



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

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

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

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

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

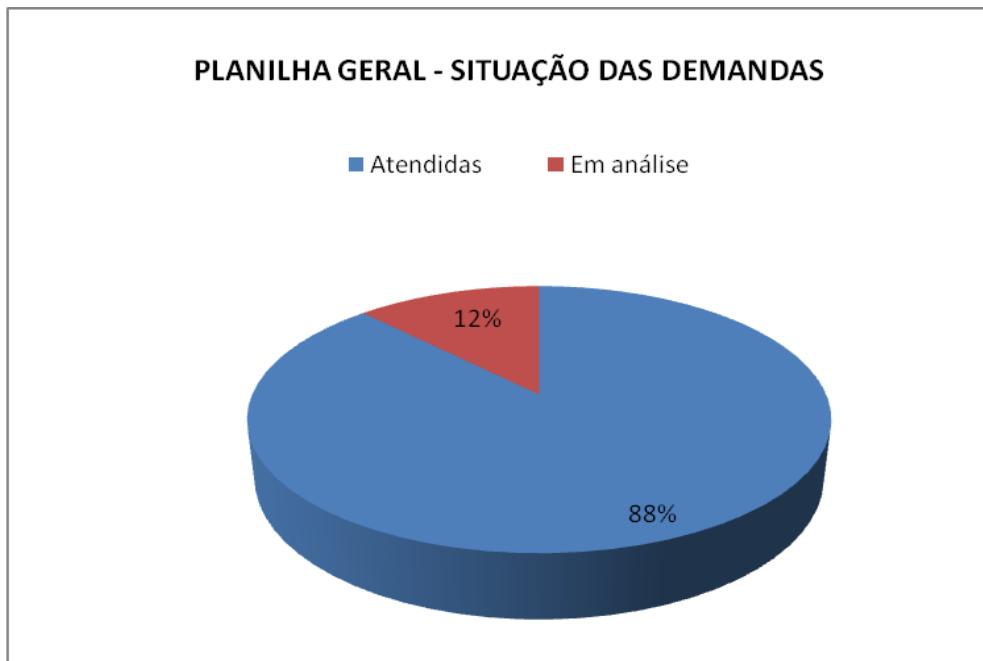
- Pregões eletrônicos;
- Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC);
- Programa Caminho da Escola;
- Programa um Computador por Aluno (PROUCA);
- Programa Nacional de Tecnologia Educacional (PROINFO);
- Tablet Educacional e Computador Interativo;
- PAR – Plano de Ações Articuladas;
- 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

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

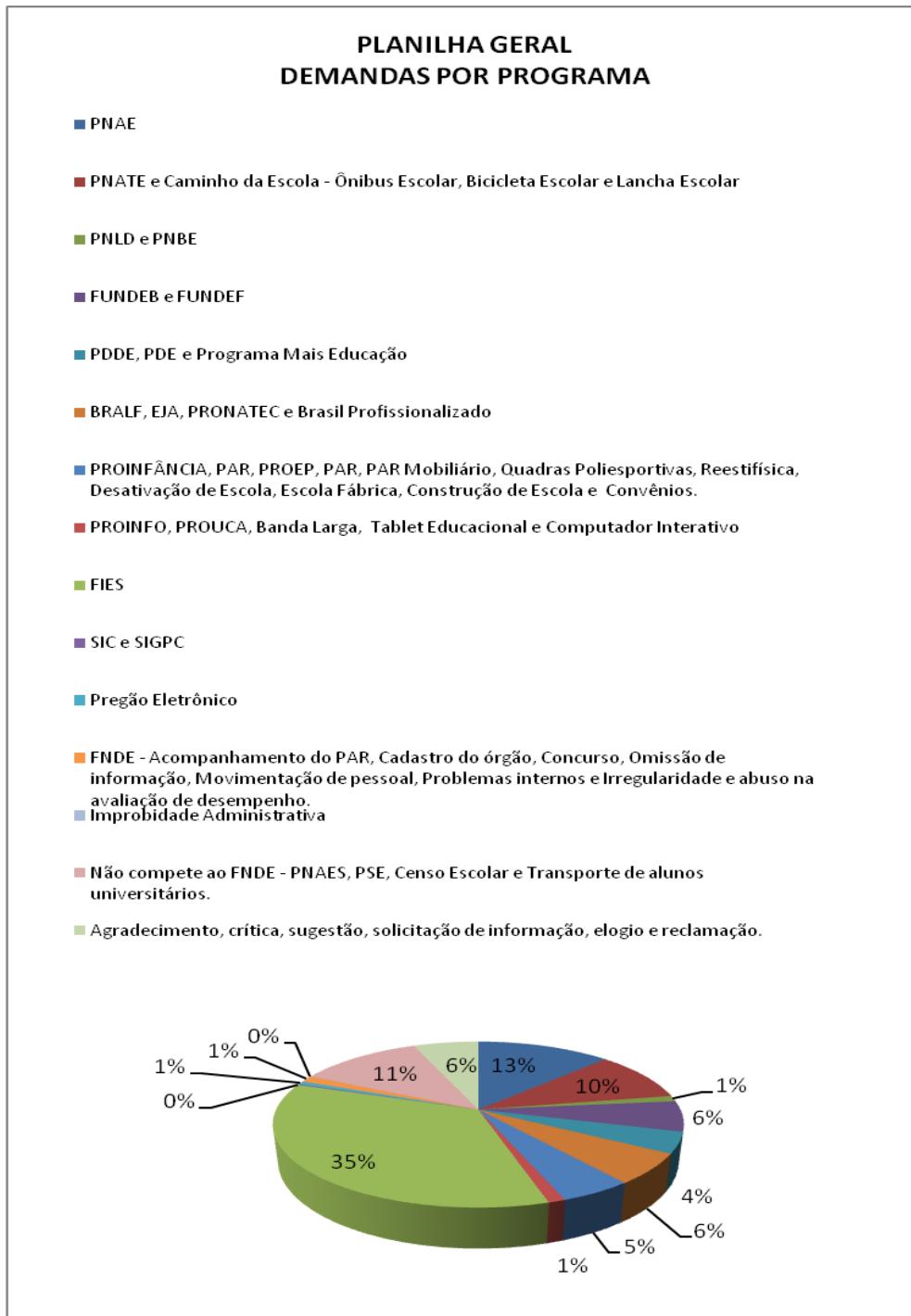


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	3098	88%
Em análise	433	12%



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

- 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

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, Reestifísica, 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%

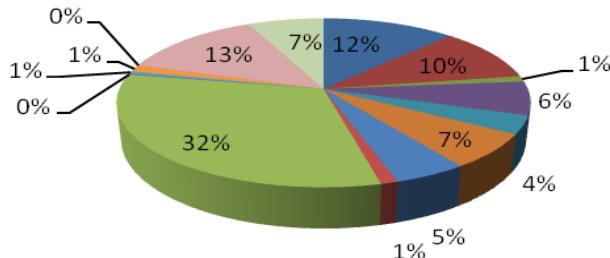


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: ouvidoria@fnde.gov.br

➤ 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
- BRAFL, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado
- PROINFÂNCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestituição, 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

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, Reestifísica, 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%

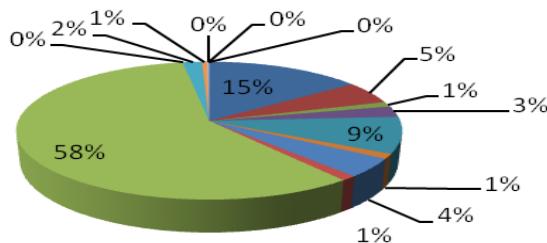


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: ouvidoria@fnde.gov.br

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

PLANILHA GERAL DEMANDAS EM ANÁLISE 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, Reestífisica, 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.





