



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

**RELATÓRIO nº 02/2009 – OUVIDORIA/GABIN/PRESIDÊNCIA/FNDE/MEC**

Brasília, 28 de dezembro de 2009.

## **HISTÓRICO**

A Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, instituída em 10 de abril de 2008, composta por 04 (quatro) assistentes de ouvidoria e 01 (uma) Ouvidora, surgiu com o intuito de atender as manifestações da sociedade civil, bem como as demandas oriundas da Controladoria-Geral da União (CGU).

A Ouvidoria do FNDE recebe demandas dos tipos: denúncia, dúvida, sugestão, solicitação, elogio e reclamação, que vêm por meio de documentos oficiais, cartas e correspondências eletrônicas, oriundas de instituições públicas, entidades sindicais, pais, alunos, professores, dirigentes de escola e cidadãos e cidadãs preocupadas com a ordem e o progresso do país.

## **OBJETIVO**

O objetivo precípua da Ouvidoria consiste no atendimento de todas as demandas, tendo em vista preservar a credibilidade da Autarquia perante a sociedade civil – principal parceira do Poder Público – e estimular o exercício do controle social, por meio do qual se compartilha responsabilidades, visando ao aumento da eficácia e efetividade das ações públicas.

Ao receber retorno da Ouvidoria, o cidadão se sente parte importante do processo de construção e desenvolvimento da cidadania, uma vez que sua participação interfere no planejamento, execução, acompanhamento, avaliação e fiscalização das políticas públicas, o que proporciona transparência às ações do Poder Público local e garante o acesso de todas as crianças e jovens a uma educação de qualidade e sem fronteiras.



## **COMO FUNCIONA A OUVIDORIA**

Assim que as manifestações chegam à Ouvidoria – seja via carta, ofício, memorando, correspondência eletrônica, contato telefônico ou pessoal – são registradas no Sistema DOCUMENTA – por meio do qual se pode acompanhar toda tramitação interna dos documentos – cadastradas em planilha específica da Ouvidoria, encaminhadas ao Setor de Protocolo, para formalização de processo e, em seguida, enviadas à (s) área (s) finalística (s) para conhecimento e providências pertinentes.

Após a adoção das medidas cabíveis, a respectiva área encaminha minuta de resposta à Ouvidoria, para que proceda ao retorno ao (à) interessado (a).

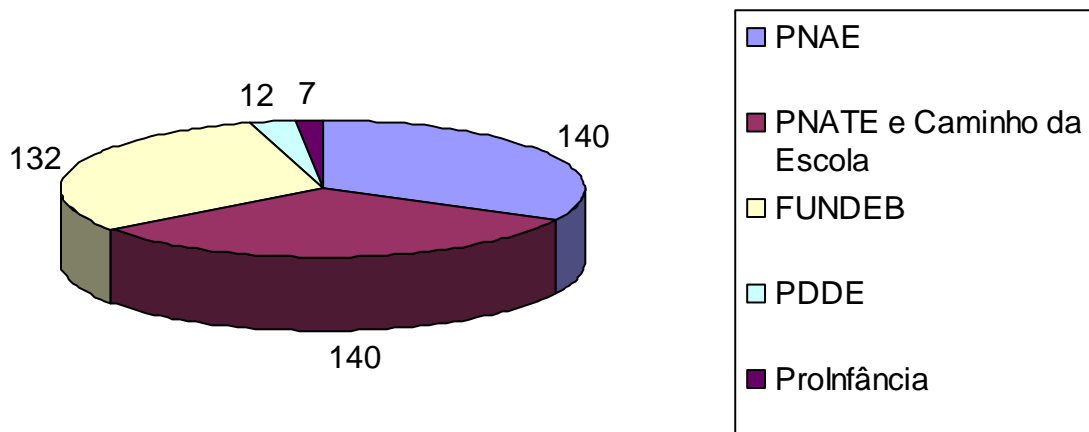
Diversas demandas dizem respeito a mais de um programa educacional; assim, a Ouvidoria encaminha o processo a uma área finalística por vez, com o intuito de facilitar a localização do documento, bem como de evitar duplicidade de processo. Nesse sentido, a resposta ao interessado é encaminhada após providências de todos os setores concernentes.

