



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

## **RELATÓRIO GERENCIAL 2013**

Brasília, 28 de janeiro de 2014.

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

Atualmente a Ouvidoria recebe demandas dos tipos: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, solicitação e elogio, que chegam por meio de documentos oficiais, cartas, memorandos, correspondência eletrônica e pelo *link* “Fale Conosco” presente nos sítios do FNDE e MEC 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 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.

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.

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



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

facilitando o controle da utilização de recursos públicos destinados à educação, a fim de que sejam mais eficientes.

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.

### **Ações Executadas**

- Implantação de planilhas e relatórios detalhados com o objetivo de controlar entradas e saídas de demandas tempestivas e intempestivas;
- Integração com a Auditoria e demais coordenações da Autarquia, possibilitando melhorar as atividades com relação aos programas e projetos do FNDE;
- Divulgação de relatórios para as Diretorias;
- Cumprimento do parágrafo 8º da Nota Técnica 01/2012/DICIN/COORI/AUDIT/FNDE/MEC, de 23/01/2012, que visa uniformizar as demandas recebidas pela Autarquia.
- 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. Endereço eletrônico específico para recebimento de demandas.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

**Ações em desenvolvimento**

- Utilização do Sistema Integra, que permitirá integração entre as áreas finalísticas e digitalização de documentos, otimizando tempo e evitando retrabalho, permitindo maior celeridade na resposta ao cidadão bem como a mensuração da eficiência e efetividade no tratamento das demandas.

**Novas Ações e Projetos a serem executadas**

- Criação de um setor de controle de qualidade das respostas;
- Realizar pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria, por amostragem, com avaliações periódicas;
- 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;
- Elaboração de cartilha sobre a Ouvidoria;
- Visitar as áreas com maior número de pendências, objetivando auxiliar na redução das Demandas e,
- Ações em parcerias com as áreas finalísticas visando subsidiar o aprimoramento das resoluções.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

## **Resultados**

No período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, a Ouvidoria do FNDE recebeu 3.531 (três mil, quinhentos e trinta e uma) demandas referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 2.185 (dois mil, cento e oitenta e cinco) demandas deram entrada por meio do correio eletrônico; 375 (trezentas e setenta e cinco) demandas através de ofícios, memorandos, correspondências, despachos, documentos e requerimentos; e 971 (novecentos e setenta e uma) ocorrências recebidas através do “Fale Conosco”, sendo que 1.369 (um mil, trezentos e sessenta e nove) demandas foram formalizadas por esta Ouvidoria, a saber:

- Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE);
- Programa Nacional de Apoio ao Transporte Escolar (PNATE);
- Programa Nacional do Livro Didático (PNLD);
- Programa Nacional Biblioteca da Escola – PNBE;
- Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB) e Fundo de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério (FUNDEF);
- Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE);
- Plano de Desenvolvimento (PDE);
- Programa Mais Educação;
- Brasil Alfabetizado (BRALF);
- Educação de Jovens e Adultos (EJA);
- Programa Nacional de Alfabetização na Idade Certa (PNAIC);



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

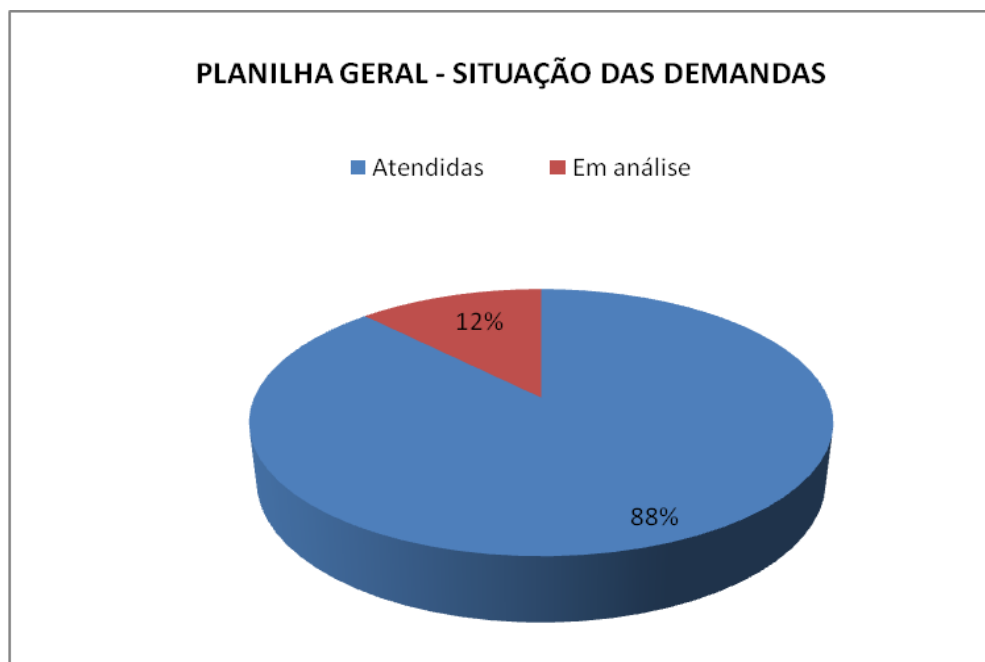
- Pregões eletrônicos;
- Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC);
- Programa Caminho da Escola;
- Programa um Computador por Aluno (PROUCA);
- Programa Nacional de Tecnologia Educacional (PROINFO);
- Tablet Educacional e Computador Interativo;
- PAR – Plano de Ações Articuladas;
- PAC 2, Convênios, Proinfância, PROEP, Projovem Urbano/Campo, Construção de escola, Construção de escola agrotécnica, Reestifísica, Quadra Poliesportiva e Escola Fábrica;
- Fundo de Financiamento ao Estudante de Ensino Superior (FIES);
- Improbidade Administrativa;
- FNDE (Acompanhamento do PAR, Cadastro do órgão, Omissão de informação, supostas irregularidades na convocação do concurso FNDE 2012 e reclamações internas).

Segue a distribuição das demandas com seus respectivos gráficos e tabelas.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo demonstram a situação das demandas recebidas por esta Ouvidoria.

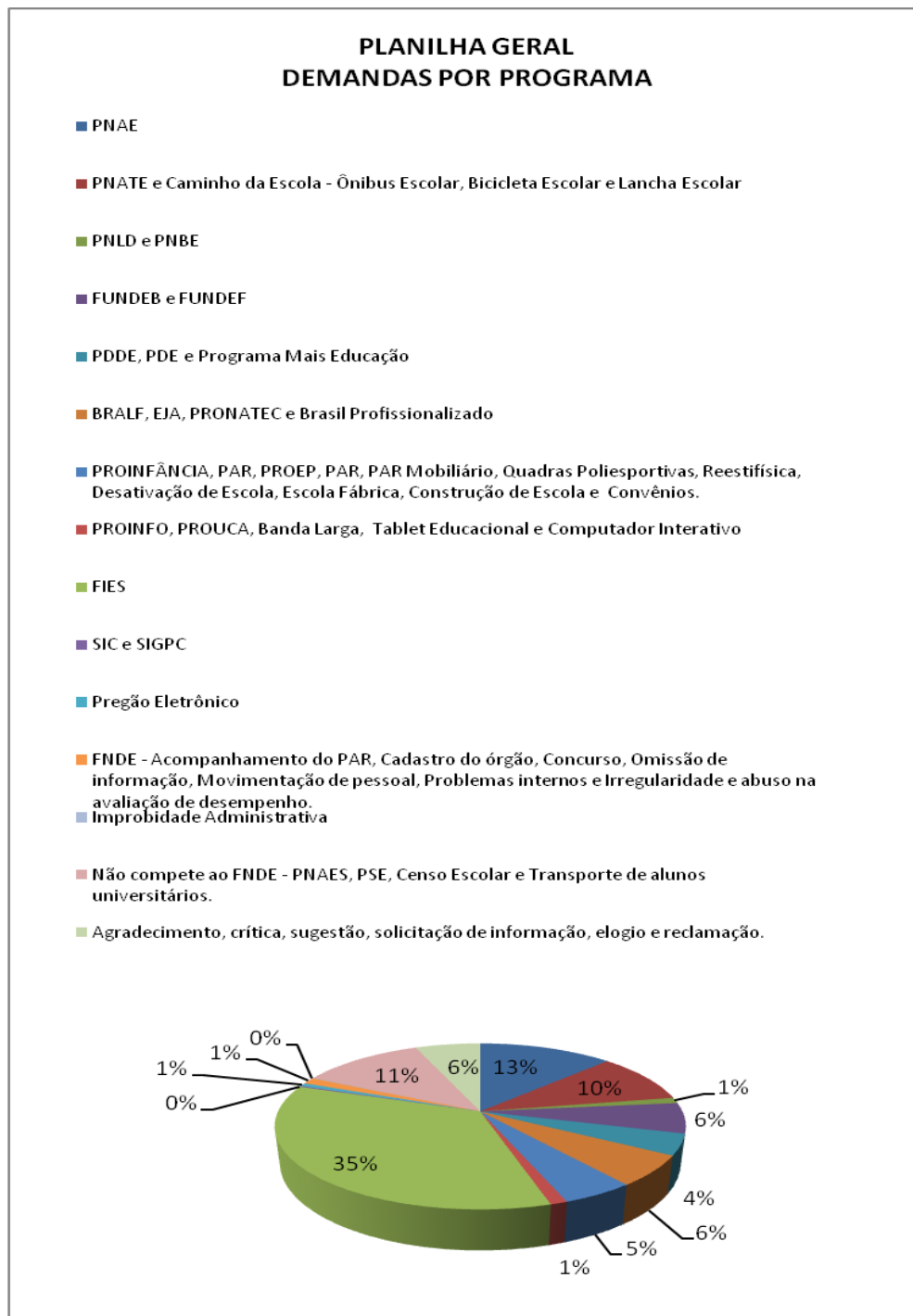


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	3098	88%
Em análise	433	12%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela evidenciam o quantitativo de demandas recebidas por programa.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

PROGRAMAS/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	442	13%
PNATE e Caminho da Escola - Ônibus Escolar, Bicicleta Escolar e Lancha Escolar	342	10%
PNLD e PNBE	39	1%
FUNDEB e FUNDEF	210	6%
PDDE, PDE e Programa Mais Educação	145	4%
BRALF, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado	211	6%
PROINFÂNCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestificação, Desativação de Escola, Escola Fábrica, Construção de Escola e Convênios.	172	5%
PROINFO, PROUCA, Banda Larga, Tablet Educacional e Computador Interativo	40	1%
FIES	1233	35%
SIC e SIGPC	7	0%
Pregão Eletrônico	22	1%
FNDE - Acompanhamento do PAR, Cadastro do órgão, Concurso, Omissão de informação, Movimentação de pessoal, Problemas internos e Irregularidade e abuso na avaliação de desempenho.	44	1%
Improbidade Administrativa	3	0%
Não compete ao FNDE - PNAES, PSE, Censo Escolar e Transporte de alunos universitários.	406	11%
Agradecimento, crítica, sugestão, solicitação de informação, elogio e reclamação.	215	6%



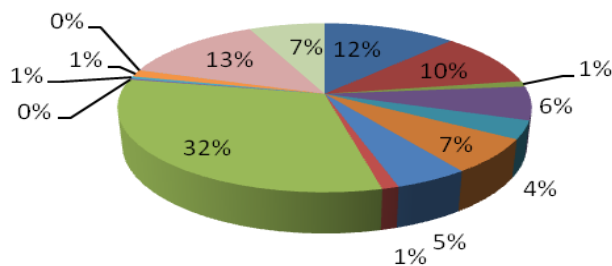


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo demonstram o quantitativo de demandas atendidas por programa.

