



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO

Exercício 2020

Processo nº 23034.004315/2021-77

Interessado: Ouvidoria

Ao Senhor Presidente do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação,
Senhor Marcelo Lopes da Ponte

A Senhora Chefe de Gabinete do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação,
Senhora Juliana Isabelli Miguel Coelho

1. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do FNDE atualmente se encontra, sob o enfoque normativo, estabelecida com base no artigo 8º do Regimento Interno do FNDE, Portaria nº 629, de 3 de agosto de 2017, com alterações posteriores, também possuindo regulamentação própria definida para o FNDE, como se apresenta em seu regulamento, a Portaria nº 192, de 28 de março de 2018, publicada em Boletim Interno. Como Assessoria, empreende atividades de suporte à Alta Gestão, na exatidão das funções próprias das Ouvidorias, atuando em conformidade com os normativos que compõem o Sistema de Defesa do Usuário, a saber, a Lei nº 13.460, de 2017, o Decreto nº 9.094, de 2017, o Decreto nº 9.294, de 2018 e, por fim, a Instrução Normativa MTCGU/OGU nº 5, de 2018.

Em quantitativo de pessoas, é composta atualmente a Ouvidoria do FNDE por 01 (um) Assessor Técnico de Ouvidoria, 03 (três) assistentes e 01 (uma) estagiária. Desde sua implantação, a Ouvidoria vem sendo customizada de acordo com as necessidades da Autarquia. Para além da presente composição, em caráter complementar o Atendimento Institucional da Autarquia, primeira linha de contato com o usuário, fornece o suporte necessário às demandas vinculadas à Lei de Acesso à Informação e às demandas de maior celeridade em resolução. Ainda, promovendo as articulações necessárias com os diversos setores responsáveis pela política pública educacional, inseridos na Autarquia, a Ouvidoria também atua em parceria com todas as Diretorias do FNDE, as quais de fato apresentam os subsídios necessários à emissão de respostas conclusivas aos cidadãos demandantes.

Inicialmente, na dicção da Lei nº 13.460, de 2017, vale lembrar que a Ouvidoria nasce como uma necessidade de melhor interlocução com o usuário dos serviços públicos prestados pela Administração. Portanto, o usuário pode ser qualquer pessoa física ou jurídica, tais que se amoldem ao conceito de usuários dos serviços públicos, efetivamente ou potencialmente. Desse modo, princípios, diretrizes, elementos de essência da Ouvidoria norteiam sua atuação para com o usuário, dos quais citamos, a presunção de boa-fé do usuário; a necessidade de eliminar as formalidades desnecessárias; a vedação ao reconhecimento de firma para apresentação de suas demandas; a aplicação de soluções tecnológicas, promovendo a celeridade necessária; e por fim, a utilização de linguagem simples e acessível, que é de fato a força motriz da transparência que se pretende estabelecer com o usuário dos serviços públicos.

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, propostas de simplificação de procedimentos administrativos e elogios, referentes aos serviços prestados pelo Órgão, e de forma específica, pelos programas executados por a 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 usuário. Assim, tem como principais atribuições receber e examinar as demandas dos cidadãos e das pessoas jurídicas que utilizem os serviços públicos do FNDE, 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.

Acima de tudo, a Ouvidoria é instância de controle e participação social (de natureza pública, em exercício de função pública), responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Como instrumento informatizado disponível ao Sistema de Ouvidorias da União, o Fala.BR é sistema oficial, no qual todas as manifestações são cadastradas, para acompanhamento gerencial, a despeito de internamente se oportunizar a resposta ao cidadão pelo meio que melhor lhe adequar o endereçamento da comunicação, ou ainda, por princípio, o retorno de sua demanda com resposta conclusiva no meio de ingresso na Autarquia, descrevendo as providências adotadas pelo Órgão ou encaminhadas ao controle da Administração, em sua máxima extensão.

Para racionalização do trabalho, a Lei nº 13.460, de 2017, com seus decretos regulamentadores, apresentam os seguintes tipos de manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitação de providências e solicitação de simplificação; a fim de congregarem o máximo acesso ao controle social, a União congregou ainda sob o sistema Fala.BR as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação. Assim, compõem sete tipos de manifestação, quando observadas as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 11.527, de 2011.

Vale lembrar que nos termos da IN MTCGU/OGU nº 5, de 2018, as denúncias apresentadas na forma anônima são consideradas como *comunicação de irregularidades*, não se submetendo à maioria dos critérios formalizadores das denúncias em que identificado o usuário (como a necessária emissão de resposta em caráter conclusivo). Ainda assim, a Ouvidoria do FNDE tem atribuído prazo semelhante ao delimitado na Lei nº 13.460, de 2016, buscando averiguar se presentes em tais comunicações os indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Dessa forma, apesar da vedação ao anonimato, contida na CRFB/1988, tem-se observado a extensa jurisprudência do STF e do STJ, no sentido de apurar a veracidade das informações apresentadas, a despeito do anonimato.