## **RESULTADOS**

Durante todo o ano de 2009, a Ouvidoria do FNDE recebeu 486 (quatrocentas e oitenta e seis) demandas referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, das quais algumas merecem mais atenção, haja vista o índice de reclamação:

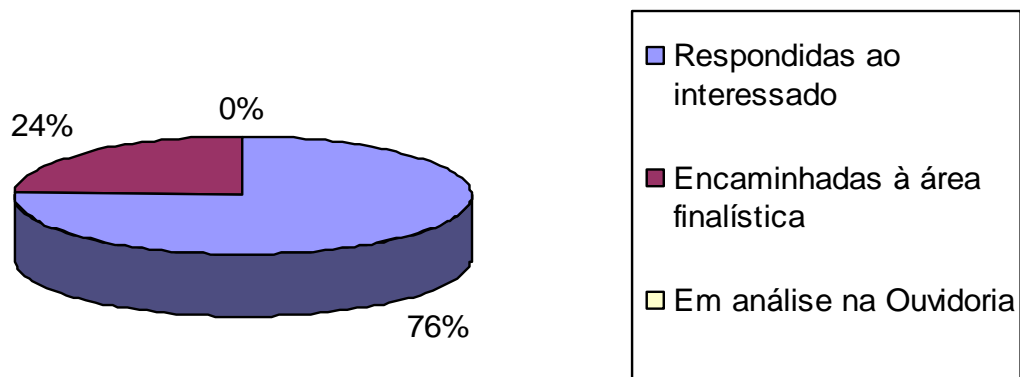
- Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE);
- Programa Nacional de Apoio ao Transporte Escolar (PNATE) e Programa Caminho da Escola;
- Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB);
- Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE); e
- ProInfância.

### Quantitativo de demandas por programa



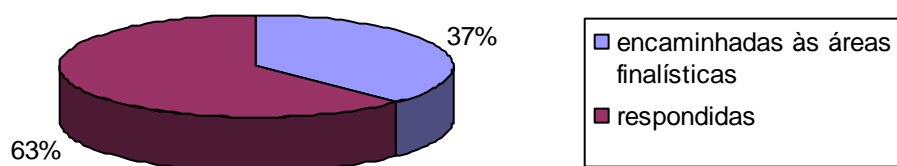
Das demandas recebidas, mais de 75% (setenta e cinco por cento) foram resolvidas, o restante se encontra em análise nas áreas finalísticas, conforme gráfico abaixo:

### Situação das demandas

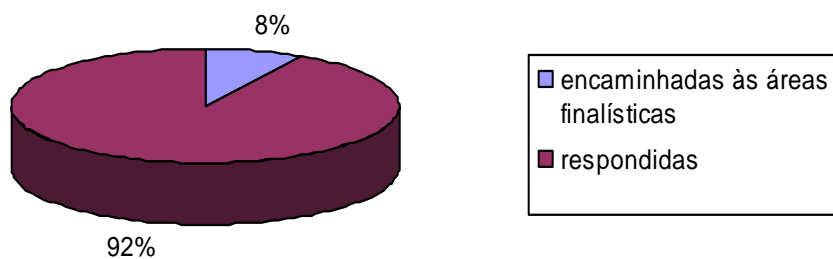


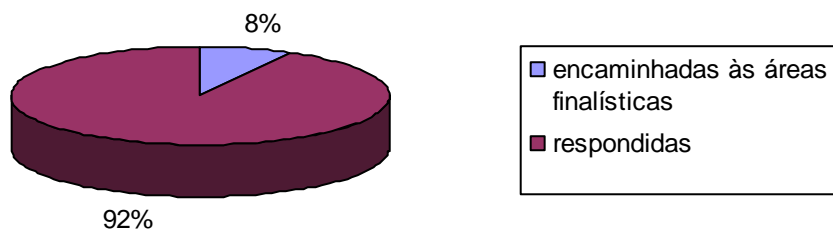
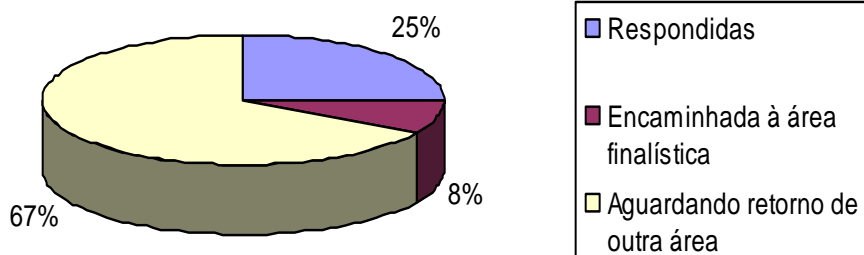
A seguir, por meio de gráficos ilustrativos, apresentamos a situação do trâmite em que se encontram as demandas desta Ouvidoria, separadas por programa:

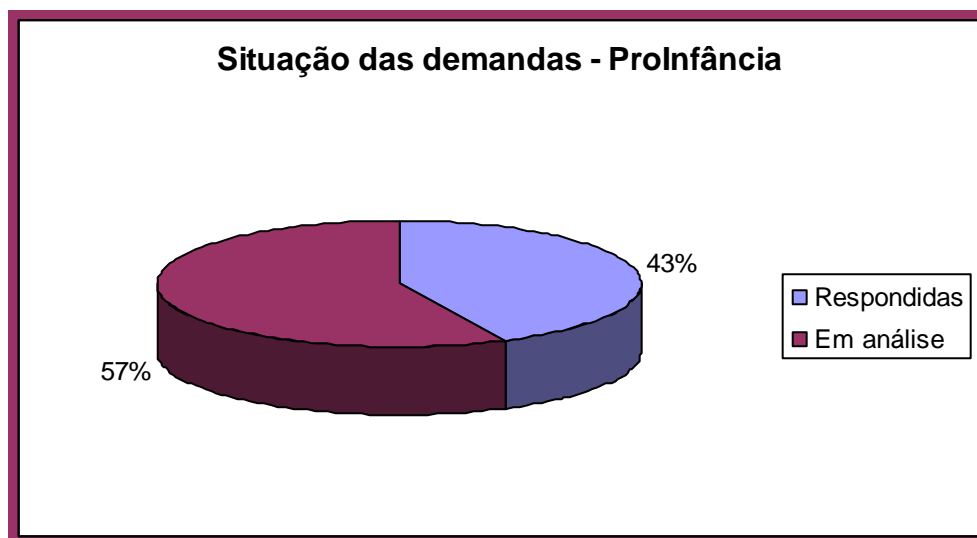
**Situação das demandas - PNAE**



**Situação das demandas - FUNDEB**

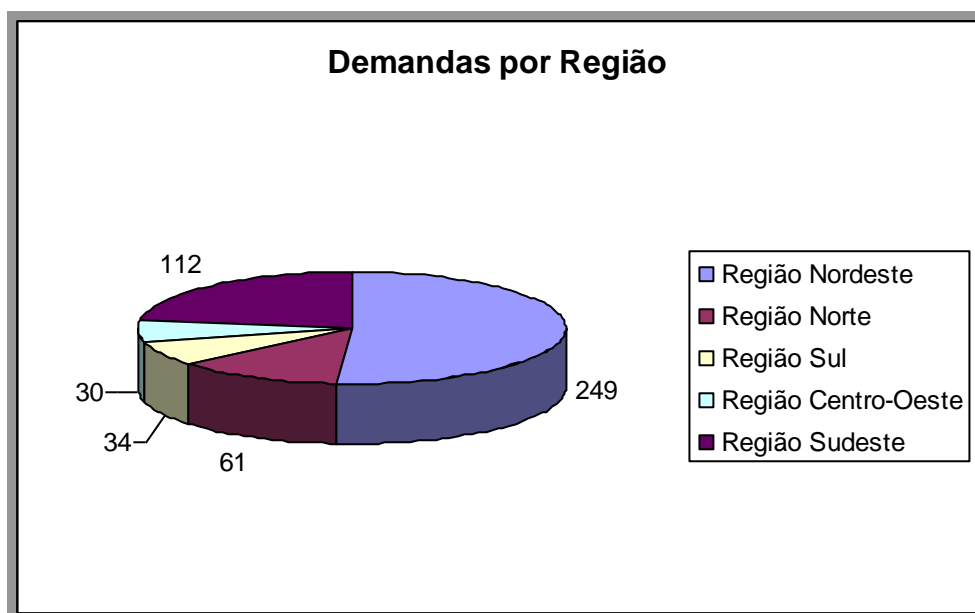


**Situação das demandas - PNATE e CAMINHO DA ESCOLA****Situação das demandas - PDDE**

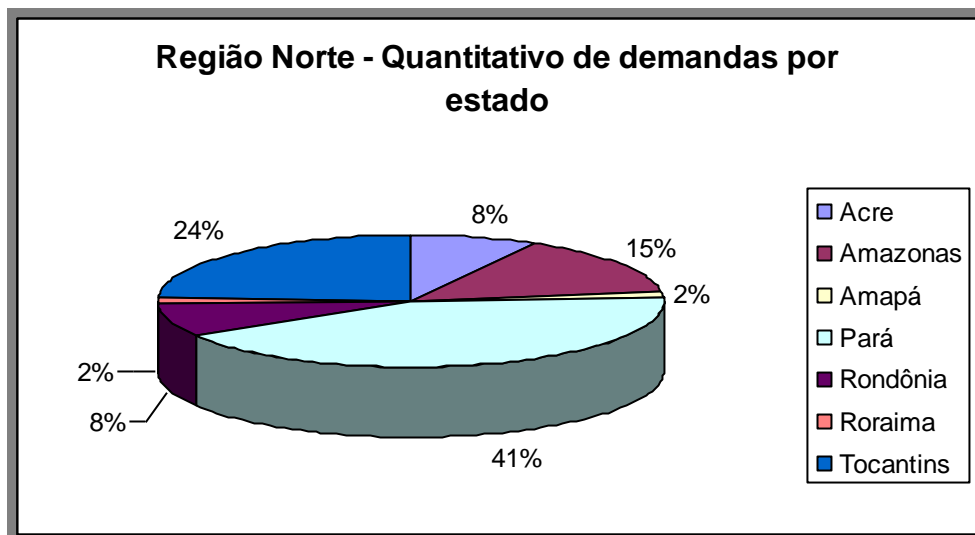
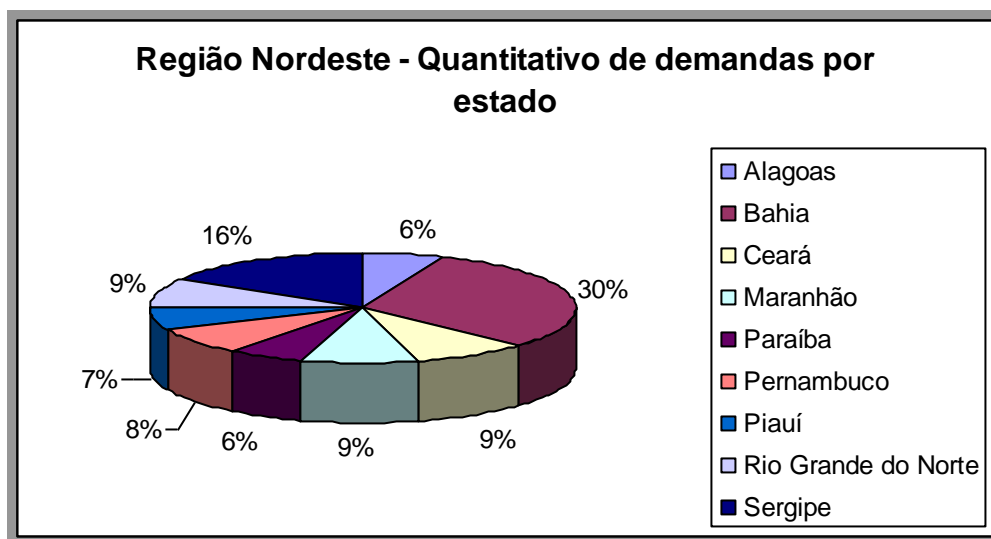


Além de identificar os programas com maior demanda e posicionar a situação do trâmite dos processos, o cadastro de demandas da Ouvidoria permite especificar o percentual de registros oriundos das Regiões Naturais do Brasil.

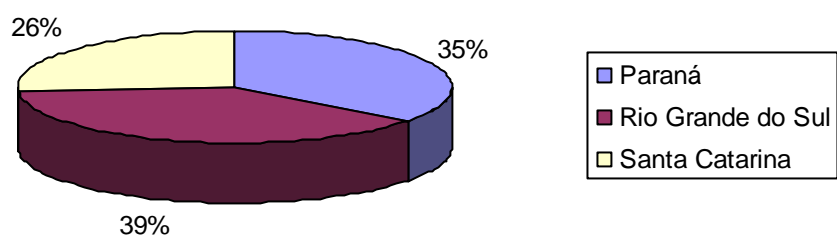
Assim, ressaltamos a Região Nordeste no tocante à quantidade de demanda recebida, visto que representa um total de mais de 50% (cinquenta por cento) de todo o cadastro. Abaixo, seguem gráficos que representam o quantitativo e a respectiva situação das demandas separadas por região.



