



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO

Processo nº23034.013080/2022-95

Interessado: Gabinete da Presidência do FNDE, Chefia de Gabinete

Ao Presidente do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

Dr. **MARCELO LOPES DA PONTE**

A Senhora Chefe de Gabinete do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

Drª **JULIANA ISABELLI MIGUEL COELHO**

1. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Assessoria Técnica de Ouvidoria do FNDE está prevista no artigo 8º do Regimento Interno do FNDE, aprovado pela Portaria FNDE nº 629/2017 e alterações posteriores, e é regida pela Portaria FNDE nº 192/2018. Empreende atividades de suporte à Autarquia nas funções de ouvidoria, atuando em conformidade com os normativos que compõem o Sistema de Defesa do Usuário, a saber, Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.094/2017, Decreto nº 9.294/2018 e Instrução Normativa MTEGU/OGU nº 5/2018.

No ano de 2021 a Ouvidoria absorveu a supervisão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que atende às obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI), e do Serviço de Atendimento Institucional, disciplinado pela Portaria FNDE nº 190/2018.

No exercício sob foco, a Ouvidoria manteve como uma de suas principais atividades a promoção de articulação com as Unidades da Autarquia, buscando os subsídios necessários à emissão de respostas às manifestações dos usuários dos serviços e políticas públicas conduzidos pelo Órgão.

Na forma da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do FNDE persegue em sua atuação a melhor interlocução com seus públicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas, efetiva ou potencialmente usuários, tendo como norte a presunção de boa-fé do usuário; fomento à desburocratização e à simplificação dos serviços; aplicação de soluções tecnológicas; utilização de linguagem simples e acessível; e, exercício permanente de empatia na busca do melhor atendimento possível.

A Ouvidoria, no seu papel primordial de interlocução com vistas à participação social, possui natureza mediadora e conciliadora na administração de necessidades e solução de conflitos em qualquer situação apresentada, seja do público interno ou externo, vislumbrando sempre ao aprimoramento da gestão pública.

Nessa labuta, sua principal ferramenta de gestão de demandas de ouvidoria é a Plataforma Fala.BR, por meio da qual todas as manifestações são cadastradas, tratadas e respondidas. Em 2021 a Plataforma teve sua utilização ampliada para todas as unidades do FNDE, tornando mais racionais os procedimentos de tramitação, análise, apresentação de subsídios para respostas e encaminhamento das respostas aos usuários, cabendo à Ouvidoria, de forma indelegável, o recebimento e triagem das manifestações, o controle de prazos, a crítica quanto à qualidade das informações prestadas pelas unidades e o envio das respostas aos demandantes.

Importante mencionar que a Plataforma Fala.BR também recepciona as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, todavia ainda permanece centralizado no Serviço de Informação ao Cidadão o fluxo para atendimento das solicitações, os quais possuem características próprias que requerem aprofundamento da análise de viabilidade da extensão de seu uso pelas unidades do FNDE, a exemplo das manifestações de ouvidoria, sobretudo em virtude dos prazos recursais, estreitamente supervisionados pela Controladoria-Geral da União.

Cabe especial destaque ao tratamento de denúncias apresentadas ao FNDE. No ano de 2021 foi reafirmada a necessidade de a Ouvidoria figurar como a porta única de entrada de denúncias, visando ao correto tratamento sob os aspectos de confidencialidade, pseudonimização do denunciante, controle estatístico, tramitação, acionamento da Corregedoria quando pertinente, dentre outros. No que tange às denúncias anônimas, nos termos da IN MTEGU/OGU nº 5/2018, estas passaram a ser consideradas *comunicação de irregularidades*, não se submetendo à maioria dos critérios formalizadores das denúncias identificadas. Não obstante, a Ouvidoria tem atribuído para as comunicações de irregularidades prazos de resposta semelhantes aos delimitados na Lei nº 13.460/2016, buscando averiguar a presença de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, com vistas à apuração da veracidade das informações apresentadas, a despeito do anonimato.

Por fim, menciona-se a aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOUP), ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para diagnóstico do nível de maturidade institucional das ouvidorias públicas, cujo resultado colocou a Ouvidoria do FNDE em nível aquém do esperado para um órgão de tal importância para as políticas públicas de educação. Em decorrência, foi apresentado Plano de Ação para o biênio 2022/2023, aprovado pela Portaria FNDE nº 688/2021, contendo ações de alto impacto com vistas ao aprimoramento, em amplo sentido, da atuação da Ouvidoria do FNDE.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo Geral:

Promover a interlocução entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, oportunizando um ambiente de participação e controle sociais, com reflexos no aprimoramento da gestão da Autarquia, inclusive quanto à simplificação e à desburocratização dos serviços prestados.

2.2. Objetivos Específicos:

Possibilitar ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FNDE o legítimo exercício da participação e controle sociais;

Municar as áreas com informações de ouvidoria que possam contribuir com a melhoria da gestão, em amplo sentido, e contribuir para o combate à corrupção a partir do recebimento e encaminhamento de denúncias contra atos de gestão internos e contra a má utilização de recursos oferecidos pelo FNDE no âmbito de sua atuação.

