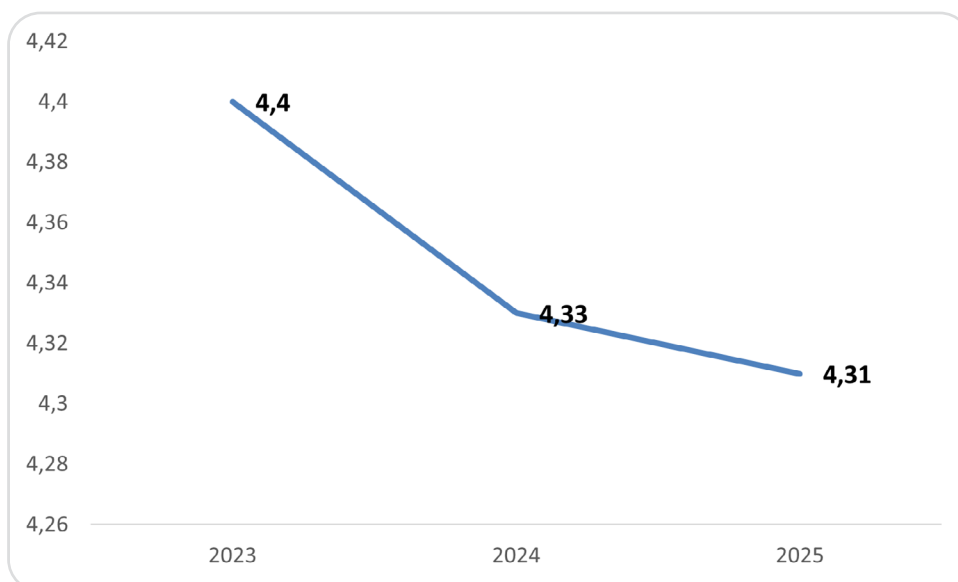
Fonte: Painel LAI – CGU, extraído em 09/03/2025

