



**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;
- 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 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 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.

Ana Karina de Barros Loschi

Ouvidora