3. RESULTADOS

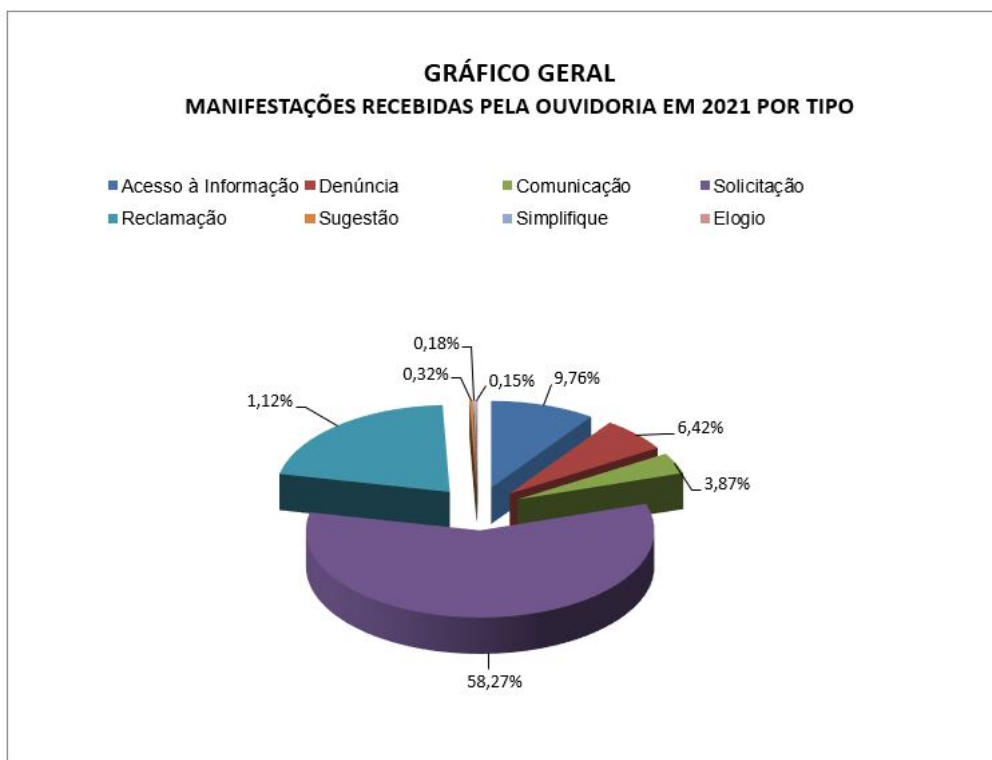
3.1. Resultados da Ouvidoria

Em 2021 a Ouvidoria do FNDE conduziu 6.408 (seis mil, quatrocentas e oito) manifestações registradas na Plataforma Fala.BR referentes aos programas e políticas conduzidas pela Autarquia.

3.2. Manifestações recebidas pela Ouvidoria do FNDE em 2021:

3.2.1. Situação das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria em 2021

a) Manifestações Recebidas (por tipo):

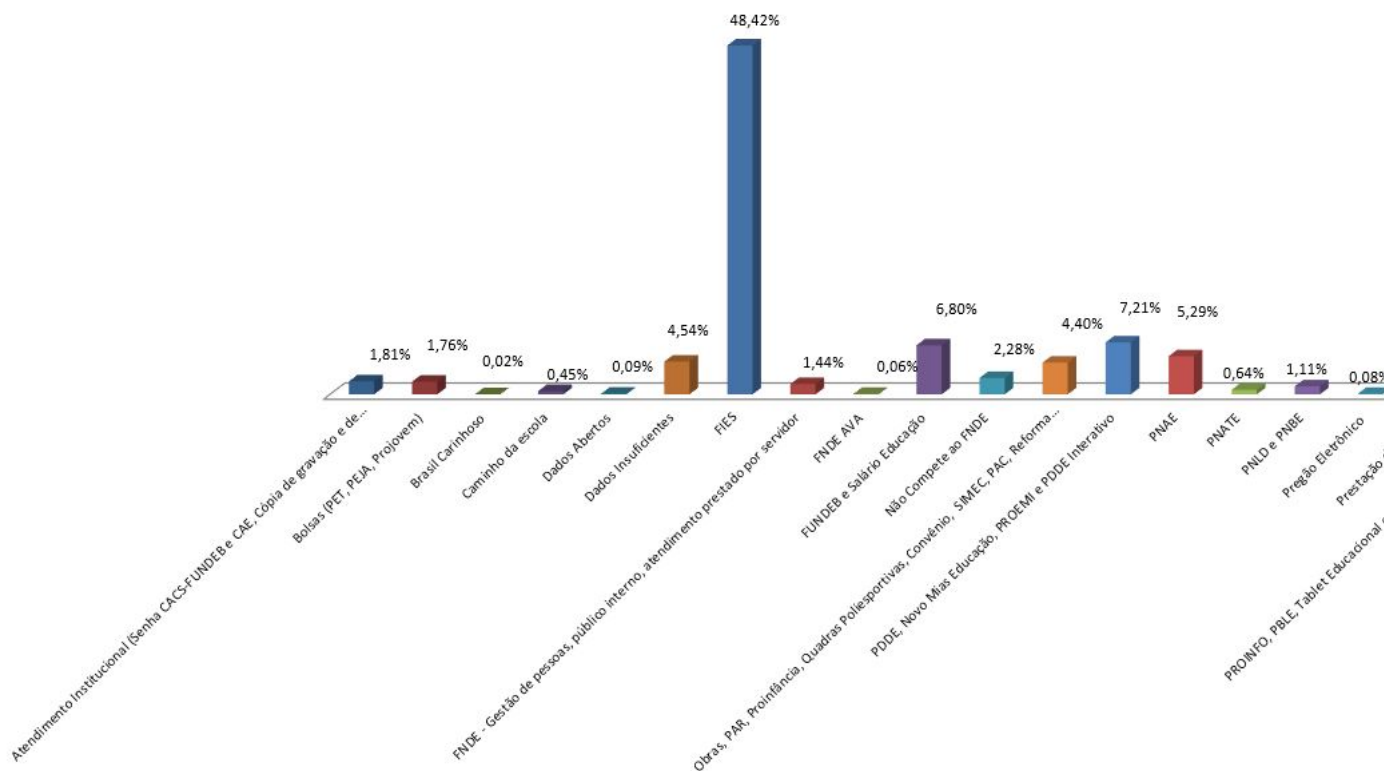


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Acesso à Informação	693	9,76%
Denúncia	456	6,42%
Comunicação	275	3,87%
Solicitação	4138	58,27%
Reclamação	1492	21,01%
Sugestão	23	0,32%
Simplifique	13	0,18%
Elogio	11	0,15%

b) Manifestações Recebidas (por Programa):