Evolução da Satisfação Resposta Atende Plentamente ao Pedido



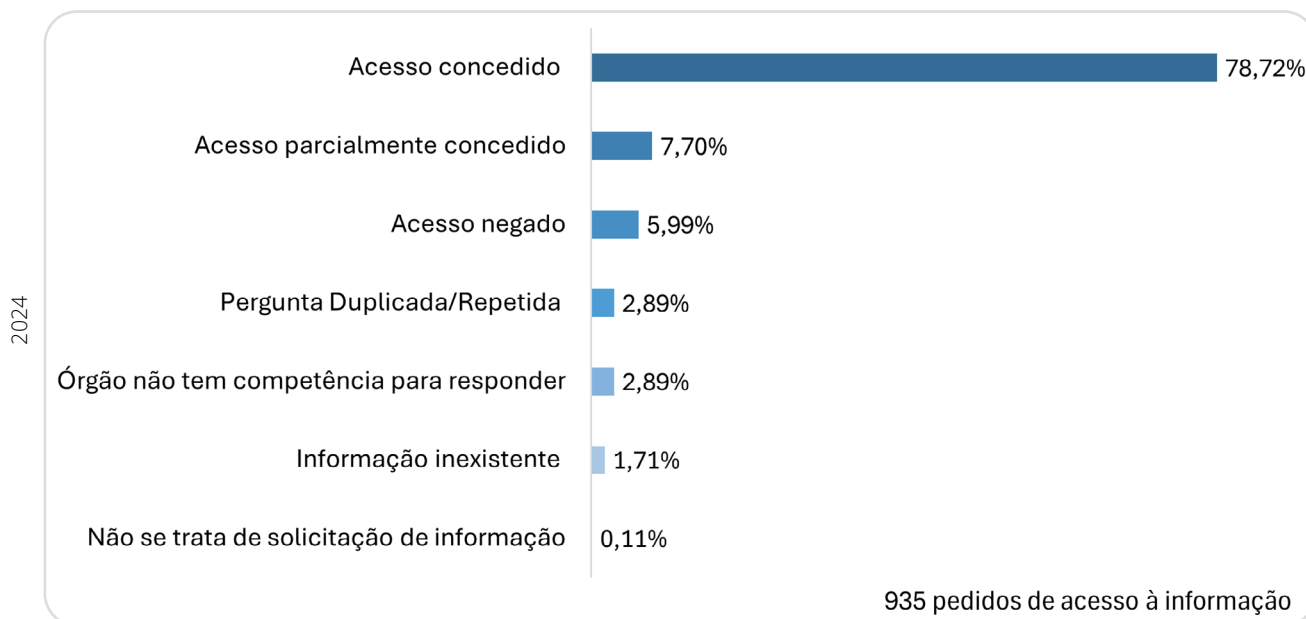
Fonte: Ouvidoria do FNDE

Evolução da Satisfação Compreensão da Resposta Fornecida ao Pedido



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Tipos de Respostas aos Pedidos de Acesso à Informação em 2024 e 2025



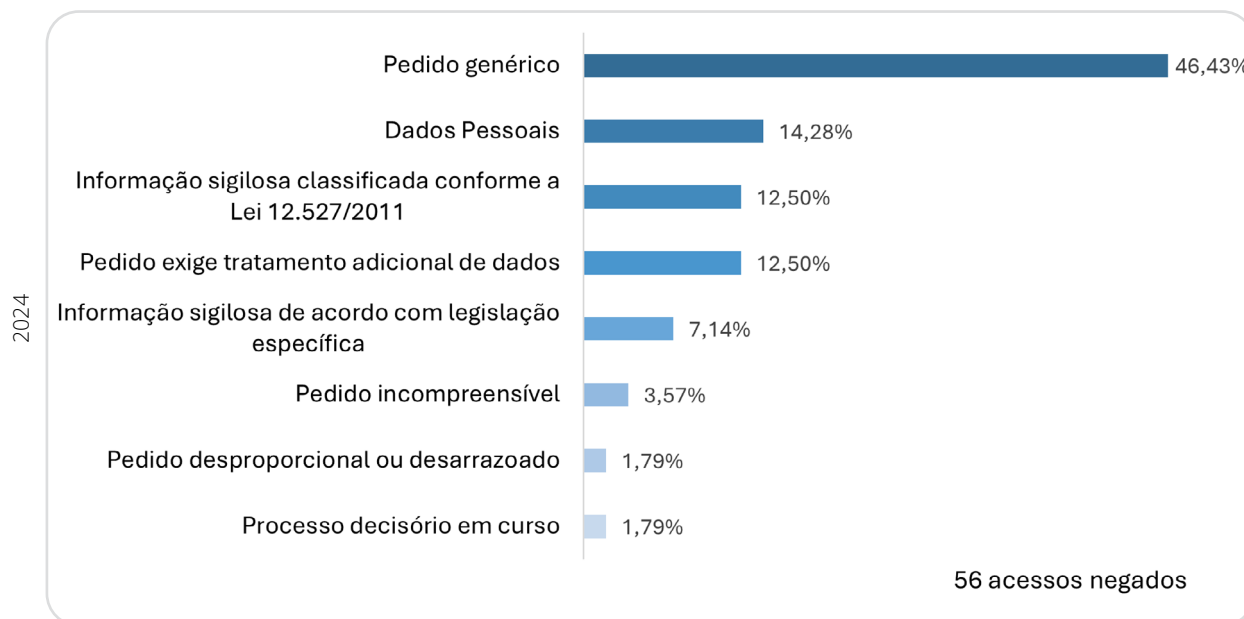
Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação 2024 - Fonte: Ouvidoria do FNDE