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

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%
PROINFÂNCIA, 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

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



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

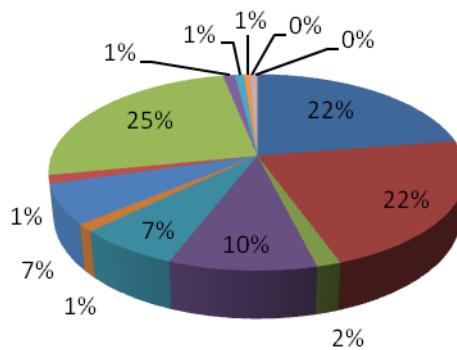


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: ouvidoria@fnde.gov.br

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

PLANILHA - PROCESOS FORMALIZADOS
QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PROGRAMA

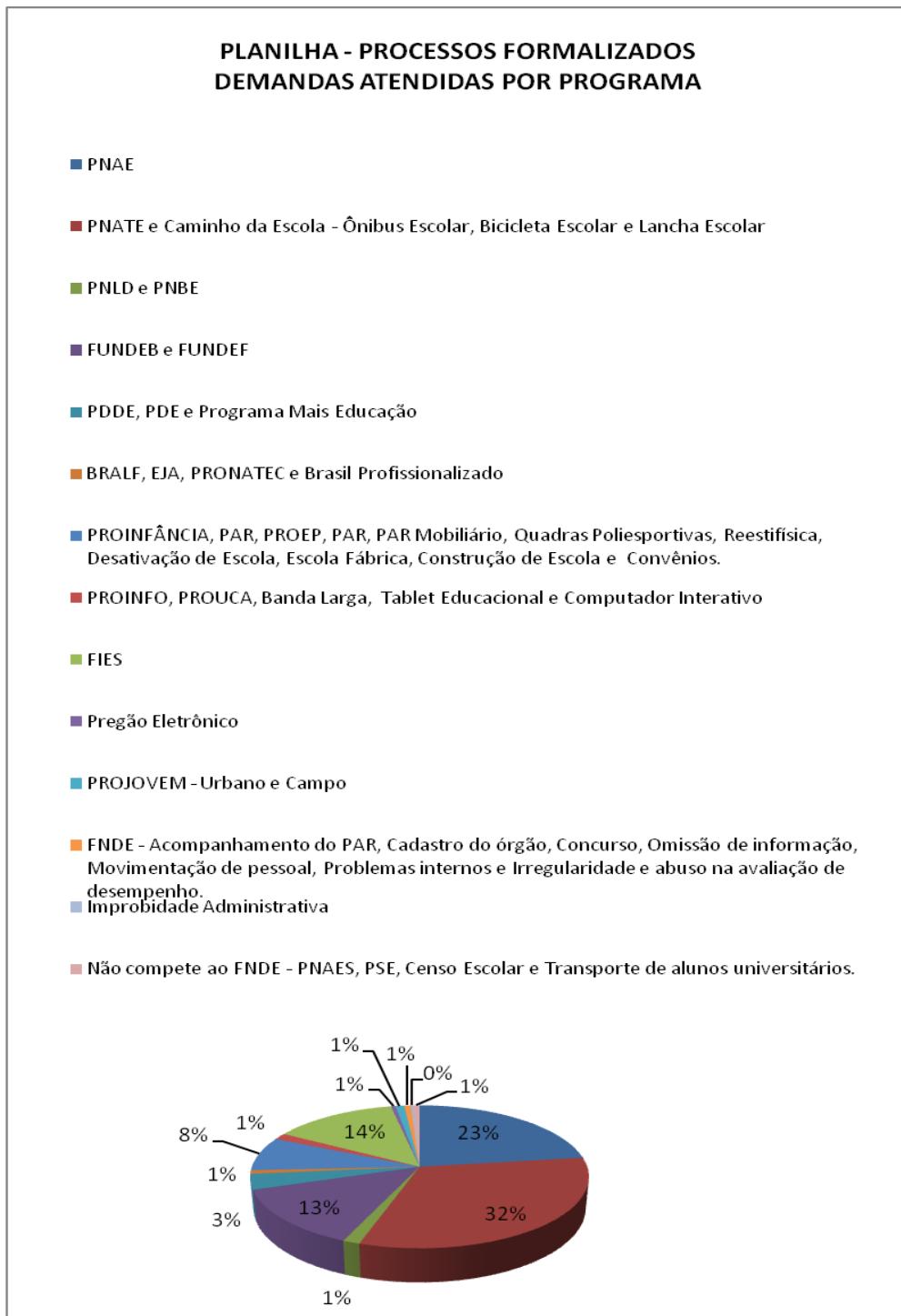
- PNAE
- PNATE e Caminho da Escola - Ônibus Escolar, Bicicleta Escolar e Lancha Escolar
- PNLD e PNBE
- FUNDEB e FUNDEF
- PDDE, PDE e Programa Mais Educação
- BRAFLF, EJA, PRONATEC e Brasil Profissionalizado
- PROINFÂNCIA, PAR, PROEP, PAR, PAR Mobiliário, Quadras Poliesportivas, Reestifísica, Desativação de Escola, Escola Fábrica, Construção de Escola e Convênios.
- PROINFO, PROUCA, Banda Larga, Tablet Educacional e Computador Interativo
- FIES
- Pregão Eletrônico
- PROJOVEM - Urbano e Campo
- 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.





