RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2023

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

fnde

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Índice

Capítulo 1
Mensagem da Ouvidoria

Capítulo 2
Ações Implementadas

Capítulo 3
Objetivos da Ouvidoria do FNDE

Capítulo 4
Organograma

Capítulo 5
Competências

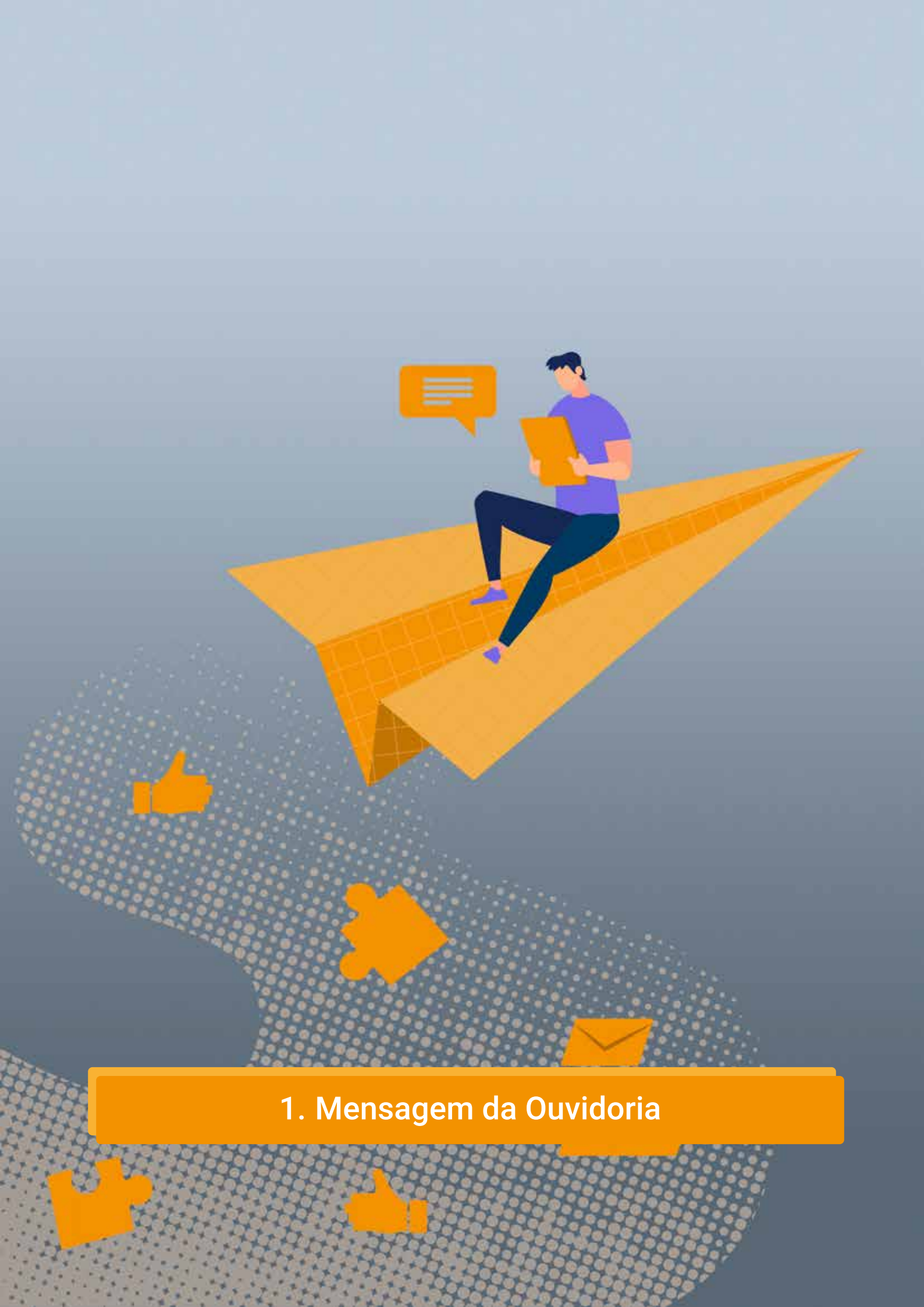
Capítulo 6
Composição da equipe

Capítulo 7
Resultados em 2023

Capítulo 8
Desempenho

Capítulo 9
Considerações quanto aos dados apresentados

Clique no Capítulo desejado para ir automáticamente.