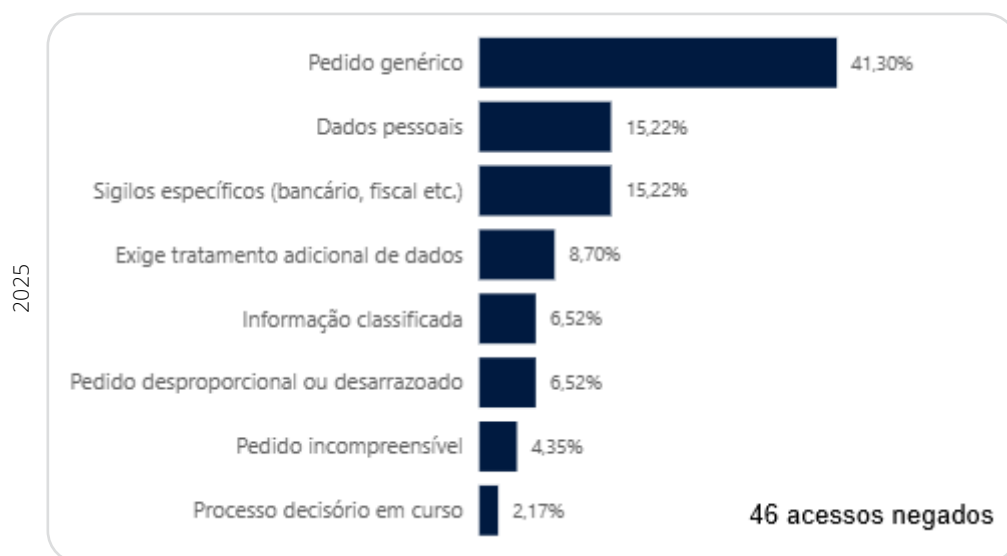
Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação 2025 - Fonte: Ouvidoria do FNDE

Em comparação com 2024, 2025 registrou maior volume de pedidos do SIC (+8,1%), porém menor taxa de acesso concedido (-6,6 %), inclusive com leve queda no número absoluto de concessões (de 736 para 729). Simultaneamente, cresceram acessos parcialmente concedidos (+4,7%), perguntas duplicadas (+1,0%), informação inexistente (+0,7 %) e casos dos quais o FNDE não seria competente para fornecimento da resposta (+1,7 %), enquanto o acesso negado recuou 1,4%.

Negativas de Acesso em 2024 e 2025



Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação 2024 - Fonte: Ouvidoria do FNDE



Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação 2025 - Fonte: Ouvidoria do FNDE

O número de negativas a pedidos de acesso à informação diminuíram em 2025 quando comparado a 2024, representado uma diminuição de cerca de 18%. Em ambos os anos, prevalece a motivação de negativa devido a pedidos genéricos, seguida por dados pessoais e informações sigilosas.

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.

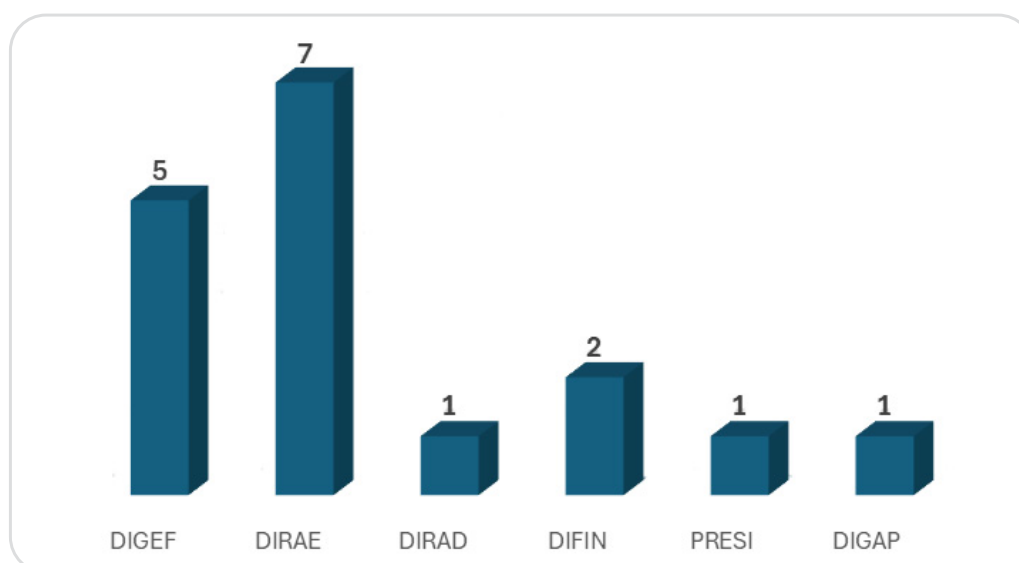
Dessa forma, considerando a importância da atualização periódica de tal ferramenta para a garantia de transparência, acessibilidade e aprimoramento dos padrões de qualidade assumidos pelo órgão, a Ouvidoria do FNDE mantém permanente diálogo com as unidades organizacionais para renovação e validação dos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