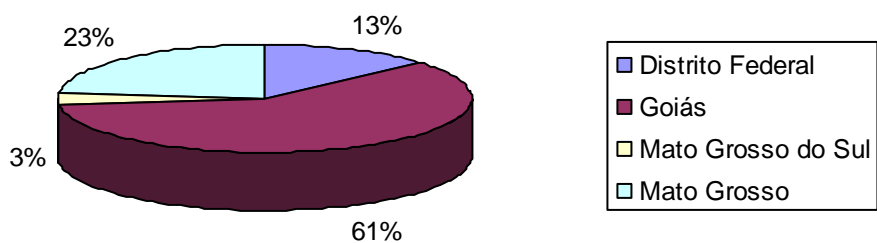
Nessa perspectiva, os gráficos abaixo evidenciam o quantitativo de demandas recebidas por estado, o que permite aperfeiçoamento e aprimoramento das ações de monitoramento e fiscalização de todos os programas e projetos educacionais.



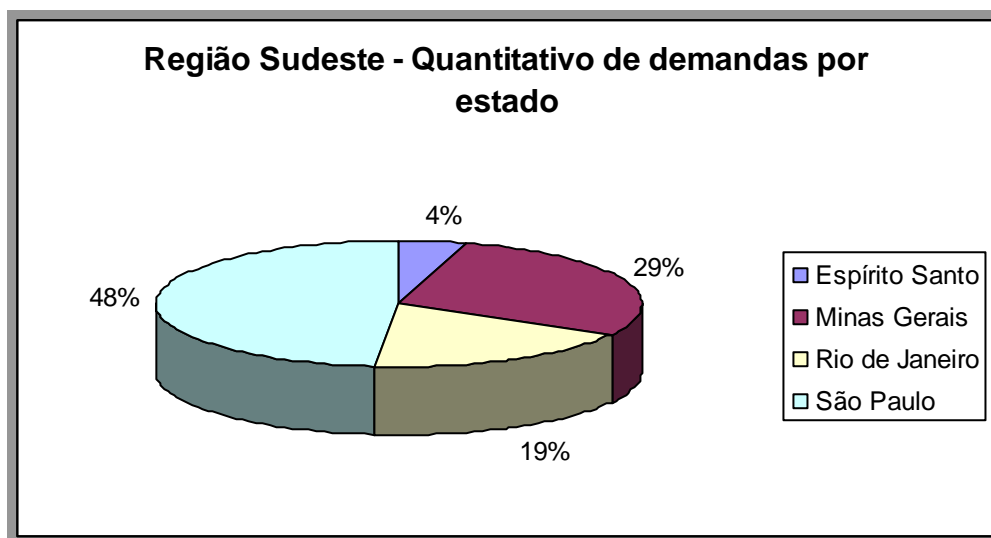
**Região Sul - Quantitativo de demandas por estado**



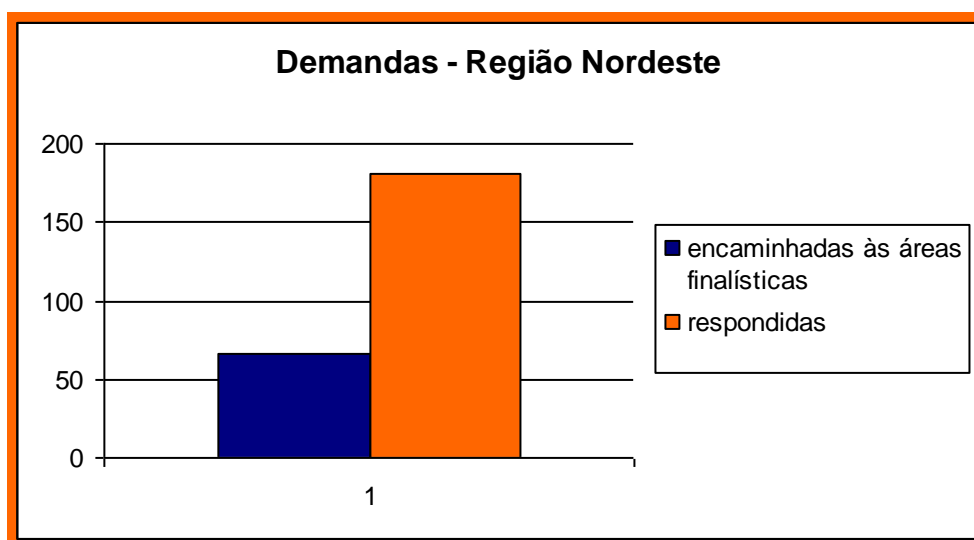
**Região Centro-Oeste - Quantitativo de demandas por estado**

