

RELATÓRIO GERENCIAL 2010

OUIDORIA

Brasília, 12 de janeiro de 2011.

OUIDORIA

A Ouvidoria do FNDE foi instituída em 10 de abril de 2008, composta atualmente por 03 (três) assistentes de ouvidoria e 01 (uma) Ouvidora, com o intuito de atender às manifestações da sociedade civil, a fim de sintetizar e converter as postulações recebidas em informações úteis à Autarquia.

Hoje a Ouvidoria recebe demandas dos tipos: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, solicitação e elogio, que chegam por meio de documentos oficiais, cartas, memorandos, fax, correspondência eletrônica, contato telefônico ou presencial, oriundas de instituições públicas, entidades sindicais, pais, alunos, professores, dirigentes de escola e de cidadãos preocupados com a ordem e o desenvolvimento do país.

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.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria tornou-se um importante veículo de comunicação e informação entre a sociedade e a Autarquia, possibilitando o gerenciamento de ações estratégicas, pois a análise das demandas possibilitam que sejam direcionadas e detectadas as dificuldades na implementação dos programas e projetos do FNDE.

Desde sua implantação, a Ouvidoria vem sendo customizada de acordo com as necessidades da Autarquia e atualmente contamos com o controle de seus processos através de ferramentas desenvolvidas especificamente para este fim.

A Ouvidoria tem um papel de suma importância para o cidadão, por ser um canal de contato direto onde este pode expressar suas insatisfações, no que

se refere às políticas educacionais, proporcionando assim um elevado nível de satisfação e consolidando o papel de eixo propulsor de políticas e estratégias de gestão do relacionamento com o cidadão e o FNDE, garantindo confiabilidade nas ações e facilitando o controle da utilização de recursos públicos destinados à educação, a fim de que sejam mais eficientes.

Ações Executadas

- Implantação de planilhas e relatórios detalhados com o objetivo de controlar entradas e saídas de demandas tempestivas;
- Desenvolvimento de sistema específico para registro, controle e avaliação das demandas e atividades desenvolvidas no setor, permitindo a mensuração da eficiência e efetividade no tratamento das demandas;
- Integração com a Auditoria e demais coordenações da Autarquia, possibilitando melhorar as atividades com relação aos programas e projetos do FNDE;
- Emissão de relatórios detalhados permitindo às áreas finalísticas à adoção de medidas visando o aperfeiçoamento das ações e,
- Disponibilização de ferramentas e canais de comunicação permitindo democraticamente a manifestação do cidadão de qualquer nível social como:
 1. Formulários interativos de manifestação via web, permitindo ao cidadão acompanhar em tempo real a sua demanda.
 2. Central de Atendimento ao Cidadão com ligação gratuita.
 3. Atendimento Institucional – Telefônico e presencial agendado.
 4. Endereço eletrônico específico para recebimento de demandas.

Ações em desenvolvimento

- Utilização do Sistema Integra, que permitirá integração entre as áreas finalísticas, digitalização de documentos, otimizando tempo e evitando retrabalho, permitindo maior celeridade na resposta ao cidadão;
- Divulgação interna e externa da Ouvidoria em diversos canais de comunicação, respeitando o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 que

dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público prestado ao cidadão e o princípio da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

- Visitar as áreas com maior número de pendências, objetivando auxiliar na redução das Demandas e,
- Realizar pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria, por amostragem, com avaliações periódicas.

Novas Ações e Projetos a serem executadas

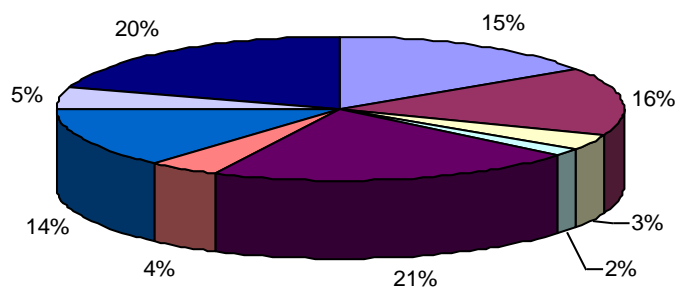
- Implantação de ilhas de atendimento específicas na Central 0800, visando suprir a demanda e fornecer um atendimento diferenciado ao cidadão;
- Implementação de ferramentas gerenciais que possibilitem um maior controle de qualidade de atendimento;
- Ações em parcerias com as áreas finalísticas visando subsidiar o aprimoramento das resoluções;
- Criação de um setor de controle de qualidade das respostas;
- Elaboração de cartilha sobre a Ouvidoria;
- Divulgação de relatórios para as Diretorias;
- Desenvolver um trabalho de conscientização para modificar o comportamento dos servidores e gestores em relação às demandas oriundas da Ouvidoria.

