



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 –2018

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 e 02 (duas) assistentes. 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 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria do FNDE recebeu 6.727 (seis mil, setecentos e vinte e sete) manifestações referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 183 (noventa e cinco) através de ofícios, formulários, documentos, correspondências e endereço eletrônico e 6.544 (seis mil, quinhentos e quarenta e quatro) por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo (e-Ouv), sendo que 735 (setecentos e trinta e cinco) foram formalizadas por esta Ouvidoria.

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



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

a) Manifestações recebidas pela Ouvidoria:



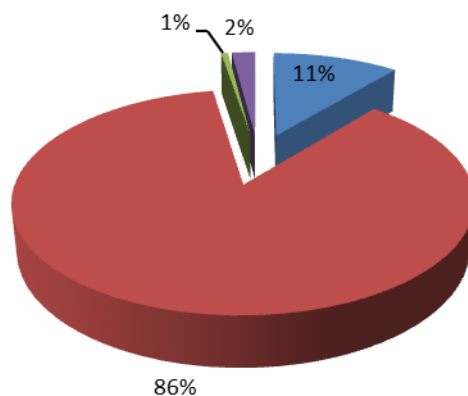
SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	6.455	96%
Em análise	272	4%
Total	6.727	



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

GRÁFICO GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2018

■ Denúncia ■ Reclamação, Solicitação e Comunicação ■ Sugestão ■ Elogio

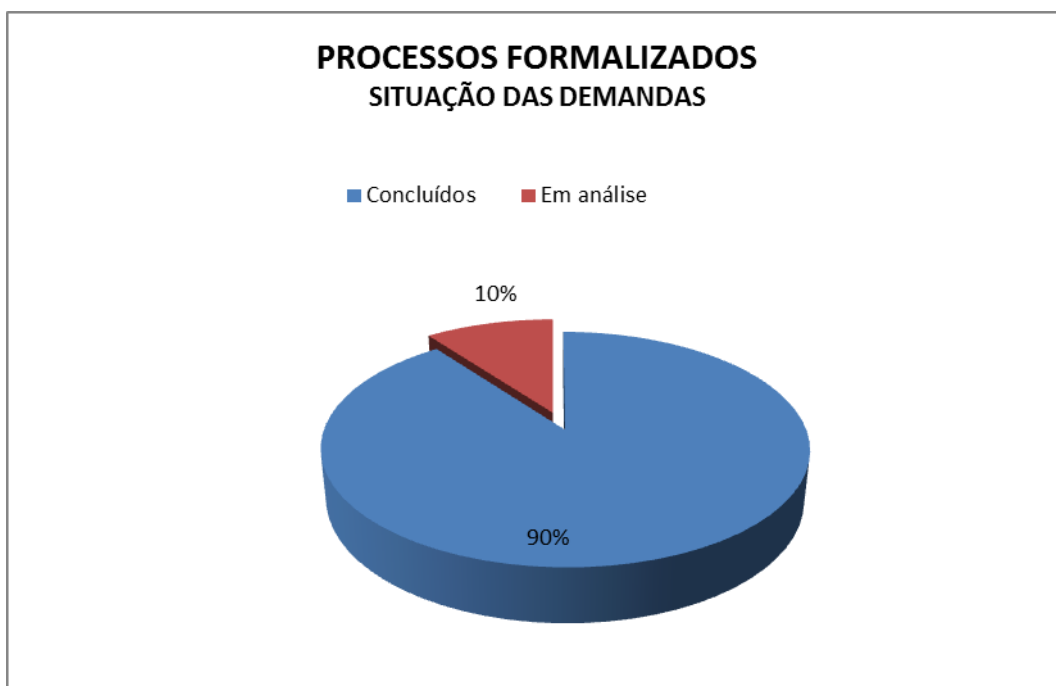


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Denúncia	735	11%
Reclamação, Solicitação e Comunicação	5.816	86%
Sugestão	40	1%
Elogio	136	2%



