



**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 –2017**

**1. OUVIDORIA**

A Ouvidoria do FNDE foi instituída com base no artigo 13 da Portaria 852, de 4 de setembro de 2009 e regulamentada pela Portaria nº 192, de 28 de março de 2018, é composta, atualmente, por 01 (uma) Ouvidora, 02 (duas) assistentes 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, solicitações de informação 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.

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de diversos canais como documentos oficiais, correspondências físicas, *link* “Fale Conosco” no site do FNDE, ligação gratuita (0800-616161), manifestação e-Ouv e formulário disponível na sala de atendimento presencial. Esses canais da Ouvidoria estão disponíveis como última instância de representação dos cidadãos junto 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**

## **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;
- Municar 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 30 de dezembro de 2017, a Ouvidoria do FNDE recebeu 4.307 (quatro mil, trezentas e sete) manifestações referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 89 (oitenta e nove) através de ofícios, formulários, documentos, correspondências e endereço eletrônico; 4.044 (quatro mil e quarenta e quatro) por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-Ouv) e 174 (cento e setenta e quatro) ocorrências recebidas através do “Fale Conosco”, sendo que 502 (quinhentas e duas) foram formalizadas por esta Ouvidoria.

Segue distribuição das manifestações.



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

Os dados abaixo referem-se à situação das manifestações recebidas pela Ouvidoria, ao quantitativo recebido por tipo de manifestação e por assunto/programa.



SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Atendidas	4.247	99%
Em análise	60	1%
Total	4.307	

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Denúncia	502	11,7%
Reclamação e Solicitação	3756	87,2%
Sugestão	32	0,7%
Elogio	17	0,4%



**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	FINALIZADAS	EM ANÁLISE	TOTAL	% DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
PROINFÂNCIA, QUADRAS POLIESPORTIVAS, AMPLIAÇÃO E CONSTRUÇÃO DE ESCOLAS, PAR E RESTIFÍSICA.	85	8	93	2,16%
BOLSAS	177	3	180	4,18%
BRASIL CARINHOSO	3	0	3	0,07%
FIES	3123	12	3144	73%
FUNDEB	139	9	148	3,44%
PDDE	108	8	116	2,69%
PNAE	204	8	212	4,92%
PNATE E CAMNHO DA ESCOLA	93	0	93	2,16%
PNLDE E PNBE	31	1	32	0,74%
PREGÃO ELETRÔNICO	3	1	4	0,09%
PROINFO E TABLET EDUCACIONAL	16	0	16	0,37%
PRESTAÇÃO DE CONTAS	40	1	41	0,95%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	19	6	25	0,58%
NÃO COMPETE	100	0	100	2,32%
FNDE	52	3	55	1,28%
SIC	1	0	1	0,02%
NÃO IDENTIFICADO	44	0	44	1,02%



**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.

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