



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE

Ouvidoria/Gabinete

RELATÓRIO DE GESTÃO 2012

1. Gabinete / Ouvidoria

Sistema de Correição:

A Ouvidoria do FNDE foi instituída com base no art. 13 da Portaria 852, de 4 de setembro de 2009, e respaldada em norma constitucional visando a estimular o exercício do controle social, compartilhando responsabilidades, objetivando ao aumento da eficácia e efetividade das ações públicas.

Compete a Ouvidoria o recebimento de denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, solicitação e elogio, que chegam por meio de documentos oficiais, cartas, memorandos, fax, correspondência eletrônica, contato telefônico ou presencial e, ainda, pelo *link* "Fale Conosco" presente nos sítios do FNDE e MEC.

A disponibilização dos canais de 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 de se manifestar de forma mais minuciosa e rica em detalhes, preservando o sigilo da identidade dos envolvidos — denunciante e denunciado —, que perdura até a inauguração do pertinente procedimento correcional, quando constatado o cometimento de irregularidade ou ilícito administrativo, conforme dispõe o Relatório de Gestão da Corregedoria-Geral da União (CGU) no ano de 2002. Essa proteção decorre da necessidade de se protegerem denunciantes, quanto a eventuais represálias, e denunciados, contra a indevida exposição de sua honra, enquanto não configurada a procedência da imputação.

No período compreendido de 01/01 a 31/12/2012, a Ouvidoria recebeu um total de 3.439 (três mil, quatrocentos e trinta e nove) demandas, dentre as quais 2.956 (dois mil, novecentos e cinquenta e seis) encontram-se finalizadas e 483 (quatrocentos e oitenta e três) em análise. Conclui-se que a Ouvidoria vem executando de forma eficaz suas atividades e competências, permitindo o aprimoramento contínuo de novas ferramentas e controle dos dados a fim de atingir todos os indicadores que concerne a Ouvidoria.

2. Principais Parceiros:

Por ser uma instância administrativa, a Ouvidoria consiste no atendimento de todas as demandas oriundas do Poder Público, sindicatos e órgãos da iniciativa privada bem como usuários de serviços da sociedade, por ser um canal de contato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE

Ouvidoria/Gabinete

direto onde este pode expressar suas insatisfações, no que se refere às políticas educacionais, proporcionando 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 Ouvidoria interage com todas as Diretorias e áreas finalísticas do FNDE, 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, proporcionando subsídios aos setores competentes e à direção da instituição, para elaboração e implementação de novas e efetivas estratégias que coibam a aplicação irregular de verbas públicas e que aumentem o nível de abrangência, eficiência e eficácia das políticas públicas voltadas à área de educação.

3. Destaque da Gestão:

- 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;
- Implementação de planilhas e relatórios detalhados com o objetivo de controlar entradas e saídas de demandas tempestivas;
- Emissão de relatórios detalhados permitindo às áreas finalísticas a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento das ações;
- Divulgação interna e externa da Ouvidoria em diversos canais de comunicação, respeitando o Decreto N° 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;
- Conclusão de pendências enviadas intempestivamente pela CGU;
- Conscientização visando à mudança no comportamento dos servidores e gestores em relação às demandas oriundas da Ouvidoria 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE

Ouvidoria/Gabinete

2. Central de Atendimento ao Cidadão com ligação gratuita.
3. Atendimento Institucional – Telefônico e presencial agendado.
4. Endereço eletrônico específico para recebimento de demandas.