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 surgiu e se mantém como valioso instrumento para auxiliar o usuário de serviços públicos 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), manifestações cadastradas diretamente no Fala.BR, além do uso por formulário disponível na sala de atendimento presencial. Esses canais da Ouvidoria estão disponíveis como última instância de representação dos cidadãos junto ao FNDE.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo Geral:

Promover interface entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, como última instância de manifestação, oportunizando um ambiente de participação, controle social, aprimoramento da gestão pública, garantindo a simplificação dos serviços prestados pela Autarquia.

2.2. Objetivos Específicos:

Possibilitar ao usuário de serviços públicos 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

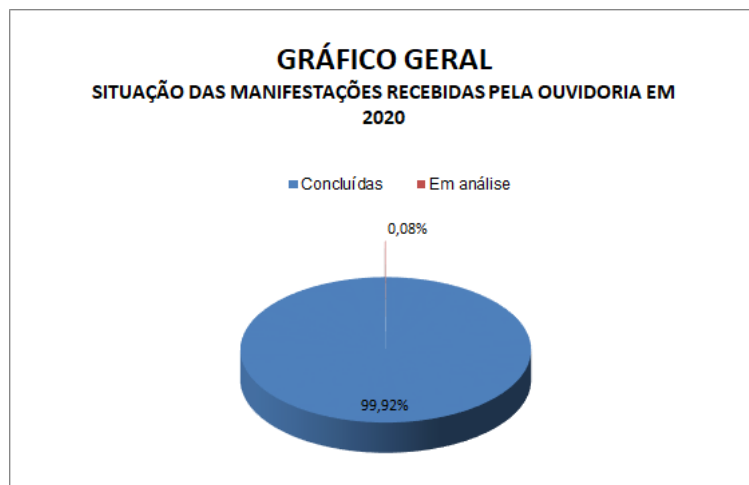
No período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do FNDE recebeu 7.392 (sete mil, trezentos e noventa e duas) manifestações referentes à execução e monitoramento dos programas educacionais, sendo que 550 (quinhentas e cinquenta) foram formalizadas por esta Ouvidoria.

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

Ainda, de forma a não tornar o documento cansativo, apresentar-se-ão as informações claras quanto ao detalhamento dos dados e informações trabalhados na Ouvidoria no período indicado, por meio de gráficos e tabelas.

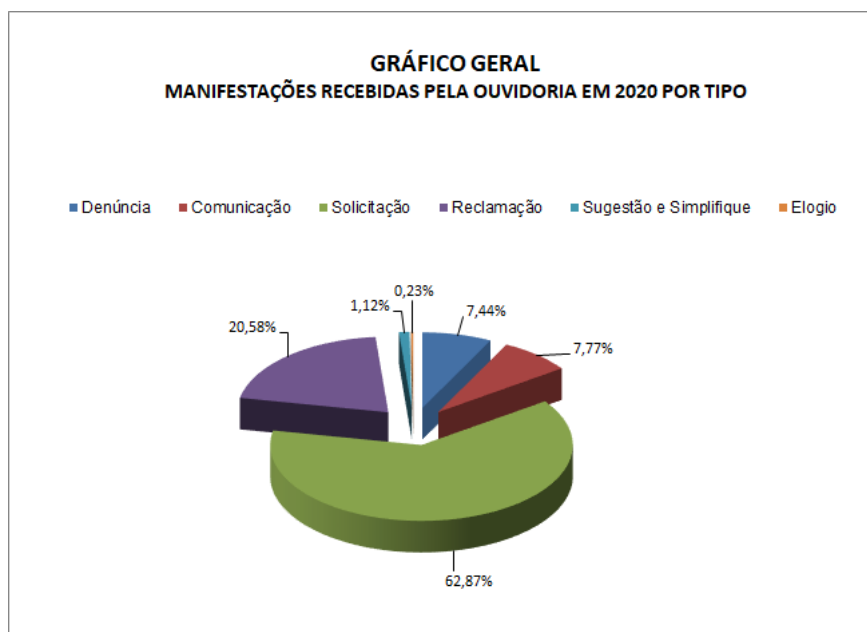
3.1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria:

3.1.1. Situação das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria do FNDE em 2020:



SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concluídas	7386	99,92%
Em análise	6	0,08%
Total	7.392	