**PLANILHA GERAL**  
**DEMANDAS ATENDIDAS POR PROGRAMA**

- PNAE
- PNATE e Caminho da Escola – Ônibus Escolar, Bicicleta Escolar e Lancha Escolar
- PNLD e PNBE
- FUNDEB e FUNDEF
- PDDE, PDE e Programa Mais Educação
- BRALF, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado
- PROINFÂNCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestificação, Desativação de Escola, Escola Fábrica, Construção de Escola e Convênios.
- PROINFO, PROUCA, Banda Larga, Tablet Educacional e Computador Interativo
- FIES
- SIC e SIGPC
- Pregão Eletrônico
- FNDE – Acompanhamento do PAR, Cadastro do órgão, Concurso, Omissão de informação, Movimentação de pessoal, Problemas internos e Irregularidade e abuso na avaliação de desempenho.
- Improbidade Administrativa
- Não compete ao FNDE – PNAES, PSE, Censo Escolar e Transporte de alunos universitários.
- Agradecimento, crítica, sugestão, solicitação de informação, elogio e reclamação.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

PROGRAMAS/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	377	12%
PNATE e Caminho da Escola - Ônibus Escolar, Bicicleta Escolar e Lancha Escolar	319	10%
PNLD e PNBE	34	1%
FUNDEB e FUNDEF	199	6%
PDDE, PDE e Programa Mais Educação	108	4%
BRALF, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado	206	7%
PROINFÂNCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestíffica, Desativação de Escola, Escola Fábrica, Construção de Escola e Convênios.	153	5%
PROINFO, PROUCA, Banda Larga, Tablet Educacional e Computador Interativo	35	1%
FIES	981	32%
SIC e SIGPC	7	0%
Pregão Eletrônico	14	1%
FNDE - Acompanhamento do PAR, Cadastro do órgão, Concurso, Omissão de informação, Movimentação de pessoal, Problemas internos e Irregularidade e abuso na avaliação de desempenho.	42	1%
Improbidade Administrativa	2	0%
Não compete ao FNDE - PNAES, PSE, Censo Escolar e Transporte de alunos universitários.	406	13%
Agradecimento, crítica, sugestão, solicitação de informação, elogio e reclamação.	215	7%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo evidenciam o quantitativo de demandas em análise por programa.





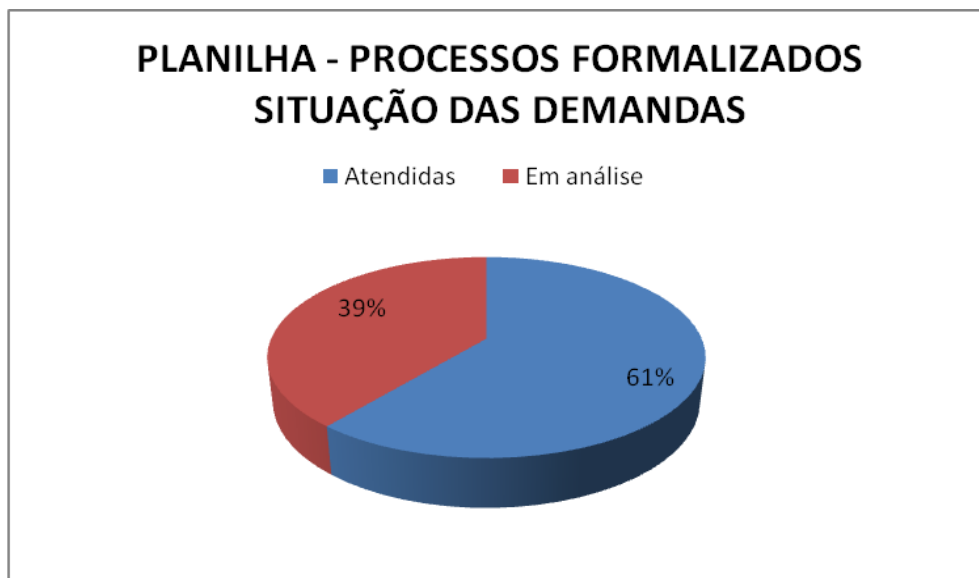
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

PROGRAMAS/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	65	15%
PNATE e Caminho da Escola - Ônibus Escolar, Bicicleta Escolar e Lancha Escolar	23	5%
PNLD e PNBE	5	1%
FUNDEB e FUNDEF	11	3%
PDDE, PDE e Programa Mais Educação	37	9%
BRALF, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado	5	1%
PROINFANCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestifísica, Desativação de Escola, Escola Fábrica, Construção de Escola e Convênios.	19	4%
PROINFO, PROUCA, Banda Larga, Tablet Educacional e Computador Interativo	5	1%
FIES	252	58%
SIC e SIGPC	0	0%
Pregão Eletrônico	8	2%
FNDE - Acompanhamento do PAR, Cadastro do órgão, Concurso, Omissão de informação, Movimentação de pessoal, Problemas internos e Irregularidade e abuso na avaliação de desempenho.	2	1%
Improbidade Administrativa	1	0%
Não compete ao FNDE - PNAES, PSE, Censo Escolar e Transporte de alunos universitários.	0	0%
Agradecimento, crítica, sugestão, solicitação de informação, elogio e reclamação.	0	0%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela demonstram a situação das demandas formalizadas nesta Autarquia.

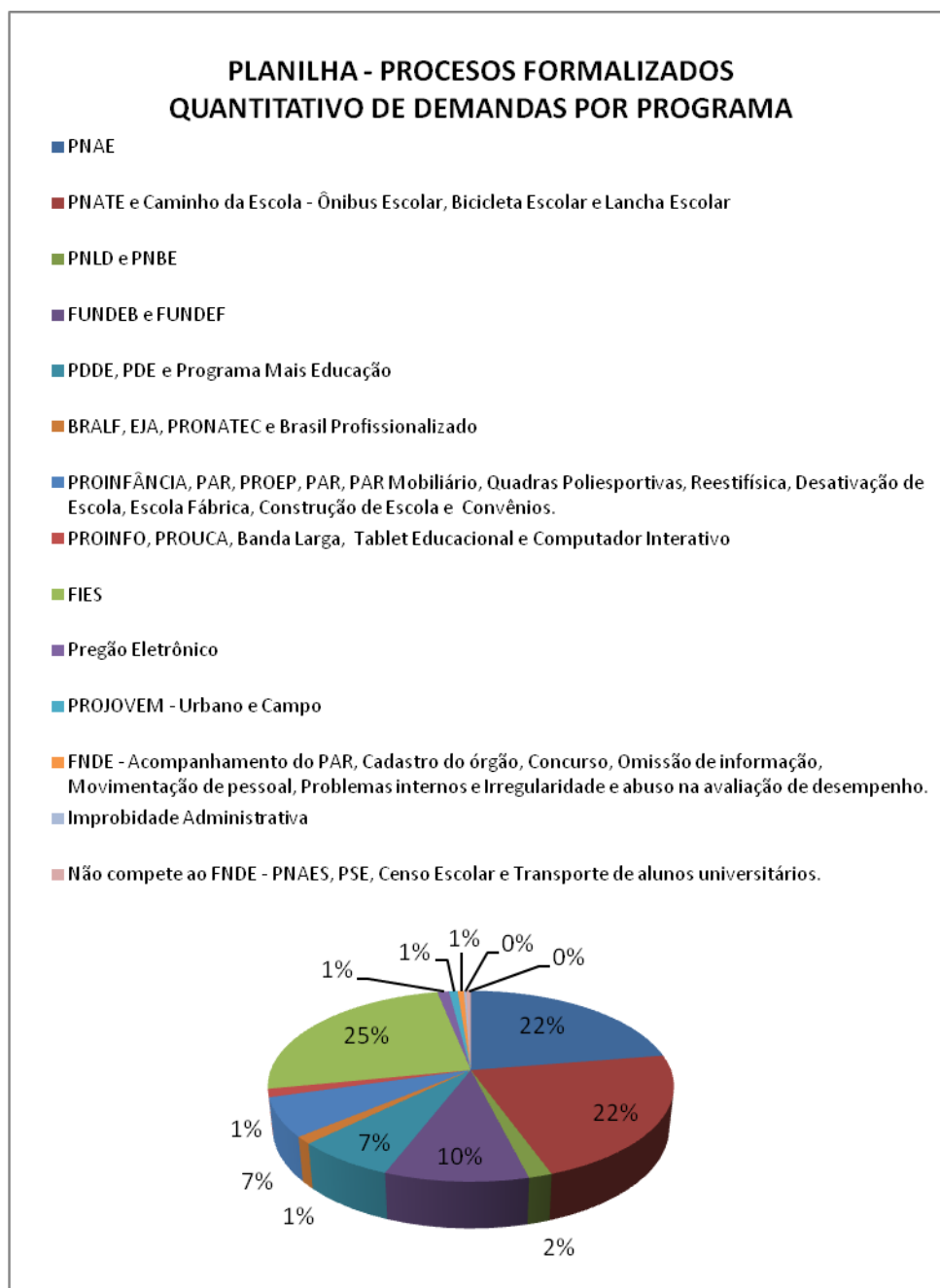


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	834	61%
Em análise	535	39%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

