

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE

Relatório de Atividades

2011

Introdução:

A Ouvidoria do FNDE foi instituída em 10 de abril de 2008, composta atualmente por 04 (quatro) 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.

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.

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 em desenvolvimento:

- 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;
- Elaboração de cartilha sobre a Ouvidoria;
- Desenvolver um trabalho de conscientização para modificar o comportamento dos servidores e gestores em relação às demandas oriundas da Ouvidoria.

Principais dificuldades:

- Ações em parcerias com as áreas finalísticas visando subsidiar o aprimoramento das resoluções;

- Estender o espaço físico da Ouvidoria, visando às novas demandas recebidas no exercício de 2012 oriundas de órgãos de controle, a saber: Controladorias, Tribunais de Contas, Comarcas, Ministérios Públicos e Departamentos de Polícia Civil/Federal;
- Insuficiência de pessoal proporcional ao quantitativo de demandas recebidas;
- Criação de um setor de controle de qualidade das respostas, a fim de proceder à análise de mérito.

Ações desenvolvidas:

- 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,
- 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 - ouvidoria@fnde.gov.br .

Aprimoramento das ações da Ouvidoria:

- Cumprimento das demandas oriundas da Controladoria-Geral da União – CGU recebidas no exercício de 2008 a 2010;

- Celeridade na adoção de providências das denúncias recebidas pela Ouvidoria, por meio dos diversos canais de atendimento ao cidadão.

Quantitativo de demandas

No período compreendido de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, a Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE recebeu 3873 (três mil e oitocentos e setenta e três) demandas por meio de seus canais de atendimento - documentos oficiais, cartas, memorandos, correspondência eletrônica, contato telefônico ou presencial e, ainda, pelo *link* “Fale Conosco” presente nos sítios do FNDE e MEC oriundas de instituições públicas, pais, alunos, professores, dirigentes de escola e de cidadãos preocupados com a ordem e o desenvolvimento do país.

Do total compreendido, 3671 (três mil e seiscentos e setenta e uma) demandas foram respondidas ao usuário/cidadão e 202 (duzentas e duas) demandas encontram-se em análise nas Coordenações responsáveis pelos Programas gerenciados por este Fundo.

