



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**1. OUVIDORIA**

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, quando a sociedade foi instada a uma participação mais ativa no controle social, as ouvidorias assumiram um papel de grande relevância, fato este gerador da criação da Ouvidoria do FNDE, com vistas à instrumentalização de mais um canal cidadão de contato direto com a Autarquia, abrindo espaço para o registro das insatisfações dos usuários e das denúncias no tocante às políticas públicas educacionais.

A Ouvidoria do FNDE, instituída em 10 de abril de 2008, órgão integrante do Gabinete do FNDE, é composta, atualmente, por 01 (uma) Ouvidora, 02 (duas) assistentes, 01 (uma) servidora e 01 (uma) estagiária. Desde sua implantação, a Ouvidoria vem sendo customizada de acordo com as necessidades da Autarquia.

A Ouvidoria foi criada para ser um canal de interlocução entre a Autarquia e a sociedade, atendendo a comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, críticas, sugestões, solicitação de informações e elogios referentes aos programas executados pela Autarquia. A Ouvidoria possui natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo, judicativo, que exerce suas funções diretamente junto a Unidades e Órgãos, para atingir seus fins, e atua como última instância de manifestação do cidadão. Assim, tem como principais atribuições receber e examinar as demandas dos cidadãos, encaminhar aos setores competentes, quando o caso assim exigir, e, principalmente, responder a todas essas demandas formuladas pela sociedade civil, constituindo-se em um instrumento de encaminhamento.

Fruto de uma nova concepção sobre gestão pública, na qual o cidadão deve ser visto como co-autor da construção de nossa história, a Ouvidoria do FNDE surge como valioso instrumento para auxiliar esse mesmo cidadão no controle, na avaliação e no acompanhamento da Administração Pública que, por sua vez, tem o dever constitucional de respeitar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de diversos canais como documentos oficiais, correspondências física ou eletrônica ([ouvidoria@fnde.gov.br](mailto:ouvidoria@fnde.gov.br)), *link* “Fale Conosco” no site do FNDE, ligação gratuita (0800-616161) e formulário disponível na sala de atendimento presencial. Esses canais da Ouvidoria estão disponíveis como última instância de representação dos cidadãos junto ao FNDE.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo Geral:**

Promover interface entre o FNDE e o cidadão em geral, como última instância de manifestação.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Possibilitar ao cidadão o legítimo exercício do controle social;
- Municiar as áreas com informações sobre a aplicação deficiente dos recursos educacionais por meio do acatamento e direcionamento das denúncias.

## **3. RESULTADOS**

No período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, a Ouvidoria do FNDE recebeu 3.587 (três mil, quinhentos e oitenta e sete) demandas referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 2.930 (duas mil, novecentas e trinta) demandas deram entrada por meio do correio eletrônico; 657 (seiscentas e cinquenta e sete) demandas através de ofícios, memorandos, correspondências, documentos, documentos complementares, processos, requerimentos e ocorrências recebidas através do “Fale Conosco”, sendo que 826 (oitocentas e vinte e seis) demandas foram formalizadas por esta Ouvidoria, a saber:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

- 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);
- Brasil Carinhoso;
- Programa de Educação Tutorial (PET);
- Todos Pela Alfabetização (TOPA);
- Pacto Nacional pelo Fortalecimento do Ensino Médio;
- Pacto Nacional de Alfabetização na Idade Certa (PNAIC);
- 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 Dinheiro Direto na Escola (PDDE);
- Programa Mais Educação;
- Brasil Alfabetizado (BRALF);
- Educação de Jovens e Adultos (EJA);
- 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;
- Projovem Urbano/Campo;
- Convênios, Proinfância, , Construção e reforma de escola, Construção e reforma de creche, Construção de escola indígena, Reestifísica, Quadra Poliesportiva e Pregões eletrônicos;
- Fundo de Financiamento ao Estudante de Ensino Superior (FIES);

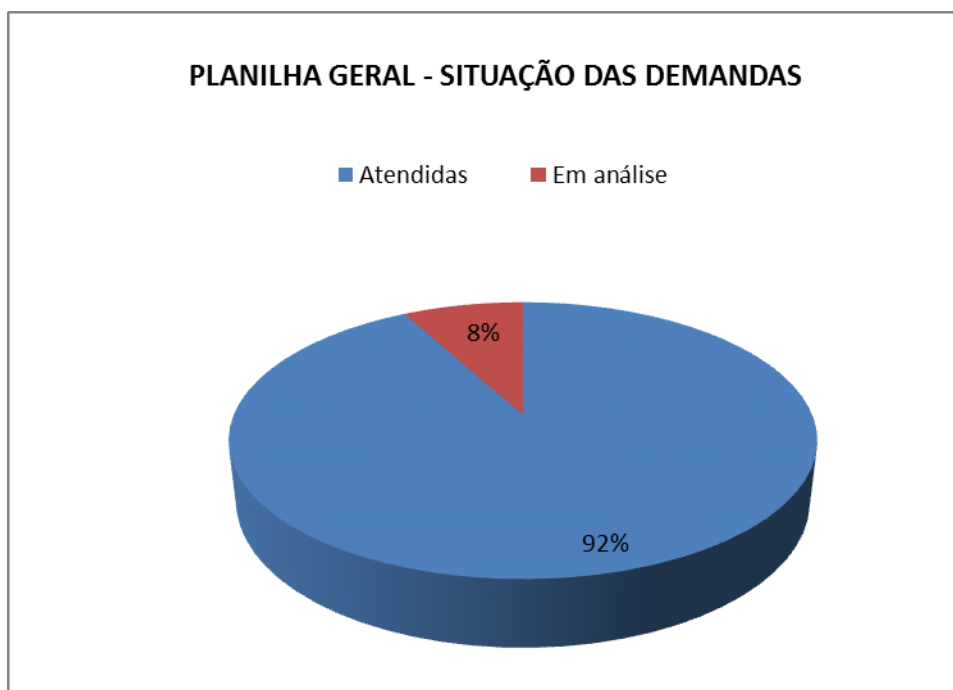


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

- Uniformes Escolares;
- Reclamações internas do FNDE; e
- Não compete ao FNDE.

Segue distribuição das demandas com seus respectivos gráficos e tabelas.