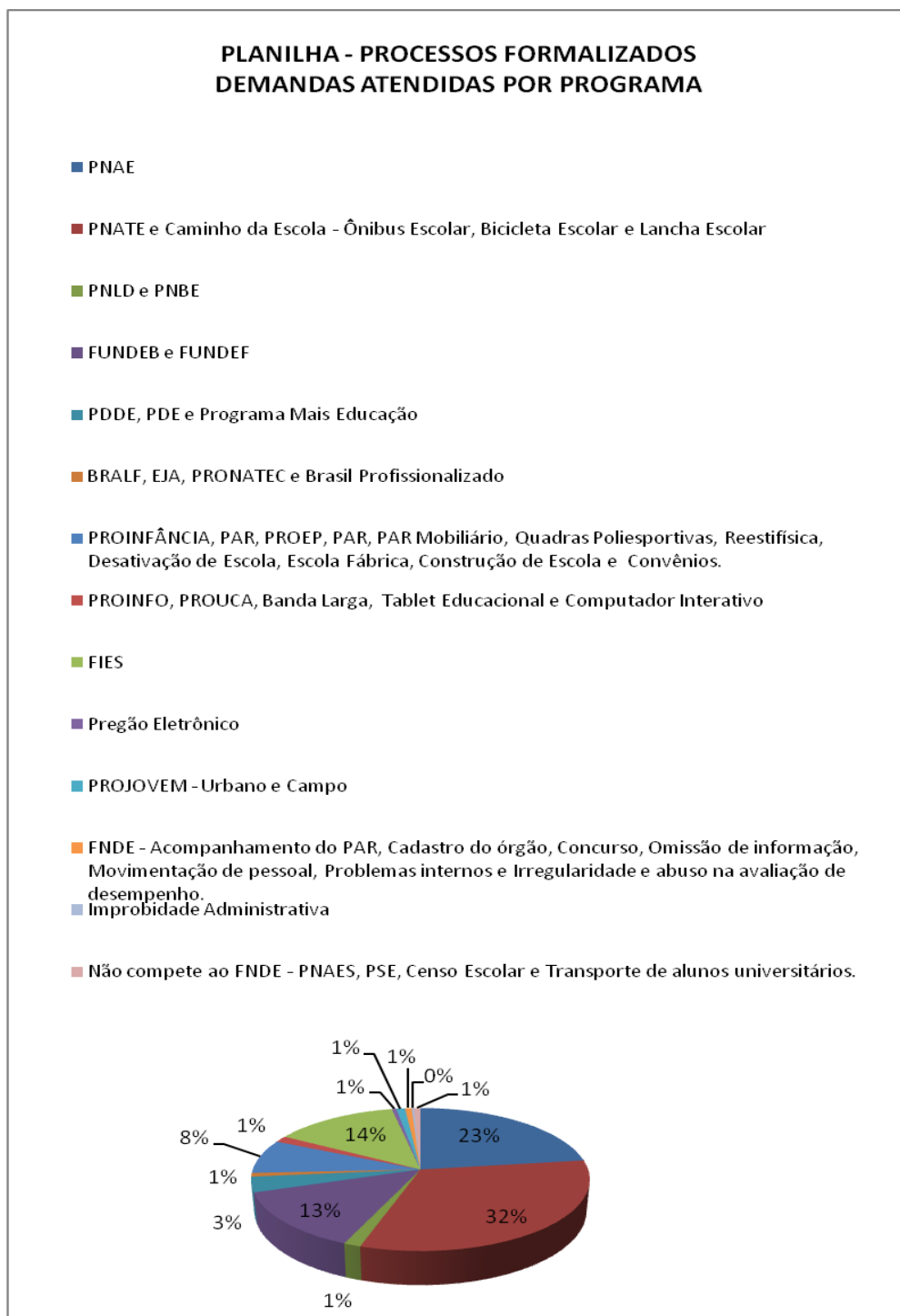
➤ Gráfico abaixo evidencia o quantitativo das demandas recebidas e formalizadas por programa.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

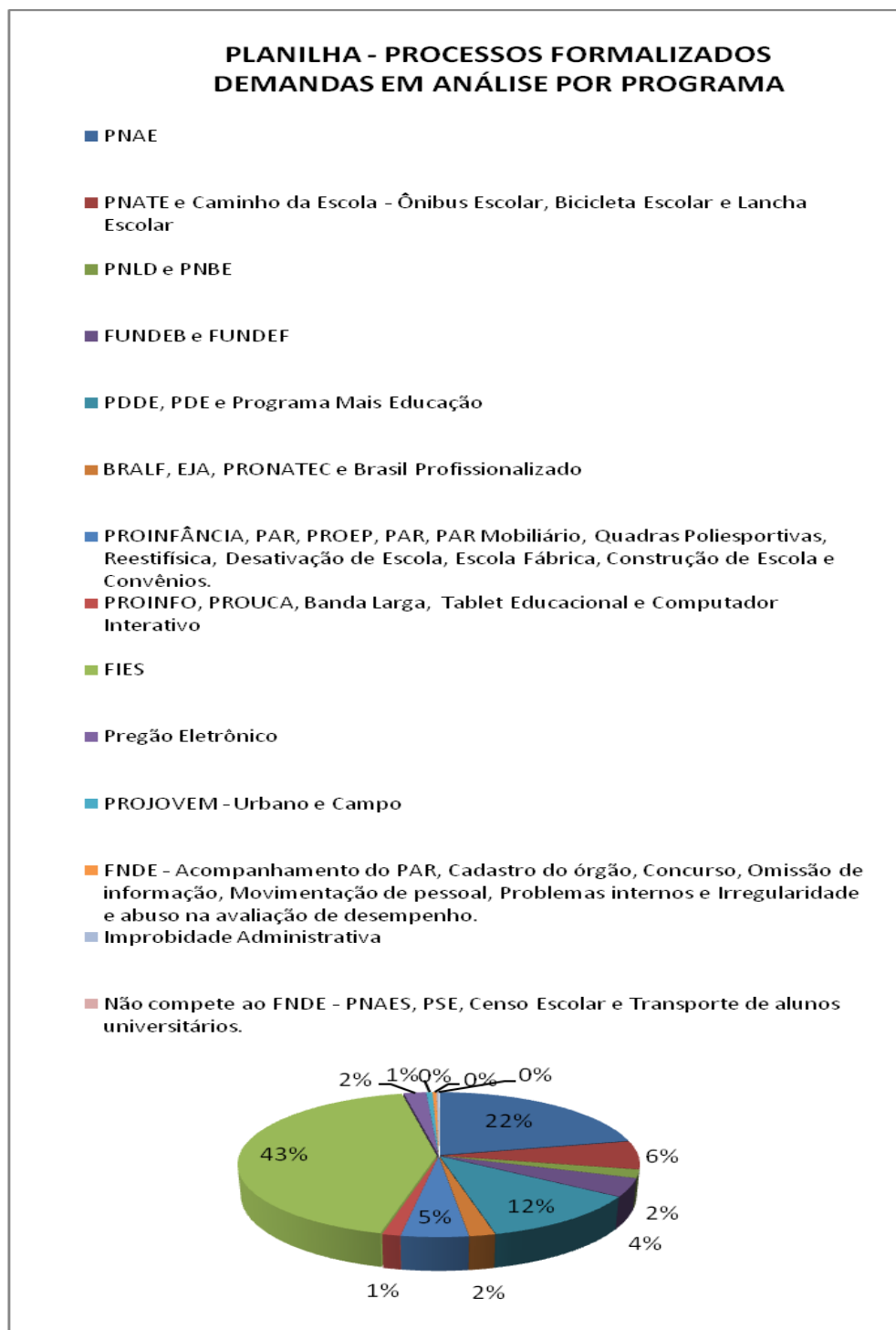
➤ Gráfico abaixo evidencia as demandas formalizadas e atendidas por programa.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico demonstra as demandas formalizadas que se encontram em análise por programa.

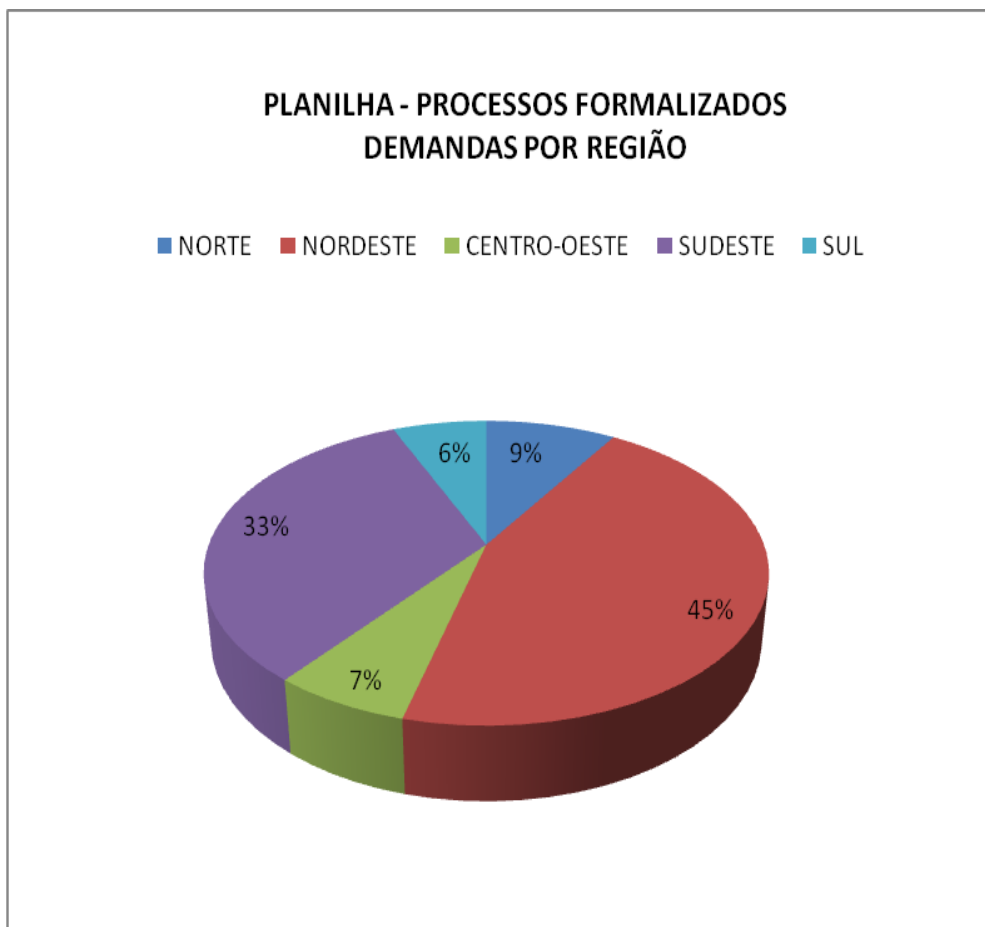






**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela demonstram as demandas recebidas e formalizadas, discriminadas por região.