Resultados

Durante todo o ano de 2010, a Ouvidoria do FNDE recebeu 2.948 (duas mil e novecentas e quarenta e oito) 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);

- Programa Nacional do Livro Didático para o Ensino Médio (PNLEM), Programa Nacional Biblioteca na Escola (PNBE) e Programa Nacional do Livro Didático (PNLD);
- Programa Caminho da Escola;
- Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB) e Salário-Educação;
- Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE);
- Brasil Alfabetizado (BRALF), Programa de Jovens e Adultos (EJA) e Universidade Aberta do Brasil (UAB);
- Convênios (Proinfância, Projovem - Campo e Urbano, PROEP e Fundescola);
- Financiamento Estudantil (FIES).

QUANTITATIVOS DE DEMANDAS POR PROGRAMA

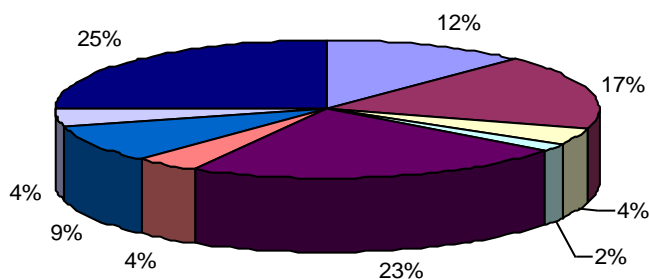
- PNAE
- PNATE
- PNLEM, PNBE e PNLD
- Caminho da Escola
- FUNDEB e Salário Educação
- PDDE
- BRALF, EJA e UAB
- Convênios (Proinfância/Fundescola/Proep/Projovem)
- FIES

Das demandas recebidas, 84% (oitenta e quatro por cento) foram atendidas, e o restante se encontra em análise nas áreas finalísticas, conforme gráfico abaixo:



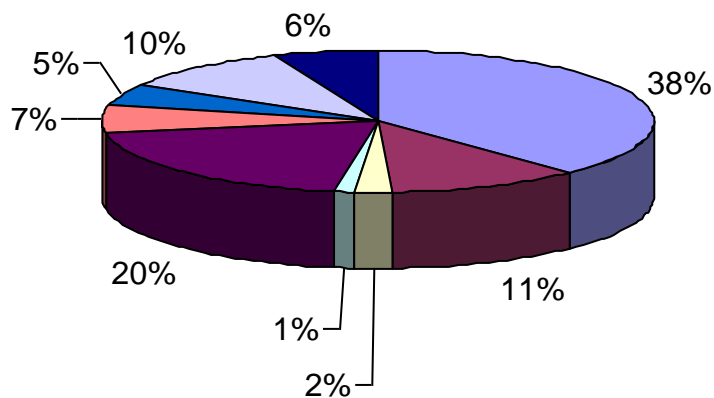
A seguir, por meio do gráfico ilustrativo, apresentamos a situação do trâmite em que se encontram as demandas desta Ouvidoria, por programa:

DEMANDAS ATENDIDAS POR PROGRAMA



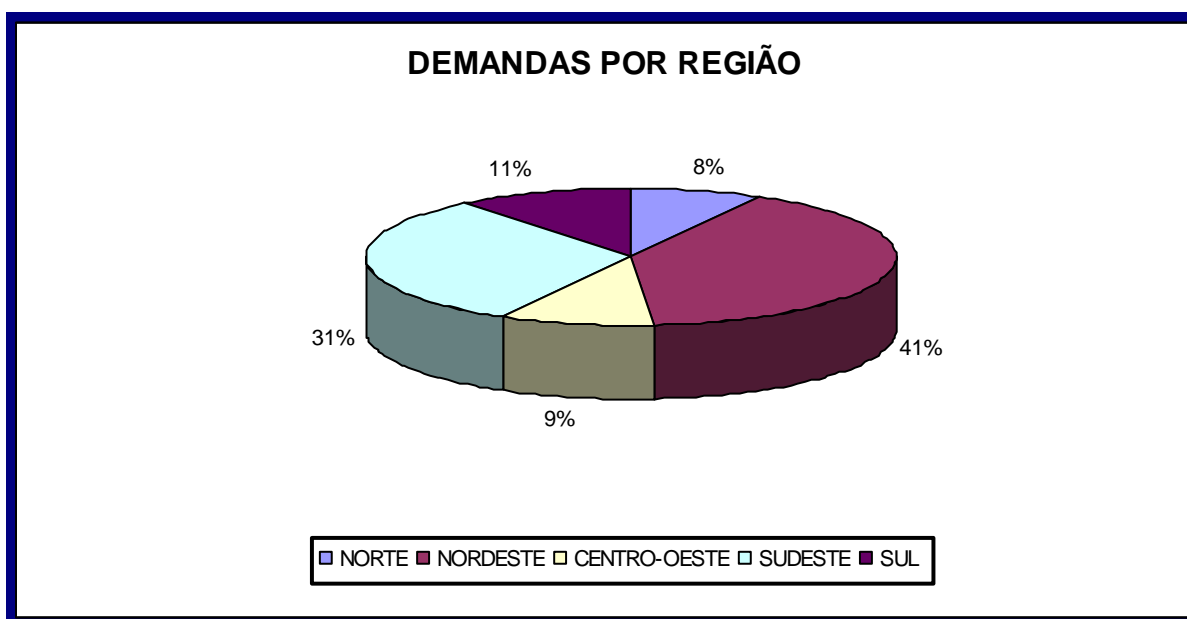
- PNAE
- PNA TE
- PNLEM, PNBE e PNLD
- Caminho da Escola
- FUNDEB e Salário Educação
- PDDE
- BRALF, EJA e UAB
- Convênios (Proinfância/Fundescola/Proep/Projovem)
- FIES