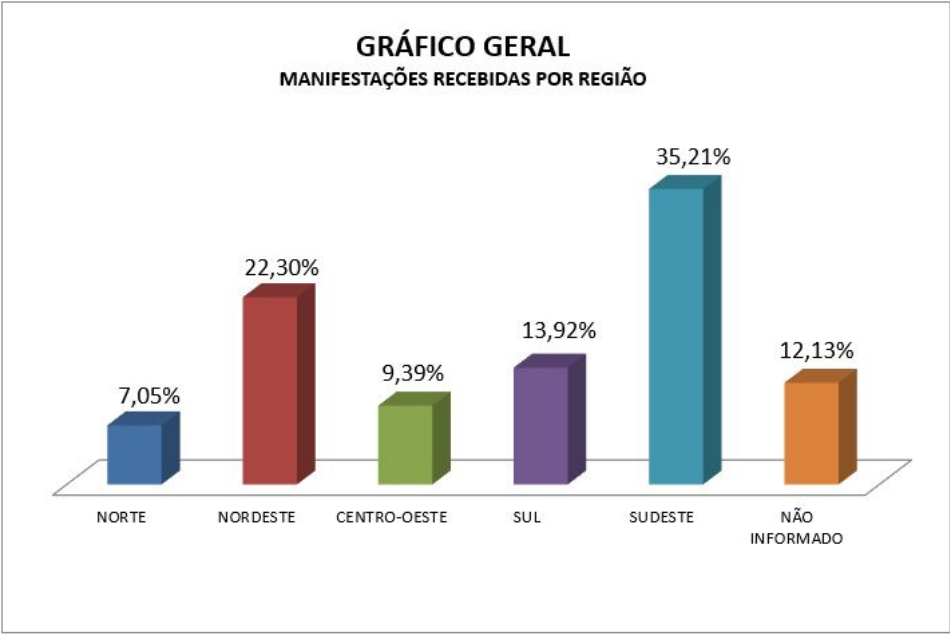
GRÁFICO GERAL

DEMANDAS RECEBIDAS POR PROGRAMAS



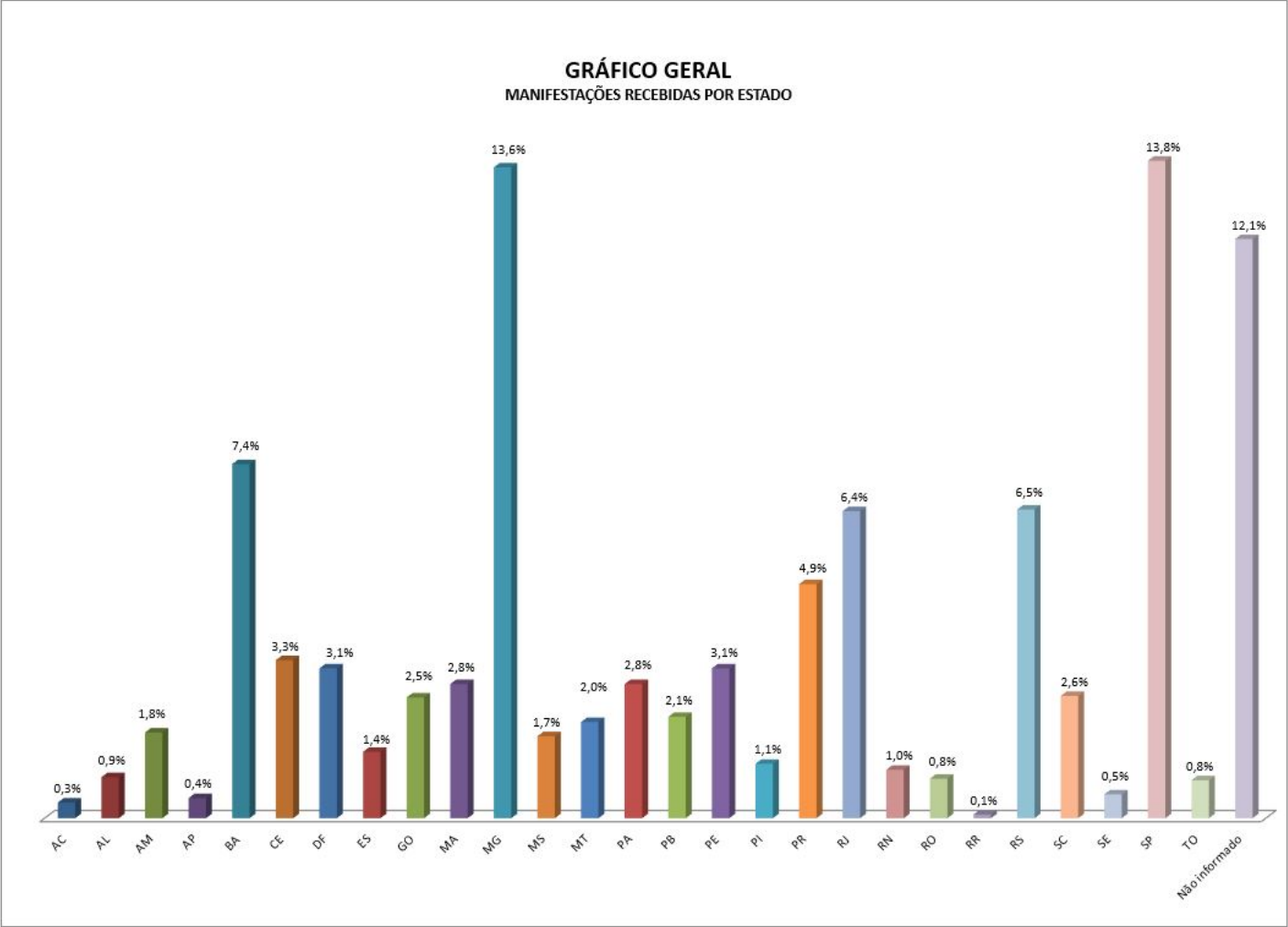
PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Atendimento Institucional (Senha CACS-FUNDEB e CAE, Cópia de gravação e de processo e Fale Conosco)	0	116	116	1,81%
Bolsas (PET, PEJA, Projovem)	0	113	113	1,76%
Brasil Carinhoso	0	1	1	0,02%
Caminho da escola	0	29	29	0,45%
Dados Abertos	0	6	6	0,09%
Dados Insuficientes	0	291	291	4,54%
FIES	3	3100	3103	48,42%
FNDE - Gestão de pessoas, público interno, atendimento prestado por servidor	1	91	92	1,44%
FNDE AVA	0	4	4	0,06%
FUNDEB e Salário Educação	9	427	436	6,80%
Não Compete ao FNDE	0	146	146	2,28%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, SIMEC, PAC, Reforma Escolar e Tá de Pé	0	282	282	4,40%
PDDE, Novo Mias Educação, PROEMI e PDDE Interativo	1	461	462	7,21%
PNAE	6	333	339	5,29%
PNATE	0	41	41	0,64%
PNLD e PNBE	0	71	71	1,11%
Pregão Eletrônico	0	5	5	0,08%
Prestação de Contas	0	141	141	2,20%
PROINFO, PBLE, Tablet Educacional e Computador Interativo	0	38	38	0,59%
SIGPC	0	283	283	4,42%
SIGARP	0	5	5	0,08%
SIMEC	0	131	131	2,04%
SIGECON	0	93	93	1,45%
SIOPE	0	180	180	2,81%

c) Manifestações Recebida (por Região):



REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	452	7,05%
NORDESTE	1429	22,30%
CENTRO-OESTE	602	9,39%
SUL	892	13,92%
SUDESTE	2256	35,21%
NÃO INFORMADO	777	12,13%

d) Manifestações Recebidas (por Estado da Federação):