3.1.2. Manifestações Recebidas pela Ouvidoria do FNDE em 2020 (Lei nº 13.460. de 2017), por tipo de manifestação:

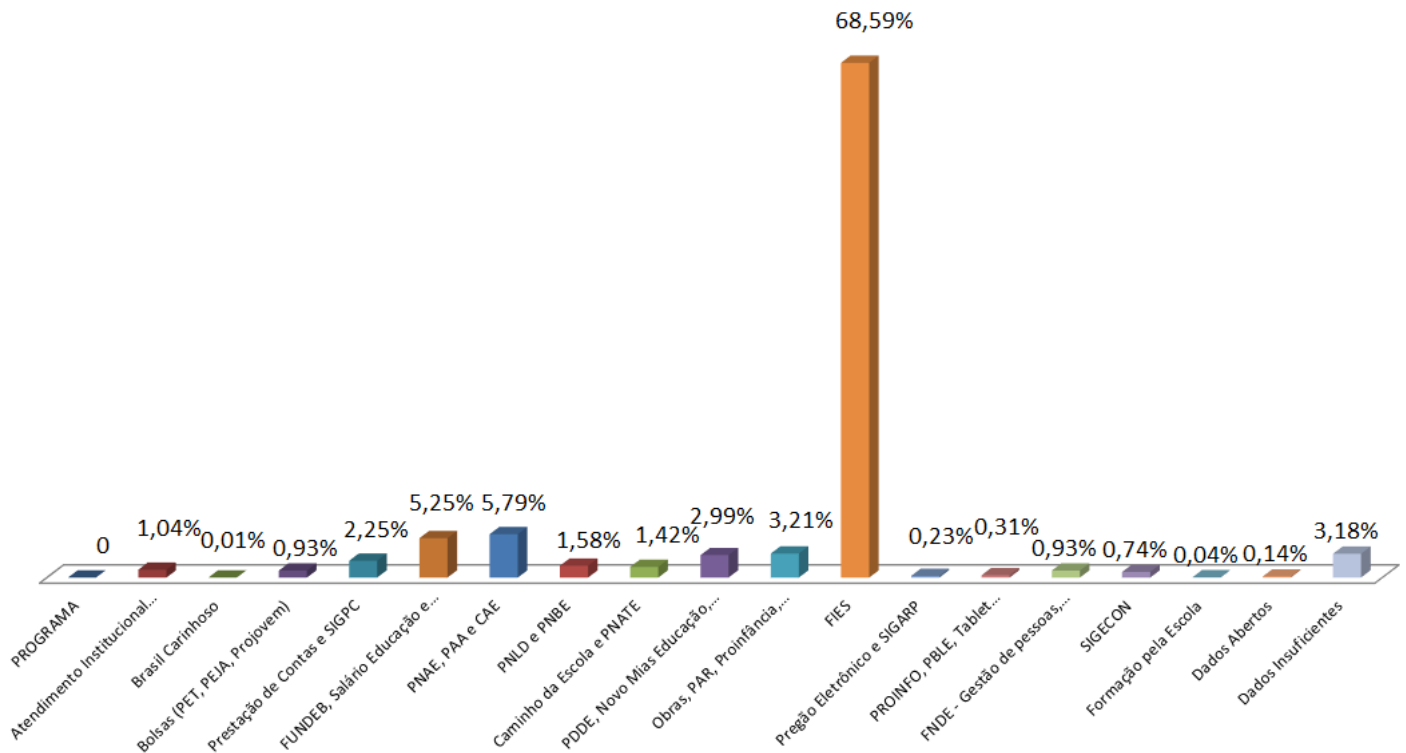


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Denúncia	550	7,44%
Comunicação	574	7,77%

Solicitação	4647	62,87%
Reclamação	1521	20,58%
Sugestão e Simplifique	83	1,12%
Elogio	17	0,23%

3.1.3. Demandas Recebidas (por Programas):

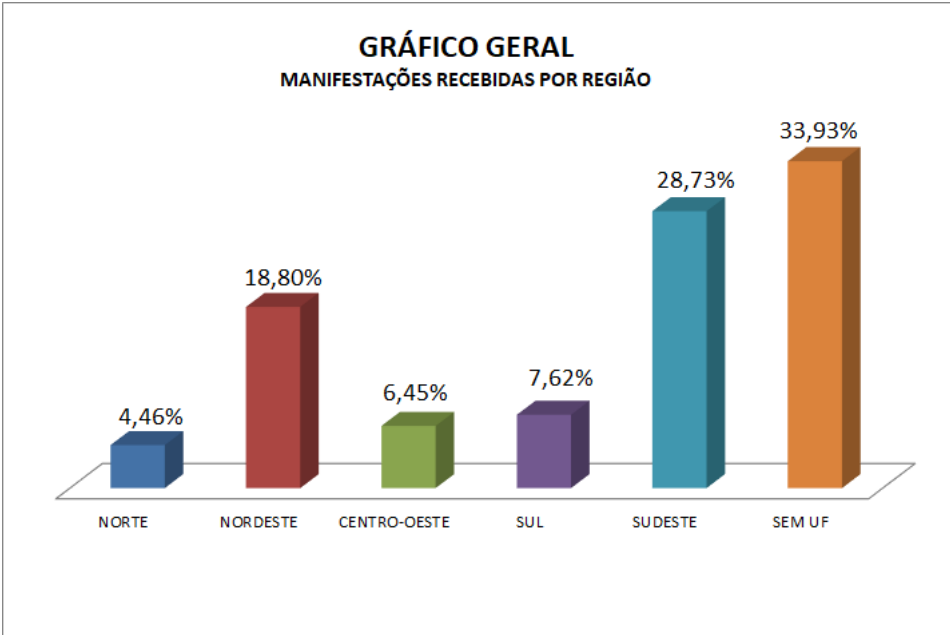
GRÁFICO GERAL
DEMANDAS RECEBIDAS POR PROGRAMAS



PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Atendimento Institucional (SIC, Senha CACS-FUNDEB e CAE, Cópia de gravação e de processo e Fale Conosco)	0	77	77	1,04%
Brasil Carinhoso	0	1	1	0,01%
Bolsas (PET, PEJA, Projovem)	0	69	69	0,93%
Prestação de Contas e SIGPC	1	165	166	2,25%
FUNDEB, Salário Educação e SIOPE	1	387	388	5,25%
PNAE, PAA e CAE	1	427	428	5,79%
PNLD e PNBE	0	117	117	1,58%
Caminho da Escola e PNATE	0	105	105	1,42%
PDDE, Novo Mias Educação, PROEMI e PDDE Interativo	0	221	221	2,99%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, SIMEC, PAC, Reforma Escolar	1	236	237	3,21%
FIES	2	5068	5070	68,59%
Pregão Eletrônico e SIGARP	0	17	17	0,23%
PROINFO, PBLE, Tablet Educacional, Programa de Inovação de Educação Conectada e REQ.	0	23	23	0,31%
FNDE - Gestão de pessoas, público interno e atendimento prestado por servidor	0	69	69	0,93%
SIGECON	0	55	55	0,74%
Formação pela Escola	0	3	3	0,04%
Dados Abertos	0	10	10	0,14%
Dados Insuficientes				3,18%

Dados Insuficientes	0	235	235	3,18%
Não Compete ao FNDE	0	101	101	1,37%

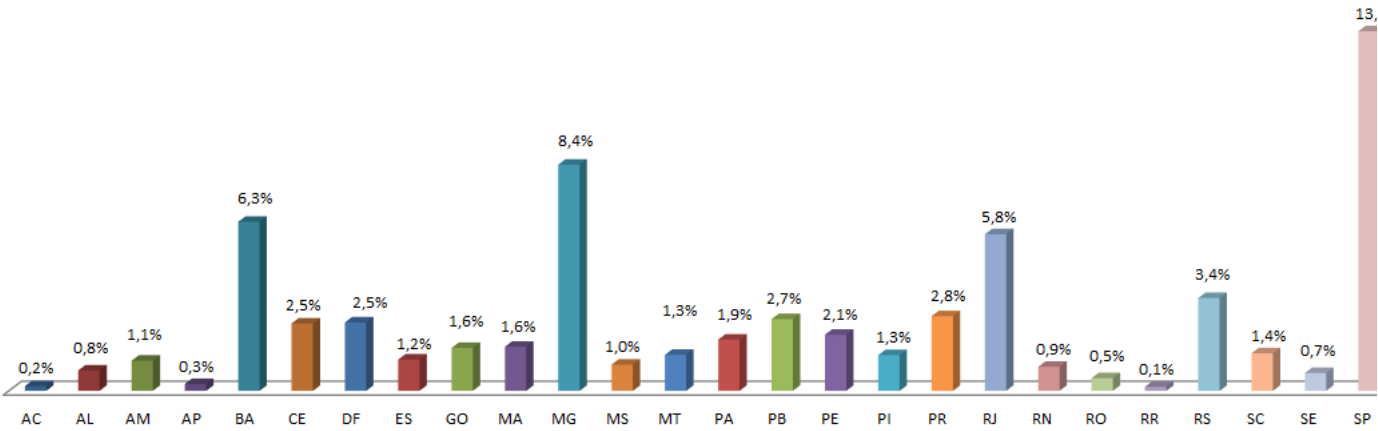
3.1.4. Manifestações Recebidas (por Região):



REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	330	4,46%
NORDESTE	1390	18,80%
CENTRO-OESTE	477	6,45%
SUL	563	7,62%
SUDESTE	2124	28,73%
SEM UF	2508	33,93%