DEMANDAS EM ANÁLISE POR PROGRAMA

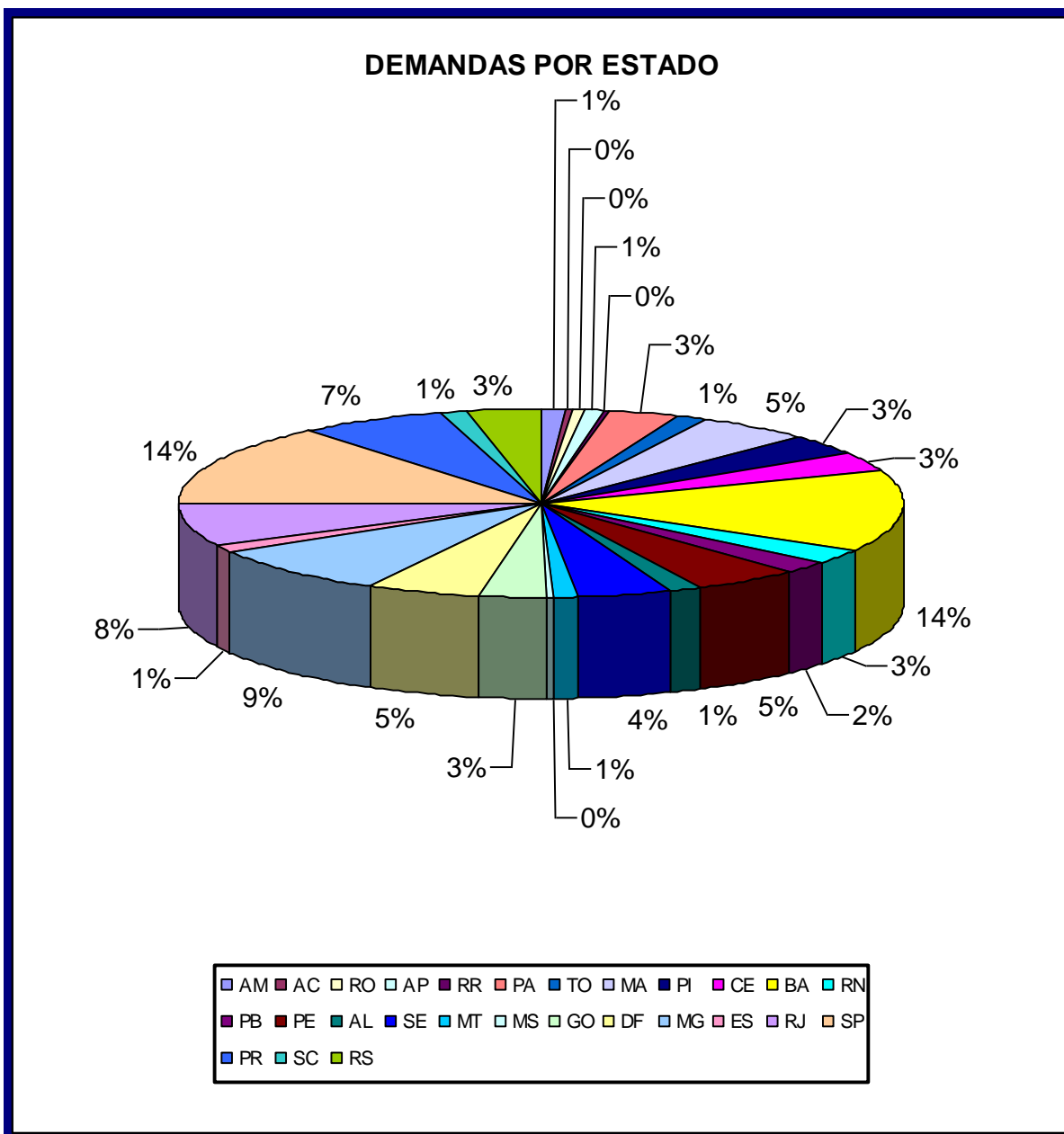


- PNAE
- PNA TE
- PNLEM, PNBE e PNLD
- Caminho da Escola
- FUNDEB e Salário Educação
- PDDE
- BRALF, EJA e UAB
- Convênios (Proinfância/Fundescola/Proep/Projovem)
- FIES

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.

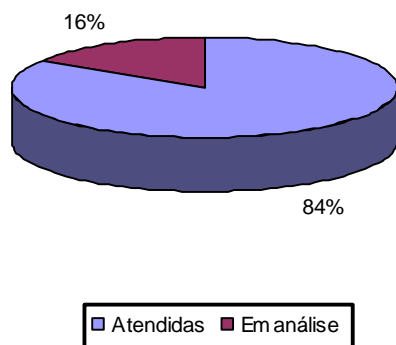


Nessa perspectiva, o gráfico abaixo evidencia o quantitativo de demandas recebidas por estado, o que permite aperfeiçoamento e aprimoramento das ações de monitoramento e fiscalização de todos os programas e projetos educacionais.

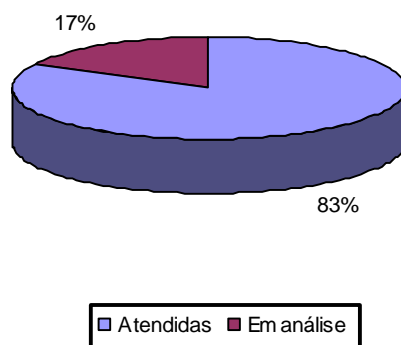


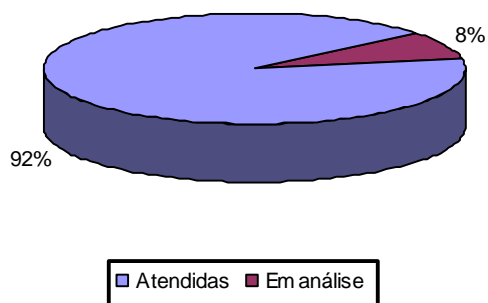
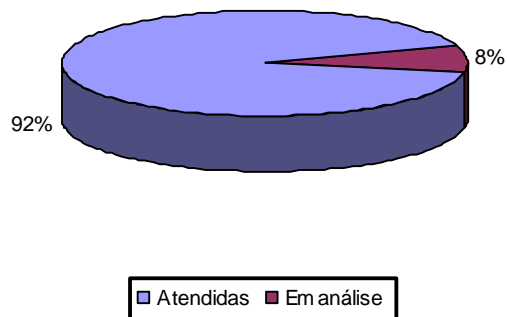
Todas as demandas da Ouvidoria recebem tratamento isonômico, conforme ordem de entrada, com vistas a garantir a não sobreposição de processos em detrimento de outros, tampouco concessão de prerrogativas. Nesse sentido, os gráficos inframencionados, apartados por região, denotam a situação e o trâmite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

DEMANDAS REGIÃO NORTE



DEMANDAS REGIÃO NORDESTE



DEMANDAS CENTRO-OESTE**DEMANDAS REGIÃO SUDESTE**



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.