1. Mensagem da Ouvidoria

1. Mensagem da Ouvidoria

O presente relatório tem por objetivo registrar dados e informações referentes às demandas oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) no ano de 2023, em conjunto com as recebeidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e demais canais de atendimento do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) – em atendimento aos normativos referentes à Coordenação de Ouvidoria da Autarquia, em especial, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, publicada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Destacam-se, ainda, informações referentes aos diversos programas geridos e operacionalizados pelo FNDE, bem como dados relativos às atividades desempenhadas nesta Ouvidoria em 2023. O objetivo é nortear ações que busquem aperfeiçoar as políticas públicas educacionais, bem como dar transparência em relação aos diversos processos realizados nesta instituição.

A Ouvidoria é o principal canal de interlocução do FNDE com os usuários dos serviços públicos, propiciando a participação popular no aperfeiçoamento da gestão pública. Ela tem como parâmetros a presunção de boa-fé do usuário; o fomento à desburocratização e à simplificação dos serviços; a aplicação de soluções tecnológicas; a utilização de linguagem simples e acessível; e o exercício permanente de empatia na busca do melhor atendimento.

Destaca-se, em 2023, a aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), ferramenta desenvolvida pela CGU para diagnóstico do nível de maturidade institucional das ouvidorias públicas, que tem sido um mecanismo imprescindível nos avanços implementados na Ouvidoria do FNDE.

Para a Ouvidoria, é fundamental promover a celeridade e a assertividade nas respostas às demandas, ampliando o nível de satisfação do usuário e impactando na transparência governamental, na integridade e participação popular na administração pública.

Neste sentido, reafirma-se o compromisso com os cidadãos, na busca da integridade das informações prestadas, na promoção da transparência, na viabilidade de soluções preventivas, na melhoria nos fluxos das solicitações e na transparência da prestação de serviços.

2. Ações Implementadas

2. Ações Implementadas

Destacam-se como medidas importantes no decorrer de 2023, impulsionadas pela Ouvidoria do FNDE, as seguintes ações:

- Desenvolvimento de projeto em parceria com as áreas estratégicas do FNDE e órgãos de controle, em especial, a Controladoria Geral da União (CGU), com vistas a fortalecer a política de integridade da Autarquia, por meio do Programa de Promoção da Integridade por Mentoria e Assessoramento (Prisma).

- Aplicação de estudo preliminar e identificação do direcionamento a ser dado para as bases de dados alimentadas pela Ouvidoria e pelo SIC.

- Desenvolvimento de projeto de comunicação com vistas a oferecer atualizações periódicas às unidades técnicas, por meio de painéis de dados e aplicações, para facilitar a compreensão das informações e promover o aprimoramento das políticas educacionais geridas e operacionalizadas pelas áreas técnicas.