Em 2025, a Ouvidoria realizou um intenso processo de atualização da Carta de Serviços do FNDE. Por meio do Ofício_In nº 4658716/2025/OUVID, todas as unidades dirigentes do FNDE foram provocadas no sentido de apresentar inclusões e/ou ajustes na carta de serviços da Autarquia. Em resposta, foram solicitadas intervenções em 17 serviços, os quais listamos a seguir.

| Serviço | Solicitação | Unidade Dirigente |
|---|---|-------------------|
| Aditar contrato do FIES | Ajuste na descrição do Público-alvo | DIGEF |
| Solicitar adesão ao FIES | Alteração nas informações complementares | DIGEF |
| Solicitar resgate de CFT-E | Ajuste na descrição do Público-alvo | DIGEF |
| Solicitar abatimento de 1% do FIES para médicos | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIGEF |

| Serviço | Solicitação | Unidade Dirigente |
|---|---|-------------------|
| Solicitar a carência estendida para médicos financiados pelo FIES | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIGEF |
| Escolher livros e materiais do PNLD | Alteração no nome do serviço | DIRAE |
| Solicitar livros do PNLD pela Reserva Técnica | Alteração no nome do serviço | DIRAE |
| Ofertar e demandar livros e materiais na ferramenta de remanejamento do PNLD | Inclusão do serviço | DIRAE |
| Acompanhar e avaliar a alimentação escolar das escolas públicas | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIRAE |
| Atualizar cadastro de conse-lheiros e nutricionistas junto ao Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE) | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIRAE |
| Solicitar desvinculação de escola da UEx | Alteração nos canais de atendimento | DIRAE |
| Cadastrar/ atualizar UEx | Alteração na descrição do Serviço | DIRAE |
| Cadastrar Usuário Externo no SEI-FNDE | Alteração nos documentos disponibilizados | DIRAE |
| Realizar devolução de saldo remanescente ao final do período de execução dos programas suplementares | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIFIN |
| Solicitar Suspensão de Inadimplência Decorrente de Recursos Oriundos do Fnde | Inclusão do serviço | DIFIN |
| Solicitar inscrição em cursos de formação continuada a distância nas ações do FNDE | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | PRESI |
| Solicitar ações de infraestrutura educacional (obras/mobiliário e equipamentos) | Alteração na descrição dos procedimentos para o usuário | DIGAP |

Número de Serviços Alterados/Incluídos por Diretoria



Fonte: Ouvidoria do FNDE

Como já citado, a Carta de Serviços é um instrumento fundamental para facilitar o acesso aos serviços disponibilizados aos usuários dos programas de financiamento educacional executados pelo FNDE. Por isso, a necessidade de promover atualizações contínuas deve ser uma prioridade nas ações da Ouvidoria. Em 2026, a expectativa é realizarmos essa atualização até o final do primeiro semestre.

Análise dos resultados

Em 2025, a Ouvidoria do FNDE experimentou um crescimento expressivo de demanda: 5.673 manifestações de ouvidoria, o que representa um aumento superior a 22% em relação a 2024. Esse salto altera a base de comparação e impõe novos desafios operacionais, sobretudo porque a concentração permanece em Solicitações e Reclamações, que somadas respondem por 77,07% dos registros.