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

➤ 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

➤ 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

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

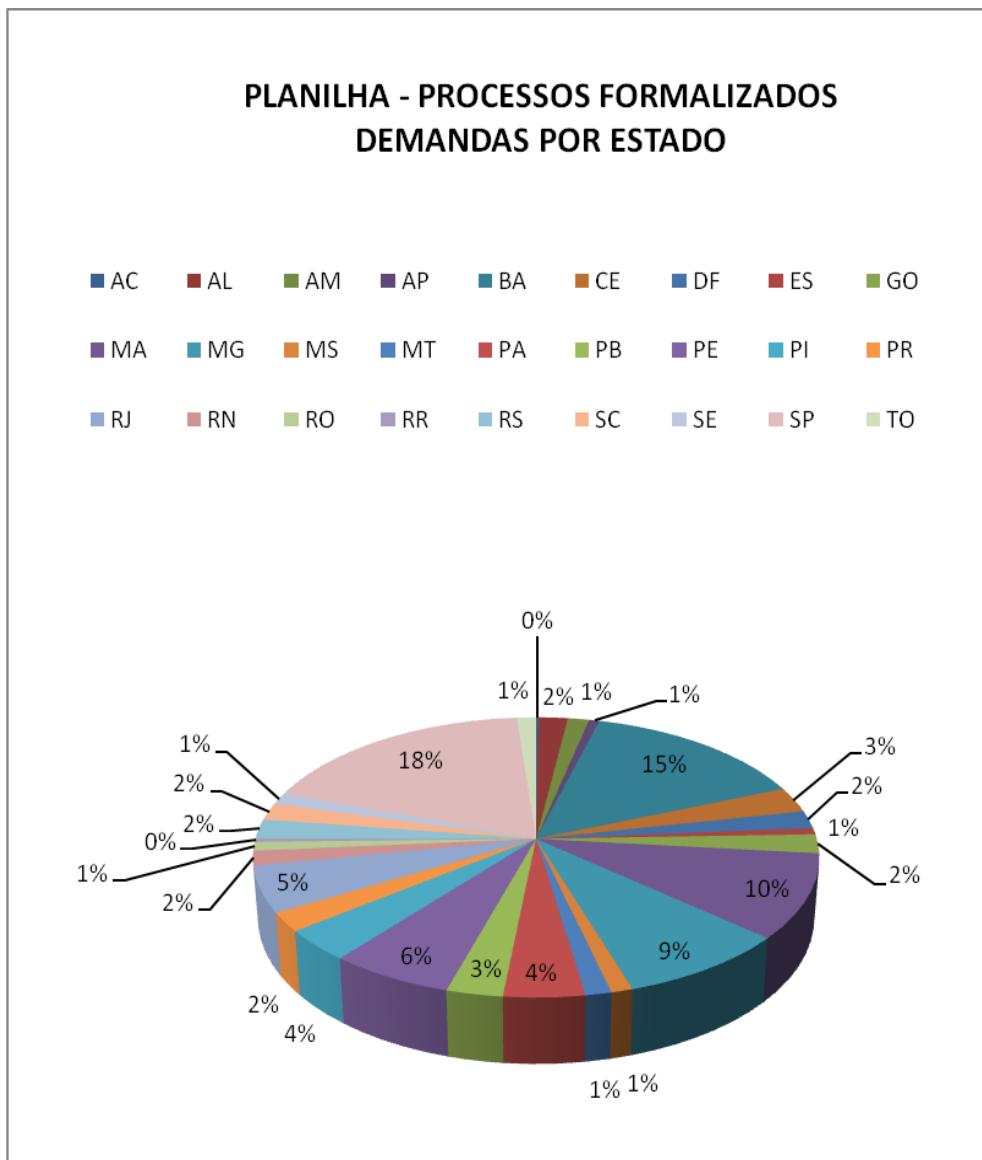


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	122	9%
NORDESTE	617	45%
CENTRO-OESTE	91	6%
SUDESTE	451	33%
SUL	88	7%



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

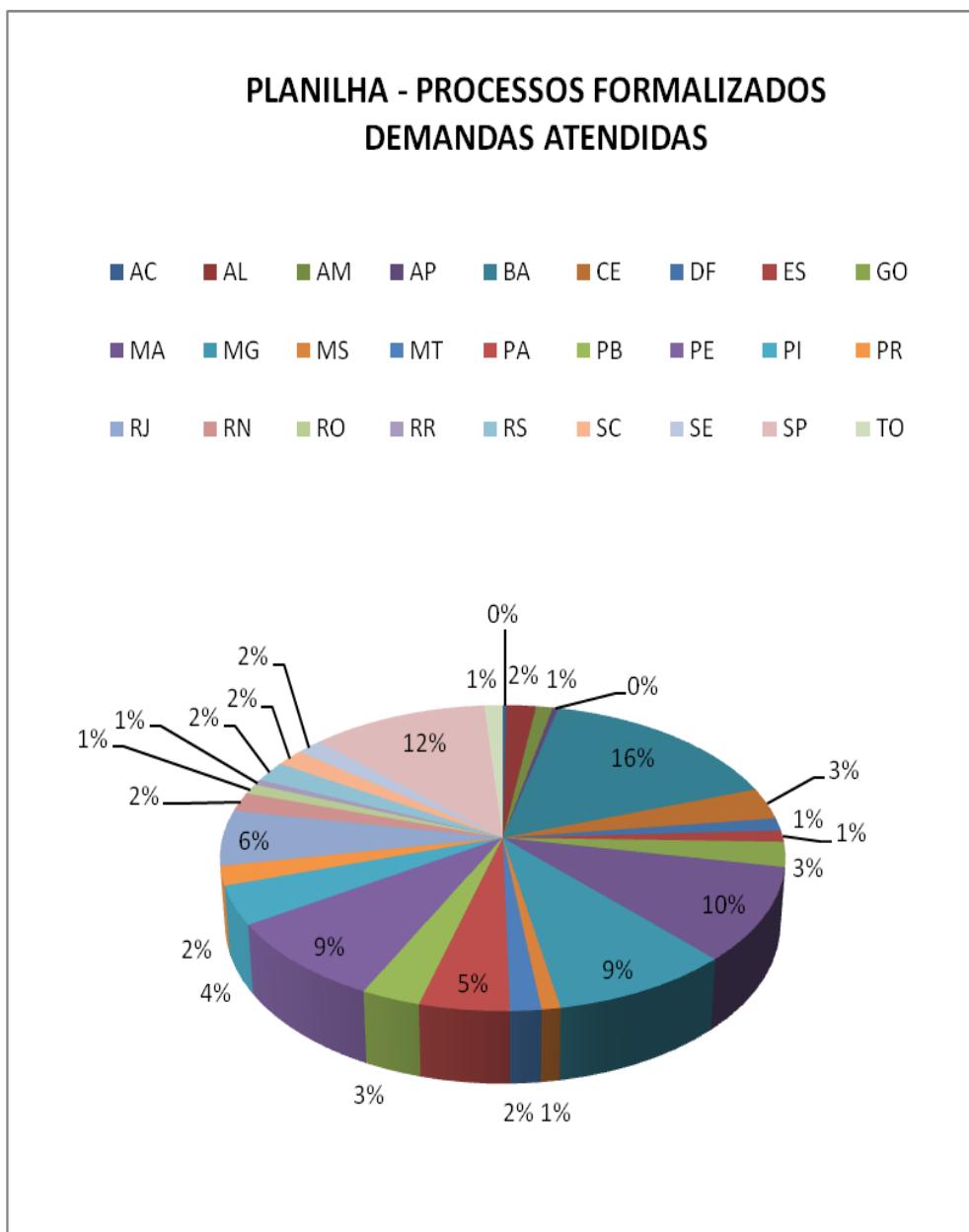
- Gráfico demonstra as demandas formalizadas listadas por estados.





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

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



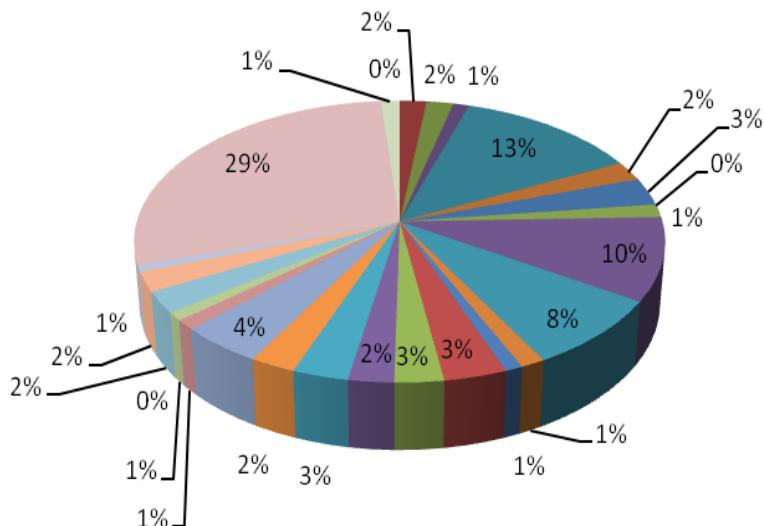


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE
SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: ouvidoria@fnde.gov.br