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

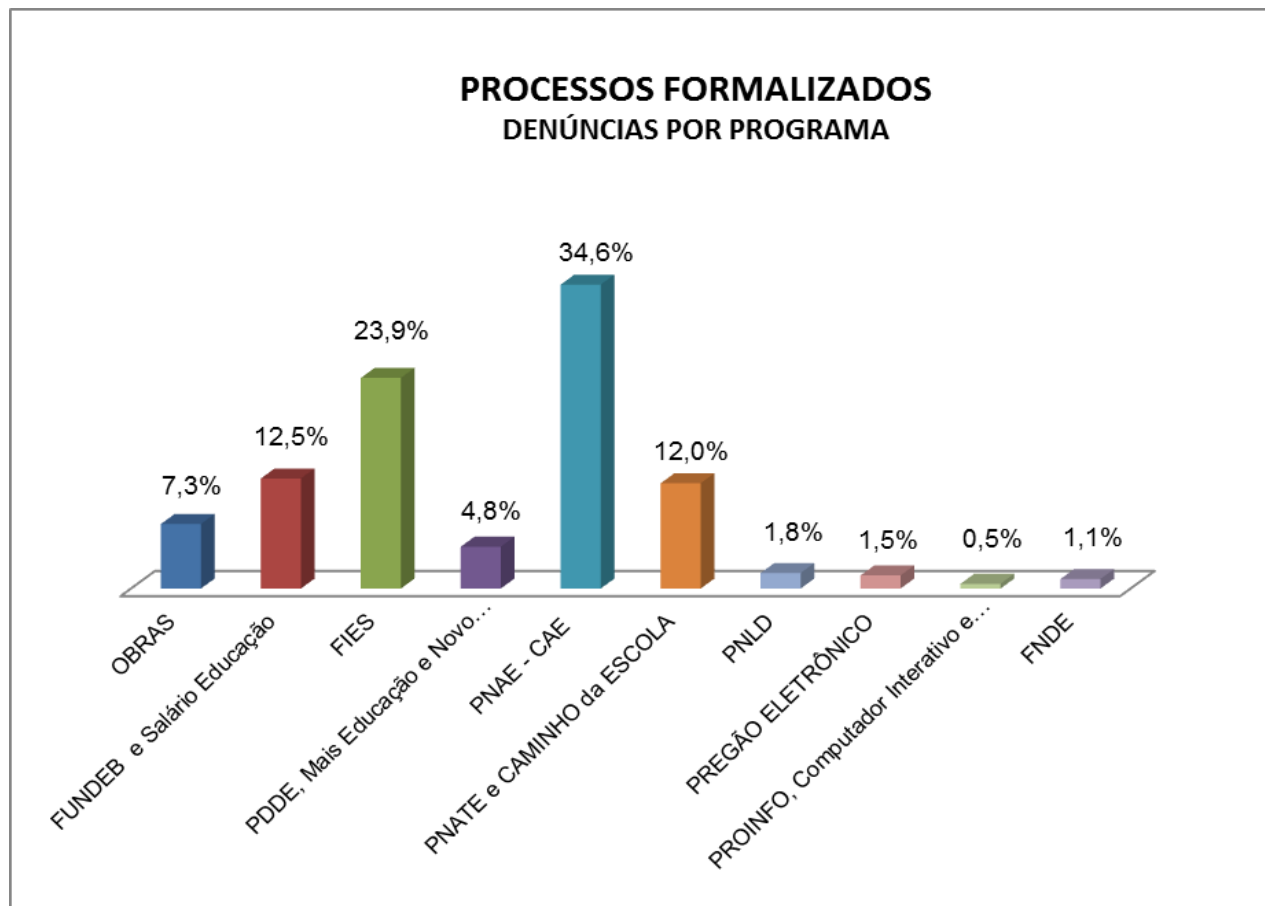
b) Situação das manifestações formalizadas:



SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	660	90%
Em análise	75	10%
Total	735	



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



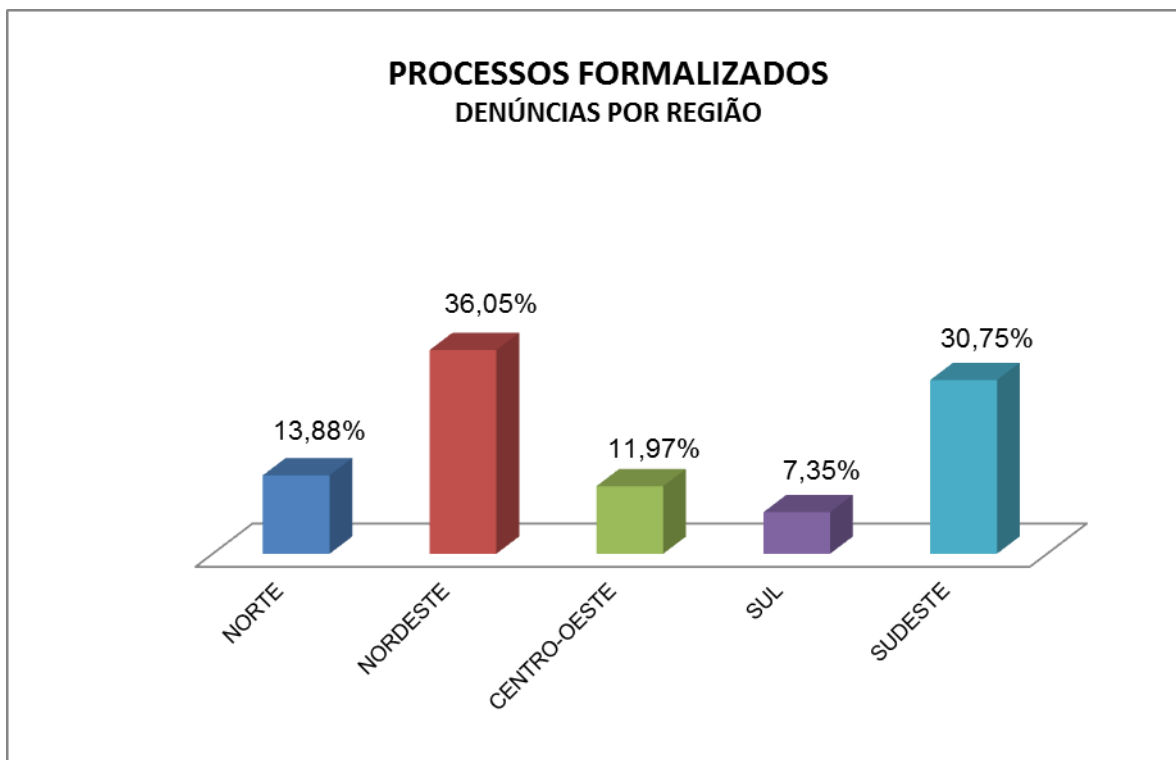


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo
CEP: 70.070-929 – Brasília – DF

PROGRAMA/ PROJETOS EDUCACIONAIS	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
OBRAS PÚBLICAS, PROINFÂNCIA, QUADRAS POLIESPORTIVAS, CONSTRUÇÃO DE ESCOLAS, INFRAESTRUTURA, ESCOLAR E ABANDONO DE ESCOLA	6	48	54	7,3%
FUNDEB E SALÁRIO EDUCAÇÃO	6	86	92	12,5%
FIES	19	157	176	23,9%
PDDE, MAIS EDUCAÇÃO E NOVO ENSINO MÉDIO	1	34	35	4,8%
PNAE/CAE	21	233	254	34,6%
PNATE E CAMNHO DA ESCOLA	19	69	88	12%
PNLD	0	13	13	1,8%
PREGÃO ELETRÔNICO	0	11	11	1,5%
PROINFO, COMPUTADOR INTERATIVO E TABLET EDUCACIONAL	0	4	4	0,5%
FNDE – DEMISSÃO DE TERCEIRIZADA, SERVIDOR SEM CERTIFICAÇÃO, NEPOTISMO, FORMAÇÃO PELA ESCOLA E PROCESSO SELETIVO	3	5	8	1,1%