**a) Quantitativo total de demandas recebidas por esta Ouvidoria:**

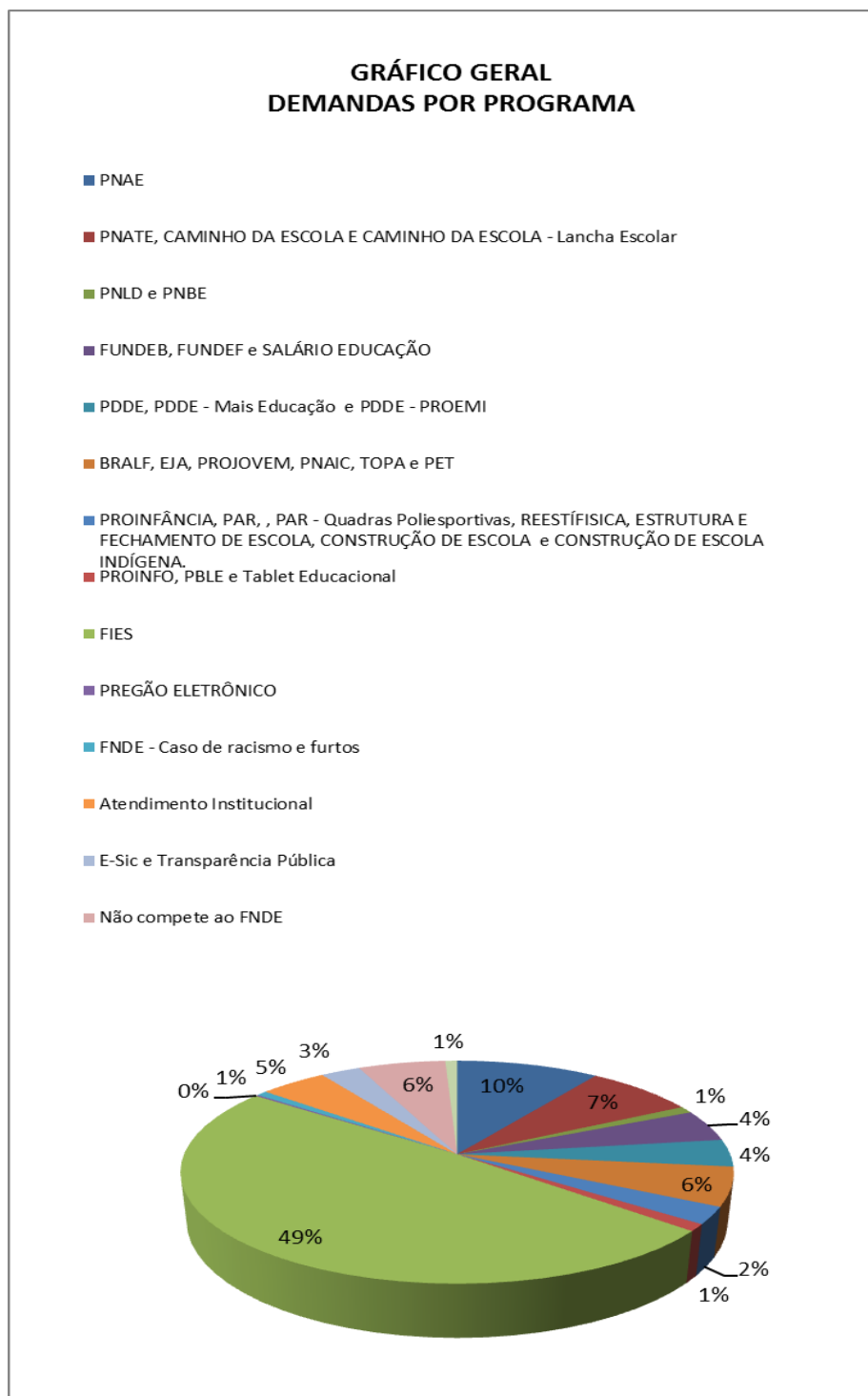


SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	3303	92%
Em análise	284	8%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**b) Quantitativo total de demandas recebidas por programa:**





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

PROGRAMA/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	349	10%
PNATE, CAMINHO DA ESCOLA E CAMINHO DA ESCOLA - Lancha Escolar	271	8%
PNLD e PNBE	35	1%
FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO	164	5%
PDDE, PDDE - Mais Educação e PDDE - PROEMI	142	4%
BRALF, EJA, PROJOVEM, PNAIC, TOPA e PET	202	6%
PROINFÂNCIA, PAR, PAR - Quadras Poliesportivas, REESTÍFISICA, ESTRUTURA E FECHAMENTO DE ESCOLA, CONSTRUÇÃO DE ESCOLA e CONSTRUÇÃO DE ESCOLA INDÍGENA.	90	3%
PROINFO, PBLE e Tablet Educacional	37	1%
FIES	1759	49%
PREGÃO ELETRÔNICO	7	0%
FNDE - Caso de racismo e furtos	26	1%
Atendimento Institucional	165	5%
E-Sic e Transparência Pública	97	3%
Não compete ao FNDE	214	6%
Agradecimento, crítica, sugestão, solicitação de informação, elogio e reclamação.	29	1%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**c) Situação das demandas formalizadas nesta Autarquia:**

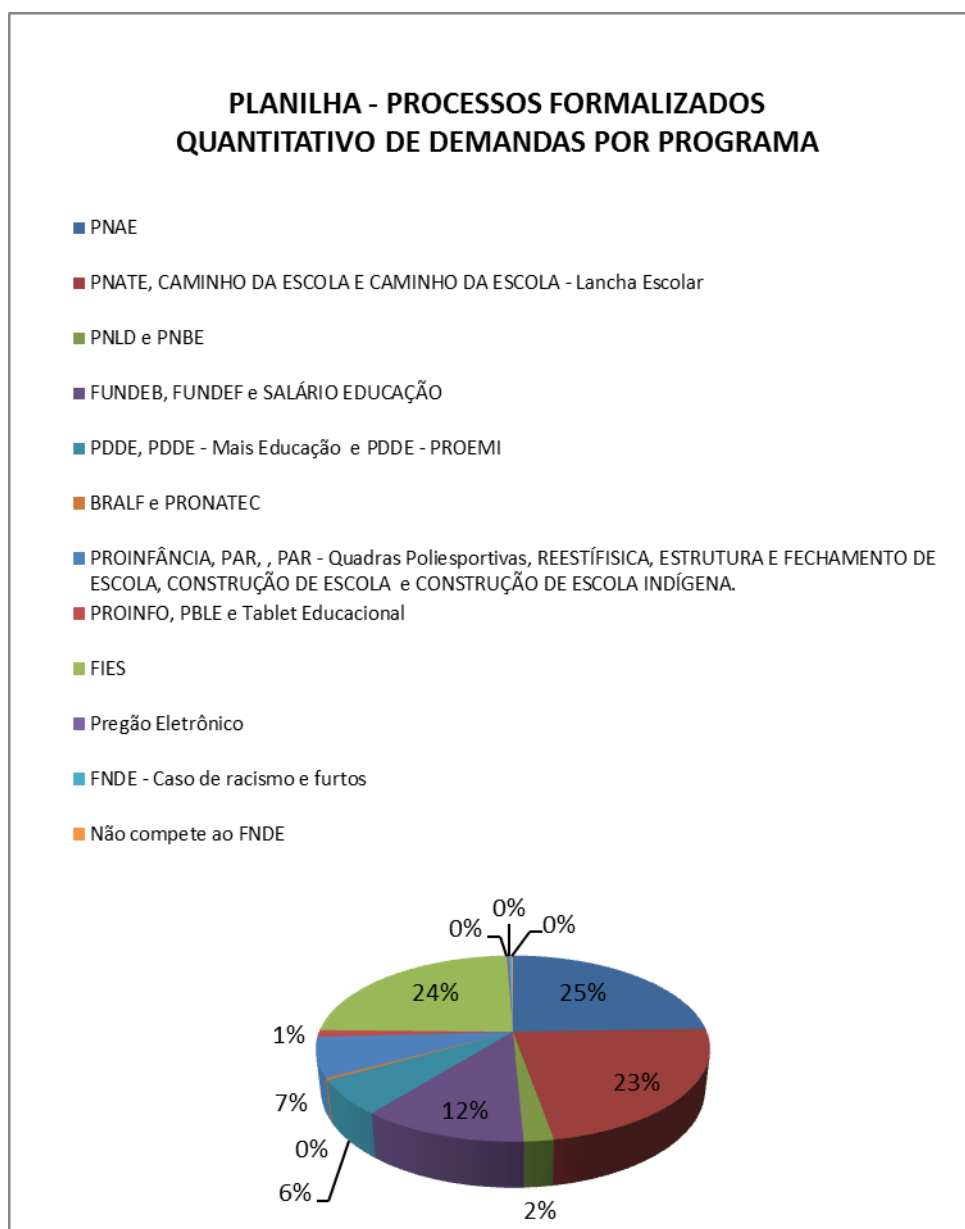


SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	542	66%
Em análise	284	34%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**d) Quantitativo de demandas recebidas e formalizadas por programa:**