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

PLANILHA - PROCESSOS FORMALIZADOS
DEMANDAS EM ANÁLISE

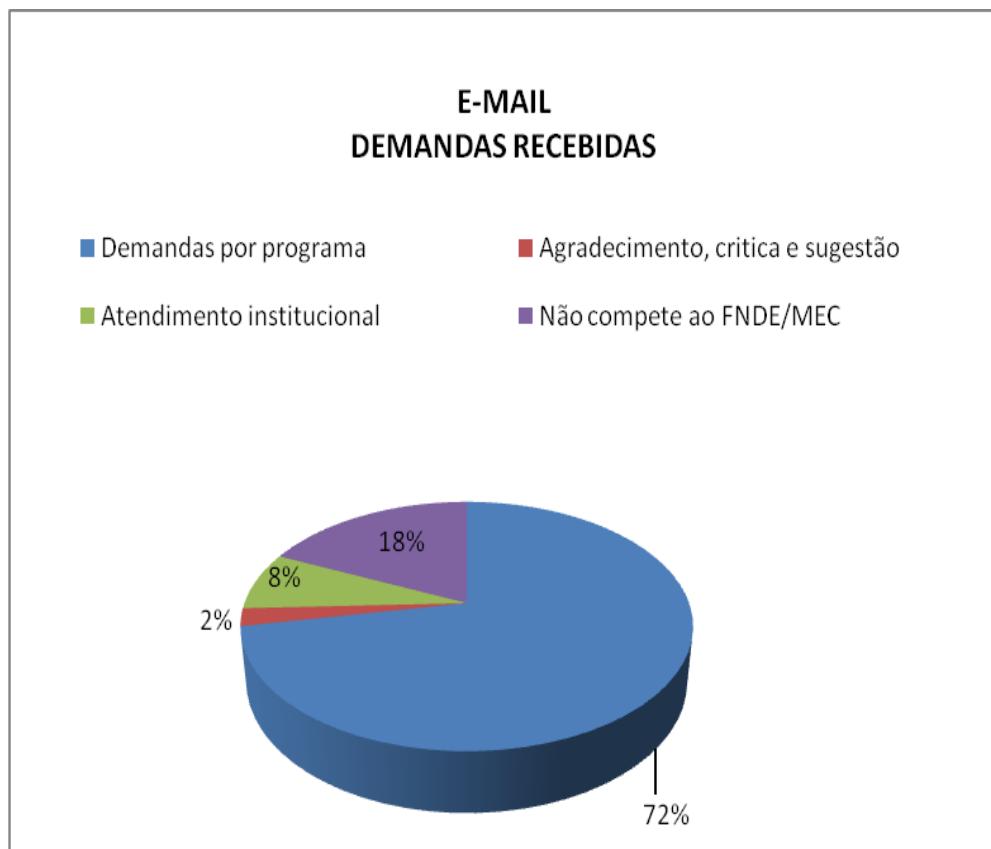
AC AL AM AP BA CE DF ES GO
MA MG MS MT PA PB PE PI PR
RJ RN RO RR RS SC SE SP TO





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

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



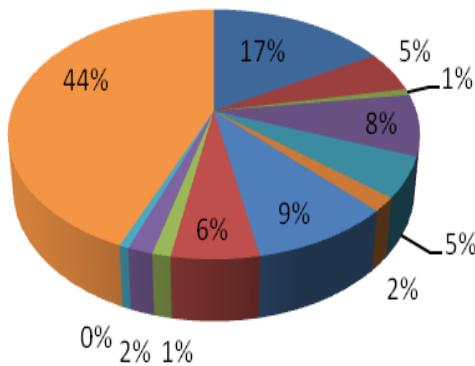
TIPO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Demandas por programa	1574	72%
Agradecimento, critica e sugestão	50	2%
Atendimento institucional	165	8%
Não compete ao FNDE/MEC	396	18%



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

E-MAIL
QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PROGRAMA

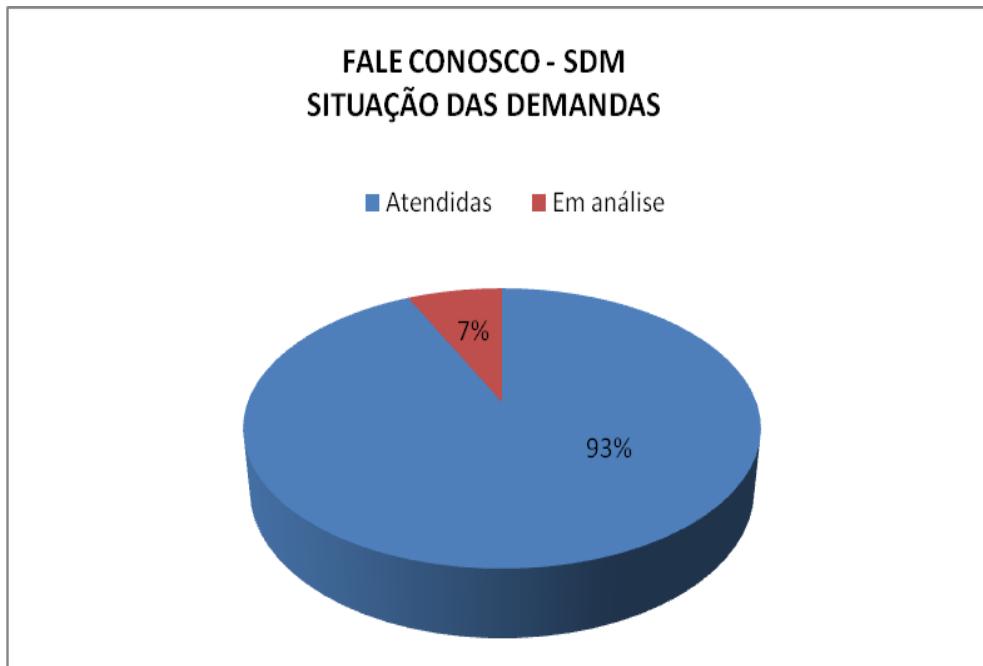
- PNAE
- PNATE
- PNBE e PNLD
- FUNDEB e FUNDEF
- PDDE, MAIS EDUCAÇÃO e PDE
- BRALF e EJA
- PRONATEC, PNAIC, PET e Bolsas auxílio.
- PROEP, PROINFÂNCIA, PAR, PAC 2, Reestifísica, Projovem Urbano/Campo, Quadras Poliesportivas e Caminho da Escola e Convênios
- PROUCA, PROINFO, Tablet Educacional e Computador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