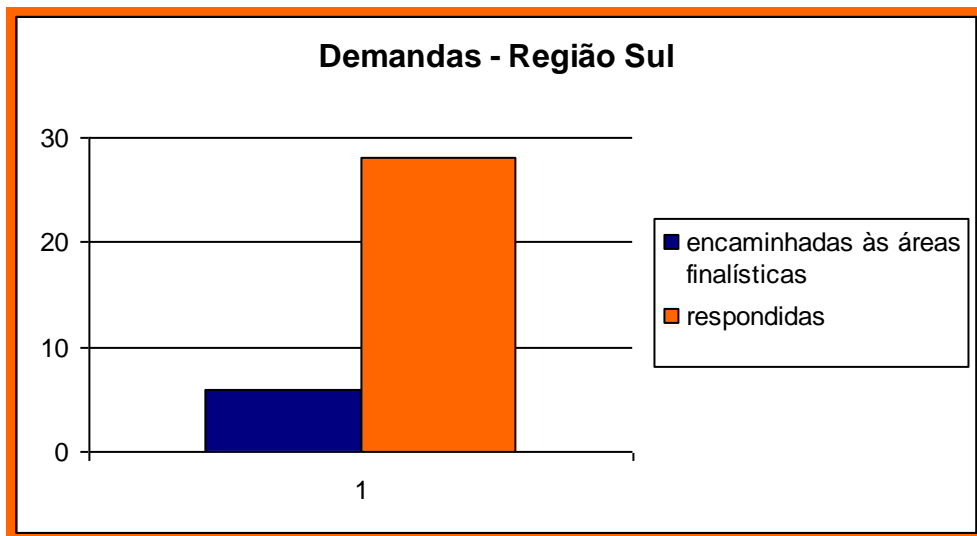
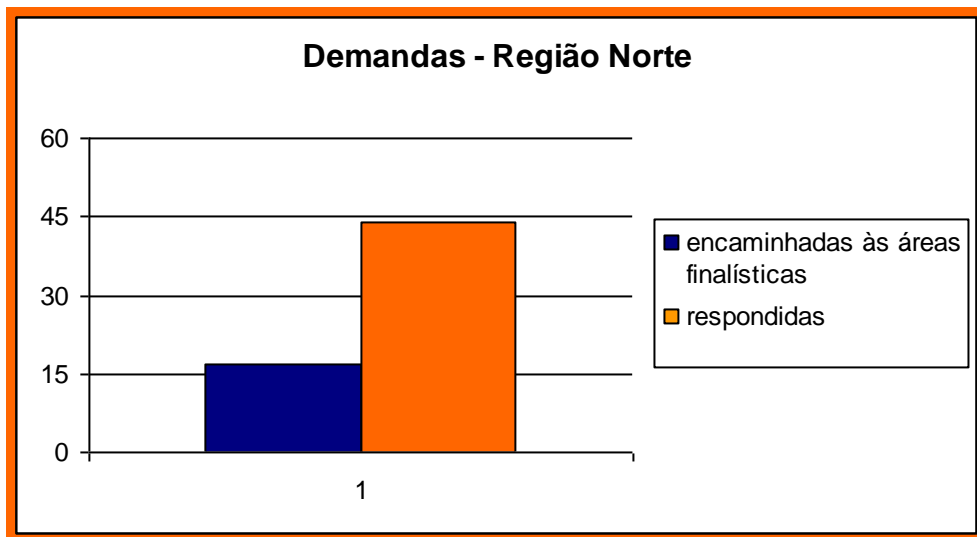