**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

PROGRAMA/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	202	24%
PNATE, CAMINHO DA ESCOLA E CAMINHO DA ESCOLA - Lancha Escolar	188	23%
PNLD e PNBE	17	2%
FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO	95	12%
PDDE, PDDE - Mais Educação e PDDE - PROEMI	50	6%
BRALF e PRONATEC	3	0%
PROINFÂNCIA, PAR, , PAR - Quadras Poliesportivas, REESTÍFISICA, ESTRUTURA E FECHAMENTO DE ESCOLA, CONSTRUÇÃO DE ESCOLA e CONSTRUÇÃO DE ESCOLA INDÍGENA.	57	7%
PROINFO, PBLE e Tablet Educacional	10	1%
FIES	199	24%
Pregão Eletrônico	2	0%
FNDE - Caso de racismo e furtos	2	0%
Não compete ao FNDE	1	0%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

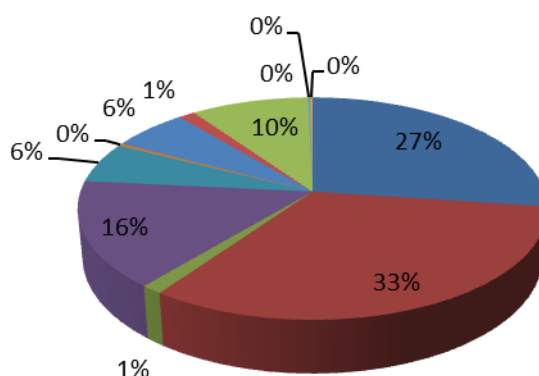
**e) Demandas formalizadas e atendidas por programa:**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**PLANILHA - PROCESSOS FORMALIZADOS**  
**DEMANDAS ATENDIDAS POR PROGRAMA**

- PNAE
- PNATE, CAMINHO DA ESCOLA E CAMINHO DA ESCOLA - Lancha Escolar
- PNLD e PNBE
- FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO
- PDDE, PDDE - Mais Educação e PDDE - PROEMI
- BRALF e PRONATEC
- PROINFÂNCIA, PAR, , PAR - Quadras Poliesportivas, REESTÍFISICA, ESTRUTURA E FECHAMENTO DE ESCOLA, CONSTRUÇÃO DE ESCOLA e CONSTRUÇÃO DE ESCOLA INDÍGENA.
- PROINFO, PBLE e Tablet Educacional
- FIES
- PREGÃO ELETRÔNICO
- FNDE - Caso de racismo e furtos
- Não compete ao FNDE





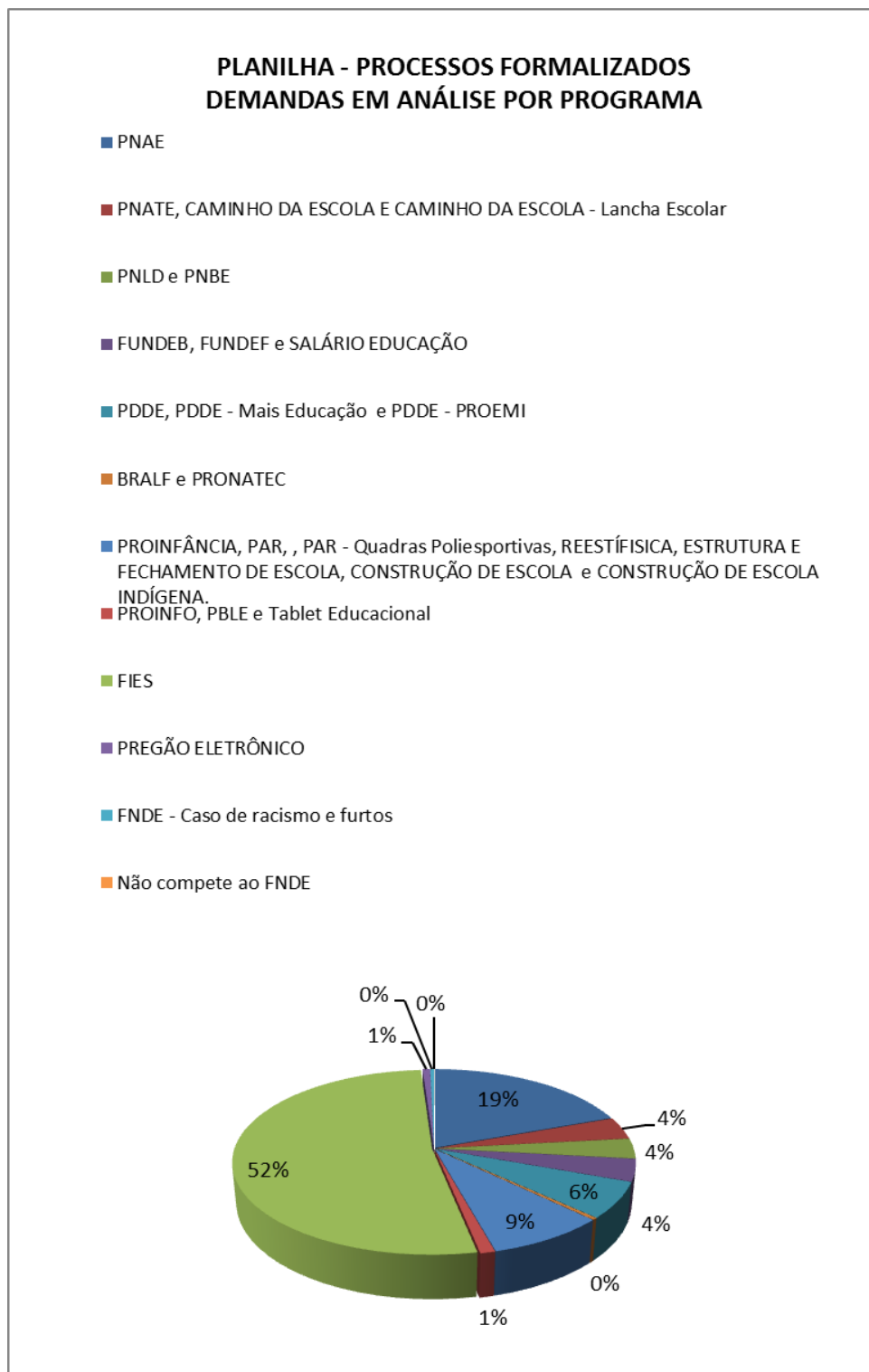
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

PROGRAMA/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	147	27%
PNATE, CAMINHO DA ESCOLA E CAMINHO DA ESCOLA - Lancha Escolar	177	33%
PNLD e PNBE	7	1%
FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO	84	15%
PDDE, PDDE - Mais Educação e PDDE - PROEMI	32	6%
BRALF e PRONATEC	2	0%
PROINFÂNCIA, PAR, , PAR - Quadras Poliesportivas, REESTÍFISICA, ESTRUTURA E FECHAMENTO DE ESCOLA, CONSTRUÇÃO DE ESCOLA e CONSTRUÇÃO DE ESCOLA INDÍGENA.	33	6%
PROINFO, PBLE e Tablet Educacional	7	1%
FIES	51	9%
PREGÃO ELETRÔNICO	0	0%
FNDE - Caso de racismo e furtos	1	0%
Não compete ao FNDE	1	0%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**f) Demandas formalizadas que se encontram em análise por programa:**