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

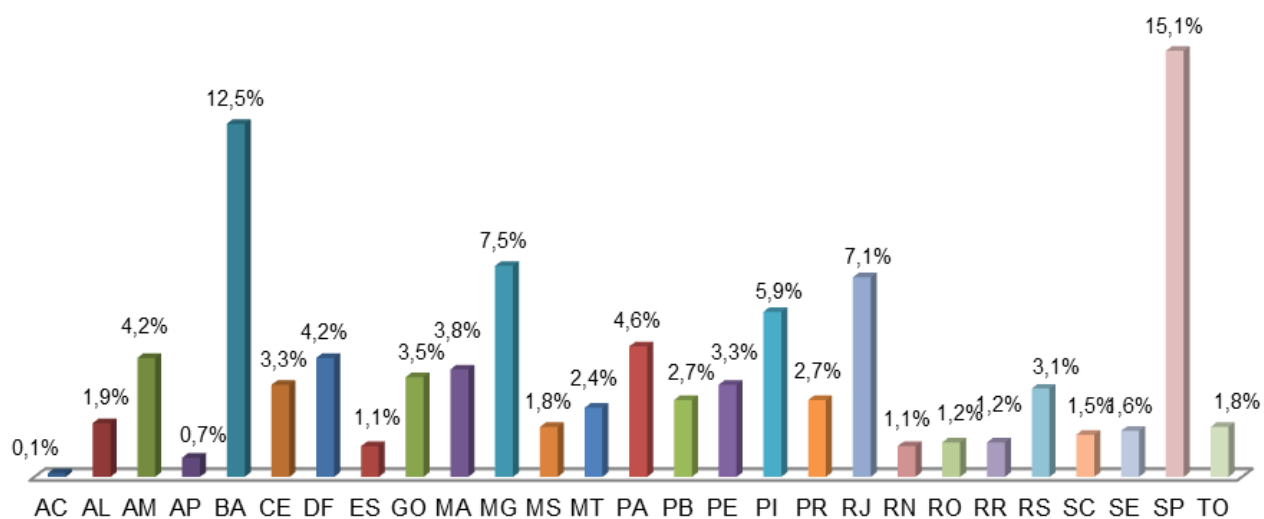


REGIÃO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
NORTE	25	77	102	13,88%
NORDESTE	16	249	265	36,05%
CENTRO-OESTE	10	78	88	11,97%
SUL	7	47	54	7,35%
SUDESTE	17	209	226	30,75%



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

PROCESSOS FORMALIZADOS
DENÚNCIAS 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

UF	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	1	1	0,1%
AL	1	13	14	1,9%
AM	19	12	31	4,2%
AP	0	5	5	0,7%
BA	8	84	92	12,5%
CE	3	21	24	3,3%
DF	8	23	31	4,2%
ES	1	7	8	1,1%
GO	0	26	26	3,5%
MA	1	27	28	3,8%
MG	4	51	55	7,5%
MS	1	12	13	1,8%
MT	1	17	18	2,4%
PA	1	33	34	4,6%
PB	1	19	20	2,7%
PE	0	24	24	3,3%
PI	1	42	43	5,9%
PR	2	18	20	2,7%
RJ	3	49	52	7,1%
RN	0	8	8	1,1%
RO	2	7	9	1,2%
RR	2	7	9	1,2%
RS	5	18	23	3,1%
SC	0	11	11	1,5%
SE	1	11	12	1,6%
SP	9	102	111	15,1%
TO	1	12	13	1,8%