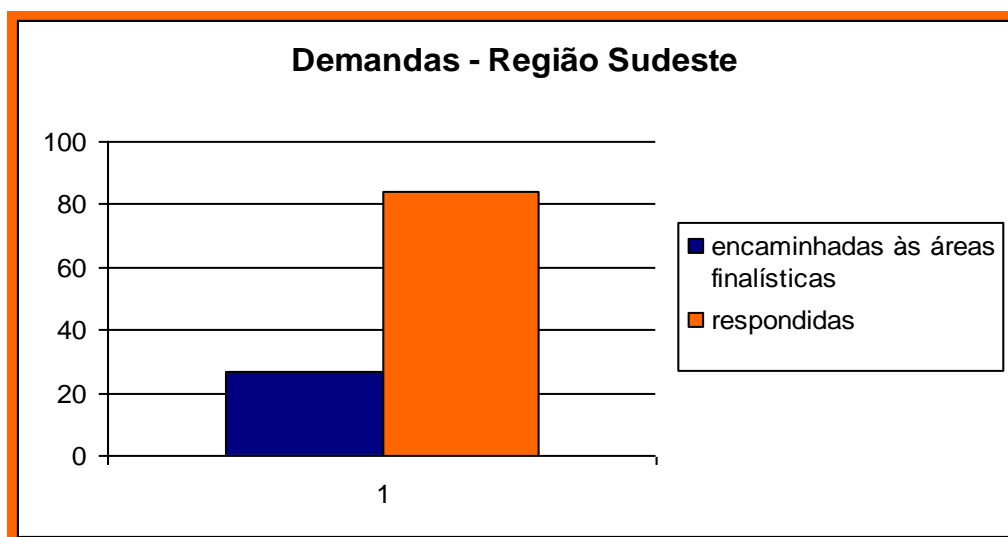
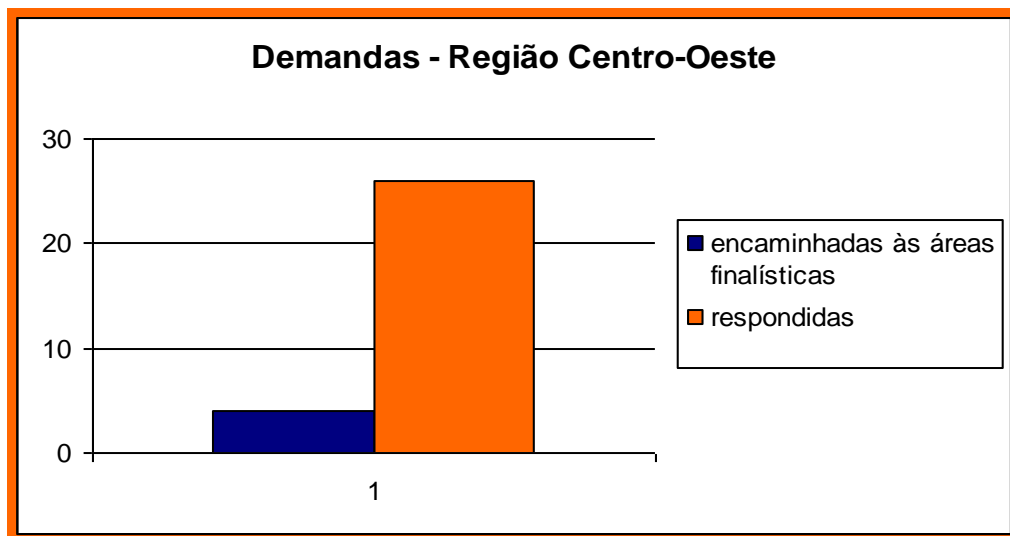




Todas as demandas da Ouvidoria recebem tratamento isonômico, conforme ordem de entrada, com vistas a garantir a não sobreposição de processos em detrimento de outros, tampouco concessão de prerrogativas. Nesse sentido, os gráficos inframencionados, apartados por região, denotam a situação e o trâmite das manifestações recebidas.







A partir de meados dos anos 90, a internet tornou-se popularmente utilizada no Brasil e muito tem contribuído para os avanços na gestão governamental. Atualmente, o país ocupa a 11ª posição em número de internautas – quase 15 milhões de pessoas têm acesso à internet –, porém tais números ainda atingem menos de 10% da população brasileira.