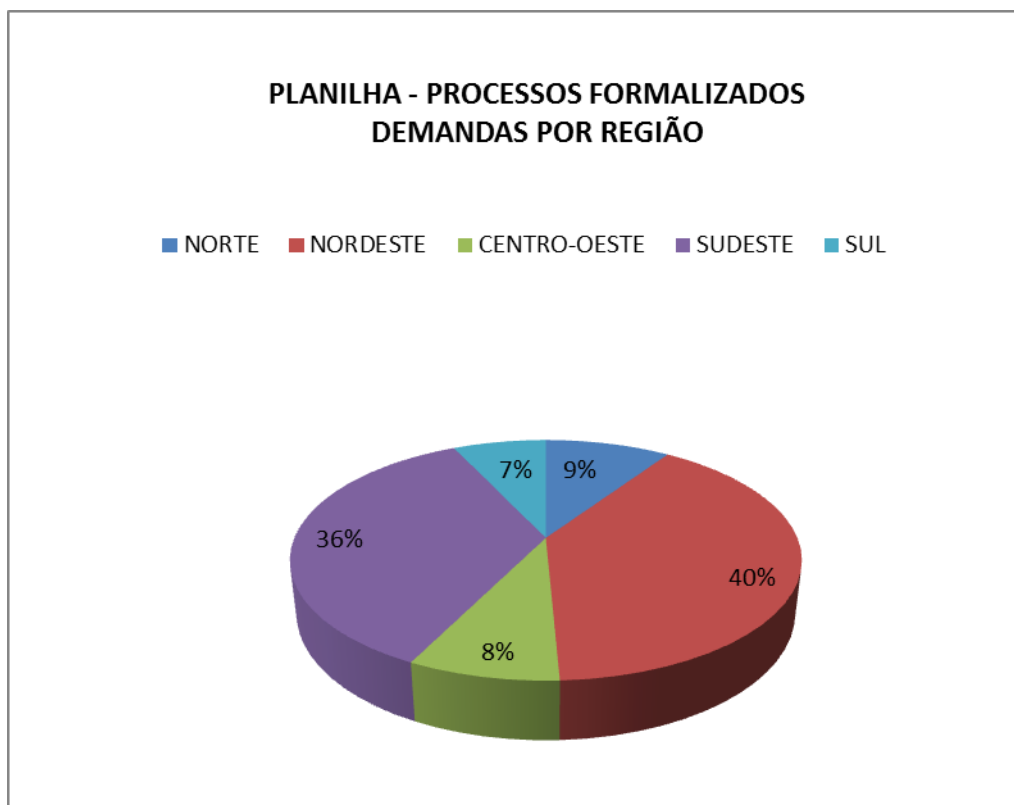
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

PROGRAMA/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	55	19%
PNATE, CAMINHO DA ESCOLA E CAMINHO DA ESCOLA - Lancha Escolar	11	4%
PNLD e PNBE	10	4%
FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO	11	4%
PDDE, PDDE - Mais Educação e PDDE - PROEMI	18	6%
BRALF e PRONATEC	1	0%
PROINFÂNCIA, PAR, PAR - Quadras Poliesportivas, REESTÍFISICA, ESTRUTURA E FECHAMENTO DE ESCOLA, CONSTRUÇÃO DE ESCOLA e CONSTRUÇÃO DE ESCOLA INDÍGENA.	24	8%
PROINFO, PBLE e Tablet Educacional	3	1%
FIES	148	52%
PREGÃO ELETRÔNICO	2	1%
FNDE - Caso de racismo e furtos	1	0%
Não compete ao FNDE	0	0%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**g) Demandas recebidas e formalizadas, discriminadas por região:**

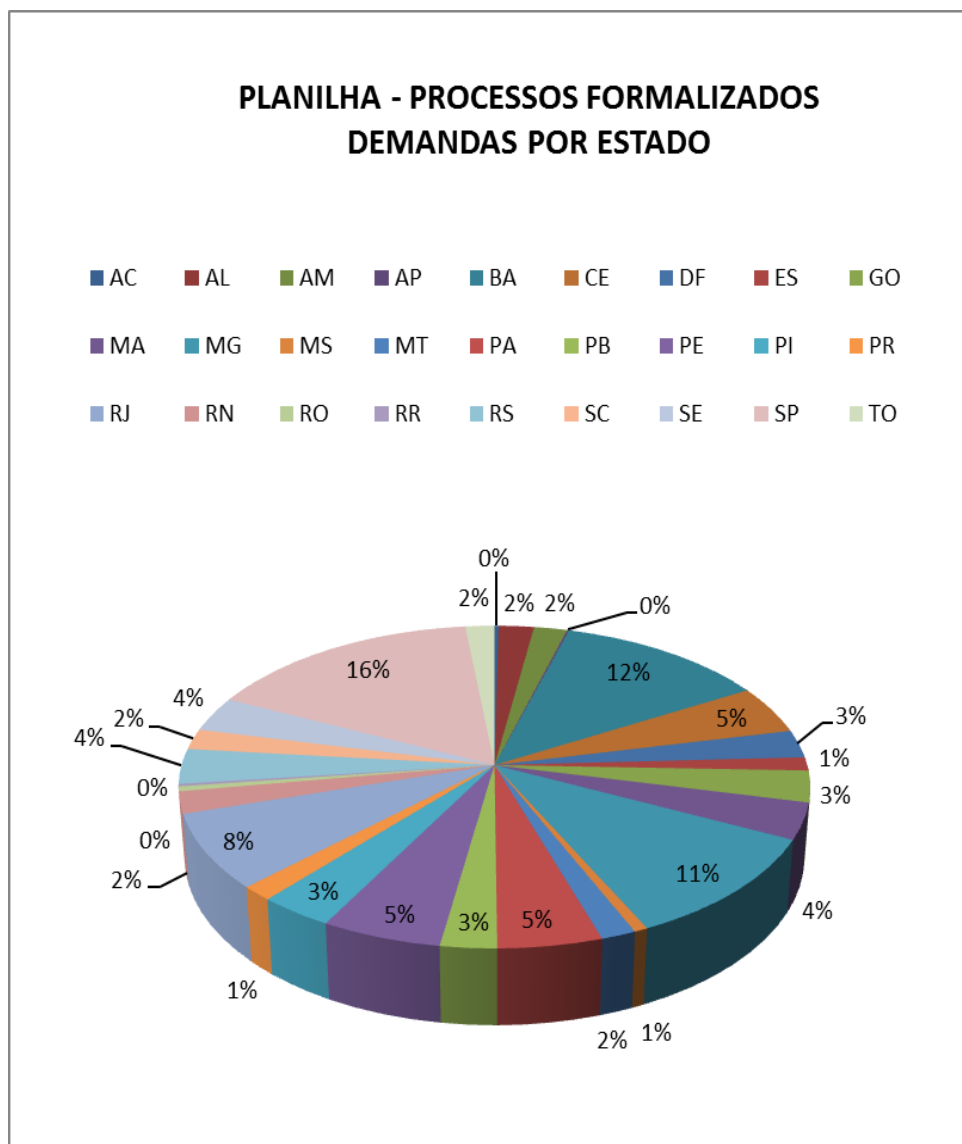


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	78	9%
NORDESTE	329	40%
CENTRO-OESTE	67	8%
SUDESTE	294	36%
SUL	58	7%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**h) Demandas formalizadas listadas por estado:**