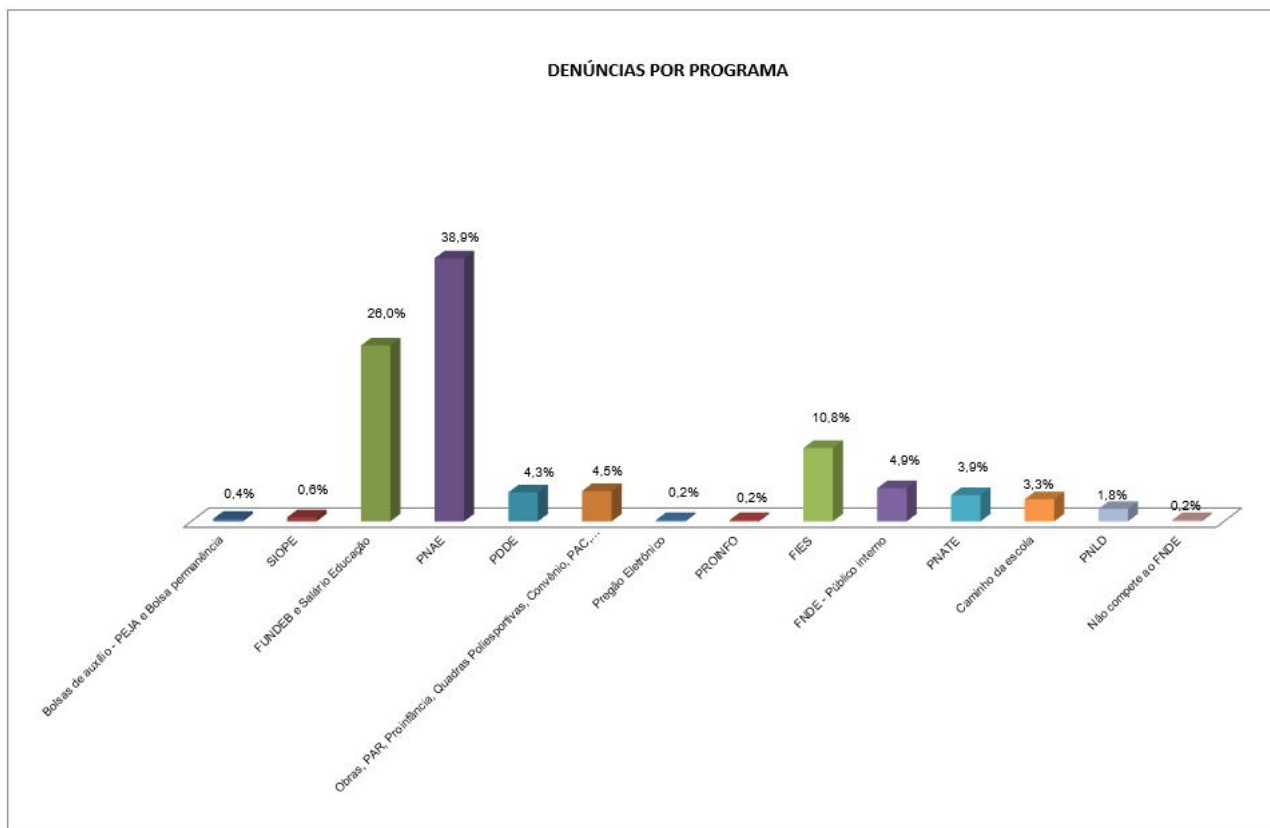
ESTADO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	21	21	0,3%
AL	0	55	55	0,9%
AM	0	115	115	1,8%
AP	0	27	27	0,4%

BA	2	473	475	7,4%
CE	0	212	212	3,3%
DF	1	200	201	3,1%
ES	0	89	89	1,4%
GO	0	162	162	2,5%
MA	1	179	180	2,8%
MG	2	871	873	13,6%
MS	2	108	110	1,7%
MT	0	129	129	2,0%
PA	0	180	180	2,8%
PB	1	135	136	2,1%
PE	1	200	201	3,1%
PI	1	72	73	1,1%
PR	1	313	314	4,9%
RJ	2	410	412	6,4%
RN	0	65	65	1,0%
RO	0	53	53	0,8%
RR	0	5	5	0,1%
RS	1	413	414	6,5%
SC	0	164	164	2,6%
SE	0	32	32	0,5%
SP	5	877	882	13,8%
TO	0	51	51	0,8%
Não informado	0	777	777	12,1%

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

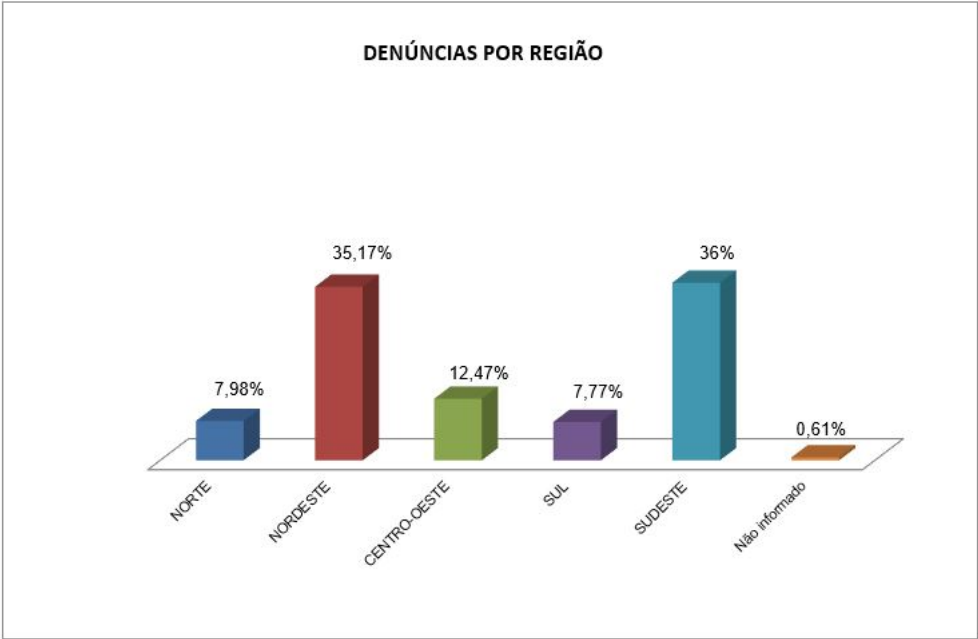
Situação das denúncias Recebidas pela Ouvidoria do FNDE em 2021:

a) Denúncia por Programas:



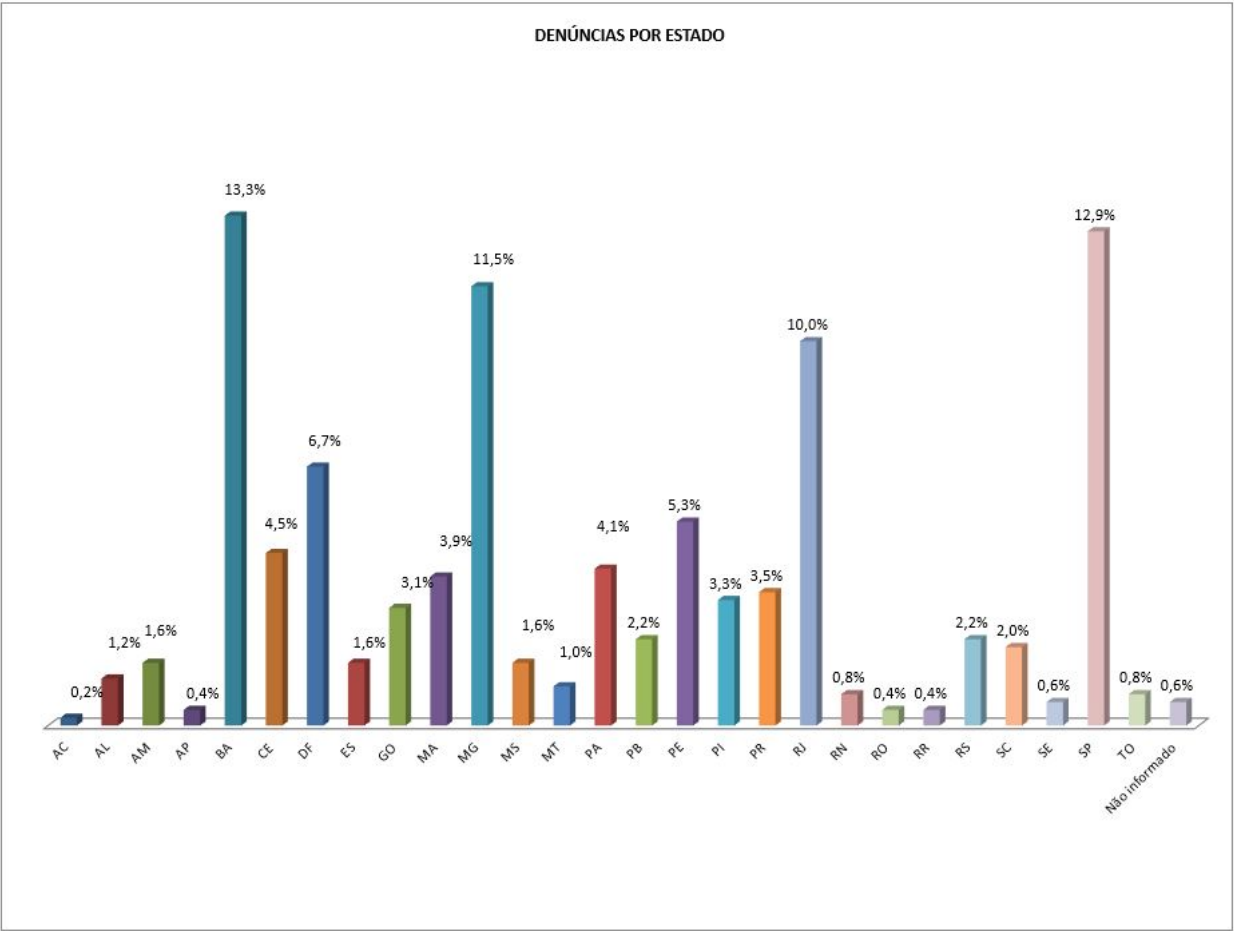
PROGRAMA	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
Bolsas de auxílio - PEJA e Bolsa permanência	0	2	2	0,4%
SIOPE	0	3	3	0,6%
FUNDEB e Salário Educação	1	126	127	26,0%
PNAE	3	187	190	38,9%
PDDE	0	21	21	4,3%
Obras, PAR, Proinfância, Quadras Poliesportivas, Convênio, PAC, Construção e Reforma Escola, Construção de creche, Obra Abandonada e SIMEC.	0	22	22	4,5%
Pregão Eletrônico	0	1	1	0,2%
PROINFO	0	1	1	0,2%
FIES	0	53	53	10,8%
FNDE - Público interno	1	23	24	4,9%
PNATE	0	19	19	3,9%
Caminho da escola	0	16	16	3,3%
PNLD	0	9	9	1,8%
Não compete ao FNDE	0	1	1	0,2%

b) Denúncias por Região:



REGIÃO	TOTAL	%
NORTE	39	7,98%
NORDESTE	172	35,17%
CENTRO-OESTE	61	12,47%
SUL	38	7,77%
SUDESTE	176	36%
NÃO INFORMADO	3	0,61%

c) Denúncias por Estados da Federação:



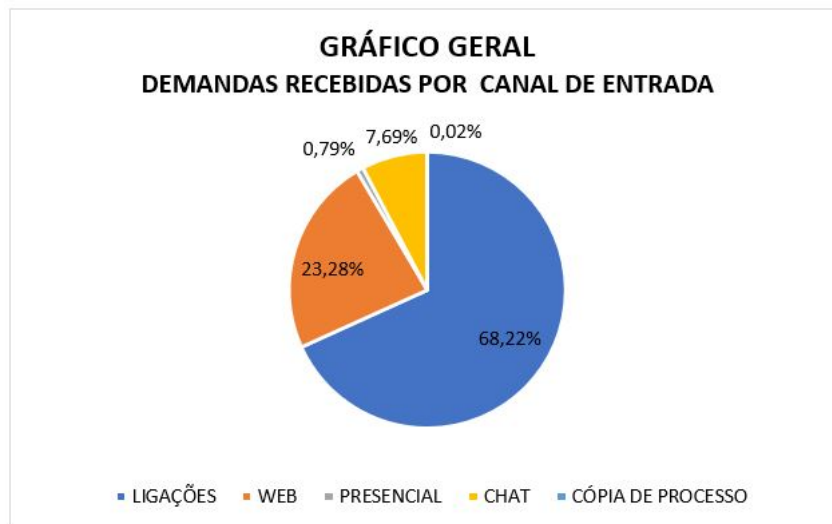
ESTADO	EM ANÁLISE	CONCLUÍDAS	TOTAL	%
AC	0	1	1	0,2%
AL	0	6	6	1,2%
AM	0	8	8	1,6%
AP	0	2	2	0,4%

BA	1	64	65	13,3%
CE	0	22	22	4,5%
DF	1	32	33	6,7%
ES	0	8	8	1,6%
GO	0	15	15	3,1%
MA	0	19	19	3,9%
MG	0	56	56	11,5%
MS	0	8	8	1,6%
MT	0	5	5	1,0%
PA	0	20	20	4,1%
PB	0	11	11	2,2%
PE	0	26	26	5,3%
PI	0	16	16	3,3%
PR	0	17	17	3,5%
RJ	2	47	49	10,0%
RN	0	4	4	0,8%
RO	0	2	2	0,4%
RR	0	2	2	0,4%
RS	0	11	11	2,2%
SC	0	10	10	2,0%
SE	0	3	3	0,6%
SP	1	62	63	12,9%
TO	0	4	4	0,8%
Não informado	0	3	3	0,6%

