



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 –2019

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, 03 (três) 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, ligação gratuita (0800-616161), manifestação Fala.BR 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 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria do FNDE recebeu 10.930 (dez mil, novecentos e trinta) manifestações referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 46 (quarenta e seis) através de ofícios, formulários, documentos, correspondências e endereço eletrônico e 10.884 (dez mil, oitocentos e oitenta e quatro) por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), sendo que 661 (seiscentos e sessenta e uma) foram formalizadas por esta Ouvidoria.

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

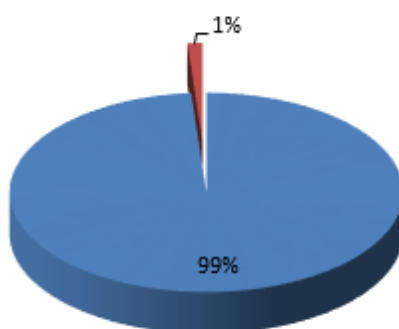


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo
CEP: 70.070-929 – Brasília – DF

a) Manifestações recebidas pela Ouvidoria:

GRÁFICO GERAL
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM
2019

■ Concluídas ■ Em análise



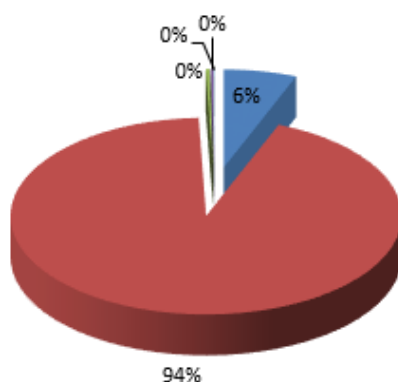
SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	10.795	99%
Em análise	135	1%
Total	10.930	



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 2019

■ Denúncia ■ Reclamação, Solicitação e Comunicação ■ Sugestão e Simplifique ■ Elogio ■ Não classificada

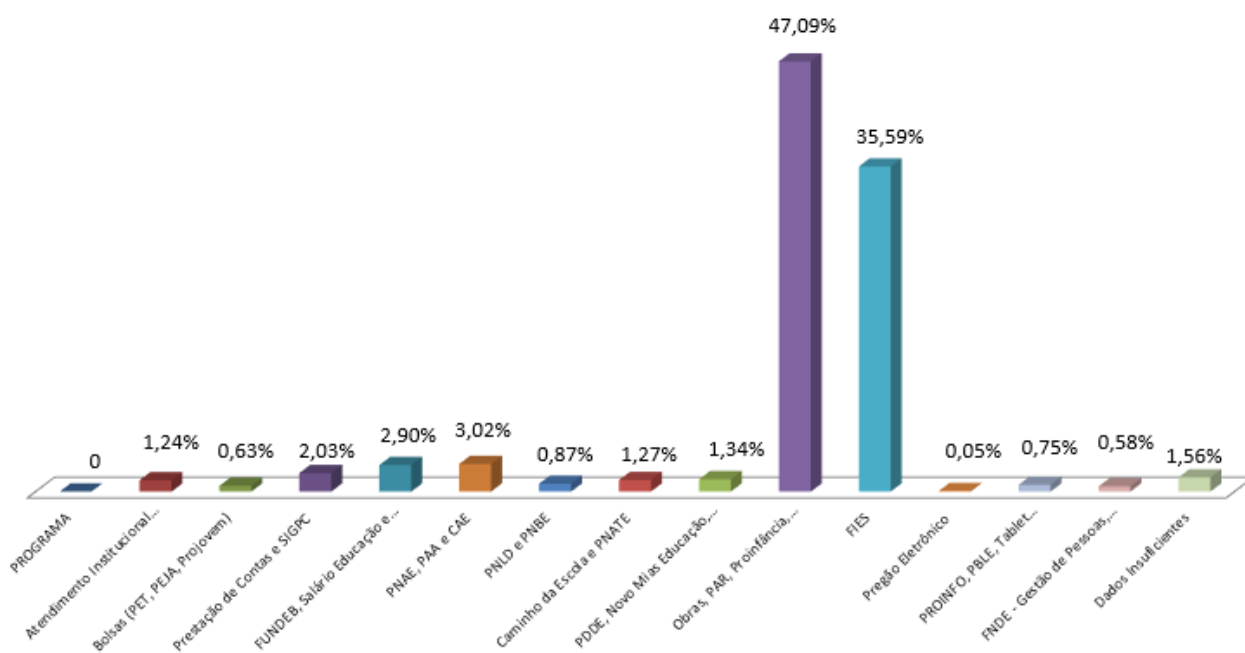


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Denúncia	661	6,05%
Reclamação, Solicitação e Comunicação	10.203	93,35%
Sugestão e Simplifique	37	0,34%
Elogio	26	0,24%
Não Classificada	3	0,03%