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

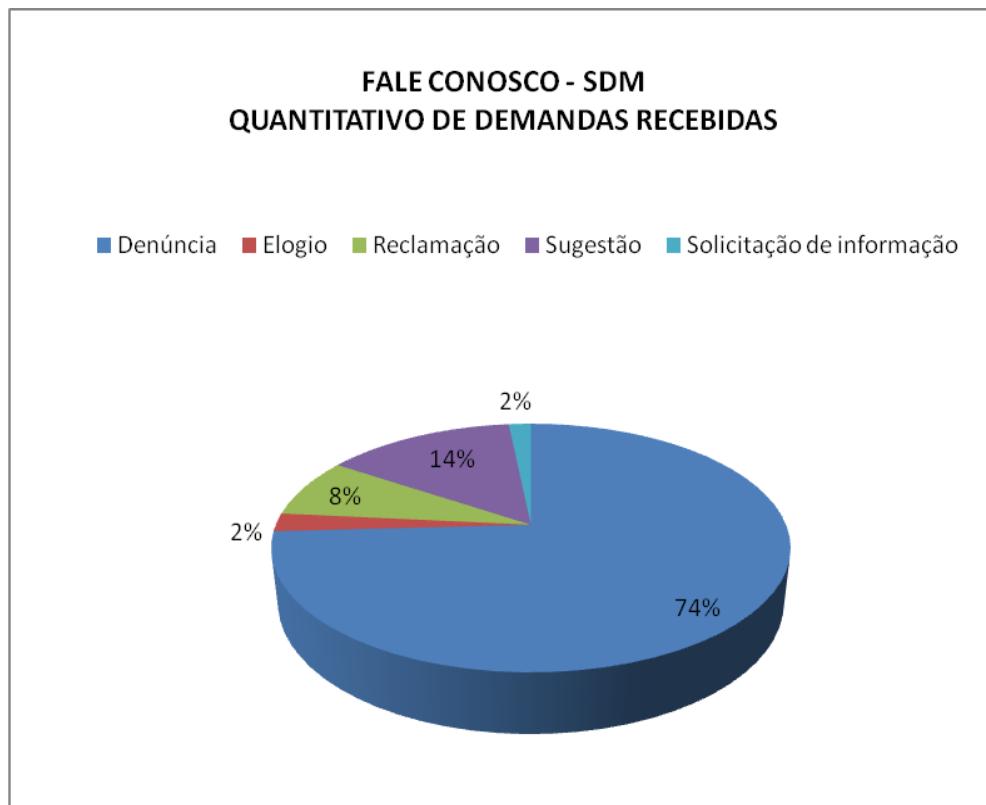


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	902	93%
Em análise	69	7%



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

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

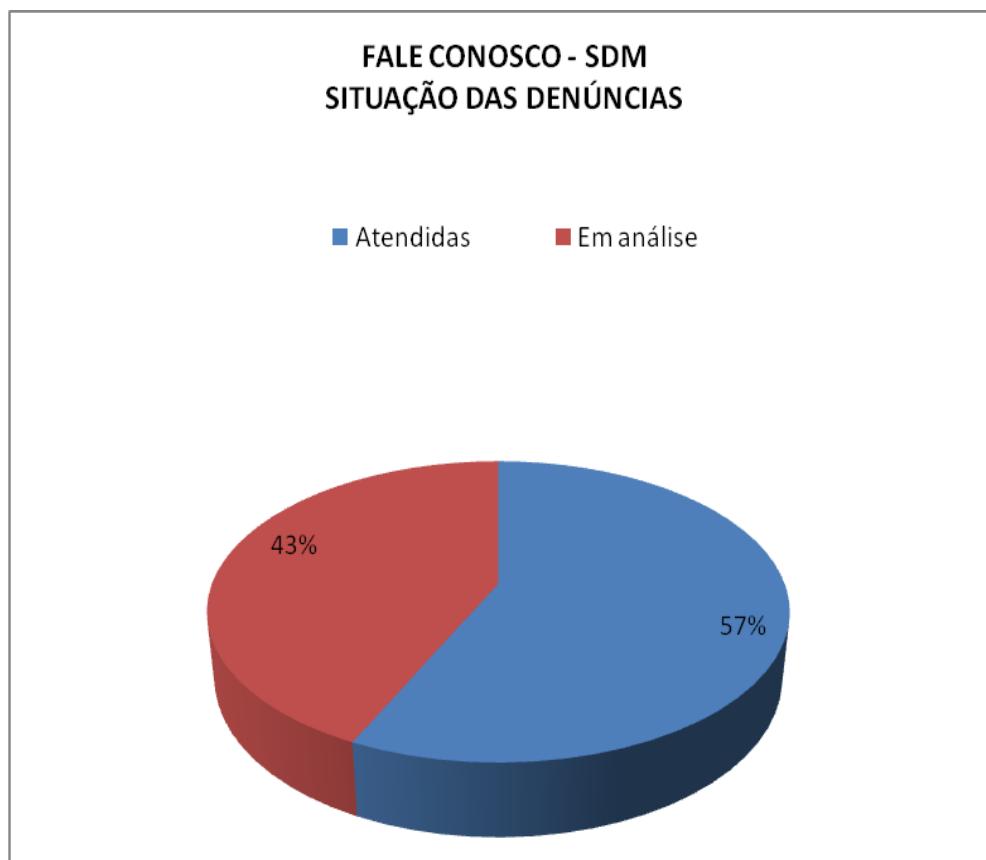


TIPO DE DEMANDA	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Denúncia	720	74%
Elogio	23	2%
Reclamação	75	8%
Sugestão	137	14%
Solicitação de informação	16	2%



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

➤ 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.

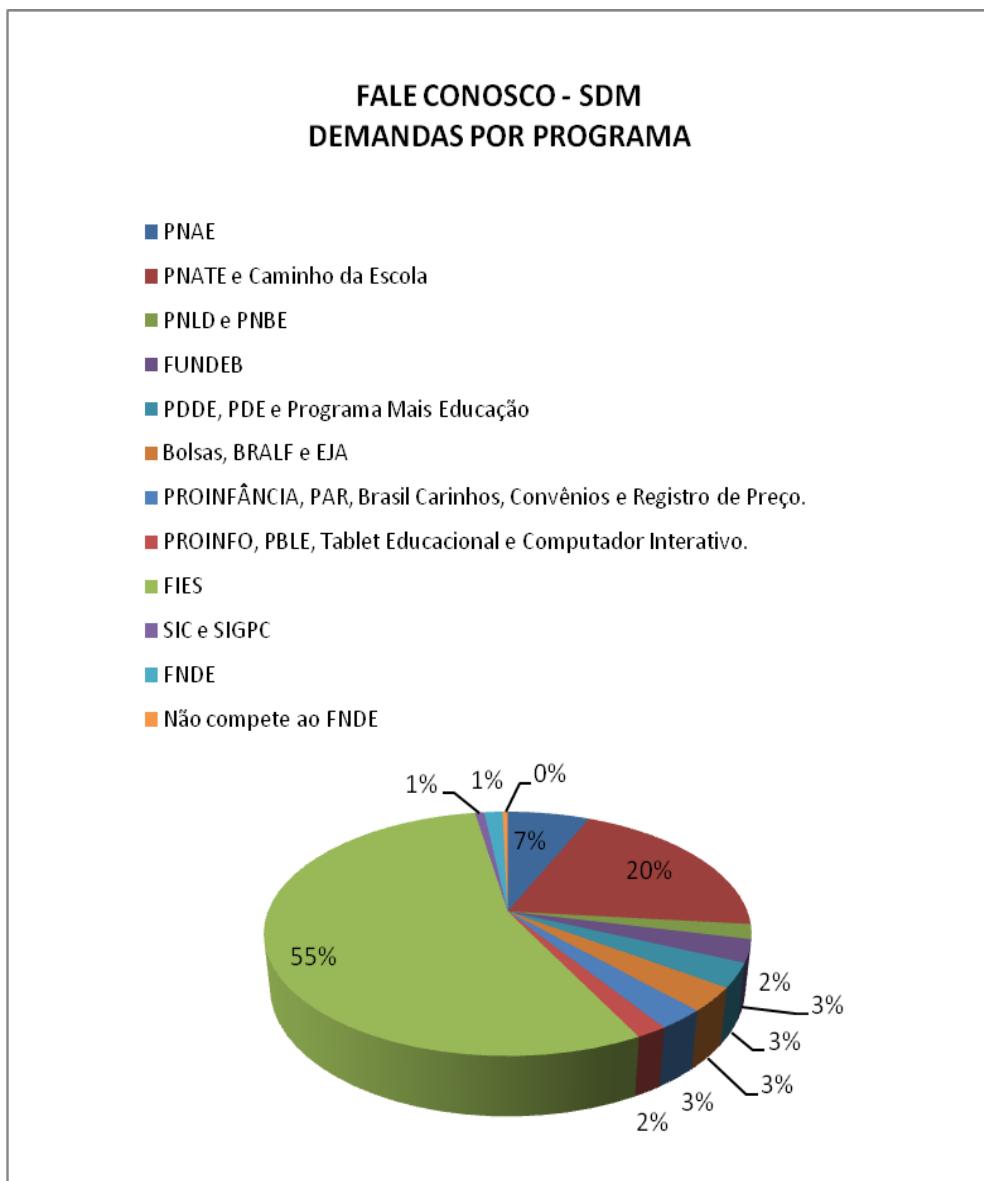


SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	410	57%
Em análise	310	43%