3.1.5. Manifestações Recebidas por Estado da Federação:

GRÁFICO GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ESTADO

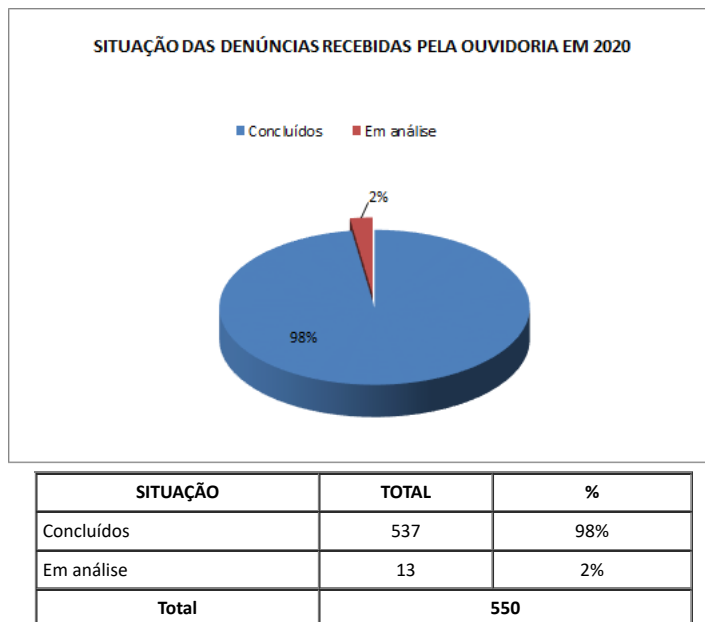


UF	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	13	13	0,2%
AL	0	56	56	0,8%
AM	0	83	83	1,1%
AP	0	19	19	0,3%
BA	0	464	464	6,3%
CE	0	185	185	2,5%
DF	0	188	188	2,5%
ES	0	86	86	1,2%
GO	0	118	118	1,6%
MA	0	121	121	1,6%
MG	3	618	621	8,4%
MS	0	72	72	1,0%
MT	0	99	99	1,3%
PA	1	140	141	1,9%
PB	0	197	197	2,7%
PE	0	154	154	2,1%
PI	0	98	98	1,3%
PR	0	205	205	2,8%
RJ	1	429	430	5,8%
RN	0	66	66	0,9%
RO	0	35	35	0,5%
RR	0	11	11	0,1%

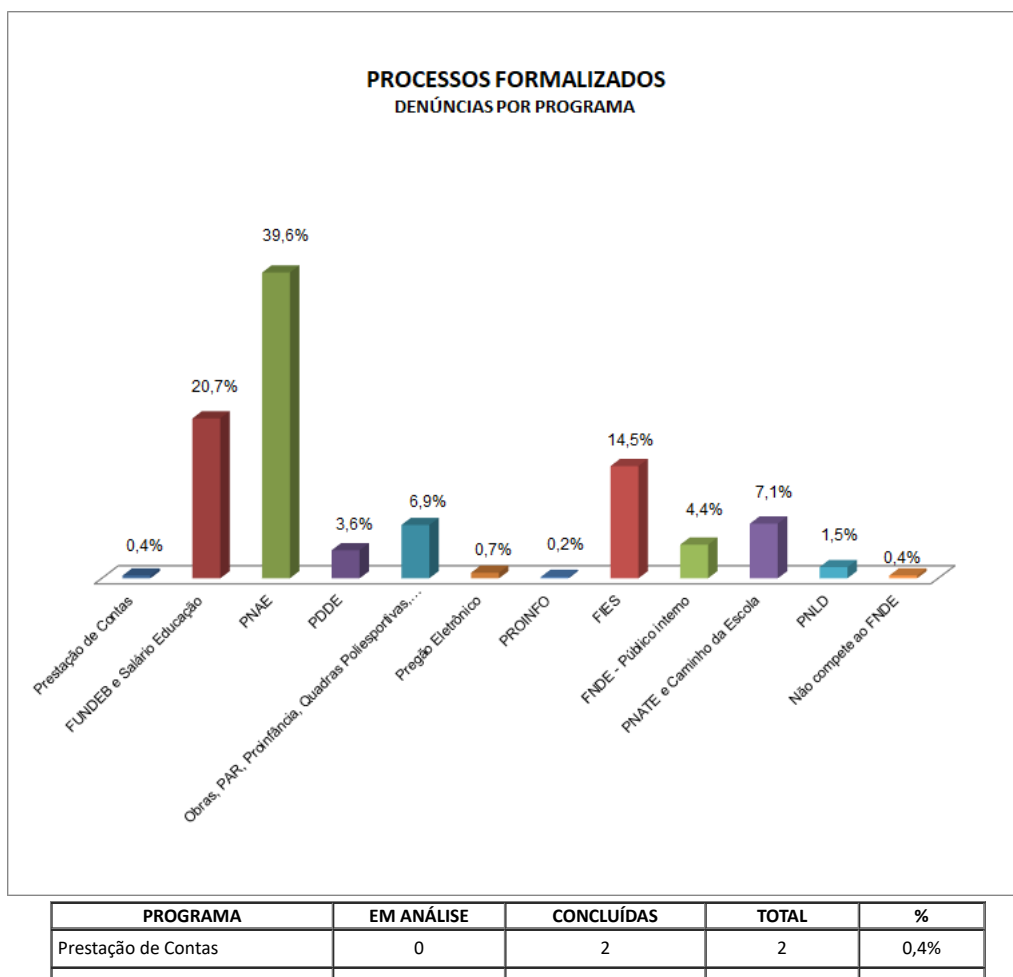
RS	0	255	255	3,4%
SC	0	103	103	1,4%
SE	0	49	49	0,7%
SP	1	986	987	13,4%
TO	0	28	28	0,4%
SEM UF	0	2508	2508	33,9%