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
DEMANDAS RECEBIDAS POR PROGRAMAS





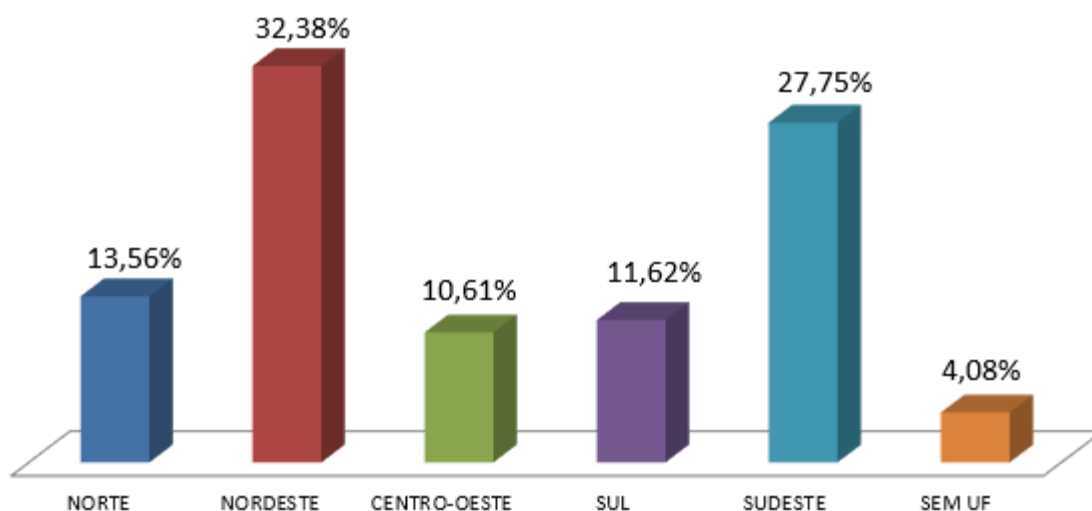
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo
CEP: 70.070-929 – Brasília – DF

PROGRAMA/ PROJETOS EDUCACIONAIS	FINALIZADAS	EM ANÁLISE	TOTAL	% DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
Atendimento Institucional (SIC, Senha CACS-FUNDEB e CAE, Cópia de gravação e de processo e Pedido de doação)	134	1	135	1,24%
Bolsas (PET, PEJA e Projovem)	69	0	69	0,63%
Prestação de Contas e SIGPC	220	2	222	2,03%
FUNDEB, Salário Educação e SIOPE	310	7	317	2,90%
PNAE, PAA e CAE	316	14	330	3,02%
PNLD e PNBE	92	3	95	0,87%
Caminho da Escola e PNATE	128	11	139	1,27%
PDDE, Novo Mais Educação, PROEMI e PDDE Interativo	143	4	147	1,34%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, SIMEC, PAC, Reforma Escolar e Tá de Pé	5143	4	5417	47,09%
FIES	3811	79	3890	35,59%
Pregão Eletrônico	3	3	6	0,05%
PROINFO, PBLE, Tablet Educacional, Programa de Inovação de Educação Conectada e REQ.	81	1	82	0,75%
FNDE - Gestão de Pessoas, Acesso às Dependências do FNDE, Dificuldade na inscrição nas capacitações, Desorganização de Evento, Informações sobre o órgão e Elogios	57	6	63	0,58%
Dados Insuficientes	170	0	170	1,56%
Não Compete ao FNDE	118	0	118	1,08%