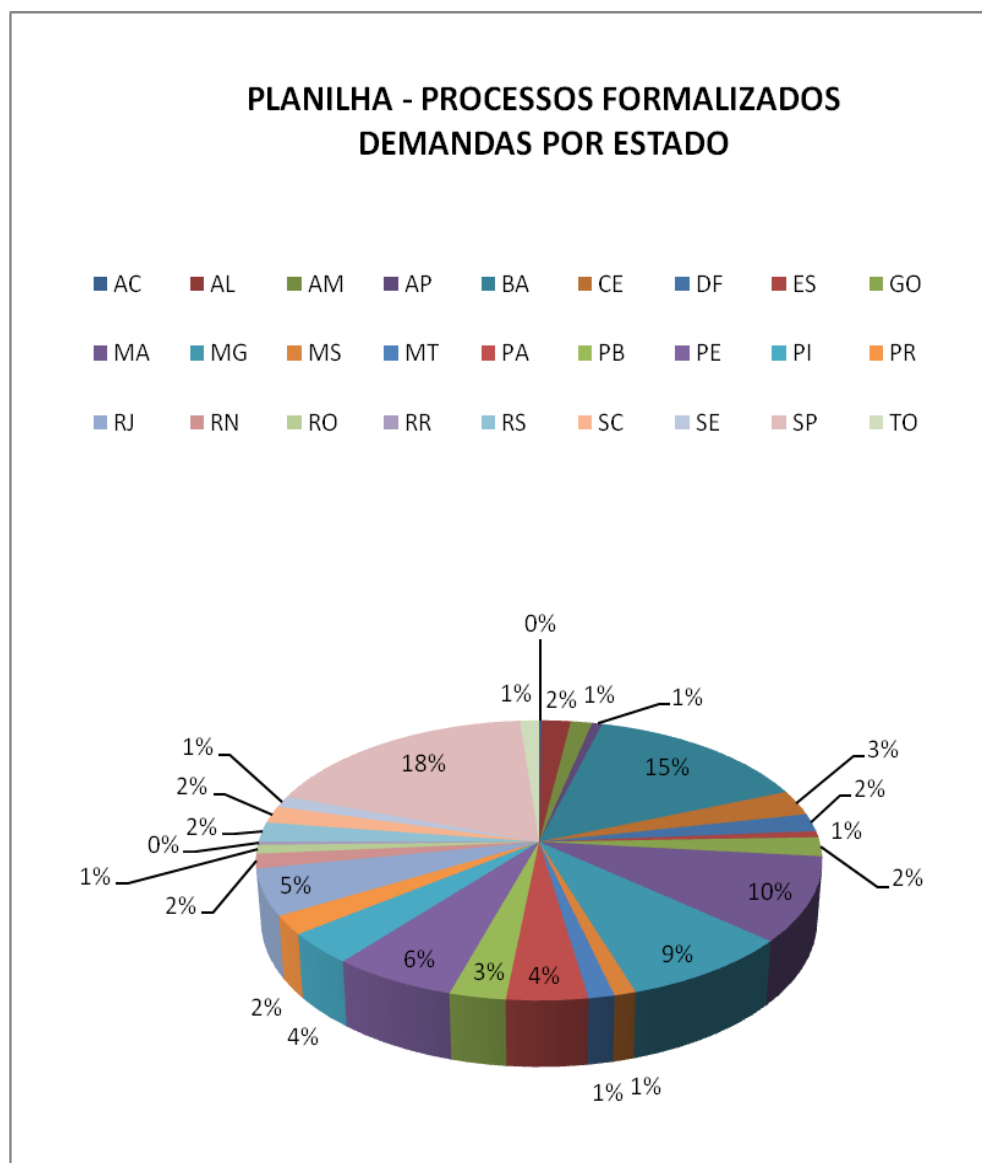


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	122	45%
NORDESTE	617	9%
CENTRO-OESTE	91	6%
SUDESTE	451	33%
SUL	88	7%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

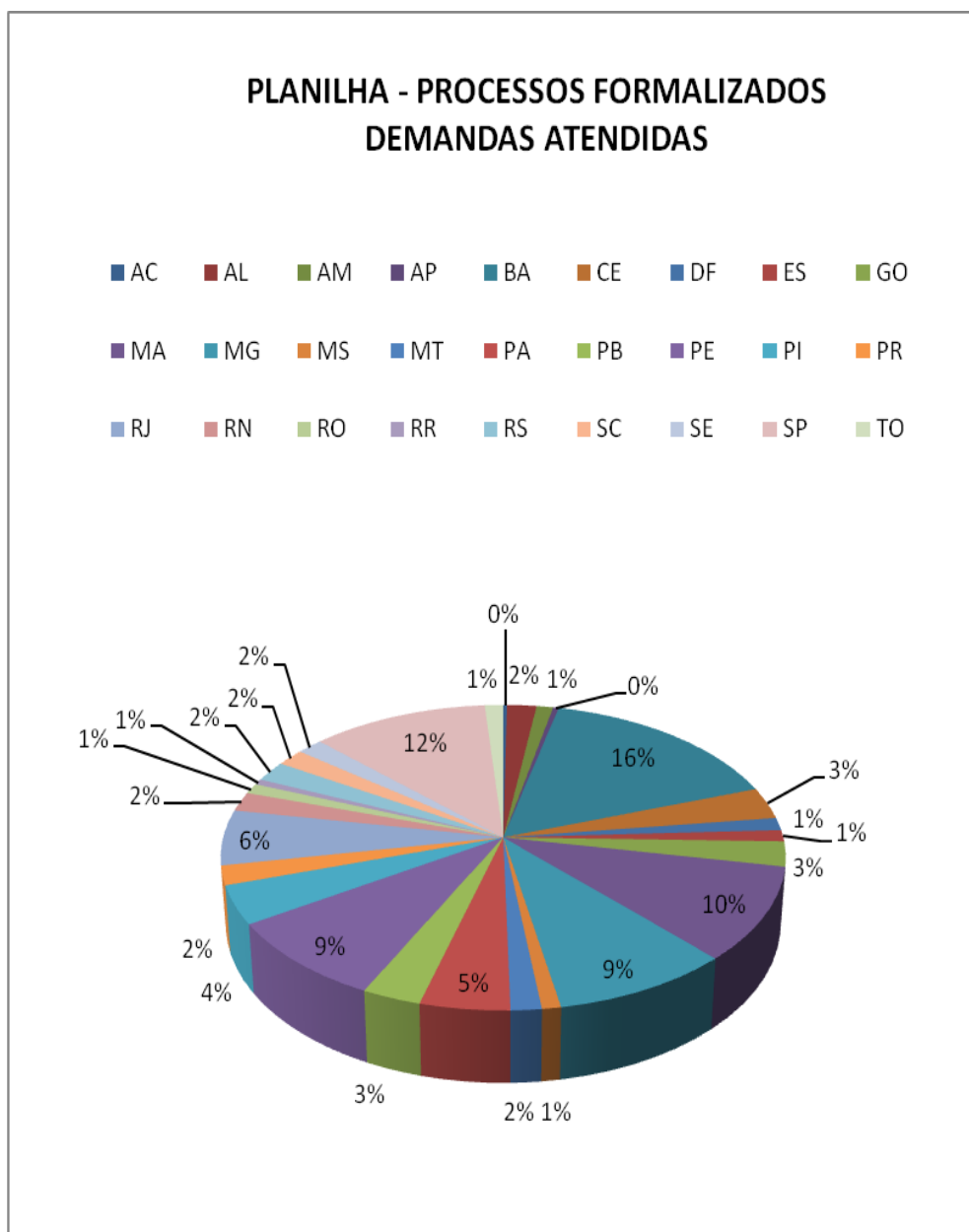
- Gráfico demonstra as demandas formalizadas listadas por estados.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