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

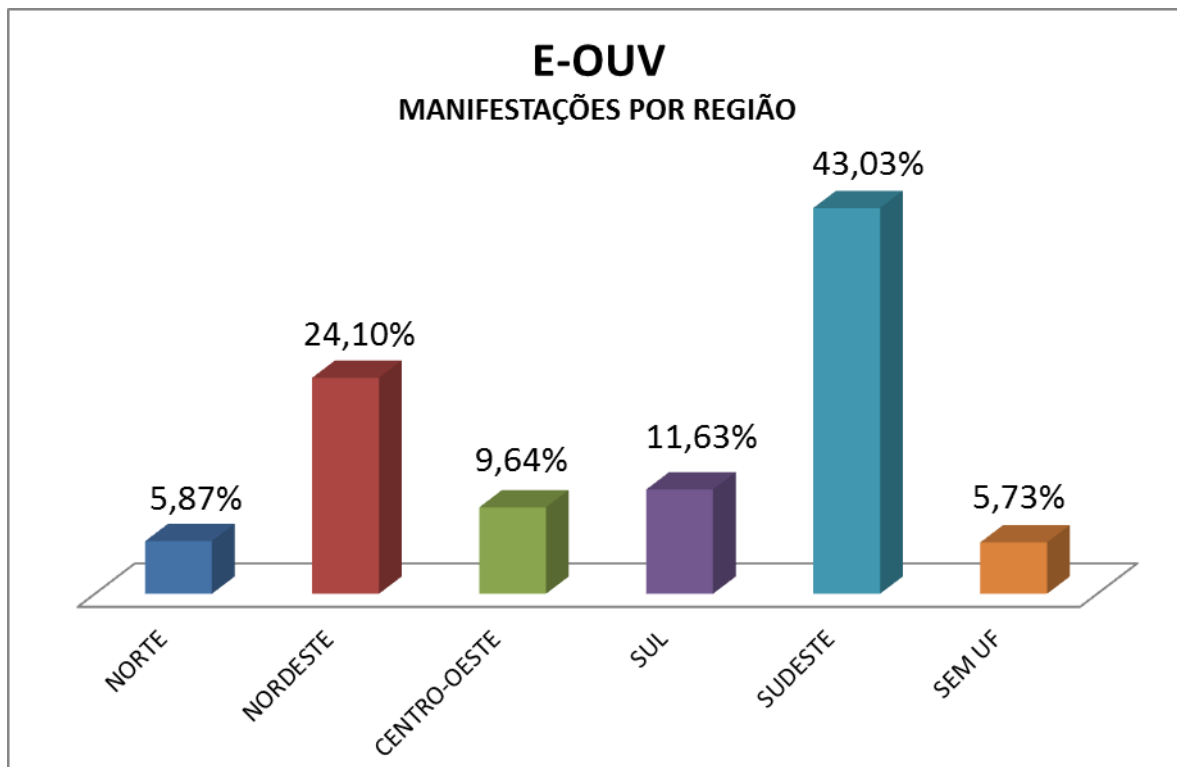
c) Situação das manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – E-Ouv:



SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	6.302	96%
Em análise	242	4%
Total	6.544	