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 POR REGIÃO

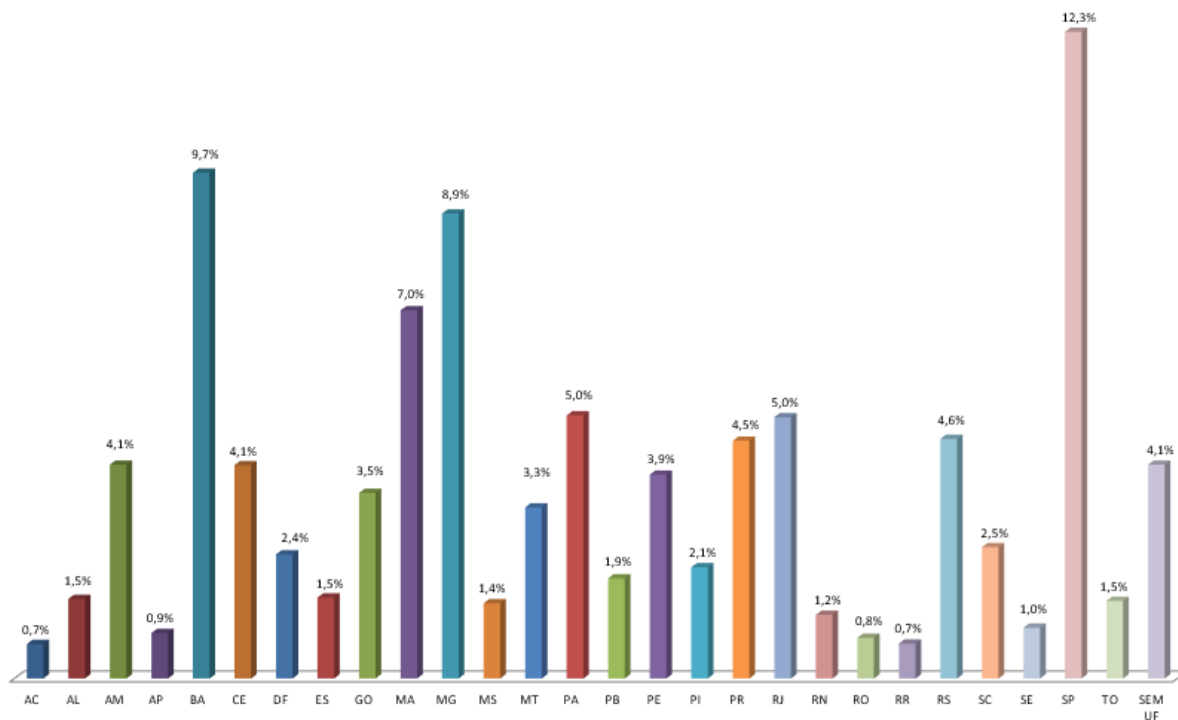


REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	1482	13,56%
NORDESTE	3539	32,38%
CENTRO-OESTE	1160	10,61%
SUL	1270	11,62%
SUDESTE	3033	27,75%
SEM UF (NÃO INFORMADO)	446	4,08%



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 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	72	72	0,7%
AL	1	165	166	1,5%
AM	1	445	446	4,1%
AP	1	94	95	0,9%
BA	9	1046	1055	9,7%
CE	6	439	445	4,1%
DF	17	242	259	2,4%
ES	2	167	169	1,5%
GO	2	385	387	3,5%
MA	4	764	768	7,0%
MG	13	957	970	8,9%
MS	2	155	157	1,4%
MT	0	357	357	3,3%
PA	2	547	549	5,0%
PB	2	207	209	1,9%
PE	3	422	425	3,9%
PI	2	230	232	2,1%
PR	5	491	496	4,5%
RJ	10	535	545	5,0%
RN	0	133	133	1,2%
RO	1	84	85	0,8%
RR	1	72	73	0,7%
RS	8	492	500	4,6%
SC	7	267	274	2,5%
SE	2	104	106	1,0%
SP	17	1332	1349	12,3%
TO	2	160	162	1,5%
SEM UF	15	431	446	4,1%

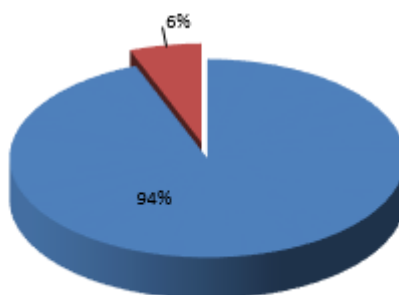


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo
CEP: 70.070-929 – Brasília – DF

b) Situação das manifestações formalizadas:

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2019

■ Concluídos ■ Em análise

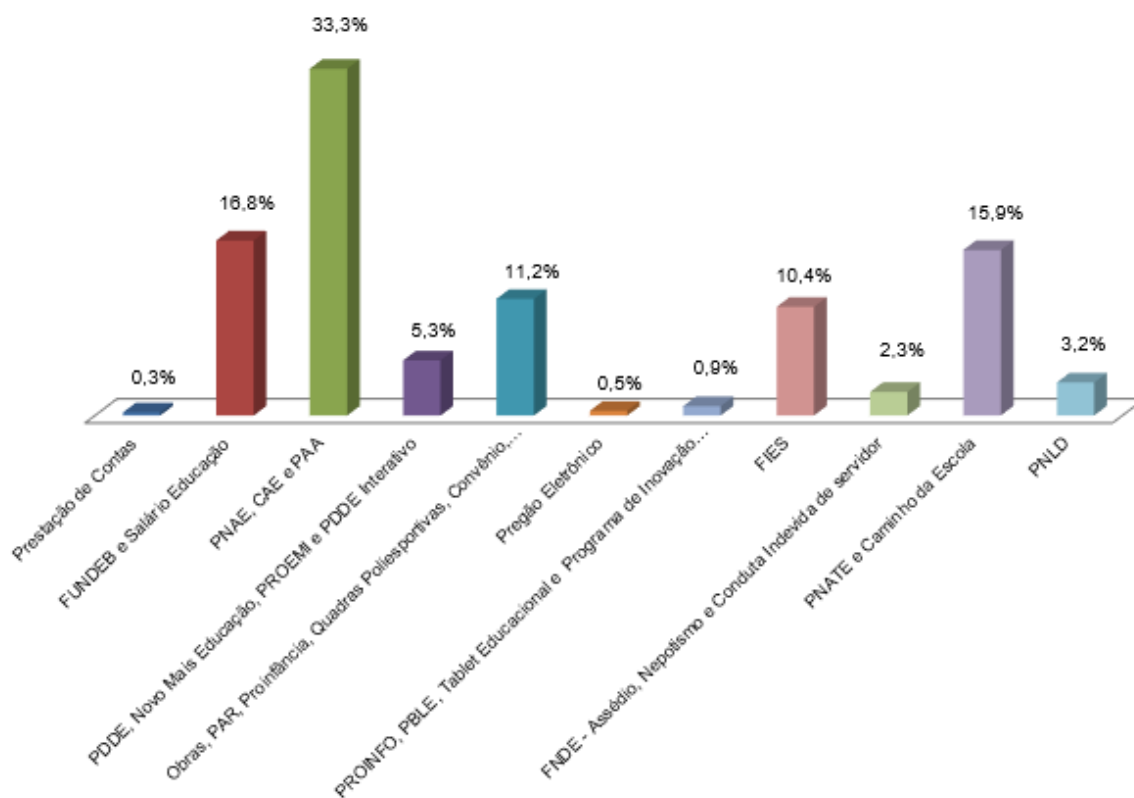


SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	622	94%
Em análise	39	6%
Total	661	



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 PROGRAMA





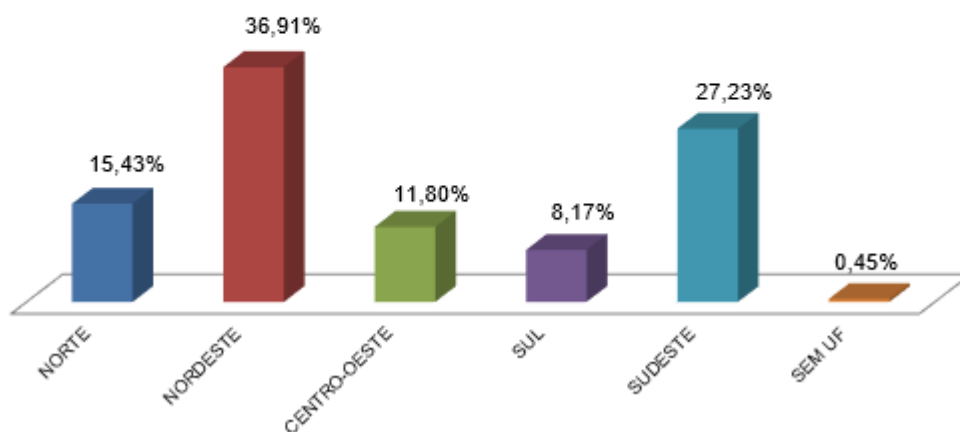
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
SBS – Quadra 2 – Bloco “F”- Edifício FNDE – Térreo
CEP: 70.070-929 – Brasília – DF