3.2. Situação das manifestações formalizadas no SEI (denúncias ou determinações da OGU):

3.2.1. Situação das denúncias Recebidas pela Ouvidoria do FNDE em 2020:

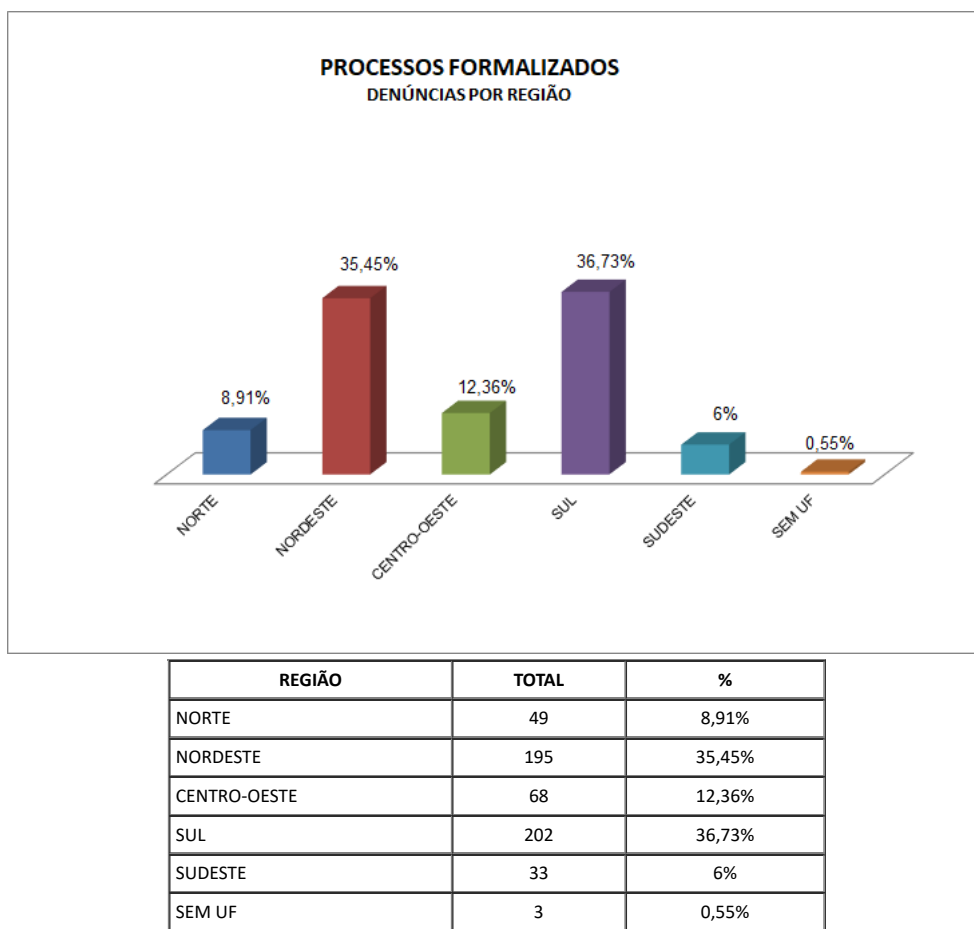


3.2.2. Denúncias por Programas:



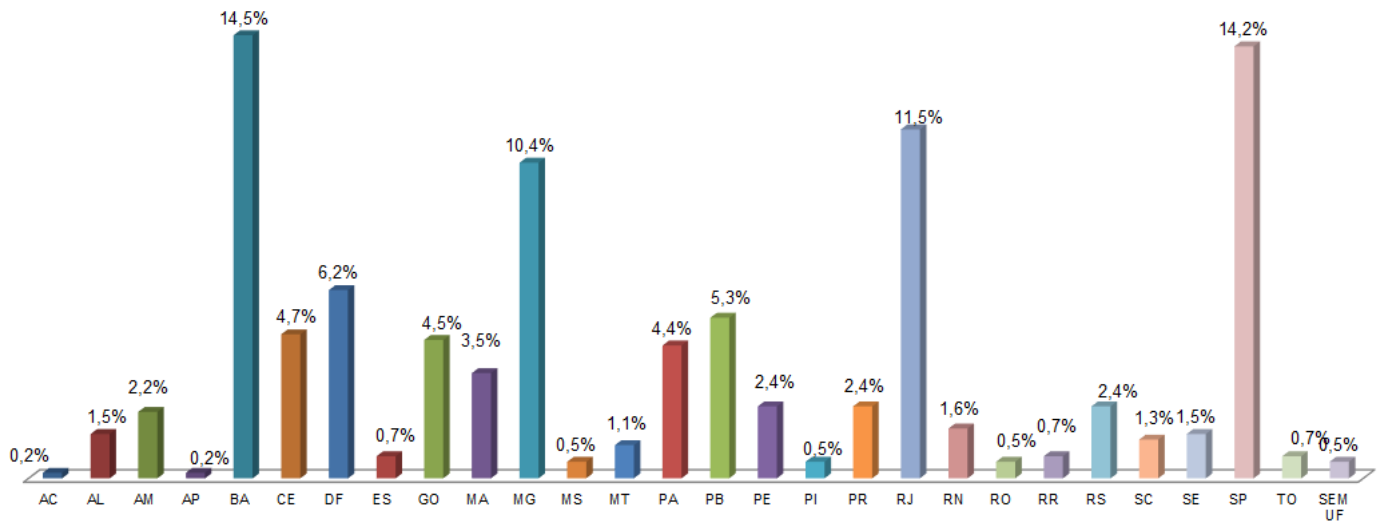
FUNDEB e Salário Educação	0	114	114	20,7%
PNAE	2	216	218	39,6%
PDDE	1	19	20	3,6%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, PAC, Construção e Reforma Escola, Construção de creche, Obra Abandonada e SIMEC.	0	38	38	6,9%
Pregão Eletrônico	0	4	4	0,7%
PROINFO	0	1	1	0,2%
FIES	0	80	80	14,5%
FNDE - Público interno	8	16	24	4,4%
PNATE e Caminho da Escola	0	39	39	7,1%
PNLD	0	8	8	1,5%
Não compete ao FNDE	0	2	2	0,4%

3.2.3. Denúncias por Região:



3.2.4. Denúncias por Estados da Federação:

PROCESSOS FORMALIZADOS
DENÚNCIAS POR ESTADO