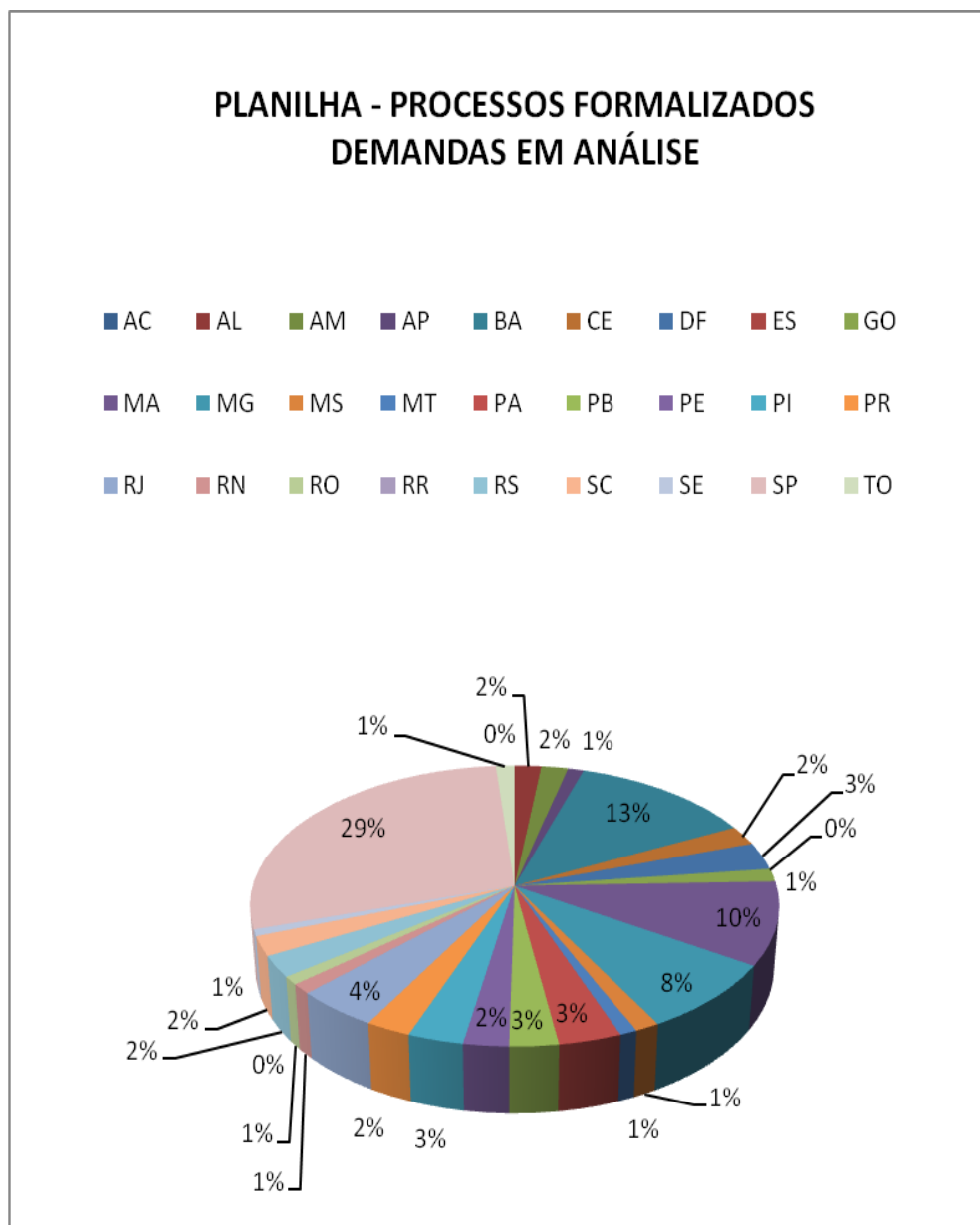
➤ Gráfico demonstra as demandas formalizadas e atendidas discriminadas por estados.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

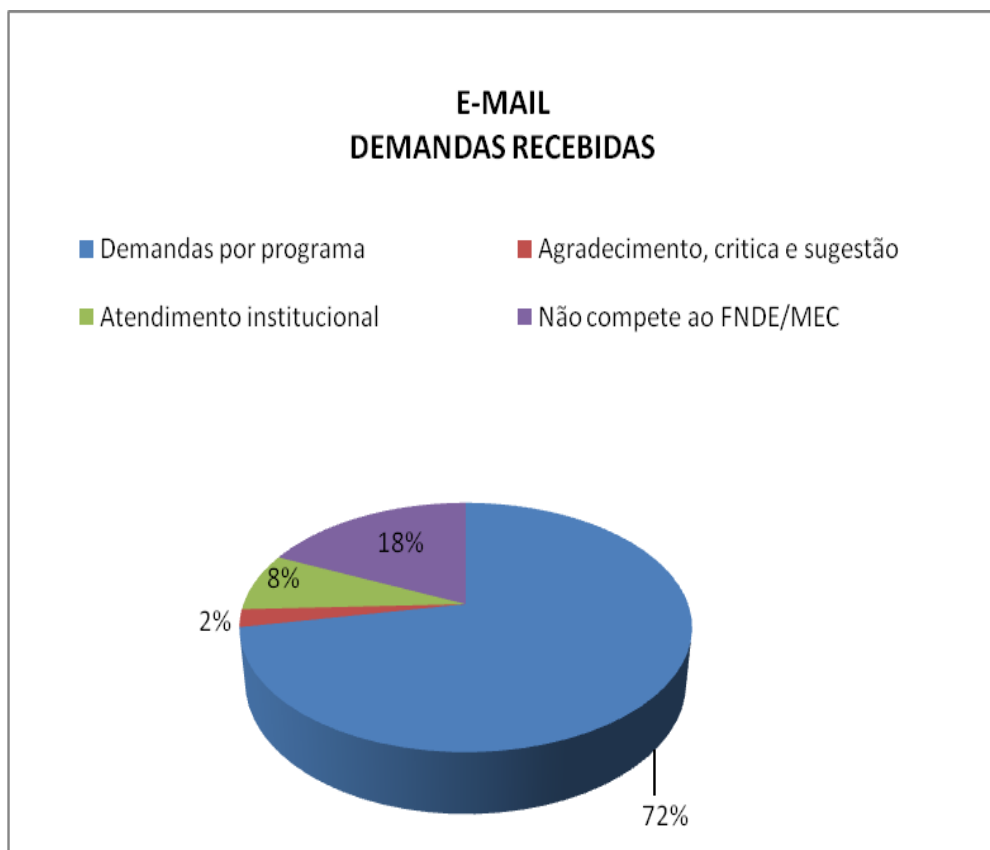
➤ Gráfico ilustra as demandas formalizadas, em análise, distinguidas por estados.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráficos e tabela abaixo ilustram as demandas recebidas e atendidas por meio do Correio Eletrônico.



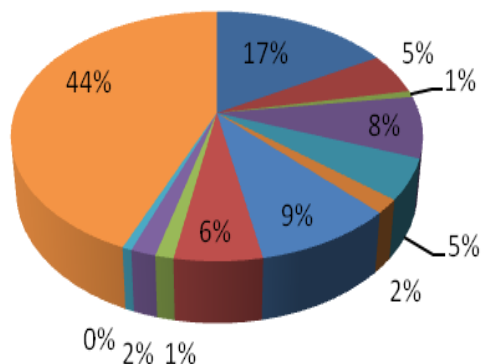
TIPO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Demandas por programa	1574	72%
Agradecimento, crítica e sugestão	50	2%
Atendimento institucional	165	8%
Não compete ao FNDE/MEC	396	18%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

**E-MAIL**  
**QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PROGRAMA**

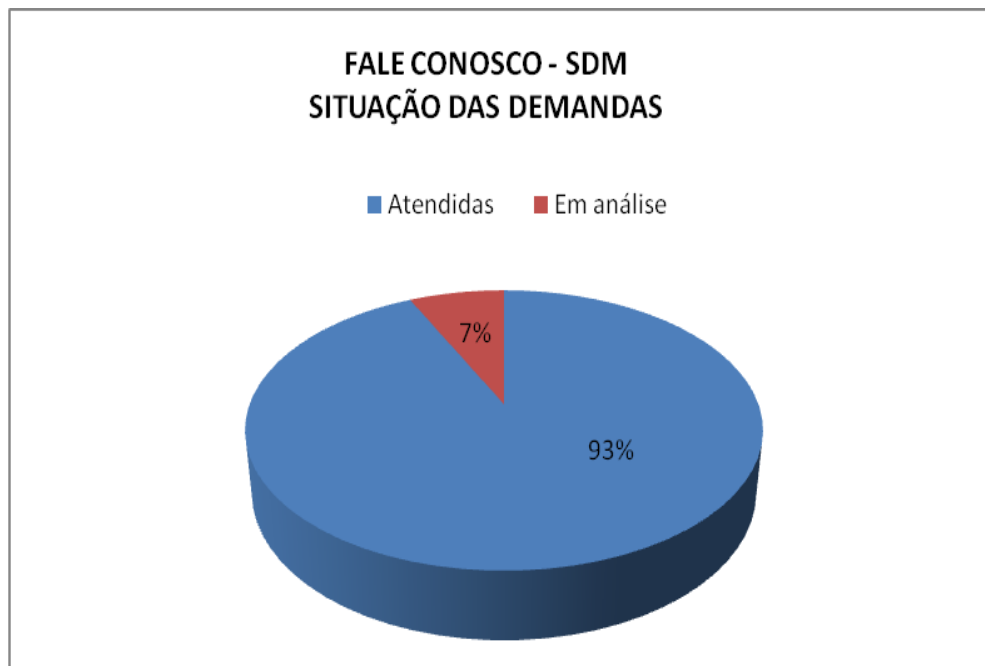
- PNAE
- PNATE
- PNBE e PNLD
- FUNDEB e FUNDEF
- PDDE, MAIS EDUCAÇÃO e PDE
- BRALF e EJA
- PRONATEC, PNAIC, PET e Bolsas auxílio.
- PROEP, PROINFÂNCIA, PAR, PAC 2, Reestifísica, Projovem Urbano/Campo, Quadras Poliesportivas e Caminho da Escola e Convênios
- PROUCA, PROINFO, Tablet Educacional e Computador Interativo.
- FNDE - Reclamações internas
- Pregão Eletrônico
- FIES





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo demonstram a situação das demandas recebidas por meio do Fale Conosco - SDM.