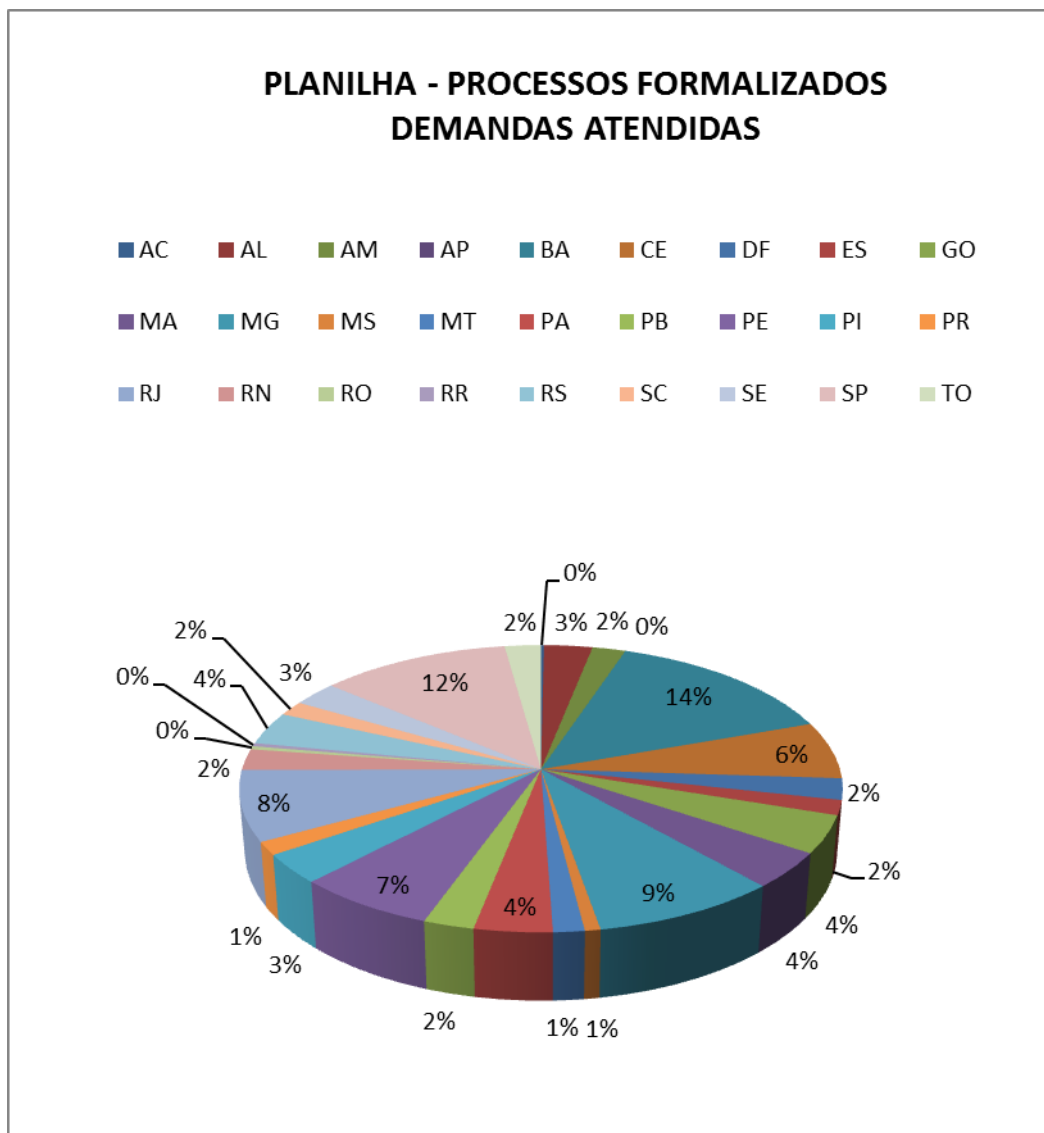
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	2	0%
AL	17	2%
AM	16	2%
AP	1	0%
BA	101	12%
CE	40	5%
DF	23	3%
ES	11	1%
GO	26	3%
MA	30	4%
MG	88	11%
MS	5	1%
MT	13	2%
PA	39	5%
PB	21	3%
PE	45	5%
PI	28	3%
PR	12	1%
RJ	62	8%
RN	18	2%
RO	4	0%
RR	2	0%
RS	29	4%
SC	17	2%
SE	29	4%
SP	133	16%
TO	14	2%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**i) Demandas formalizadas e atendidas, discriminadas por estado:**





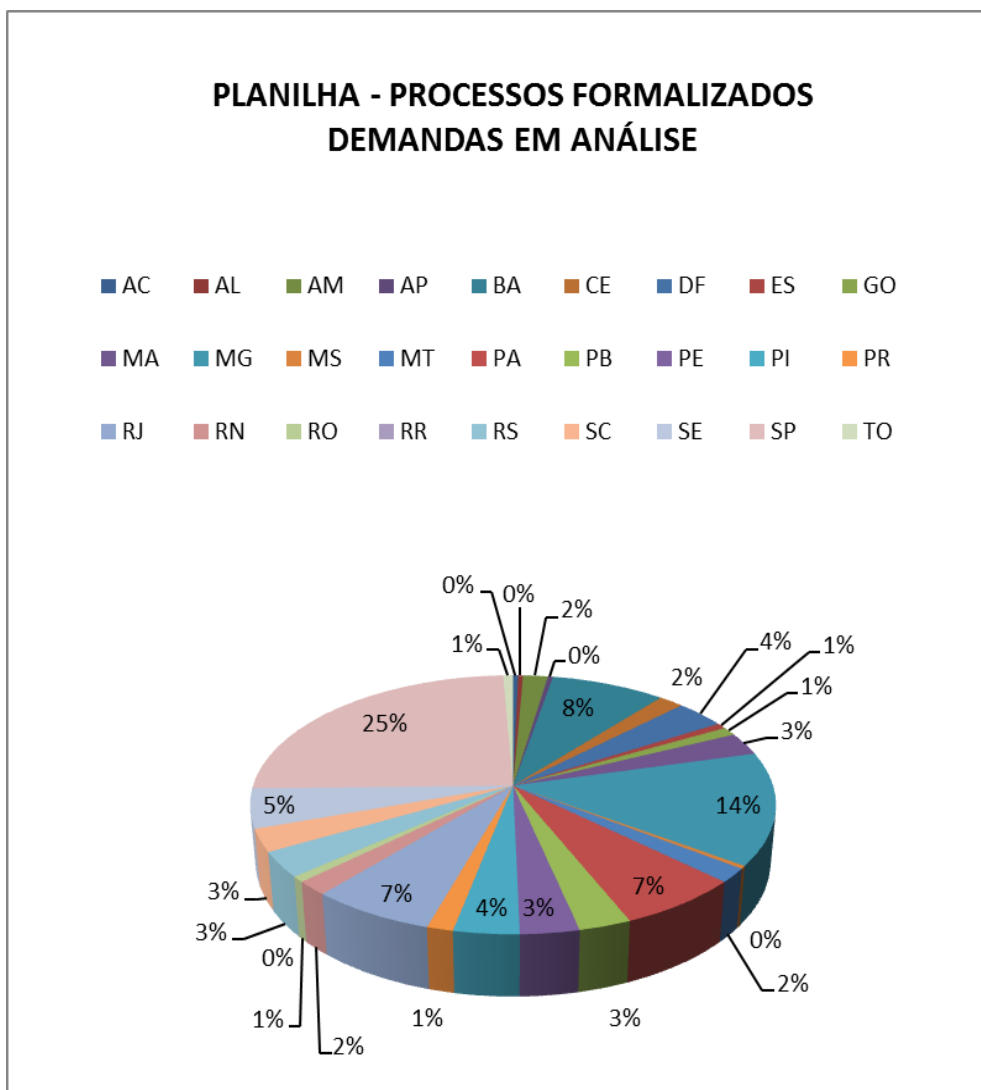
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	1	0%
AL	16	3%
AM	11	2%
AP	0	0%
BA	78	14%
CE	35	6%
DF	13	2%
ES	9	2%
GO	23	4%
MA	22	4%
MG	48	9%
MS	4	1%
MT	8	1%
PA	20	4%
PB	13	2%
PE	36	7%
PI	18	3%
PR	8	1%
RJ	43	8%
RN	13	2%
RO	2	0%
RR	2	0%
RS	20	4%
SC	9	2%
SE	15	3%
SP	63	12%
TO	12	2%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**j) Demandas formalizadas, em análise, discriminadas por estado:**