ESTADO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	1	1	0,2%
AL	0	8	8	1,5%
AM	0	12	12	2,2%
AP	0	1	1	0,2%
BA	0	80	80	14,5%
CE	0	26	26	4,7%
DF	8	26	34	6,2%
ES	0	4	4	0,7%
GO	0	25	25	4,5%
MA	1	18	19	3,5%
MG	1	56	57	10,4%
MS	0	3	3	0,5%
MT	0	6	6	1,1%
PA	0	24	24	4,4%
PB	0	29	29	5,3%
PE	0	13	13	2,4%
PI	0	3	3	0,5%
PR	1	12	13	2,4%
RJ	0	63	63	11,5%
RN	0	9	9	1,6%
RO	0	3	3	0,5%
RR	0	4	4	0,7%
RS	0	13	13	2,4%
SC	0	7	7	1,3%
SE	0	8	8	1,5%
SP	0	78	78	14,2%
TO	0	4	4	0,7%
SEM UF	0	3	3	0,5%

4. DESEMPENHO DA OUVIDORIA

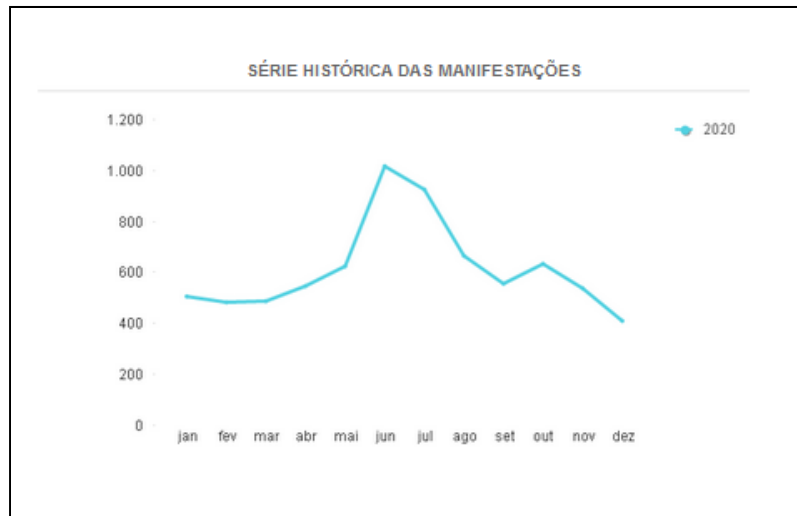
A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) possibilita aos usuários de serviços públicos avaliar a satisfação ao tratamento das manifestações e fornece todas as informações relacionadas ao desempenho da Ouvidoria por meio do Painel *Resolveu?* da Controladoria-Geral