O detalhamento por tipologia confirma a pressão sobre o fluxo: Solicitações (2.875; +10,07% em relação a 2024) e Reclamações (1.497; +11,55% em relação a 2024) mantêm-se líderes, ao passo que Comunicações (+100,29%) e Denúncias (+84,05%) crescem em patamares muito acima da média. O encolhimento de Elogios (9) e a baixa incidência de Simplifique (3) sugerem um ambiente mais reativo do que propositivo por parte do usuário, algo típico de momentos com mudanças operacionais.

O recorte por assuntos mostra a centralidade de FIES – Aluno (2.850; +379) e PNAE (477; +250), responsáveis por 67% do incremento total. Ao mesmo tempo, programas como PDDE e PNLD recuaram, o que pode indicar efeitos de estabilização de sistemas/processos ou a transição de problemas para outros temas prioritários. O portfólio de demandas, portanto, “pivota” em direção a FIES e PNAE, exigindo coordenação fina entre ouvidoria e unidades finalísticas.

A distribuição geográfica reforça dois pontos de atenção: (i) a participação maior do Sudeste (27,62%) e do Nordeste (20,11%); e (ii) a elevada proporção de registros sem dados de região (mais de 30%), que compromete

análises territoriais e a focalização de ações de comunicação/orientação. Entre as UFs, São Paulo (804), Minas Gerais (451) e Bahia (383) lideram, enquanto estados do Norte (Roraima, Amapá e Acre) mostram menor volume — informação útil para calibrar estratégias regionais de atendimento e transparência ativa.

Denúncias e comunicações de irregularidades merecem destaque pela magnitude e criticidade: foram 1.239 ocorrências (554 denúncias; 685 comunicações) com conclusão acima de 99%. O tema PNAE domina (34,44%), seguido de Fundeb (12,18%) e PNATE (8,87%). A região Sudeste novamente concentra a maior proporção (37,77%). Esses dados apontam para a necessidade de reforços de prevenção, orientação e *compliance* em cadeias de execução desses programas, além de integrações rápidas com instâncias de integridade.

Pedidos de Acesso à Informação (SIC): 2025 registrou 1.011 pedidos (+8% vs. 2024) com 100% de conclusão — avanço relevante frente a 98,89% no ano anterior. Tematicamente, PNLD (15,13%), FIES (13,45%), Obras (12,36%) e Prestação de Contas (11,47%) respondem por mais da metade. O quadro sugere que, além de responder, o FNDE deve priorizar transparência ativa nesses tópicos para reduzir a redundância de solicitações.

Os prazos internos são uma boa prática institucional: 20 dias (ouvidoria) e 10 dias (SIC), inferiores aos limites legais (30/20). Em 2025, o tempo médio de resposta ficou em 10,7 dias (manifestações) e 13 dias (SIC), ambos confortavelmente dentro dos marcos. Em um

contexto de maior demanda, manter prazos internos “esticados” para as áreas técnicas ajuda a preservar o SLA global e a percepção de tempestividade pelo cidadão.

A satisfação do usuário segue limitada pela baixa taxa de resposta à pesquisa (3,7% em 2025), o que dificulta inferências robustas. Ainda assim, há sinal claro na recomendação de linguagem simples e melhor clareza das respostas, sobretudo no SIC, em que a compreensão teria recuado ligeiramente. Em paralelo, a priorização de boas práticas de empatia e comunicação direta permanece estratégica para elevar a adesão e a qualidade percebida.

O perfil mensal das demandas (manifestações e SIC) mostrou picos no 2º semestre (jul-ago) e arrefecimento no fim do ano, padrão distinto do observado em 2024. Essa sazonalidade sugere que a alocação de equipe e a agenda de comunicação preventiva precisam ser pensadas com antecedência, sincronizando-se com ciclos acadêmicos, normativos e de execução orçamentária.

As mudanças de sistema — como a atualização para o e-Agendas 2.0 e a ampliação do rol de agentes públicos obrigados no FNDE — podem explicar parte da queda. O indicador é valioso para a pauta de integridade e transparência, devendo ser integrado aos dashboards gerenciais da Ouvidoria.