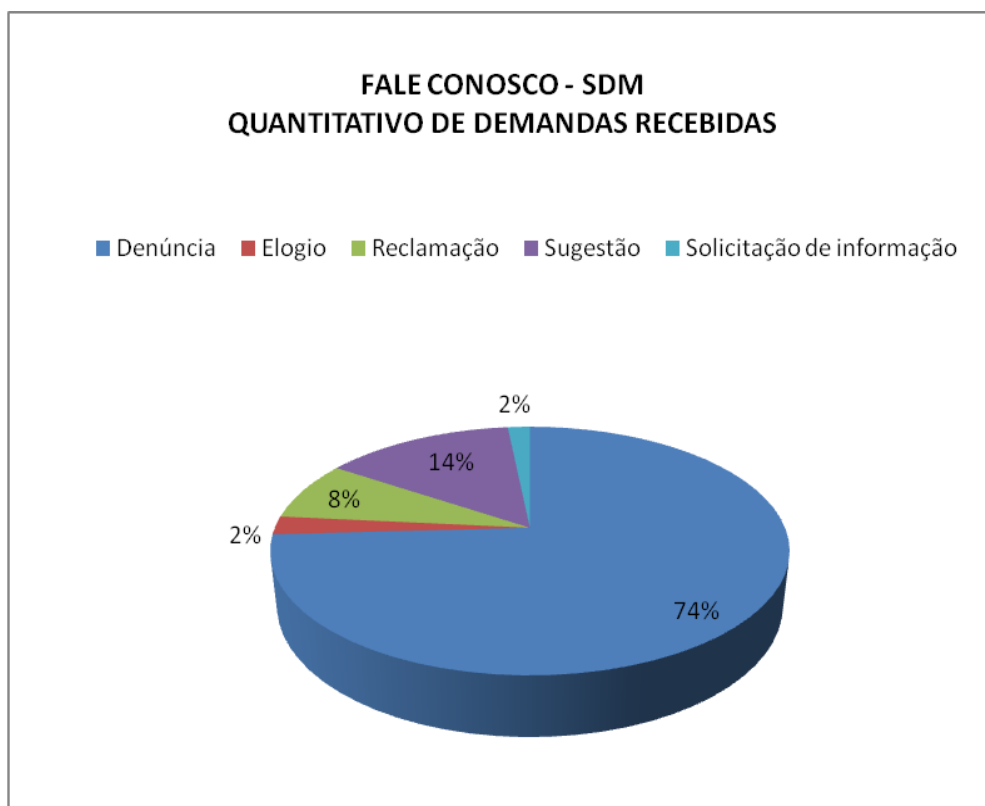


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	902	93%
Em análise	69	7%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo discriminam o tipo das demandas recebidas por meio do Fale Conosco – SDM.



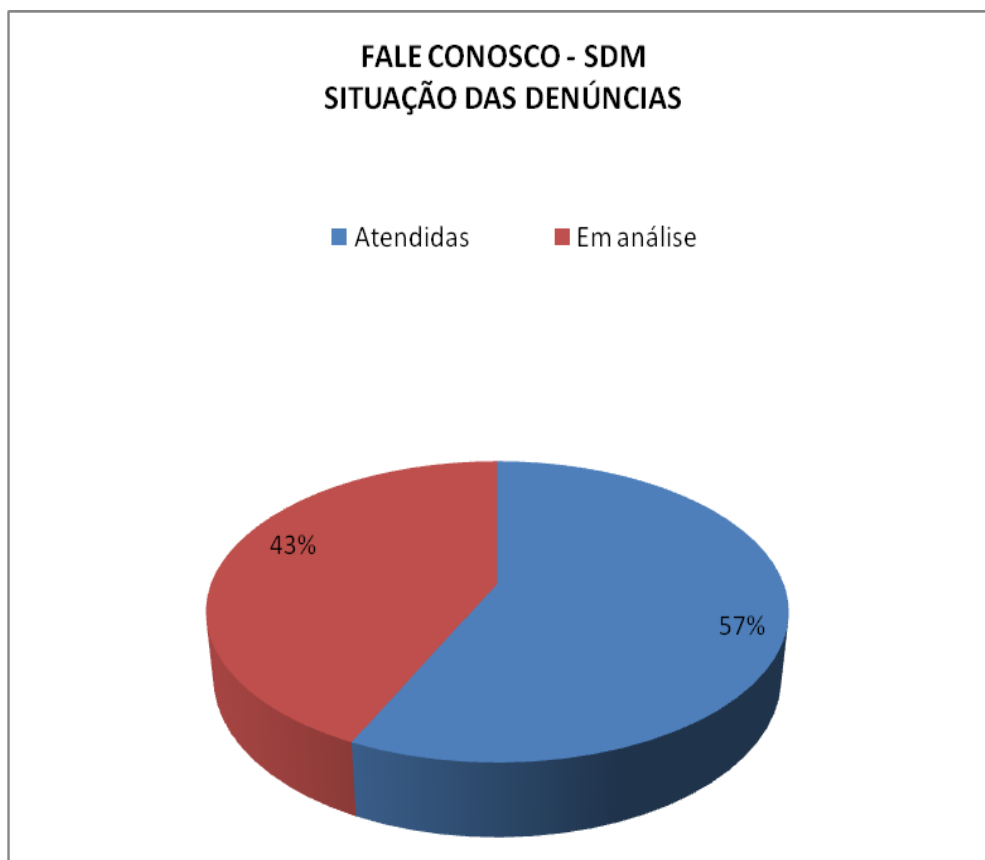
TIPO DE DEMANDA	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Denúncia	720	74%
Elogio	23	2%
Reclamação	75	8%
Sugestão	137	14%
Solicitação de informação	16	2%





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo evidenciam a situação das denúncias recebidas por meio do Fale Conosco – SDM. Ressaltamos que a maioria das demandas em análise são oriundas do Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior - FIES, ficando a Ouvidoria dependente da análise dos processos pelas áreas fins do FNDE.

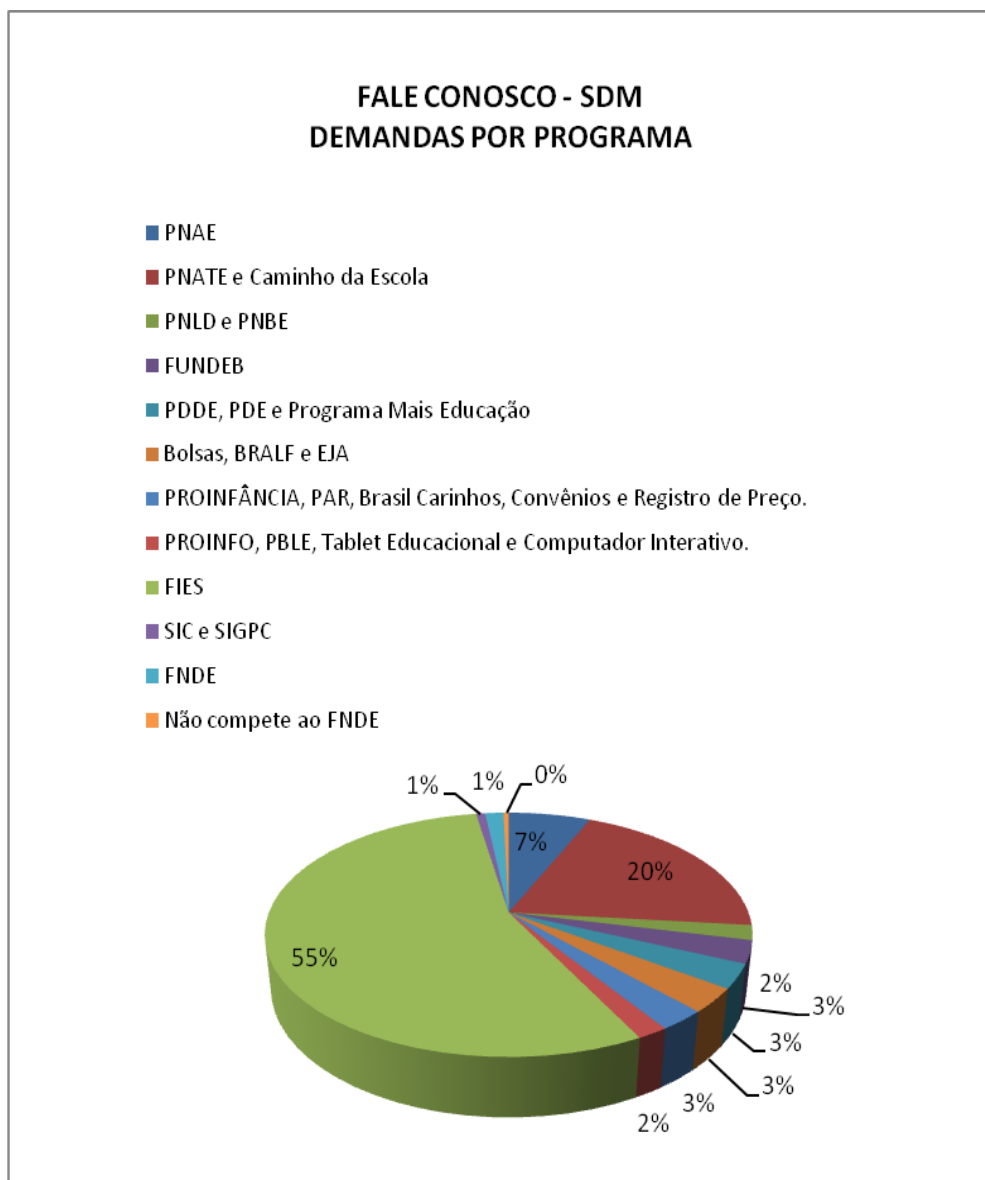


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	410	57%
Em análise	310	43%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