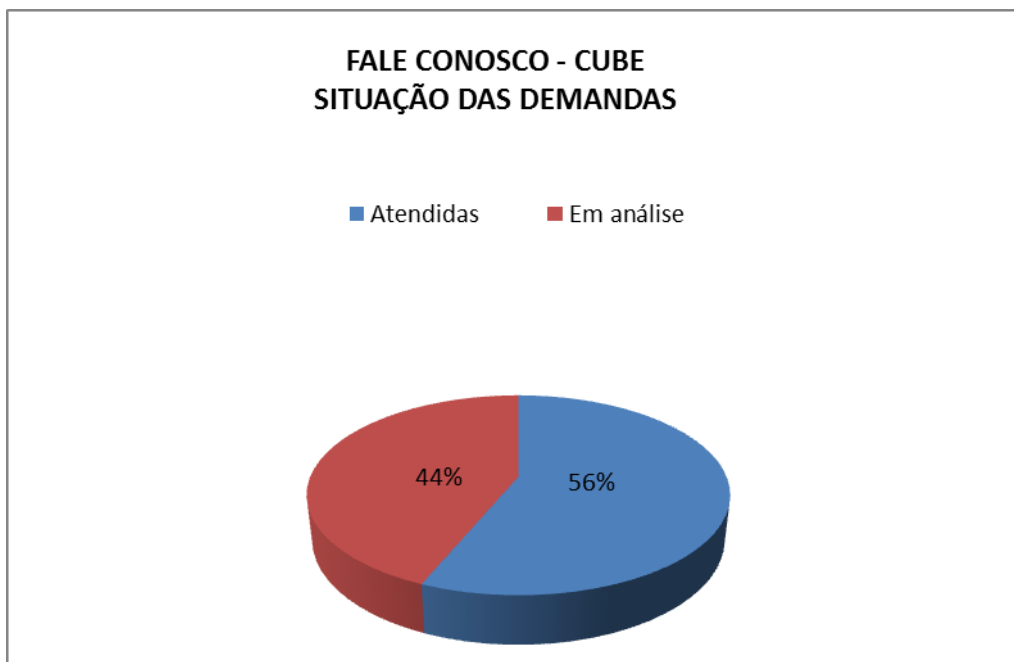
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	1	0%
AL	1	0%
AM	5	2%
AP	1	0%
BA	23	8%
CE	5	2%
DF	10	4%
ES	2	1%
GO	3	1%
MA	8	3%
MG	40	14%
MS	1	0%
MT	5	2%
PA	19	7%
PB	8	3%
PE	9	3%
PI	10	4%
PR	4	1%
RJ	19	7%
RN	5	2%
RO	2	1%
RR	0	0%
RS	9	3%
SC	8	3%
SE	14	5%
SP	70	25%
TO	2	1%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**k) Demandas recebidas por meio do CUBE:**

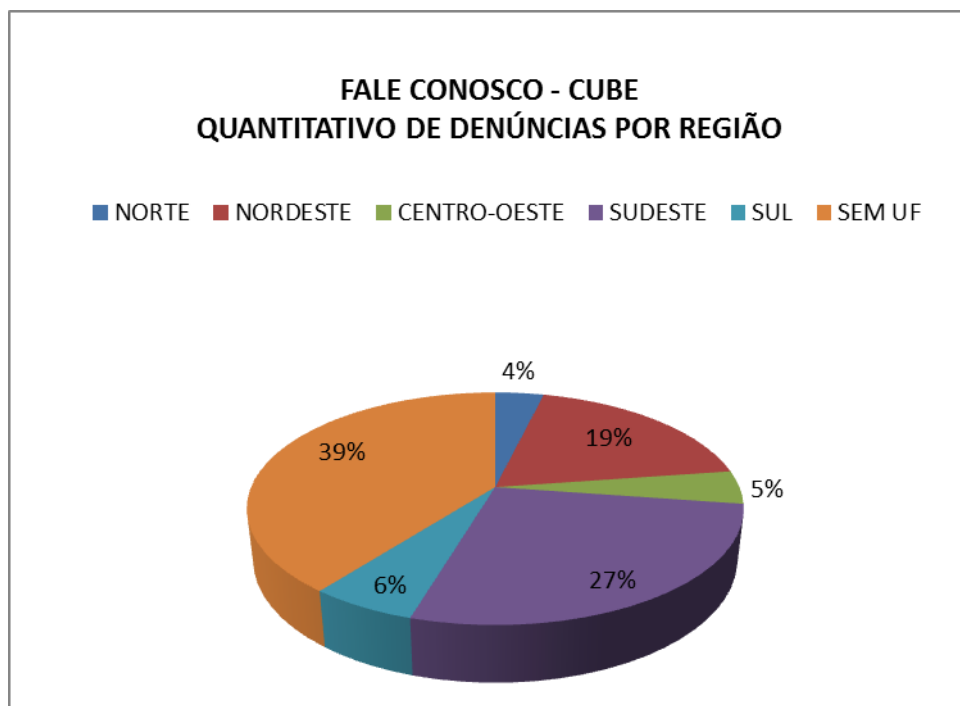


SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Atendidas	134	56%
Em análise	104	44%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**1) Quantitativo de demandas recebidas por região, pelo CUBE:**

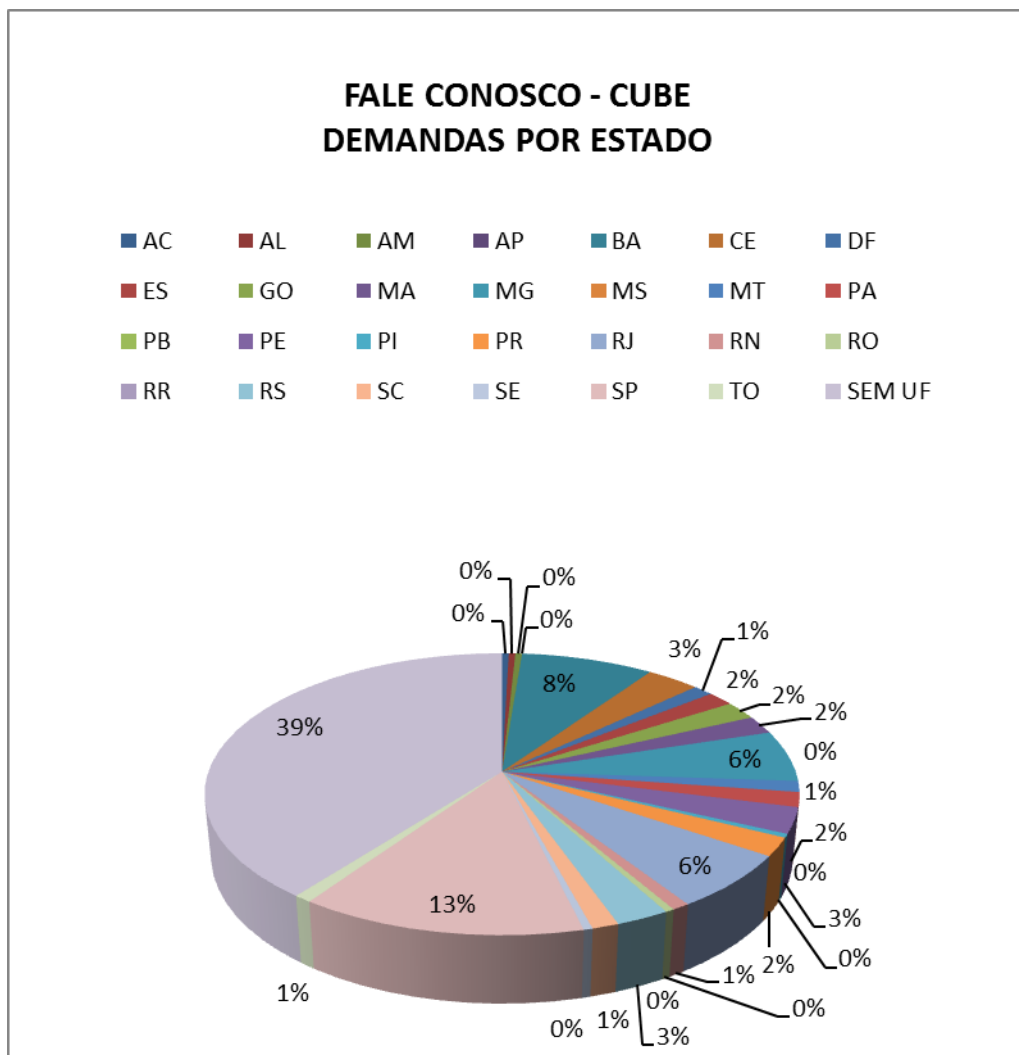


REGIÃO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
NORTE	9	4%
NORDESTE	45	19%
CENTRO-OESTE	11	5%
SUDESTE	65	27%
SUL	14	6%
SEM UF	94	39%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**m) Demandas recebidas por estado, pelo CUBE:**