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

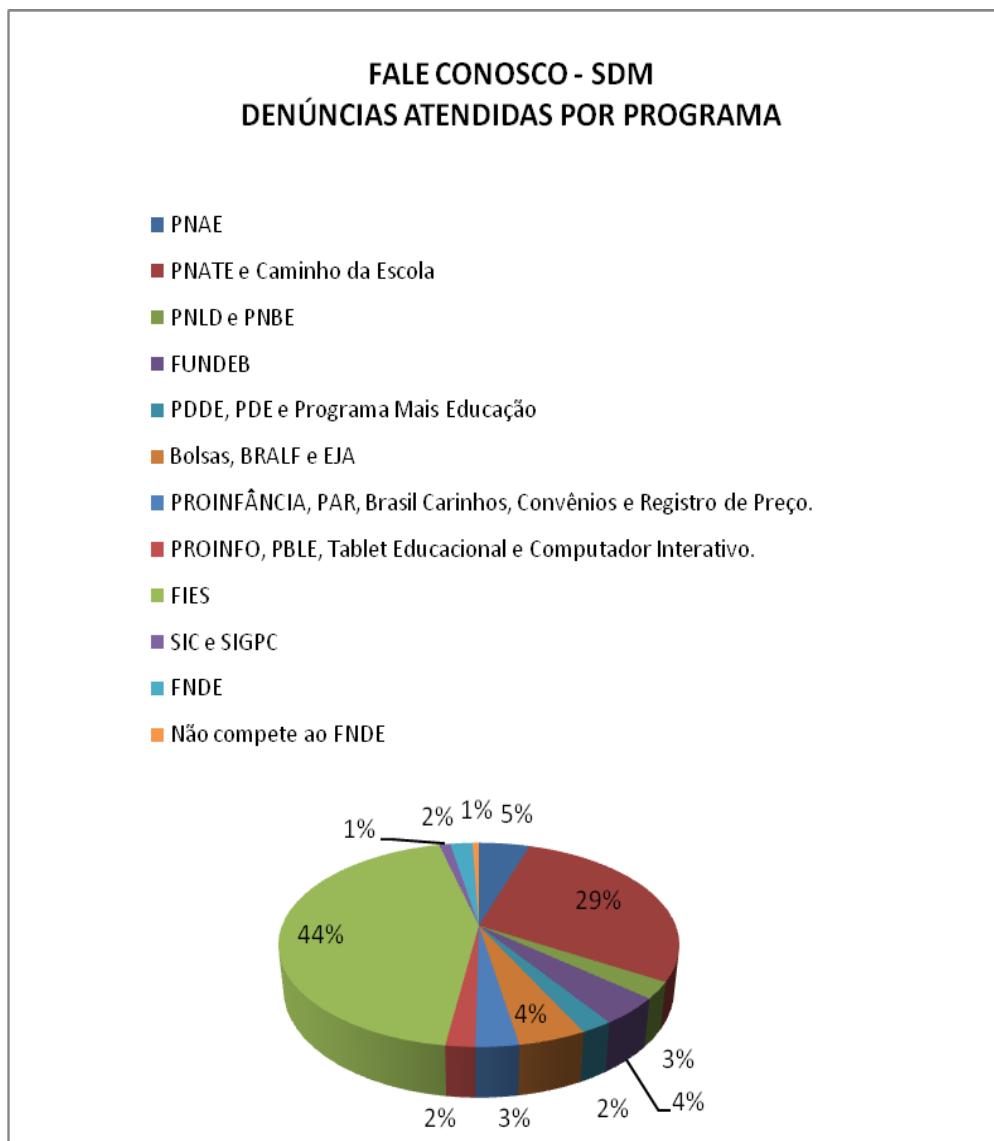
➤ Gráfico abaixo demonstra o quantitativo das denúncias recebidas, por programa, através do Fale Conosco – SDM.





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

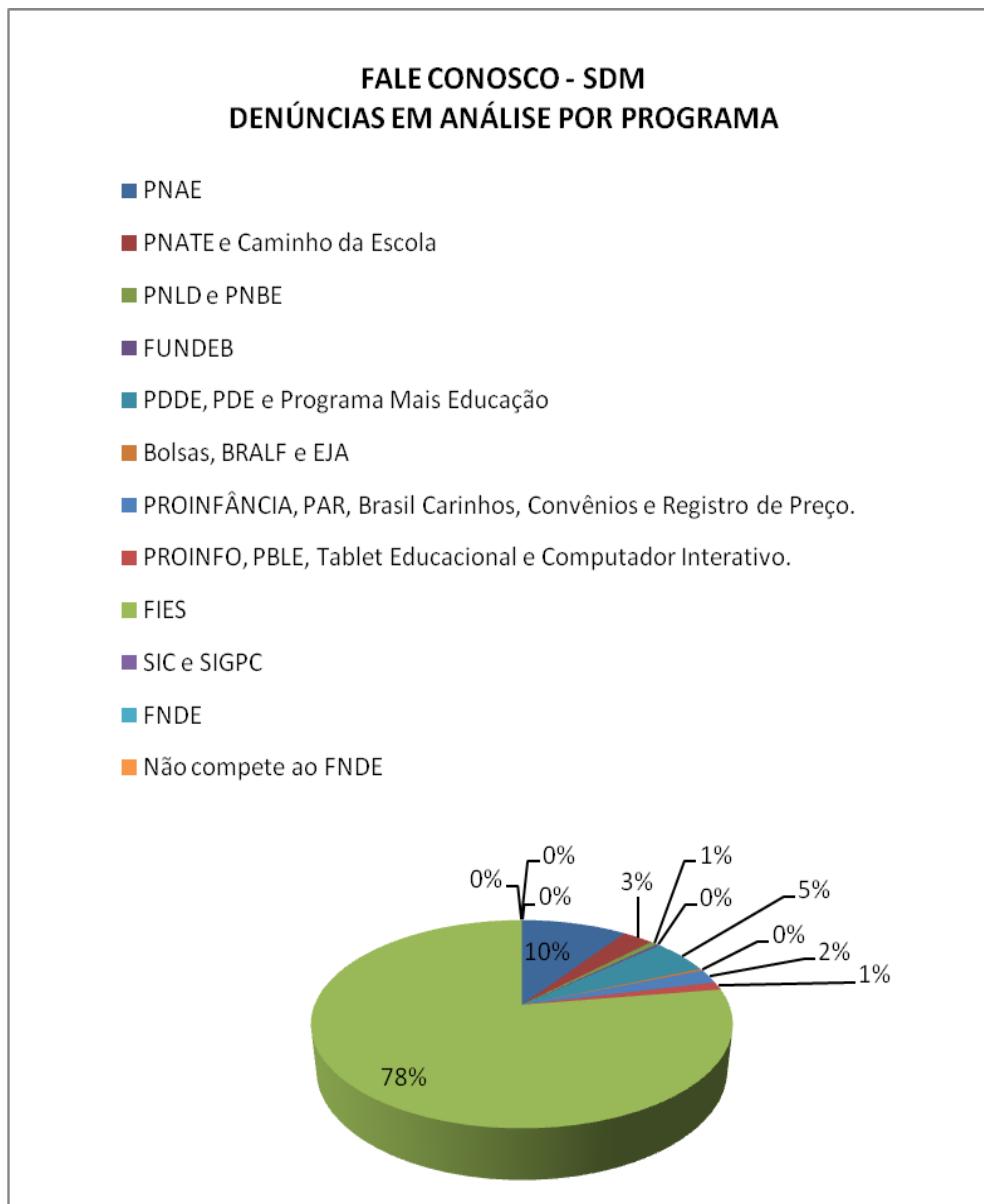
➤ Gráfico abaixo ilustra as denúncias atendidas por programa e recebidas por meio do Fale Conosco – SDM.