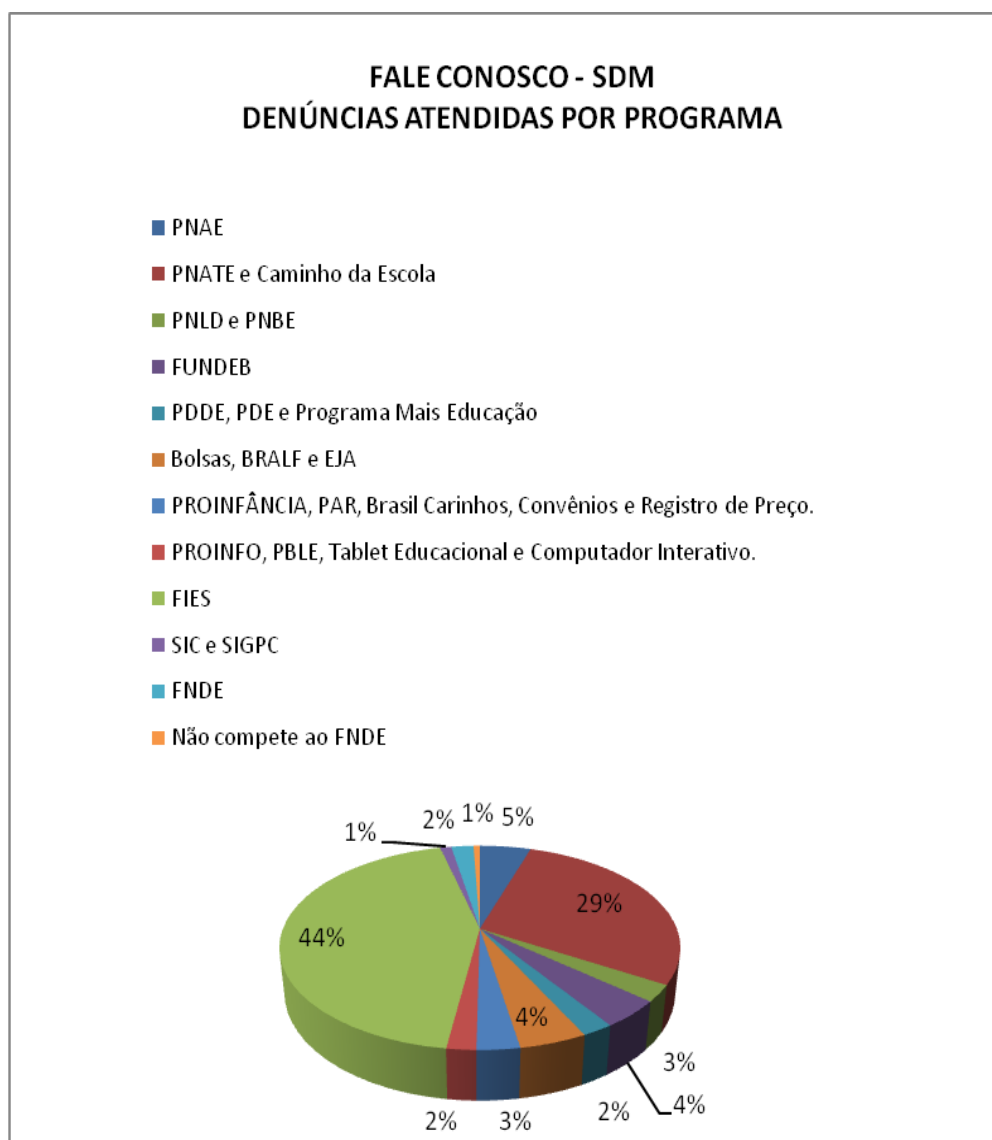
➤ Gráfico abaixo demonstra o quantitativo das denúncias recebidas, por programa, através do Fale Conosco – SDM.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

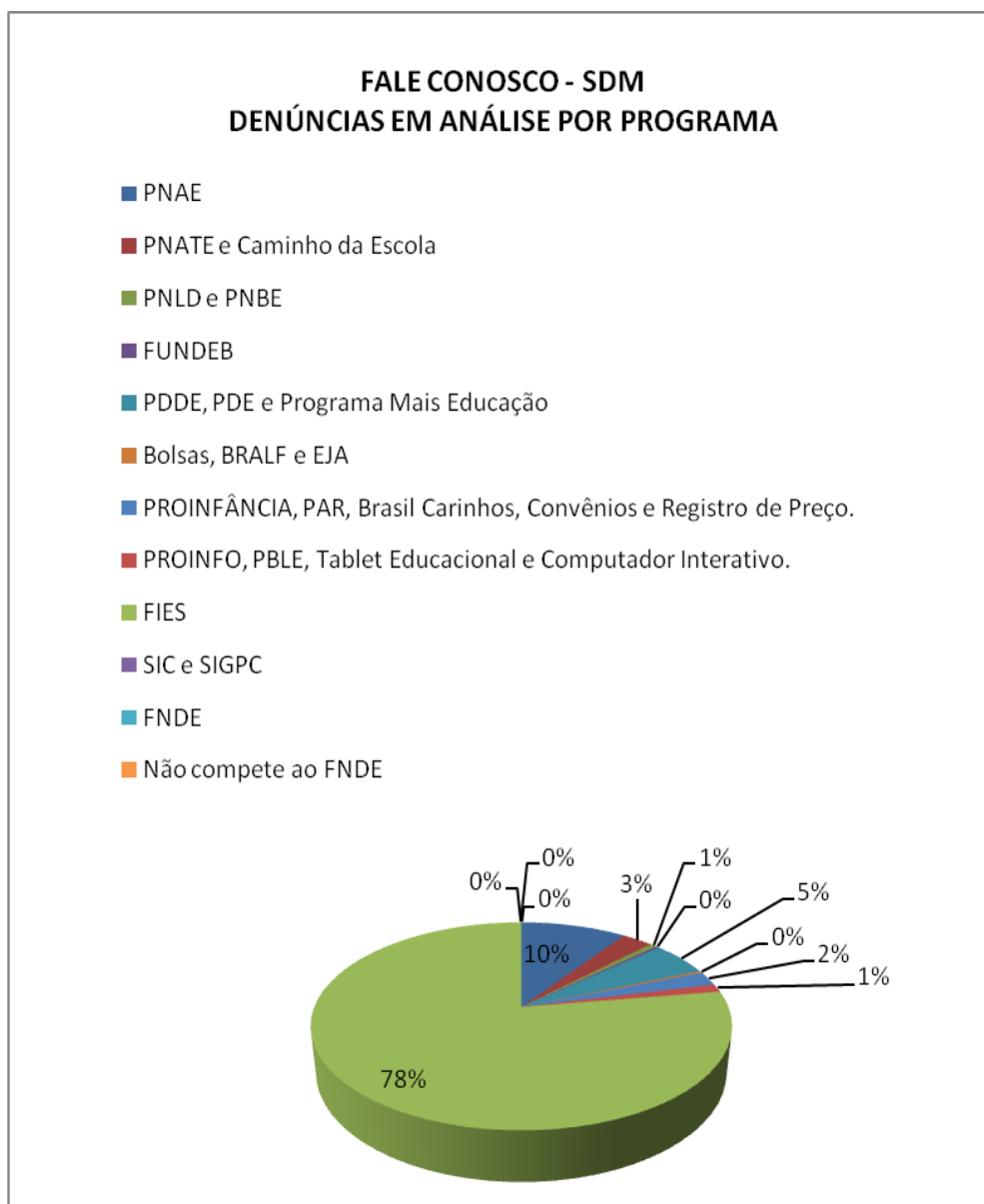
➤ Gráfico abaixo ilustra as denúncias atendidas por programa e recebidas por meio do Fale Conosco – SDM.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

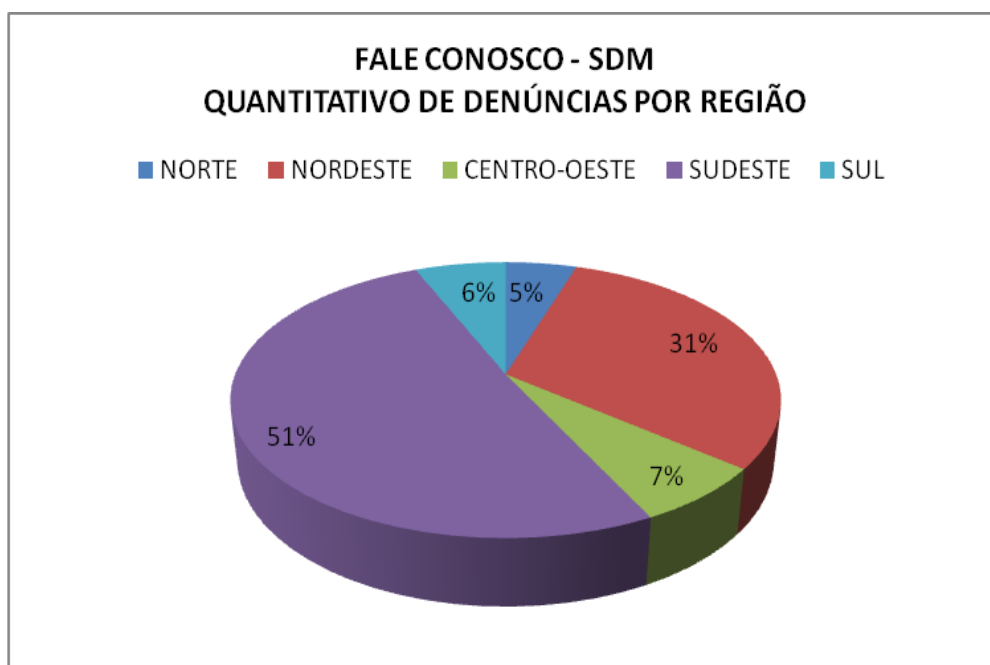
➤ Gráfico abaixo discrimina as denúncias em análise por programa e recebidas por meio do Fale Conosco – SDM.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico e tabela abaixo evidenciam as demandas recebidas, por meio do Fale Conosco – SDM, por região.