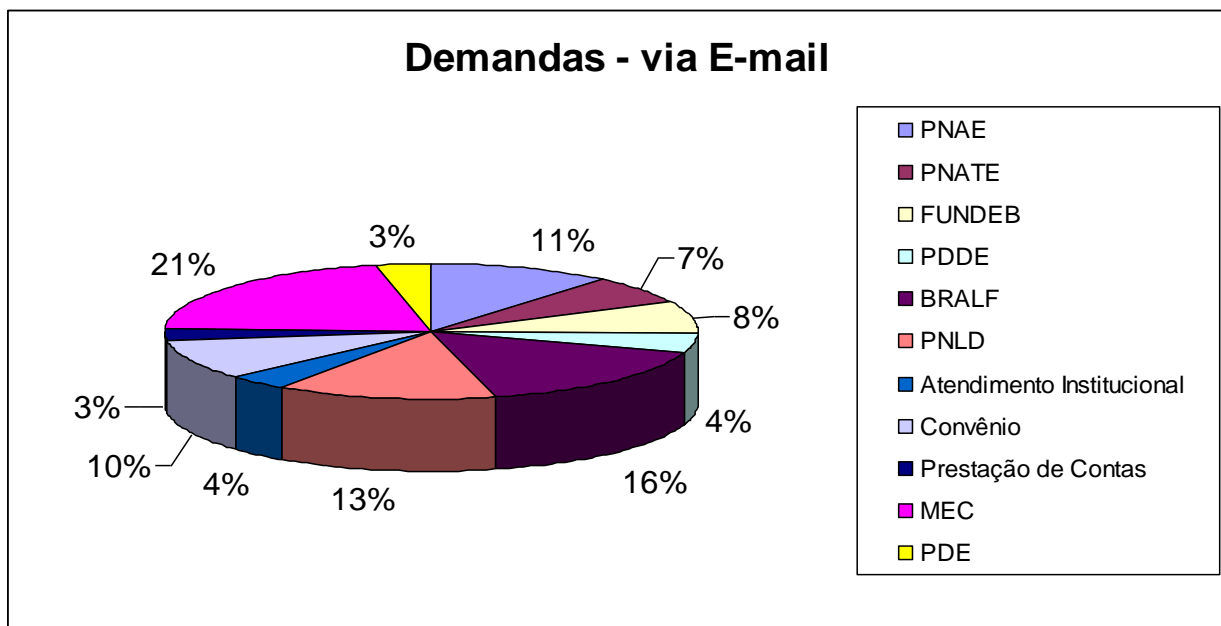
## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

### Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

Por meio dessa importante ferramenta de trabalho e com o intuito de otimizar o serviço prestado à sociedade, a Ouvidoria do FNDE disponibiliza o endereço eletrônico [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br), como mais um instrumento de contato com o cidadão, para recebimento de reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

A disponibilização de e-mail para contato com a Ouvidoria do FNDE permitiu maior agilidade e eficiência no transmitir de informações e no esclarecer de dúvidas, bem como proporcionou significativa liberdade de expressão às pessoas, pois podem se utilizar de nomes e endereços eletrônicos fictícios e, assim, se manifestar de forma mais minuciosa e rica em detalhes.

Durante todo o ano de 2009, a Ouvidoria do FNDE recebeu e respondeu cerca de 900 (novecentas) manifestações virtuais. O gráfico abaixo demonstra o quantitativo das demandas mais recorrentes que dizem respeito aos programas e projetos educacionais do FNDE, bem como a assuntos afetos ao Ministério da Educação:



Além de manifestações de pessoas físicas, de membros diretamente envolvidos no universo escolar (pais, alunos, professores, diretores), de entidades sindicais, a Ouvidoria do FNDE recebe boa parte de demandas da Central de Atendimento *Fala Brasil*, do Ministério da Educação, as quais, muitas vezes, dizem respeito ao próprio Ministério.

Dessa forma, as ouvidorias e as centrais de atendimento devem realizar prévia seleção das demandas a serem encaminhadas a outros setores, tanto interno quanto



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

externamente, a fim de evitar ruídos na comunicação e agilizar o envio de resposta ao interessado.

Diante dos resultados apresentados, observa-se significativo progresso na interação entre a Ouvidoria e as áreas finalísticas do FNDE; todavia, essa ação conjunta deve se intensificar dia a dia, visando aprimorar e aperfeiçoar o atendimento às reivindicações da sociedade civil, bem como os mecanismos de execução, monitoramento e fiscalização dos programas e projetos educacionais.

Nesta perspectiva, verifica-se que as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria proporcionam subsídios aos setores competentes e à direção da instituição, para elaboração e implementação de novas e efetivas estratégias que coíbam a aplicação irregular de verbas públicas e que aumentem o nível de abrangência, eficiência e eficácia das políticas públicas voltadas à área de educação.