da União (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

Assim, demonstramos abaixo as informações relacionadas à Ouvidoria do FNDE, conforme extração do *Painel Resolveu?*.

4.1. Série Histórica das manifestações

A Ouvidoria recebeu 7.392 manifestações e junho foi o mês em que recebeu o maior quantitativo de manifestações, 1.116 (um mil, cento e dezesseis).

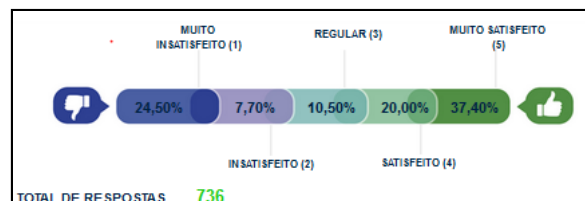


4.2. Satisfação

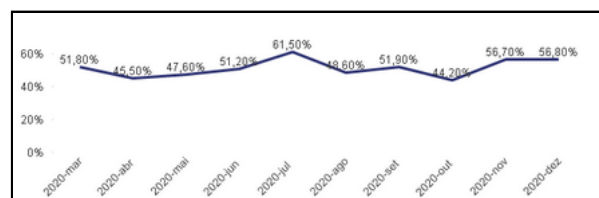
a) 736 (setecentos e trinta e seis) usuários responderam à pesquisa de satisfação após o atendimento de suas manifestações.



b) A Ouvidoria do FNDE possui média de satisfação de 67,9%.



c) Em 2020, atingiu o maior nível de satisfação em julho com 61,50%.



5. CONSIDERAÇÕES QUANTO AOS DADOS APRESENTADOS

Diante dos resultados apresentados, observou-se no correr do exercício de 2020 que a Pandemia do Covid-19 impactou em um aumento significativo no número de manifestações relacionadas ao PNAE, sobretudo quanto aos kits de alimentação escolar a serem distribuídos aos alunos da rede pública de educação.

Considerando a dificuldade de contato e obtenção de resposta confiável por parte da Caixa Econômica Federal (CEF), constatamos que os estudantes financiados pelo FIES continuam procurando o FNDE para a resolução dos problemas de adesão e aditamento, mesmo após a migração de tais atribuições aos agentes operadores do Programa de Financiamento Estudantil. Vale lembrar que em atuação conjunta da Ouvidoria com a Diretoria de Gestão de Fundos e Benefícios, DIGEF, o FNDE demandou da CEF a resolução de tais demandas, o que, sob a classificação estabelecida na Lei nº 13.460, de 2017, caracteriza-se em apor o desfecho de tais demandas como conclusivas perante a Autarquia. Desse modo, como ao cidadão usuário desse serviço não se demonstram a celeridade e efetividade necessárias, permanece um índice de insatisfação acentuado, especialmente quando questionado acerca da resolução da demanda.

Buscando junto à Ouvidoria Geral da União meios de contornar a situação do parágrafo anterior, foi informada a Ouvidoria do FNDE que não existiam possibilidades de mediação, apenas de sugestão quanto à criação de termo de colaboração entre o FNDE e a CEF, o que não se apresentou como possível até o momento, dadas as conversações travadas em agosto de 2020.

Em comparação com o ano de 2019, ressalta-se que houve aumento de 2,9% no nível de satisfação e de 8% na resolução das demandas, com a diminuição de 7,73 dias no tempo médio de resposta.

Nota-se significativo progresso na interação entre a Ouvidoria e as áreas finalísticas (Diretorias) 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. Dentre algumas ações de aproximação, observou-se a interlocução por e-mail quanto às demandas a vencer nos 30 dias subsequentes, contribuindo para racionalização dos trabalhos das áreas finalísticas.

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.



Documento assinado eletronicamente por **ANDREY DE SOUSA NASCIMENTO, Assessor(a) Técnico(a) de Ouvidoria**, em 04/03/2021, às 10:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.fn.de.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2248867** e o código CRC **37B199AB**.