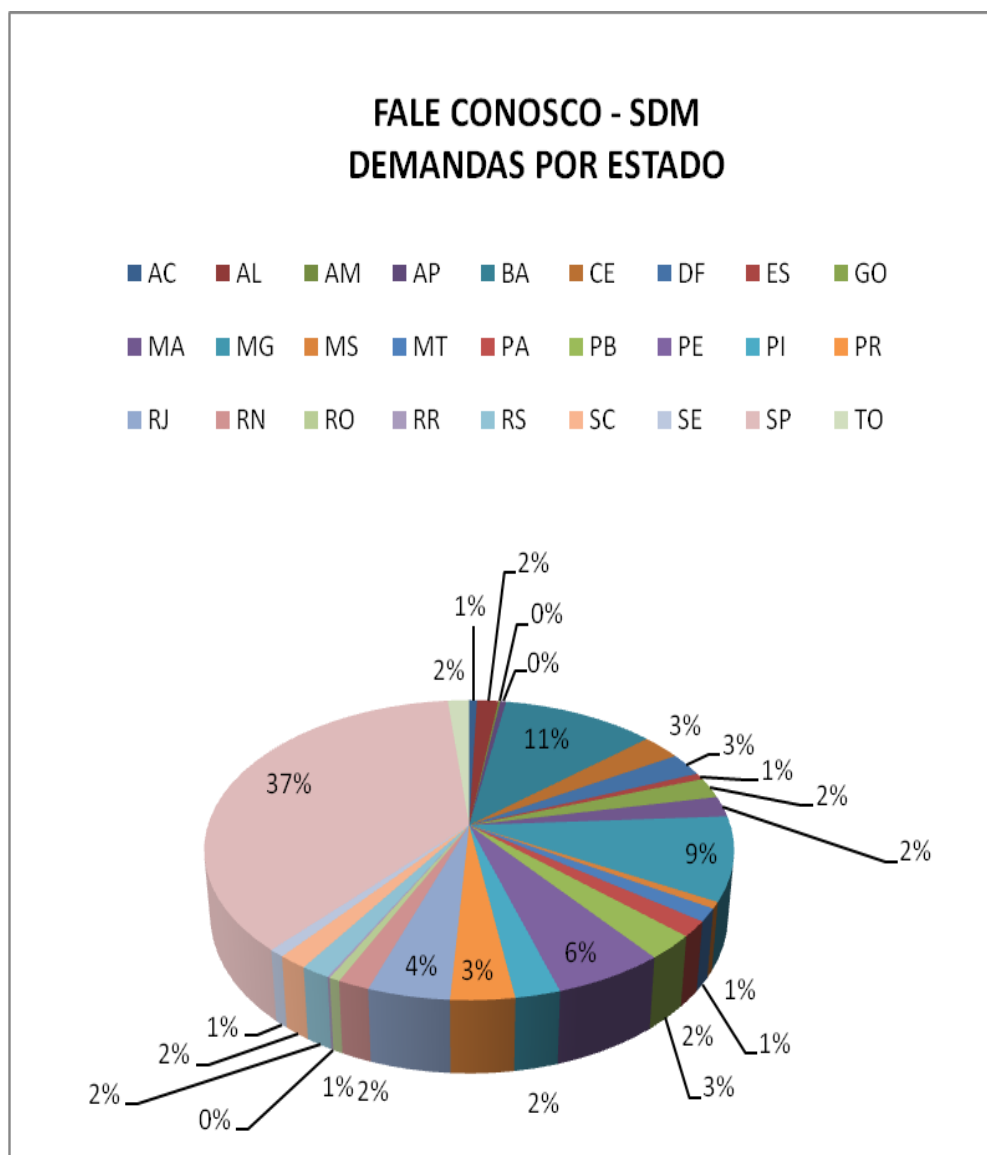


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	36	5%
NORDESTE	222	31%
CENTRO-OESTE	49	7%
SUDESTE	367	51%
SUL	46	6%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

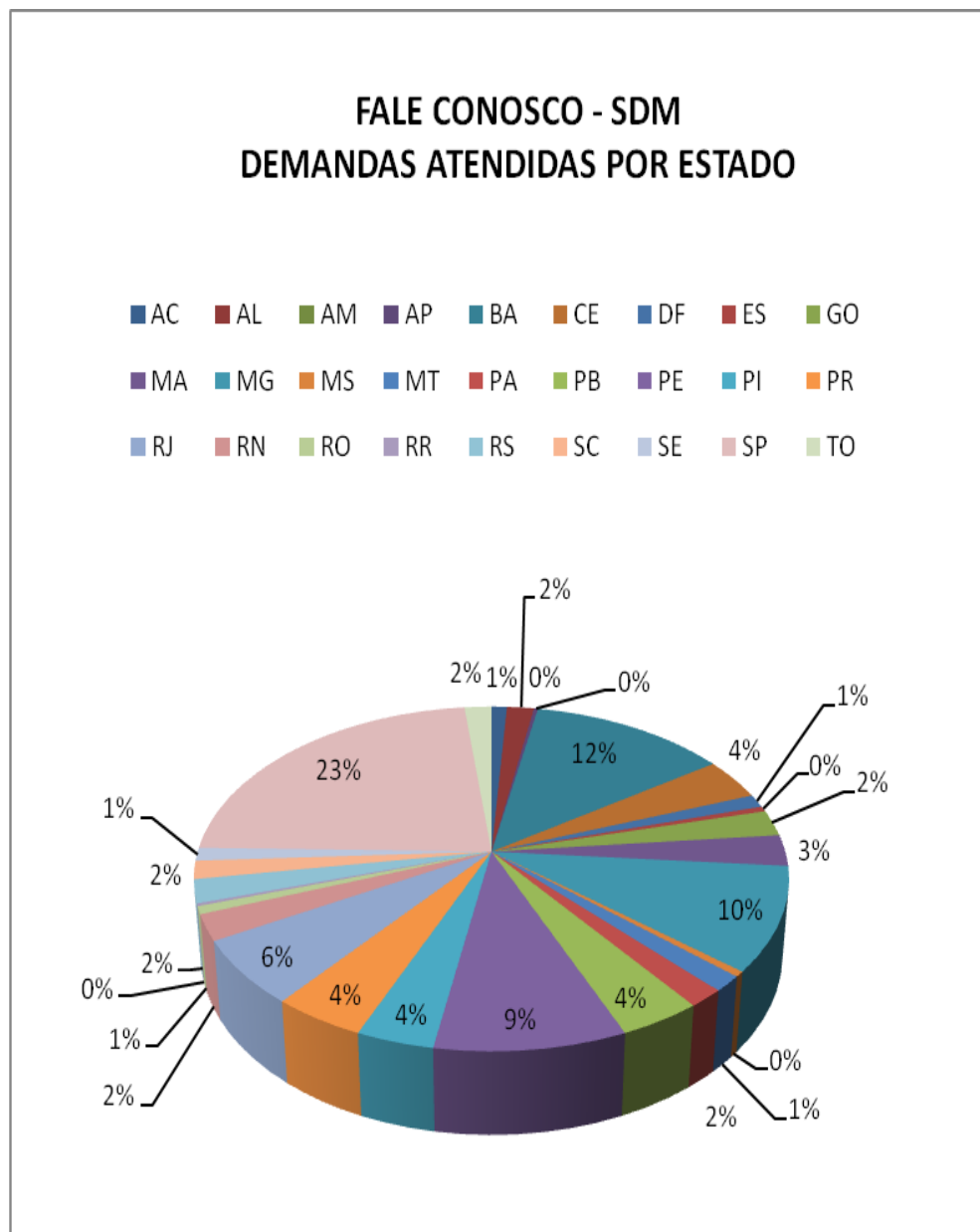
➤ Gráfico abaixo destaca as demandas recebidas, por meio do Fale Conosco – SDM, listadas por estado.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

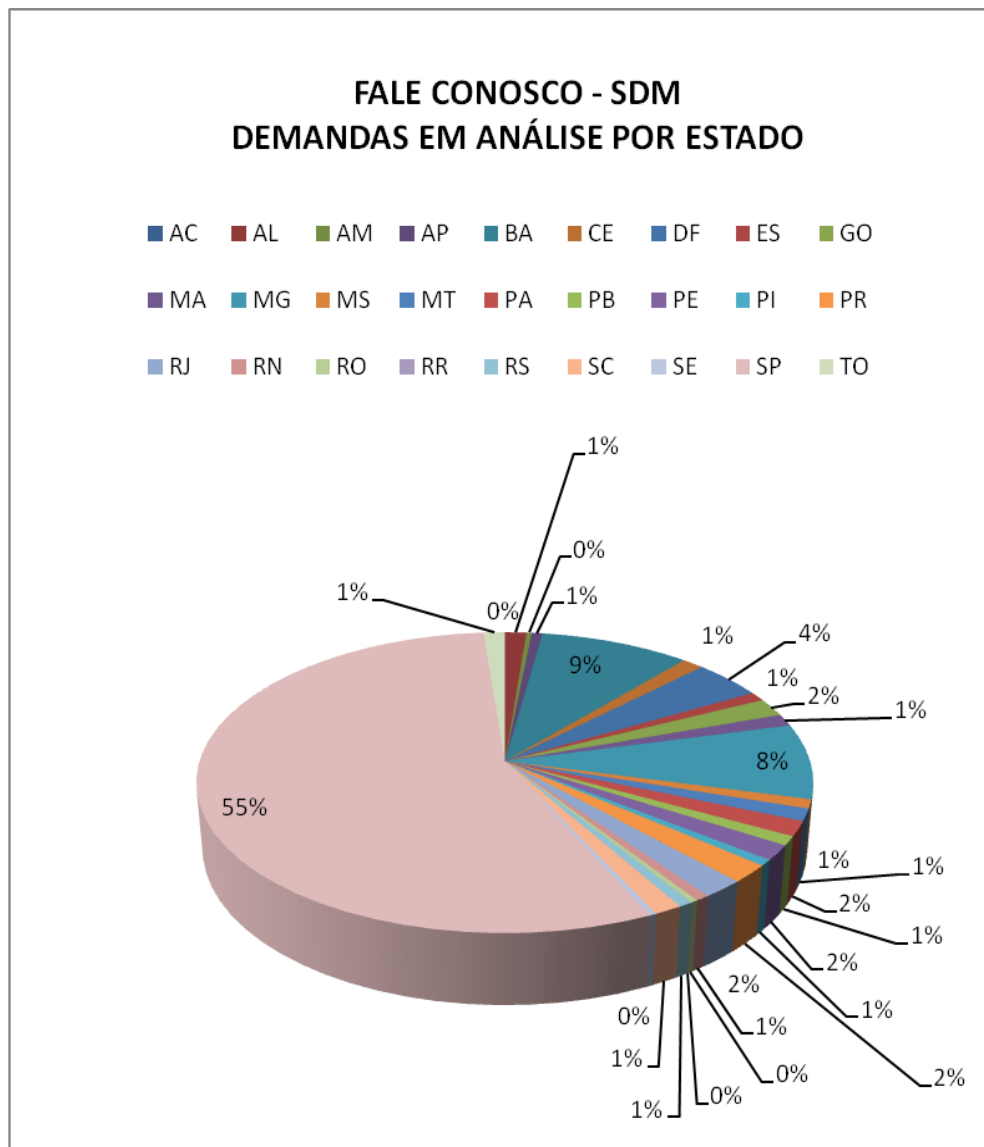
➤ Gráfico relata as demandas atendidas e discriminadas por estado, recebidas através do Fale Conosco - SDM.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

➤ Gráfico abaixo ilustra as demandas em análise distinguidas por estados, recebidas através do Fale Conosco - SDM.







**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE**  
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF  
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: [ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)

### **Conclusão**

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.