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

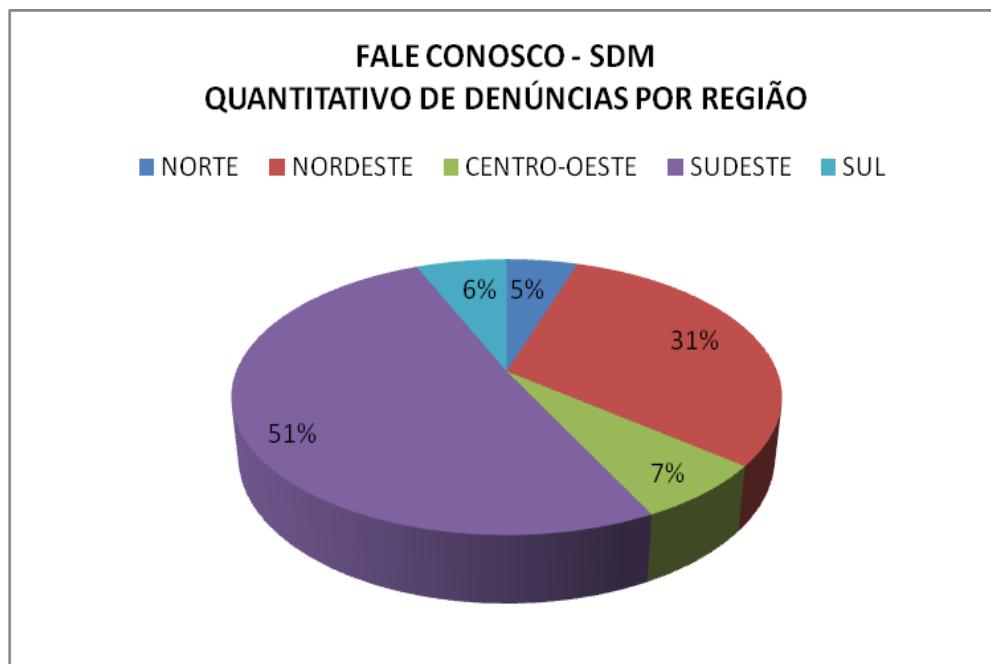
➤ Gráfico abaixo discrimina as denúncias em análise por programa e recebidas por meio do Fale Conosco – SDM.





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

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

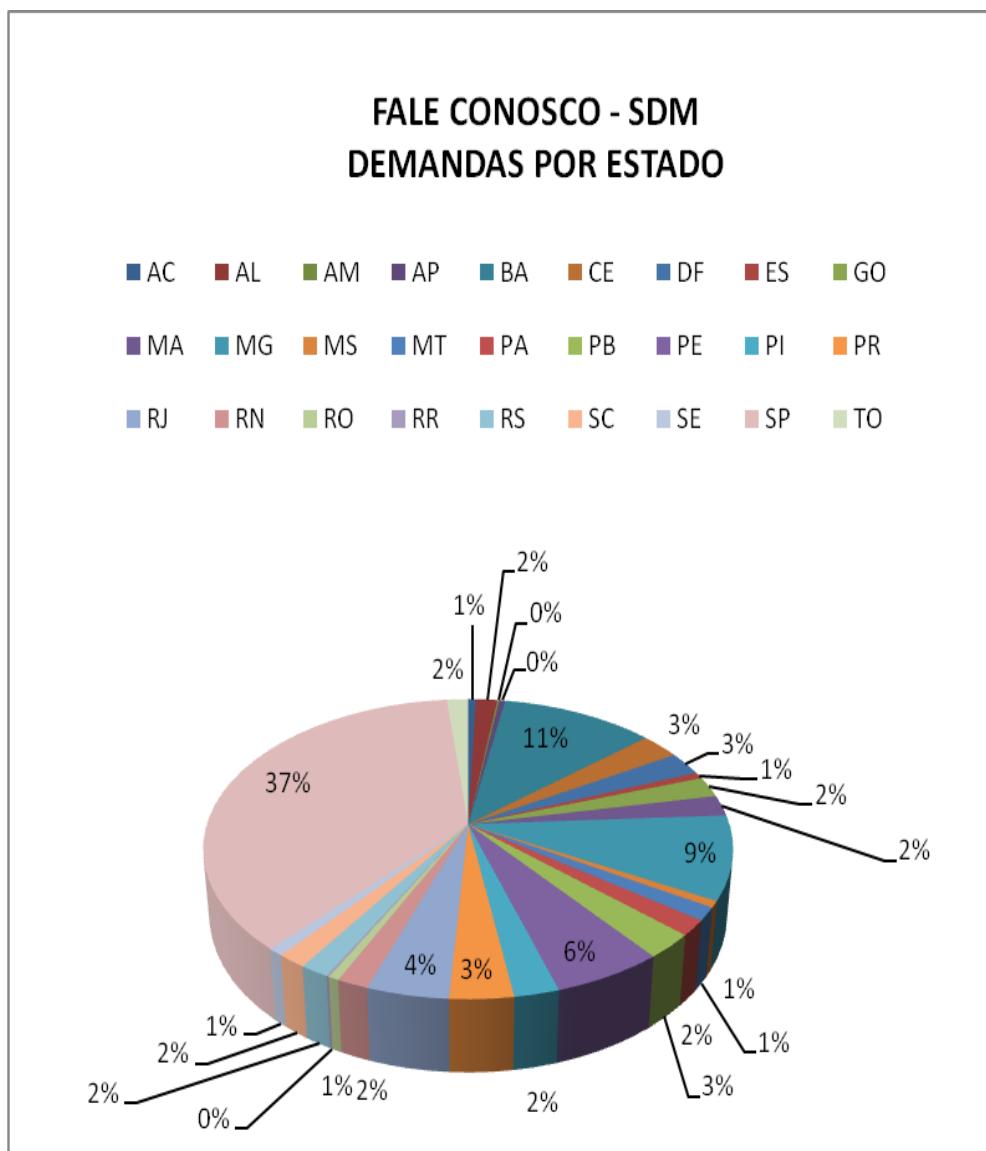


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	36	5%
NORDESTE	222	31%
CENTRO-OESTE	49	7%
SUDESTE	367	51%
SUL	46	6%