A produtividade de 2025 (71.322 atividades/ano) evidencia a intensidade do trabalho operacional em ouvidoria/SIC: média de 56,38 atendimentos diários por colaborador (5 colaboradores no tratamento direto), com 10 minutos por atendimento — um dimensionamento que extrapola a carga

horária típica (estimados 9,39/dia), sinal claro de sobrecarga. O aumento de 2025, portanto, reforça a necessidade de automações, revisões de fluxo e eventual reforço de pessoal.

Em tipos de resposta do SIC, 2025 trouxe mais pedidos, porém menor taxa de acesso concedido integralmente (72,11% vs. 78,72% em 2024) e aumento de concessões parciais, duplicadas e indicações de incompetência do órgão. O achado dialoga com duas frentes de melhoria: (i) qualificação do pedido (padrões de requisição, formulários guiados, exemplos) e (ii) transparência ativa, para reduzir a necessidade de composições de informação que a administração não detém nos moldes solicitados.

As negativas de acesso caíram cerca de 18% em 2025. Ainda assim, pedidos genéricos seguem como principal causa (46,43%), seguidos por dados pessoais e informações sigilosas. O dado é um convite à educação do usuário (páginas de ajuda, “como pedir”, exemplos de recorte) e ao uso de metadados/filtros nos canais, diminuindo esforço de triagem e retrabalho.

A Carta de Serviços foi atualizada em 2025, sendo feitas alterações e inclusões em 17 serviços. A maior parte dessas foram provenientes de 2 diretorias finalísticas: DIRAE e DIGEF, representando mais de 70%. A Ouvidoria pretende realizar nova rodada de atualizações no 1º semestre de 2026 e manter esse documento disponível no Portal do FNDE para fácil acesso a qualquer interessado.

A capacidade institucional é sustentada por uma equipe multidisciplinar e uma agenda de capacitação estruturada (trilha ENAP/OGU, 210h). Além de qualificar a resposta, essa

agenda é essencial para manter atualizadas competências em LGPD, linguagem simples, integridade e tratamento de denúncias, que são vetores críticos da atuação.

As considerações finais reforçam prioridades corretas: celeridade, assertividade, desburocratização, tecnologia, linguagem simples e empatia. Some-se a isso o compromisso com controle social e integridade, pilares que dialogam com a trajetória de resultados do e-Agendas, com a coordenação das instâncias internas de integridade e com a atuação da Ouvidoria como “hub” de dados e de melhoria de processos.

Dois riscos merecem gestão proativa: (i) a alta proporção de demandas não atribuíveis ao FNDE (p. ex., 35,77% das denúncias com competência de outros órgãos e 12,76% de manifestações fora da alçada) e (ii) a baixa completude de metadados (região/UF ausentes em parte significativa dos casos). O primeiro eleva custo de triagem e pode gerar frustração; o segundo reduz a capacidade de inteligência territorial. Ambos pedem melhorias de interface no Fala.BR e rotinas internas de validação/normalização.

Oportunidades de curto prazo: (a) expandir transparência ativa em PNLD, FIES, Obras e Prestação de Contas; (b) adotar assistentes de preenchimento/formulários guiados no SIC para reduzir pedidos genéricos; (c) intensificar campanhas de orientação para direcionar corretamente temas de competência de outros entes; (d) fortalecer *dashboards* de monitoramento (prazos, resolutividade, satisfação, temas críticos) e rotinas de *follow-up* com as áreas mais demandadas (FIES/PNAE).

Oportunidades de médio prazo: (a)

acelerar o Plano de Dados Abertos para reduzir demanda repetitiva via SIC; (b) automatizar classificação e roteamento de manifestações com melhoria contínua; (c) revisar o acordo de níveis de serviço interno à luz da sazonalidade observada; (d) ampliar a cultura de linguagem simples (treinamentos e *checklists* nas áreas); e (e) consolidar a governança da Carta de Serviços com cadência de revisão, métricas de acesso/uso e integração com o site do FNDE. Essas frentes dialogam diretamente com os achados de 2025 e podem elevar, simultaneamente, eficiência interna e qualidade percebida pelo cidadão.