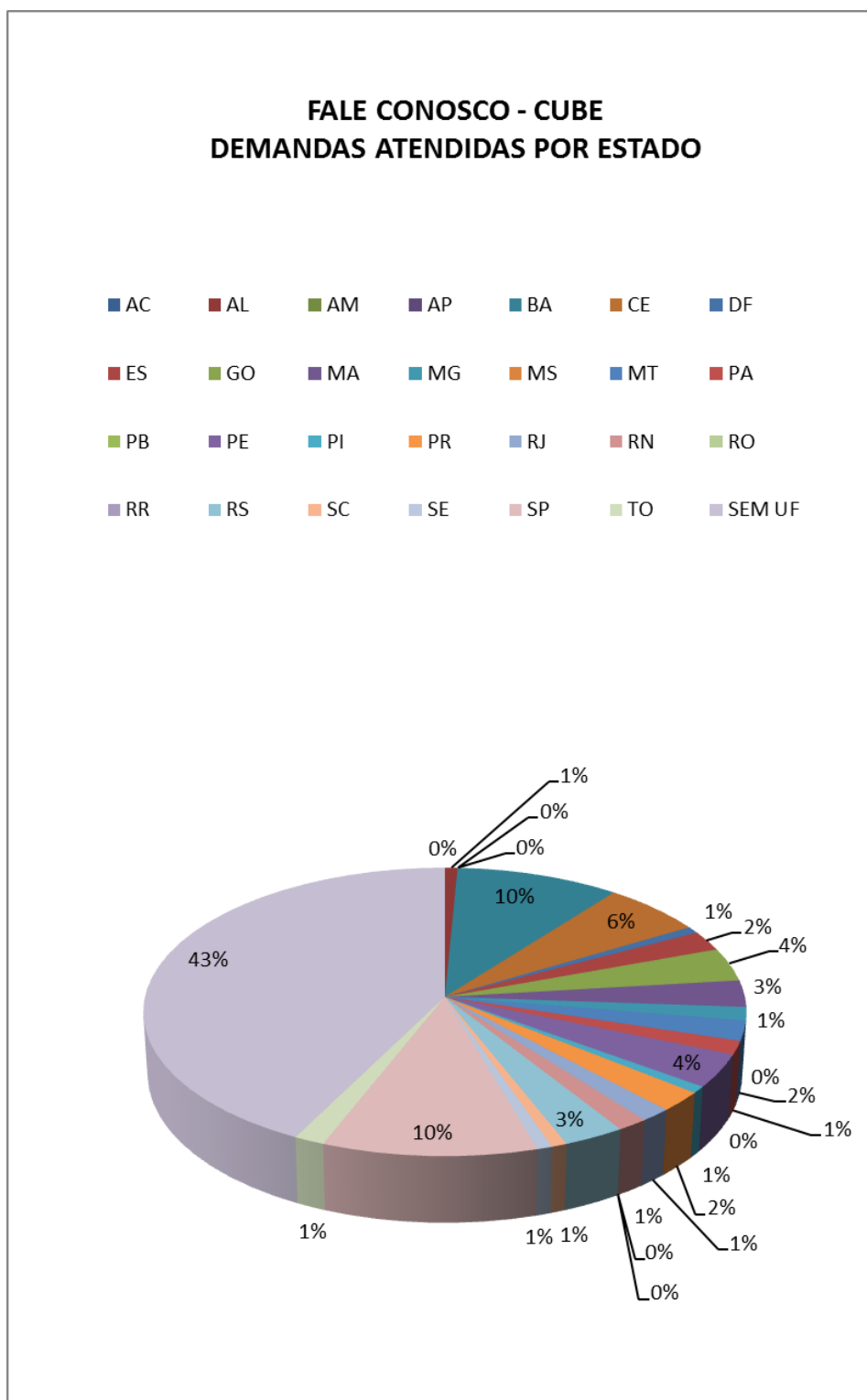
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	1	0%
AL	1	0%
AM	1	0%
AP	0	0%
BA	20	8%
CE	8	3%
DF	3	1%
ES	4	2%
GO	5	2%
MA	5	2%
MG	14	6%
MS	0	0%
MT	3	1%
PA	4	2%
PB	0	0%
PE	7	3%
PI	1	0%
PR	5	2%
RJ	15	6%
RN	2	1%
RO	1	0%
RR	0	0%
RS	6	3%
SC	3	1%
SE	1	0%
SP	32	13%
TO	2	1%
SEM UF	94	39%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**n) Demandas recebidas e atendidas, pelo CUBE, por Estado:**





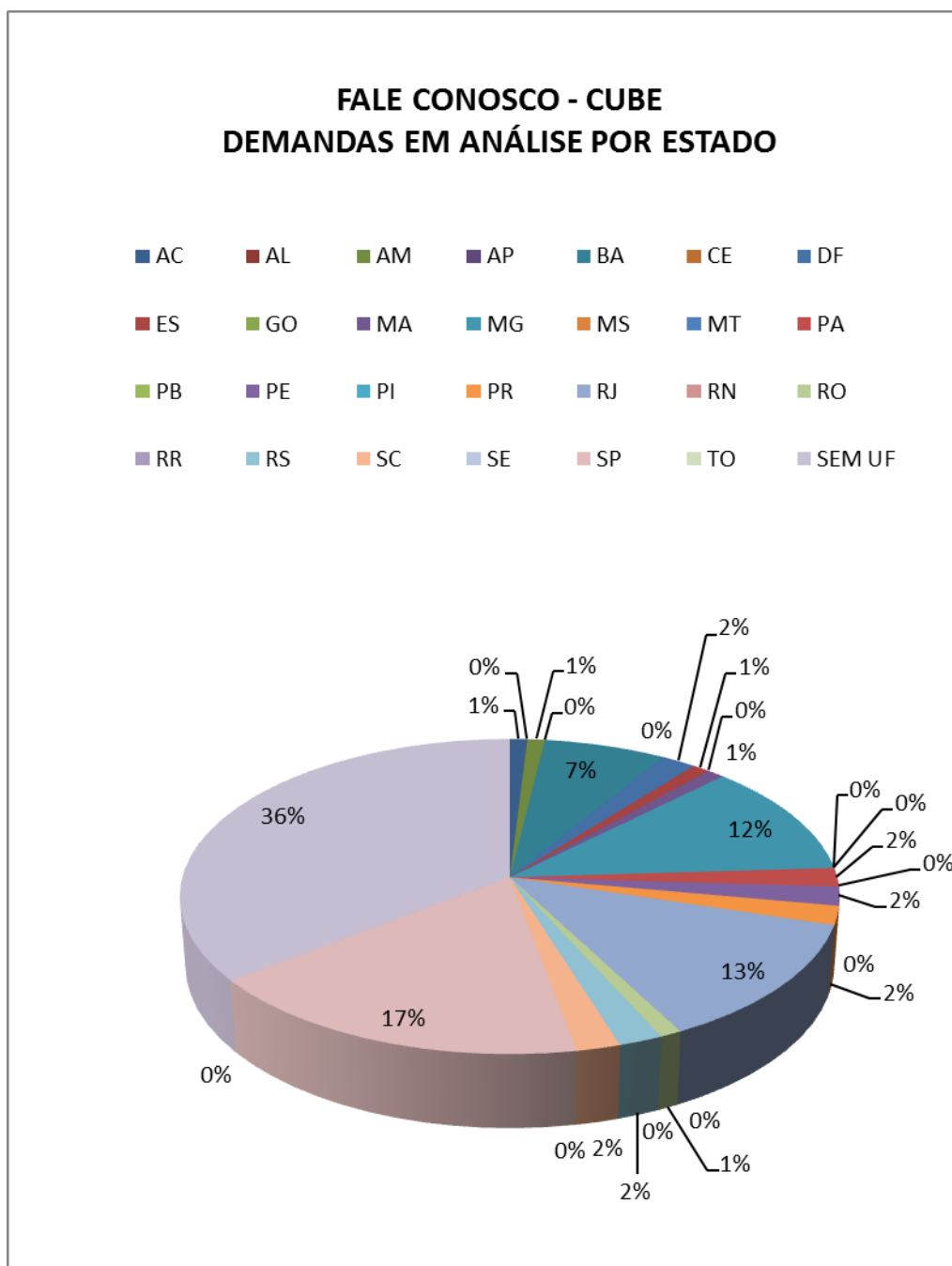
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	0	0%
AL	1	1%
AM	0	0%
AP	0	0%
BA	13	10%
CE	8	6%
DF	1	1%
ES	3	2%
GO	5	4%
MA	4	3%
MG	2	1%
MS	0	0%
MT	3	2%
PA	2	1%
PB	0	0%
PE	5	4%
PI	1	1%
PR	3	2%
RJ	2	1%
RN	2	1%
RO	0	0%
RR	0	0%
RS	4	3%
SC	1	1%
SE	1	1%
SP	14	10%
TO	2	1%
SEM UF	57	43%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**o) Demandas recebidas e em análise por estado, pelo CUBE:**