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

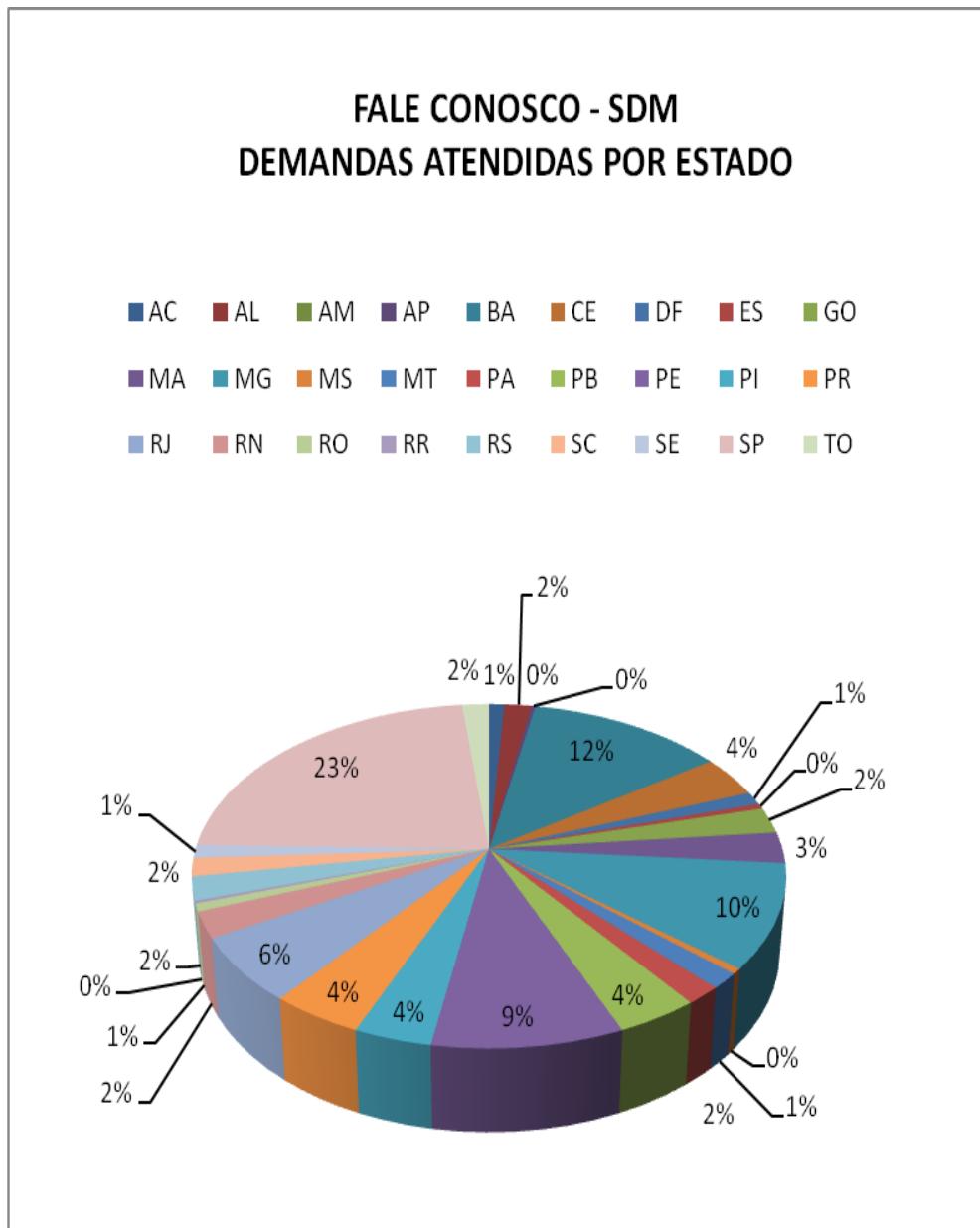
➤ Gráfico abaixo destaca as demandas recebidas, por meio do Fale Conosco – SDM, listadas por estado.





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

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





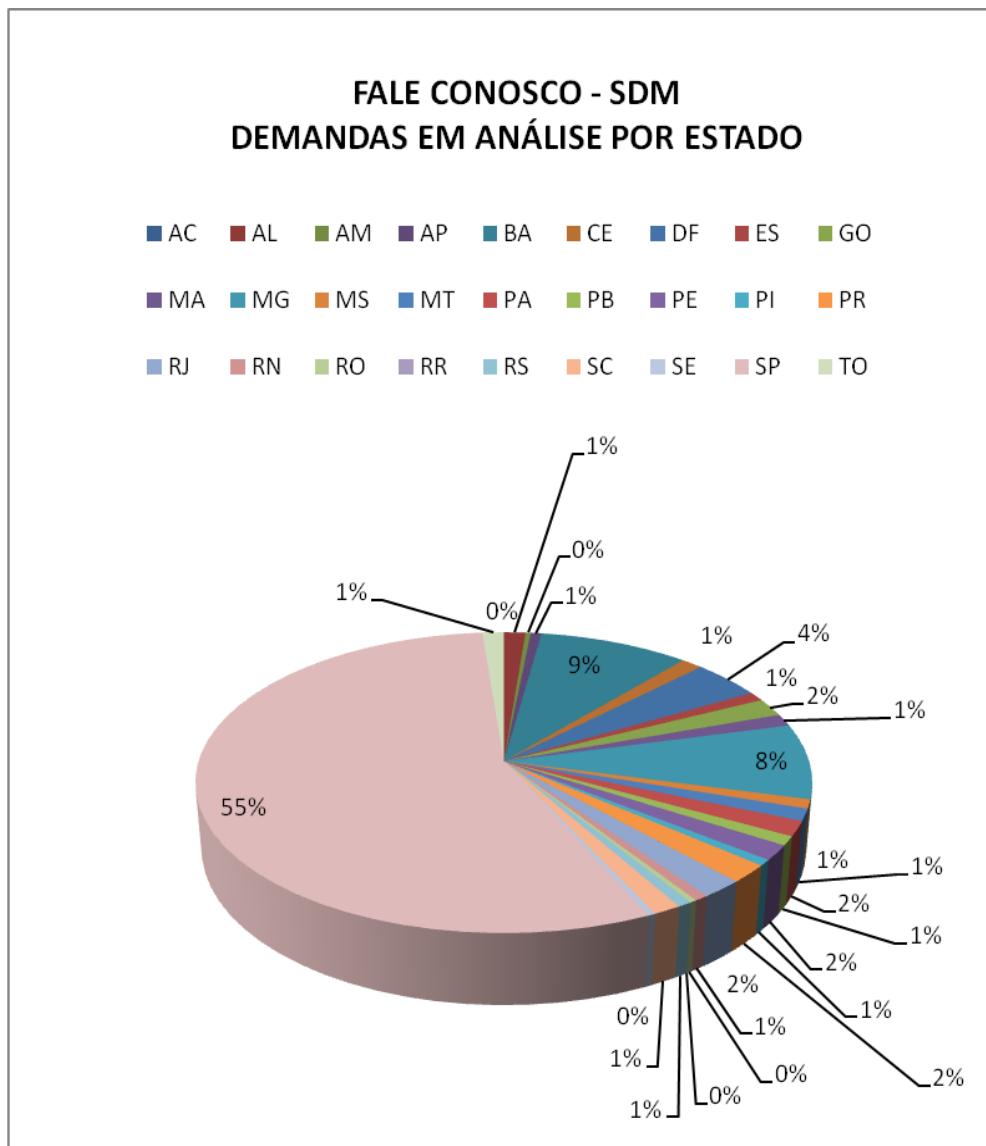
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE

SBS Q.2 Bloco F Edifício FNDE – 70070-929 – Brasília, DF

CEC Q.E. DISC01 Ediçõ01 RDE 10070-020 Brasília, DF
Telefone: (61) 2022-4632 – E-mail: 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

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 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.