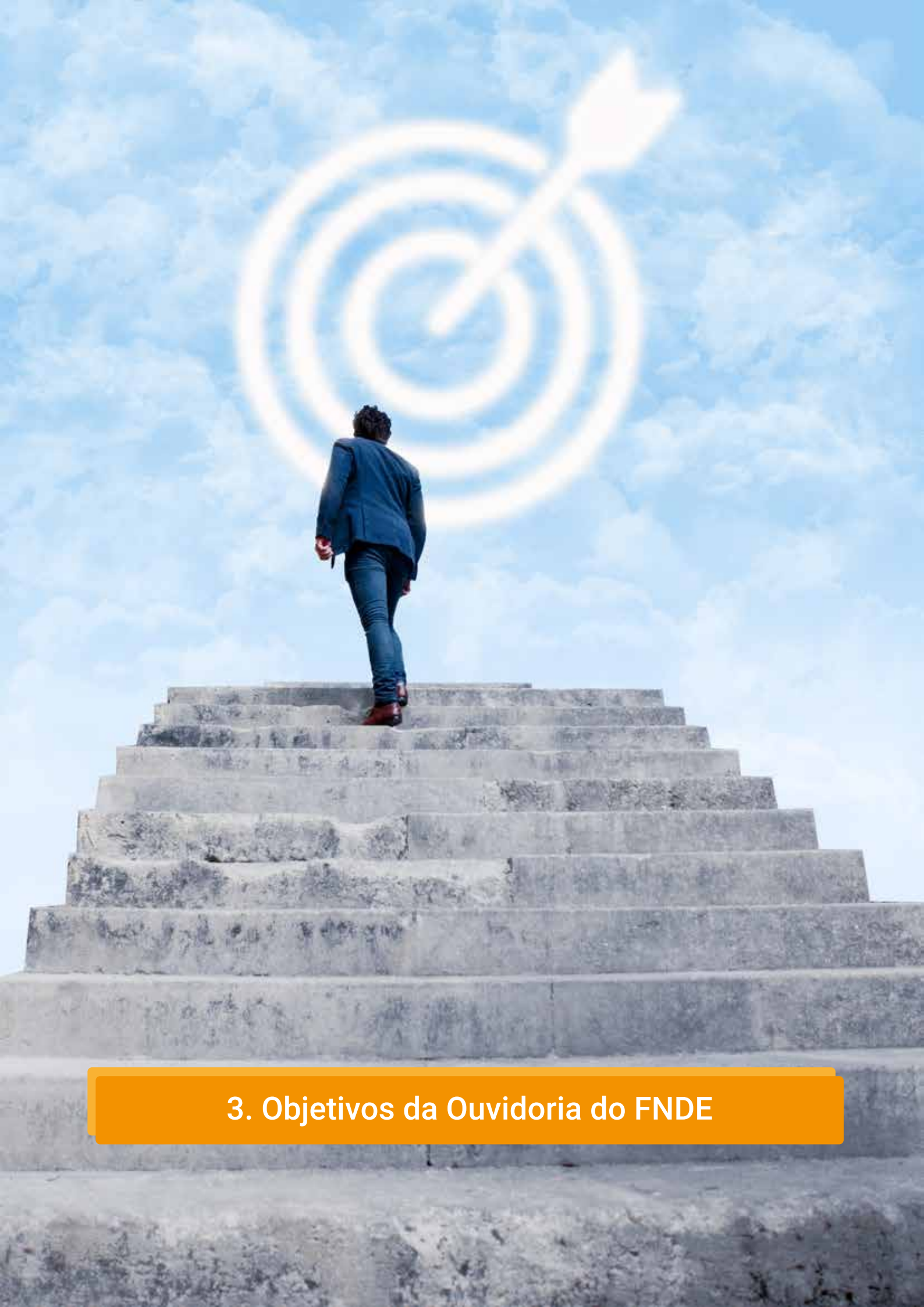
- Disponibilização de relatórios trimestrais visando o aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos por esta autarquia.

- Elaboração de catálogo de identificação dos assuntos, de forma mais detalhada, a ser utilizado na Plataforma Fala.BR, com intuito de subsidiar ações por parte da Ouvidoria e das áreas gestoras de programas e serviços no âmbito do FNDE.

- Implementação de projeto para mapeamento, formulação e aplicação de indicadores de desempenho para a Ouvidoria.

- Implementação de rotina sistematizada de monitoramento de compromissos públicos, pelos agentes do FNDE, inclusive com a disponibilização de dados acerca do cumprimento desta obrigação, objetivando mais transparência em relação às tratativas entre os agentes públicos e privados, possibilitando mais controle social.

- Capacitação do corpo técnico do FNDE, em relação às demandas e atividades oriundas da Ouvidoria.



3. Objetivos da Ouvidoria do FNDE

3. Objetivos da Ouvidoria

3.1. OBJETIVO GERAL

Promover a interlocução entre o FNDE e o usuário de serviços públicos, oportunizando um ambiente de participação e controle social, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas financiadas e operacionalizadas pela Autarquia, em parceria com estados, municípios e o Distrito Federal, inclusive quanto à simplificação e à desburocratização dos serviços prestados.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Possibilitar ao usuário dos serviços públicos prestados pelo FNDE o legítimo exercício de participação e controle social.