3.3. Resultados do Atendimento Institucional

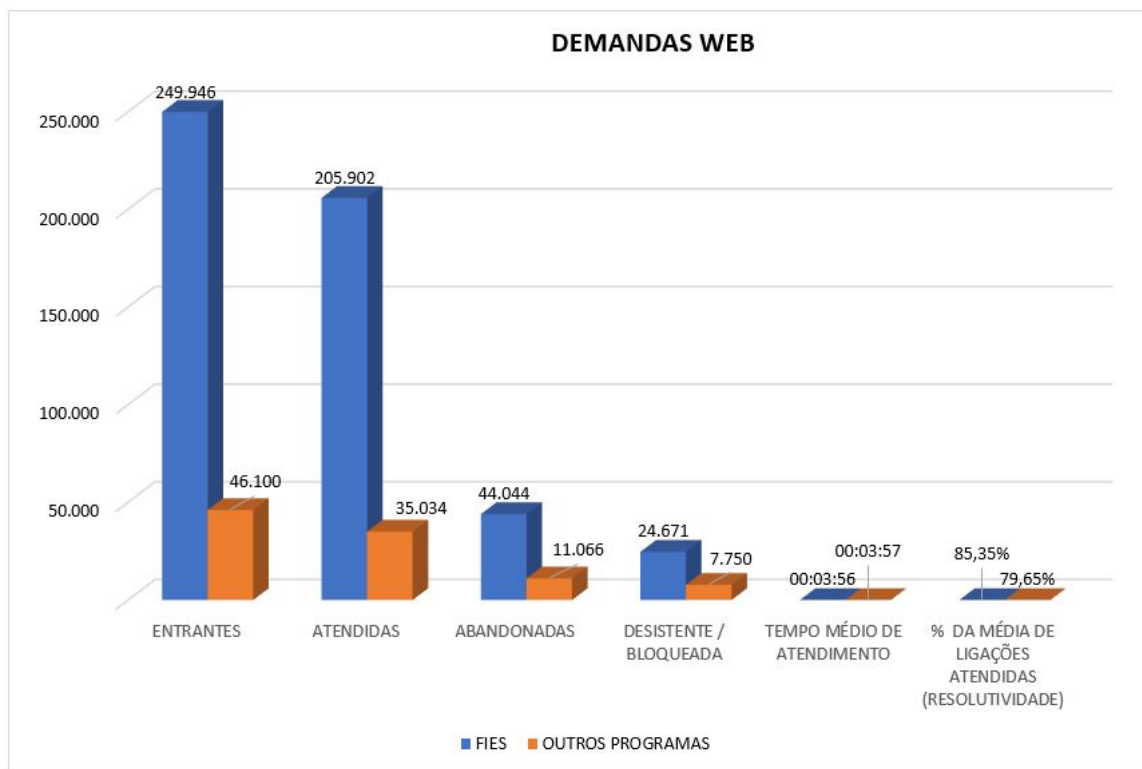
3.3.1. Situação das Ligações Recebidas pelo Atendimento Institucional do FNDE em 2021

a) Demanda Recebidas (por canal de entrada):



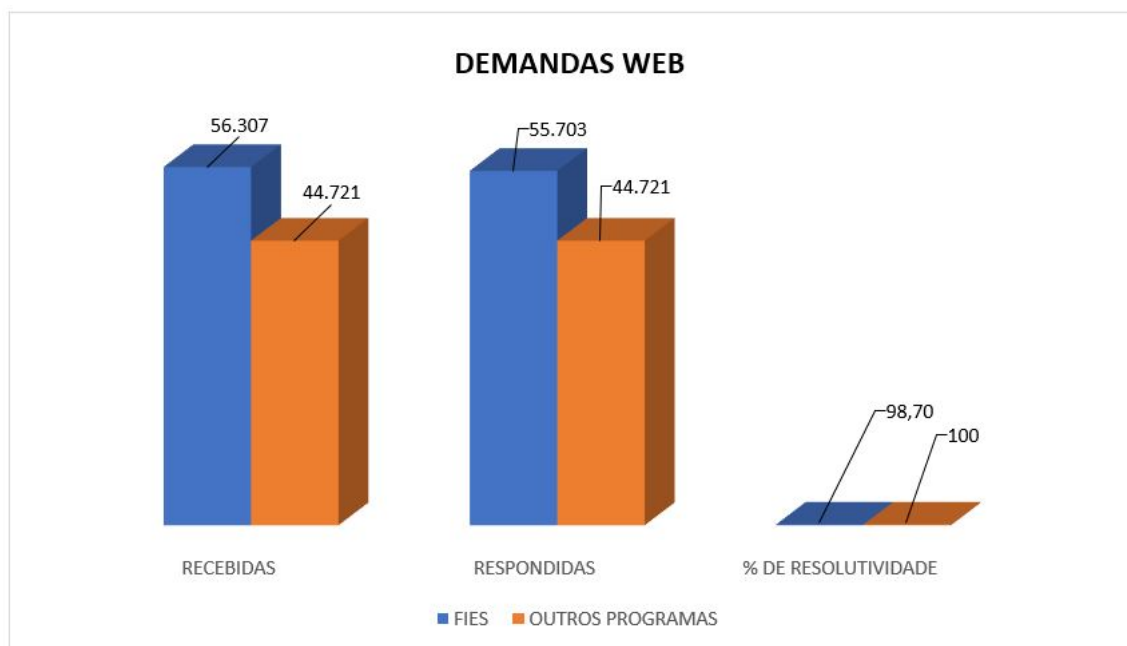
CANAL DE ENTRADA	QUANTITATIVO	%
LIGAÇÕES	296.046	68,22%
WEB	101.028	23,28%
PRESENCIAL	3.417	0,79%
CHAT	33.385	7,69%
CÓPIA DE PROCESSO	67	0,02%
TOTAL	433.943	

b) Ligações Recebidas (por assunto):