PROGRAMA/ PROJETOS EDUCACIONAIS	FINALIZADAS	EM ANÁLISE	TOTAL	% DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
Prestação de Contas	0	2	2	0,3%
FUNDEB	0	111	111	16,8%
PNAE e PAA	3	217	220	33,3%
PDDE, Novo Mias Educação, PROEMI e PDDE Interativo	2	33	35	5,3%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, PAC e Reforma Escolar	2	72	74	11,2%
Pregão Eletrônico	0	3	3	0,5%
PROINFO, PBLE e Tablet Educativo	1	5	6	0,9%
FIES	17	52	69	10,4%
FNDE	8	7	15	2,3%
PNATE e Caminho da Escola	5	100	105	15,9%
PNLD	1	20	21	3,2%



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 REGIÃO

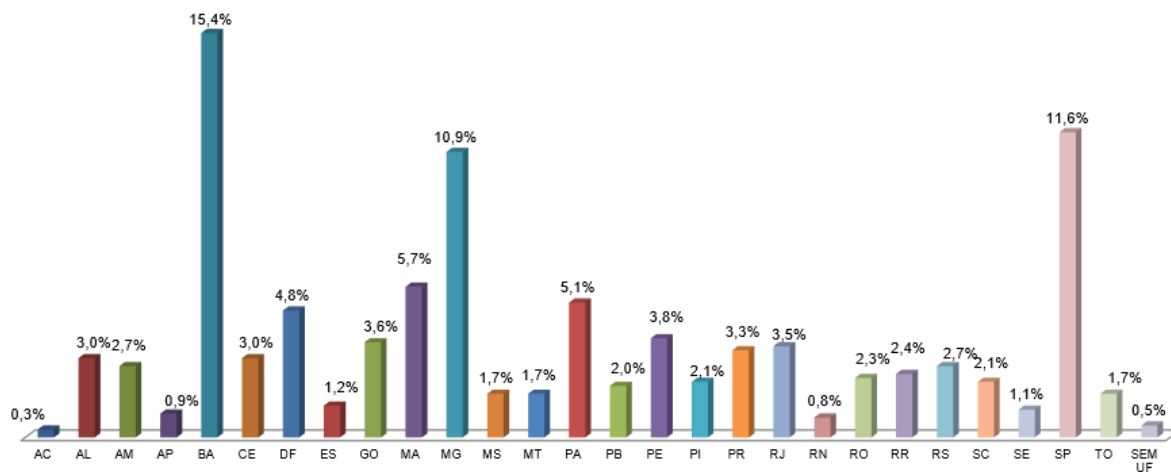


REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	102	15,43%
NORDESTE	244	36,91%
CENTRO-OESTE	78	11,80%
SUL	54	8,17%
SUDESTE	180	27,23%
SEM UF (NÃO INFORMADO)	3	0,45%



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	2	2	0,3%
AL	1	19	20	3,0%
AM	0	18	18	2,7%
AP	0	6	6	0,9%
BA	4	98	102	15,4%
CE	0	20	20	3,0%
DF	11	21	32	4,8%
ES	0	8	8	1,2%
GO	1	23	24	3,6%
MA	1	37	38	5,7%
MG	5	67	72	10,9%
MS	0	11	11	1,7%
MT	0	11	11	1,7%
PA	2	32	34	5,1%
PB	0	13	13	2,0%
PE	0	25	25	3,8%
PI	2	12	14	2,1%
PR	1	21	22	3,3%
RJ	1	22	23	3,5%
RN	0	5	5	0,8%
RO	1	14	15	2,3%
RR	0	16	16	2,4%
RS	2	16	17	2,7%
SC	1	13	14	2,1%
SE	0	7	7	1,1%
SP	3	74	77	11,6%
TO	3	8	11	1,7%
SEM UF	0	3	3	0,5%