Disponibilizar às áreas técnicas do FNDE informações de ouvidoria que possam contribuir com a melhoria da gestão, em amplo sentido.

Combater os desvios de finalidade oriundos da utilização de recursos disponibilizados pelo FNDE, no âmbito de seus programas.

4. Organograma

4. Organograma

5. Competências

5. Competências

5.3. Competências da Coordenação de Ouvidoria

I - coordenar as ações que visem à defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo FNDE, mediando conflitos e ofertando subsídios à gestão para o adequado atendimento, com base nos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

II - coordenar o processo de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria dirigidas ao FNDE, com especial atenção às denúncias e comunicações de irregularidades;

III - coordenar o tratamento das informações obtidas a partir do processo de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de subsidiar a avaliação dos serviços prestados pelo FNDE;

IV - coordenar as atividades de elaboração, atualização, monitoramento e avaliação periódica da Carta de Serviços ao Usuário do FNDE, em conjunto com os gestores dos serviços oferecidos pela Autarquia;

V - coordenar o acompanhamento dos registros das manifestações dos demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos do FNDE, orientando os responsáveis pelo correto tratamento de reclamações, sugestões, denúncias e elogios recebidos;

VI - atuar como responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do FNDE;

VII - assistir ao Presidente do FNDE na deliberação dos recursos administrativos previstos na Lei de Acesso à Informação;

VIII - atuar como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

5.4. Competências da Divisão de Tratamento da Informação da Coordenação de Ouvidoria

I - acolher, classificar, analisar e responder as manifestações de Ouvidoria direcionadas ao FNDE, com atenção especial às denúncias e comunicações de irregularidades, e, quando necessário, encaminhá-las à unidade técnica competente para apresentar subsídios para resposta;

II - processar as manifestações de ouvidoria dirigidas ao FNDE e apresentar relatórios quantitativos e qualitativos à gestão para subsidiar a análise da necessidade de revisão de processos e serviços prestados pela Autarquia;

III - acompanhar e atuar junto às áreas técnicas com vistas ao cumprimento das exigências normativas sobre transparência ativa e passiva, em especial quanto à edição e atualização do Plano de Dados Abertos (PDA);

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo FNDE;

V - desenvolver e aplicar iniciativas voltadas ao fomento da participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos pelo FNDE; e

VI - exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão de que trata a Lei de Acesso à Informação.

6. Composição da Equipe

6. Composição da Equipe

Colaborador	Cargo/Função	Formação Acadêmica
Carlos Alfredo Sitta Fortini	– Coordenador de Ouvidoria – Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais	– Bacharelado em Comunicação Social – Publicidade e Propaganda; – Especialização em Controle e Auditoria Públicos; – Mestrado em Gestão Pública.
Fabrício Batista de Araújo	– Chefe da Divisão de Tratamento da Informação – Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais	– Licenciatura em Educação Física – Bacharelado em Administração – Especialização em Educação – Mestrado em Inovação e Economia Criativa
Brisa Queiroz Martins	Especialista em Financiamento e Execução de Programas e Projetos Educacionais	– Bacharelado em Comunicação Social - Jornalismo – Pós-Graduação em Administração Pública
Ana Maria Sobreira Cavalca	Assistente Administrativo (terceirizado)	– Bacharelado e Licenciatura em História (previsão de conclusão 2024)
Antônio Barbosa Sousa Filho	Assistente Administrativo (terceirizado)	– Ensino Médio Completo
Bárbara Moura de Oliveira	Assistente Administrativo (terceirizado)	– Bacharelado em Direito (previsão de conclusão 2024)
Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva	Assistente Administrativo (terceirizado)	– Bacharelado em Administração (até o 5º semestre - trancado); – Bacharelado em Biomedicina (previsão de conclusão em 2025); – Bacharelado em Terapias Integrativas e Complementares (previsão de conclusão em setembro/2023)
Pollyana Cavalcante Bessa	Assistente Administrativo (terceirizado)	– Bacharelado em Direito; – Pós-Graduação em Direito Administrativo e Constitucional; – Pós graduação em Direito do Trabalho (cursando, previsão de conclusão em 12/2024).
João Gabriel Palhares Mosquéra Ribeiro	Estagiário	– Bacharelado em Publicidade e Propaganda (previsão de conclusão 2026)