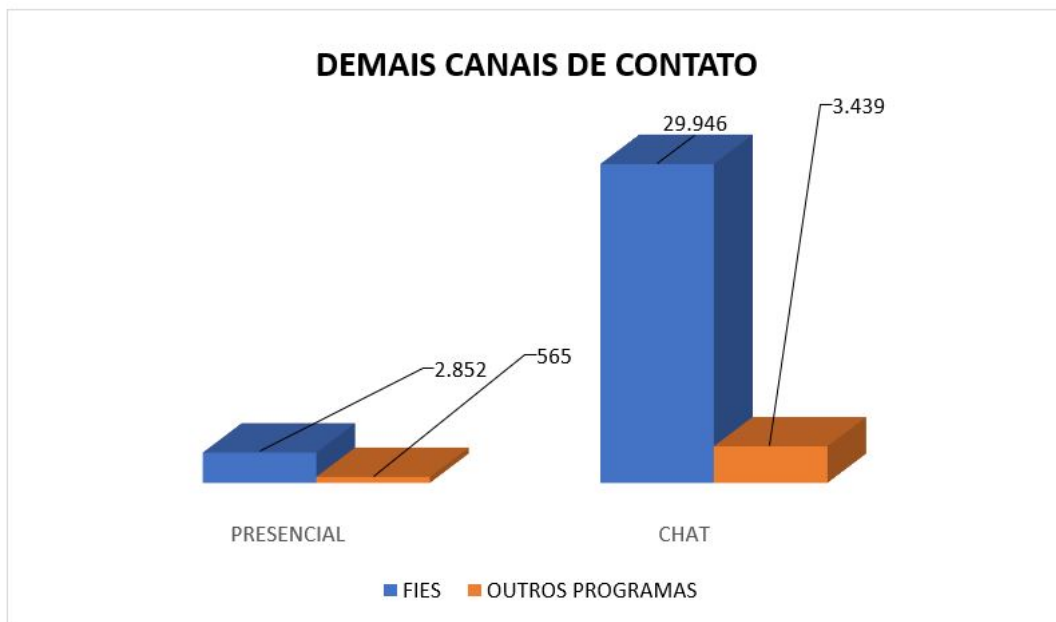
ASSUNTO	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	DESISTENTE / BLOQUEADA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	% DA MÉDIA DE LIGAÇÕES ATENDIDAS (RESOLUTIVIDADE)
FIES	249.946	205.902	44.044	24.671	00:03:56	85,35%
OUTROS ASSUNTOS	46.100	35.034	11.066	7.750	00:03:57	79,65%
TOTAL	296.046	240.936	55.110	32.421	00:03:57	82,50%

c) Demandas WEB (por assunto):



DEMANDAS	FIES	OUTROS PROGRAMAS	TOTAL
RECEBIDAS	56.307	44.721	101.028
RESPONDIDAS	55.703	44.721	100.424
% DE RESOLUTIVIDADE	98,70	100	99,17

d) Demais entradas de contato (por assunto):



CANAL DE CONTATO	FIES	OUTROS PROGRAMAS	TOTAL
PRESENCIAL	2.852	565	3.417
CHAT	29.946	3.439	33.385

e) Cópias de processo fornecidas:

CÓPIA DE PROCESSOS	
MÊS	TOTAL
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	10
MAIO	0
JUNHO	9
JULHO	0
AGOSTO	16
SETEMBRO	6
OUTUBRO	11
NOVEMBRO	11
DEZEMBRO	4
TOTAL	67

4. DESEMPENHO

4.1. Desempenho da Ouvidoria

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) possibilita aos usuários de serviços públicos avaliar a sua satisfação em relação 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, seguem as informações relacionadas à Ouvidoria do FNDE, conforme extração do *Painel Resolveu?*.

4.2. Série Histórica das manifestações

A Ouvidoria recebeu 6.408 (seis mil, quatrocentas e oito) manifestações, sendo que Abril foi o mês de maior volume:

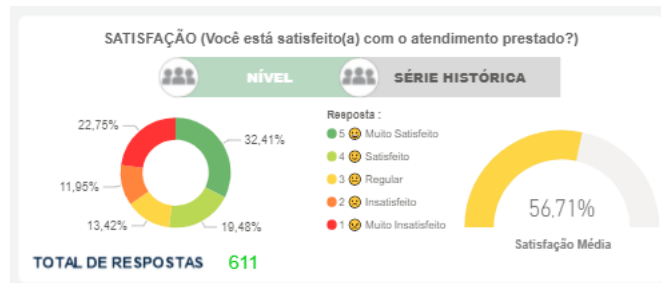


4.3. Satisfação

a) 611 usuários responderam à pesquisa de satisfação após o atendimento de suas manifestações:



b) Ouvidoria do FNDE possui média de satisfação de 56,71 %:



c) Em 2021, atingiu o maior nível de satisfação em Dezembro com 65,44%:



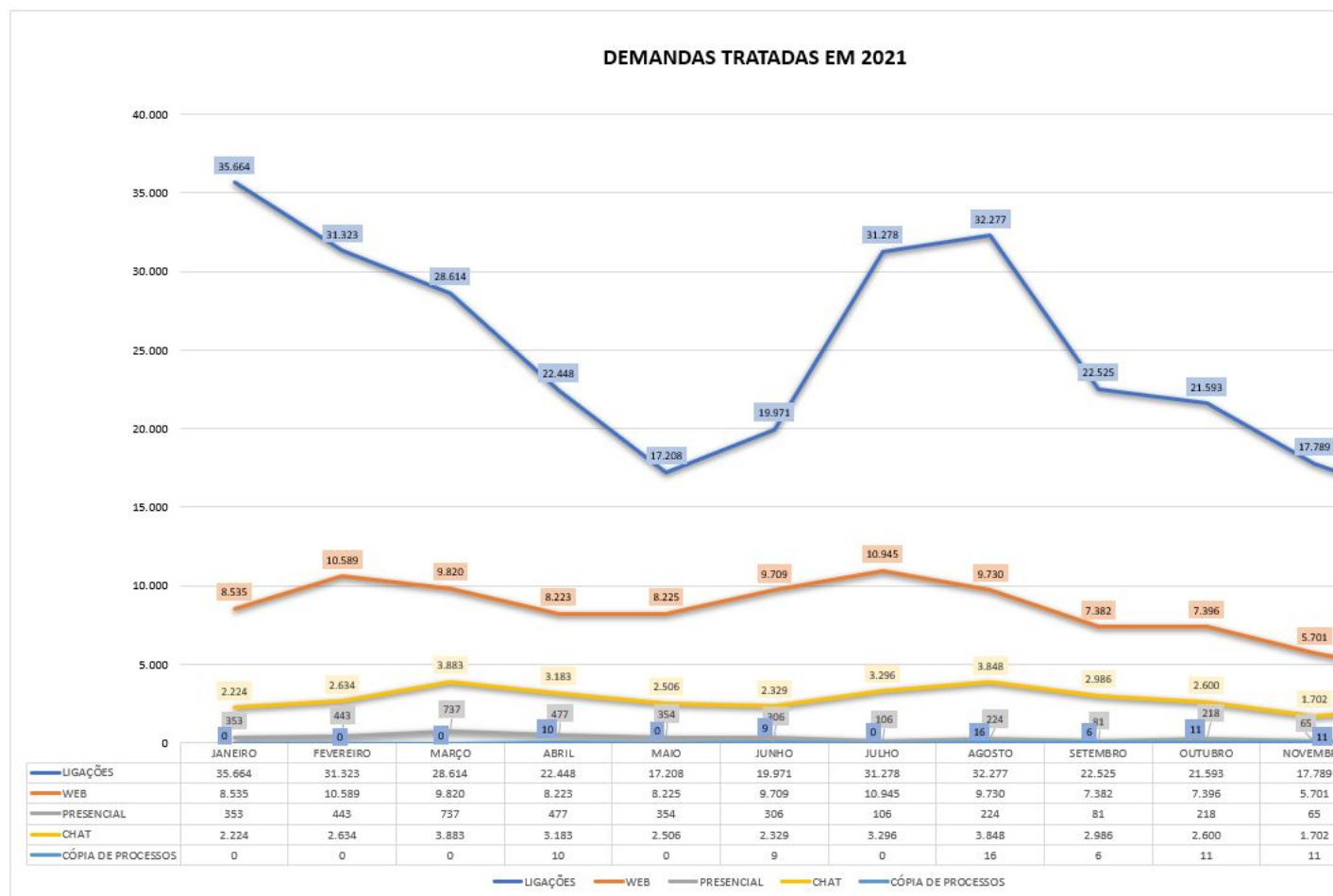
4.4. Desempenho do Atendimento Institucional