Considerações Finais

Em 2025, a Ouvidoria do FNDE registrou 5.673 manifestações, representando um crescimento superior a 22% em relação a 2024, quando foram contabilizadas 4.645 demandas. Esse aumento expressivo evidencia tanto a ampliação do uso dos canais de participação social quanto a maior visibilidade da Ouvidoria como instância legítima de escuta e interlocução entre cidadãos e a Administração Pública.

As Solicitações e Reclamações concentraram 77,07% do total de manifestações em 2025, mantendo-se como os principais tipos de demanda. Destaca-se, contudo, o crescimento expressivo das Comunicações (+100,29%) e das Denúncias (+84,05%), o que amplia a complexidade do tratamento e exige maior articulação com instâncias de integridade e áreas finalísticas.

A análise por assunto mostra que os programas FIES – Aluno e PNAE foram responsáveis por 67% do aumento das manifestações, com crescimento de 379 e 250 registros, respectivamente. Esse comportamento indica áreas críticas de atenção institucional e reforça a necessidade de ações coordenadas entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis, tanto na melhoria de processos quanto no fortalecimento da transparência ativa.

A distribuição regional das manifestações aponta maior concentração no Sudeste (27,62%) e no Nordeste (20,11%), além de uma proporção relevante de registros sem identificação de região (mais de 30%). Essa lacuna compromete análises territoriais

mais precisas e sinaliza oportunidade de aprimoramento na coleta de metadados nos sistemas de registro.

Em 2025, foram recebidas 1.239 denúncias e comunicações de irregularidades, das quais mais de 99% foram concluídas, mantendo o elevado padrão de resposta observado em 2024. O destaque do assunto PNAE (34,44%) reforça a importância da Ouvidoria como eixo estratégico do Sistema de Integridade do FNDE.

No âmbito do SIC, foram registrados 1.011 pedidos de acesso à informação, representando crescimento de 8% em relação a 2024, com 100% de conclusão no exercício. Os temas mais recorrentes — PNLD, FIES, Obras e Prestação de Contas — indicam oportunidades claras para expansão da transparência ativa e redução da demanda reativa.

A Ouvidoria manteve desempenho destacado quanto à tempestividade, com tempo médio de resposta de 10,7 dias para manifestações, muito abaixo do prazo legal de 30 dias. A adoção de prazos internos reduzidos demonstra maturidade de gestão e foco na celeridade do atendimento ao cidadão.

Em 2025, foram realizadas 71.322 atividades, o que corresponde a uma média de 56,38 atendimentos diários por colaborador, considerando apenas os cinco servidores diretamente envolvidos no tratamento das demandas. Os dados evidenciam sobrecarga operacional, apontando para a necessidade de automação, revisão de fluxos e eventual

reforço de pessoal.

Os resultados de 2025 indicam oportunidades estratégicas de aprimoramento: fortalecimento da transparência ativa nos temas mais demandados, melhoria na qualificação dos pedidos (reduzindo solicitações genéricas e fora da competência), ampliação do uso de painéis gerenciais, automação de rotinas e incentivo à linguagem simples. Tais ações podem reduzir retrabalho, elevar a satisfação do usuário e consolidar a Ouvidoria como indutora de melhoria contínua da gestão pública.

Diante desse cenário, a Ouvidoria do FNDE renova o seu compromisso com o atendimento ao cidadão, a fim de receberem melhores serviços do FNDE, além de facilitar o acesso às informações de interesse público. Nesse sentido, foi estruturado o projeto “Aprimoramento dos Processos da Ouvidoria – MMOuP”, que contempla ações voltadas para o fortalecimento das 3 dimensões do Modelo em Maturidade de Ouvidoria Pública desenvolvido pela CGU. A iniciativa foi oficializada por meio do Processo 23034.004031/2026-95 estando em fase de avaliação pela alta gestão.