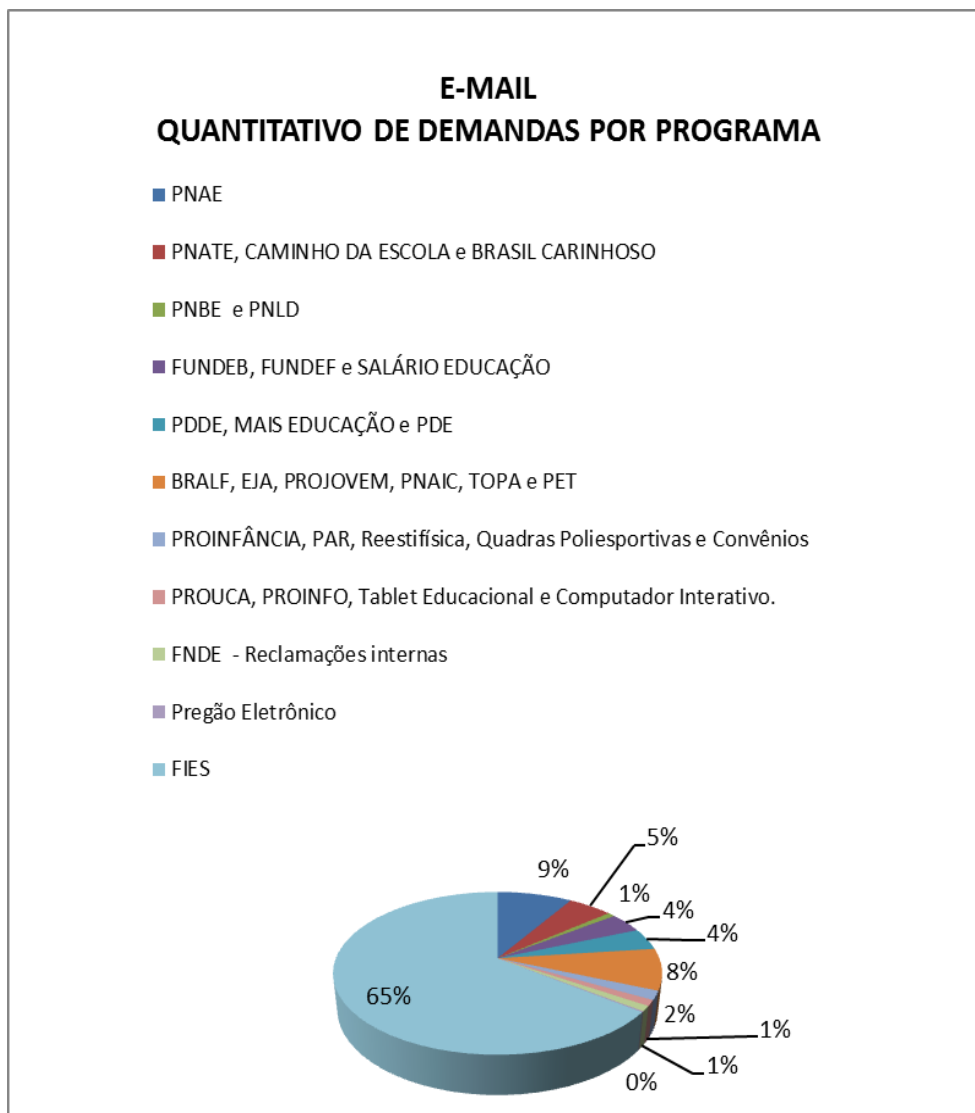
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

ESTADO	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
AC	1	1%
AL	0	0%
AM	1	1%
AP	0	0%
BA	7	7%
CE	0	0%
DF	2	2%
ES	1	1%
GO	0	0%
MA	1	1%
MG	12	12%
MS	0	0%
MT	0	0%
PA	2	2%
PB	0	0%
PE	2	2%
PI	0	0%
PR	2	2%
RJ	13	13%
RN	0	0%
RO	1	1%
RR	0	0%
RS	2	2%
SC	2	2%
SE	0	0%
SP	18	17%
TO	0	0%
SEM UF	37	36%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**p) Demandas recebidas e atendidas por meio do Correio Eletrônico:**





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

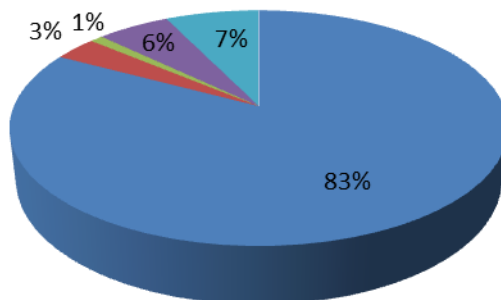
PROGRAMA/PROJETOS EDUCACIONAIS	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
PNAE	213	9%
PNATE, CAMINHO DA ESCOLA e BRASIL CARINHOSO	125	5%
PNBE e PNLD	21	1%
FUNDEB, FUNDEF e SALÁRIO EDUCAÇÃO	96	4%
PDDE, MAIS EDUCAÇÃO e PDE	104	4%
BRALF, EJA, PROJOVEM, PNAIC, TOPA e PET	200	8%
PROINFÂNCIA, PAR, Reestifísica, Quadras Poliesportivas e Convênios	43	2%
PROUCA, PROINFO, Tablet Educacional e Computador Interativo.	28	1%
FNDE - Reclamações internas	25	1%
Pregão Eletrônico	5	0%
FIES	1566	65%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

**E-MAIL**  
**DEMANDAS RECEBIDAS**

- Demandas por programa
- E-SIC e Transparência Pública
- Agradecimento, crítica e sugestão
- Atendimento institucional
- Não compete ao FNDE/MEC



	QUANTITATIVO	PORCENTAGEM
Demandas por programa	2426	83%
E-SIC e Transparência Pública	97	3%
Agradecimento, crítica e sugestão	29	1%
Atendimento institucional	165	6%
Não compete ao FNDE/MEC	213	7%





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**  
**SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo**  
**CEP: 70.070-929 – Brasília – DF**

#### **4. 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.

Tendo em vista a troca do sistema da Central de Atendimento ao cidadão, esta Ouvidoria fica impossibilitada de mensurar com exatidão as demandas recebidas por meio do “Fale Conosco” e da Central de Atendimento 0800-616161.

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.

**Ana Karina de Barros Loschi**  
**Ouvidora**