O sistema CUBE utilizado pela equipe do Atendimento Institucional como ferramenta para registro de demandas possibilita aos usuários de serviços públicos avaliar a sua satisfação em relação ao atendimento prestado e fornece informações relacionadas ao desempenho do setor/Central de Atendimento.

Assim, seguem as informações relacionadas ao Atendimento Institucional extraídas do sistema CUBE.

4.4.1. Série Histórica das manifestações

O Atendimento Institucional recebeu 433.943 (quatrocentas e trinta e três mil, novecentas e quarenta e três) demandas, sendo que Janeiro foi o mês de maior volume:

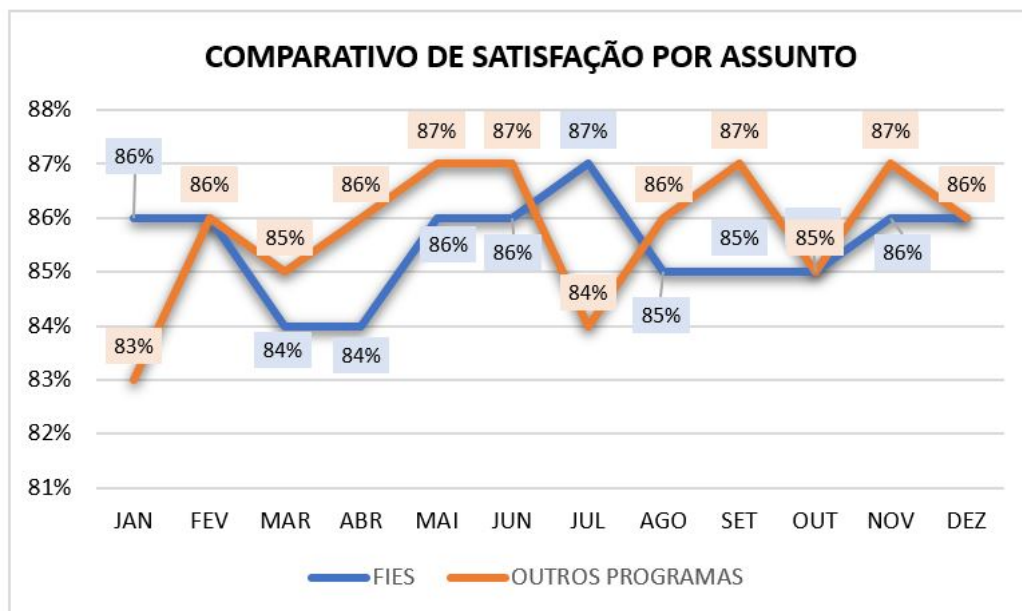


4.4.2. Satisfação

a) O Atendimento Institucional possui média de satisfação de 85,63% e atingiu o o maior nível em Maio, Junho e Novembro com 86,5%:



b) Outros programas atingiu média de satisfação maior que FIES, com 85,75%:



MÊS	FIES	OUTROS PROGRAMAS	MÉDIA
JAN	86%	83%	84,5%
FEV	86%	86%	86%
MAR	84%	85%	84,5%
ABR	84%	86%	85%
MAI	86%	87%	86,5%
JUN	86%	87%	86,5%
JUL	87%	84%	85,5%
AGO	85%	86%	85,5%
SET	85%	87%	86%
OUT	85%	85%	85%
NOV	86%	87%	86,5%
DEZ	86%	86%	86%
TOTAL	85,50%	85,75%	85,63%

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados apresentados, observou-se no correr do exercício de 2021 que o Programa FIES, mais uma vez, teve o maior peso no quantitativo de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, assim como em todos os canais de comunicação disponibilizados pelo FNDE. Era de se esperar um gradativo recuo em tais números na medida do envelhecimento dos contratos de financiamento estudantil concedidos/geridos pela Autarquia até o ano de 2017, o que na prática não vem ocorrendo.

Tal fato decorre da dificuldade dos estudantes para entender onde termina a atuação do FNDE e onde inicia a atuação da Caixa Econômica Federal (CEF) na gestão do FIES. Constatou-se que os estudantes financiados pelo FIES continuam procurando o FNDE para a resolução dos problemas de adesão e aditamento, p.ex., mesmo após a migração de tais atribuições ao agente operador do Programa. Desse modo, permanece a situação, apresentada no relatório de atividades do exercício de 2020, refletindo em índices de insatisfação, especialmente em questionamentos sobre a resolução das demandas registradas.

Visando aprimorar e aperfeiçoar o atendimento às reivindicações dos cidadãos-usuários, bem como os mecanismos de acompanhamento da execução (monitoramento e fiscalização - controle social) dos programas e projetos educacionais, vislumbra-se para 2022 ações de aproximação com os conselhos de educação e de ampla divulgação dos canais de atendimento do FNDE, com ênfase para o *call center* (0800) e Fala.BR.

Nessa perspectiva, projeta-se que a Ouvidoria poderá, a partir do tratamento do pacote de informações alimentado pelos públicos-alvo do Órgão, oferecer *feed-back* para a gestão e para alta gerência da instituição com vistas ao eventual realinhamento/aprimoramento de serviços, programas, políticas ou mesmo revisão de estratégias voltadas à macrofunção educação e contribuições para a gestão de riscos, o que, enfim, se constitui numa das principais finalidades de uma unidade de ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por **EDVON PIRES NOGUEIRA, Ouvidor(a)**, em 07/06/2022, às 17:16, 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.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2969400** e o código CRC **6AAF9018**.