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

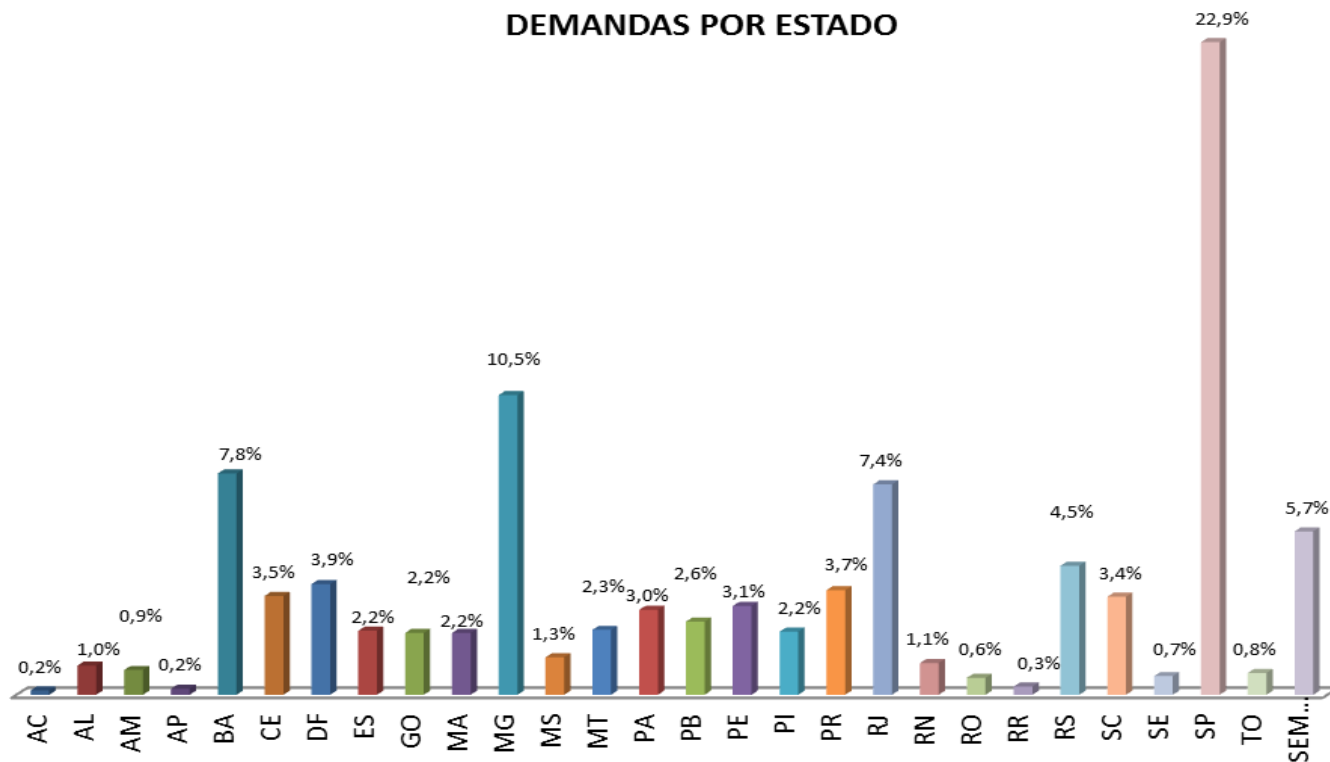


REGIÃO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
NORTE	17	367	384	5,87%
NORDESTE	54	1442	1496	24,10%
CENTRO-OESTE	30	601	631	9,64%
SUL	38	723	761	11,63%
SUDESTE	93	2723	2816	43,03%
SEM UF (NÃO INFORMADO)	10	365	375	5,73%



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

E-OUV
DEMANDAS 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

UF	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	10	10	0,2%
AL	1	66	67	1%
AM	2	55	57	0,9%
AP	0	14	14	0,2%
BA	18	409	508	7,8%
CE	4	223	227	3,5%
DF	19	235	254	3,9%
ES	3	144	147	2,2%
GO	1	141	142	2,2%
MA	10	132	142	2,2%
MG	25	663	688	10,5%
MS	4	82	186	1,3%
MT	6	143	149	2,3%
PA	8	187	195	3,0%
PB	8	160	168	2,6%
PE	7	197	204	3,1%
PI	4	141	145	2,2%
PR	14	226	240	3,7%
RJ	16	467	483	7,4%
RN	0	73	73	1,1%
RO	2	37	39	0,6%
RR	1	18	19	0,3%
RS	18	278	296	4,5%
SC	6	219	225	3,4%
SE	2	41	43	0,7%
SP	49	1449	1498	22,9%
TO	4	46	20	0,8%
SEM UF	10	365	375	5,7%



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

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