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

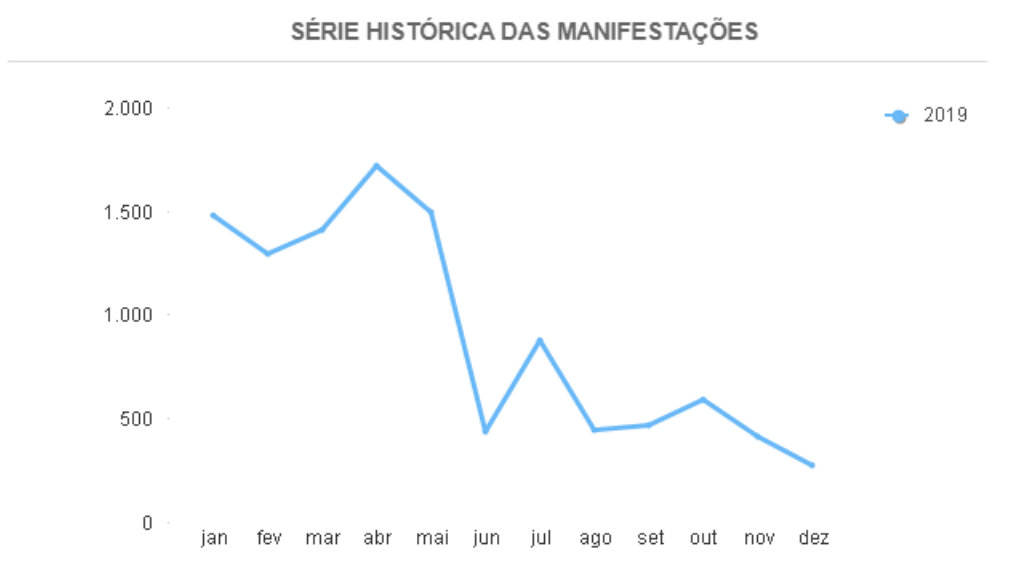
4. DESEMPENHO DA OUVIDORIA

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) possibilita aos usuários avaliar a satisfação ao tratamento das manifestações e fornece todas as informações relacionadas ao desempenho da Ouvidoria por meio do Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (<https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

Assim, demonstramos abaixo as informações relacionadas à Ouvidoria do FNDE no Painel Resolveu?

4.1. Série histórica das manifestações

A Ouvidoria recebeu 10.930 manifestações e abril foi o mês em que recebeu o maior quantitativo de manifestações, 1.718 (um mil, setecentos e dezoito).





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

4.2. Satisfação

- a) 538 (quinhentos e trinta e oito) usuários responderam à pesquisa de satisfação após o atendimento de suas manifestações.



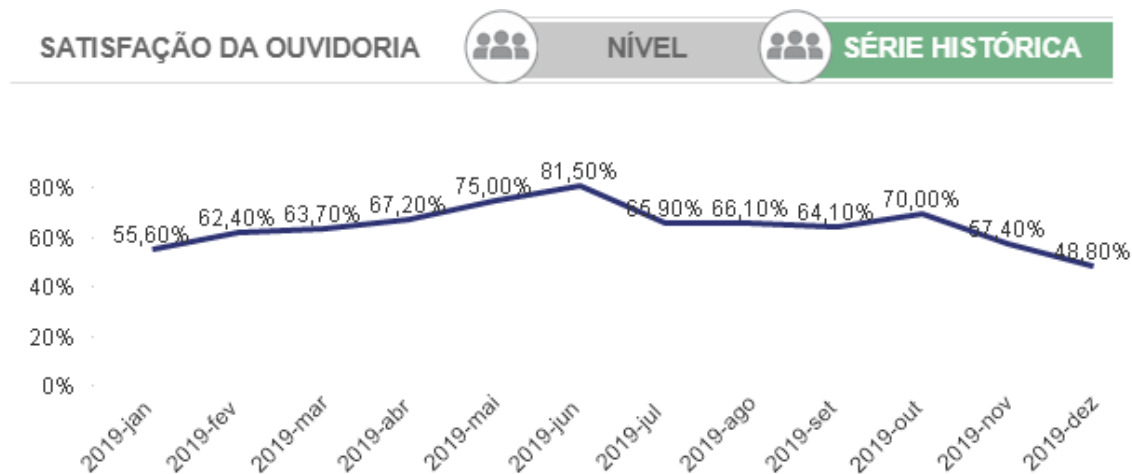
- b) A Ouvidoria do FNDE possui média de satisfação de 65%.





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

c) Em 2019, atingiu o maior nível de satisfação em junho com 81,50%.



4.3. Prazo de atendimento

A Ouvidoria possui o tempo médio de respostas conclusivas às manifestações de 26,39 dias e respondeu 92% das manifestações dentro do prazo e 8% fora.





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

5. CONCLUSÃO

Diante dos resultados apresentados, observa-se que em 2019 houve um aumento na demanda de 38,5% em relação a 2018. Este aumento é devido às manifestações oriundas do Aplicativo “Tá de Pé?” da Transparência Brasil que visa contribuir para o controle social de obras de escolas e creches financiadas pelo FNDE atualizando o poder público com evidências por vezes conflitantes com os dados oficiais e permitindo que a população tenha um parecer oficial sobre o andamento das obras.

Nota-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