7. Resultados em 2023

7. Resultados em 2023

7.5. Atendimento às manifestações encaminhadas à Ouvidoria

ACESSO À INFORMAÇÃO
Encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil

DENÚNCIA
Comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída

ELOGIO
Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora

RECLAMAÇÃO
Demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue

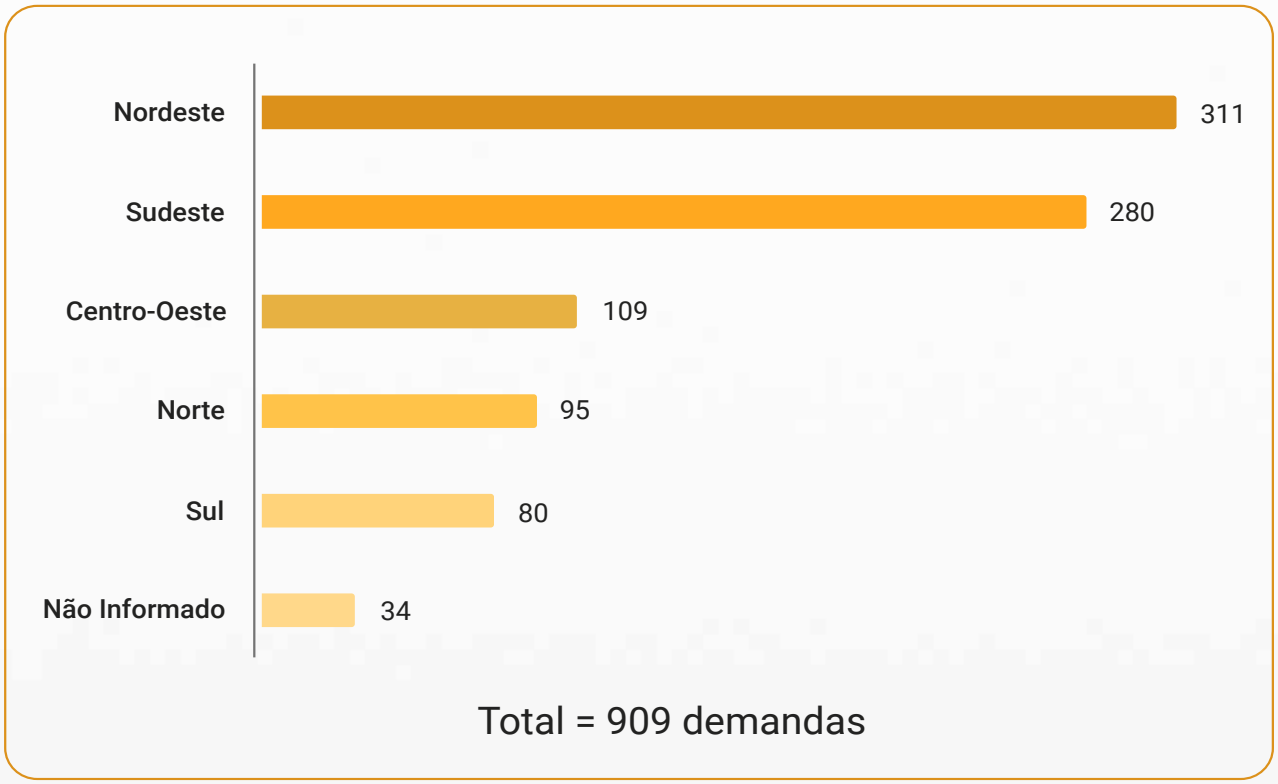
SIMPLIFIQUE
Encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências

SOLICITAÇÃO
Pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema

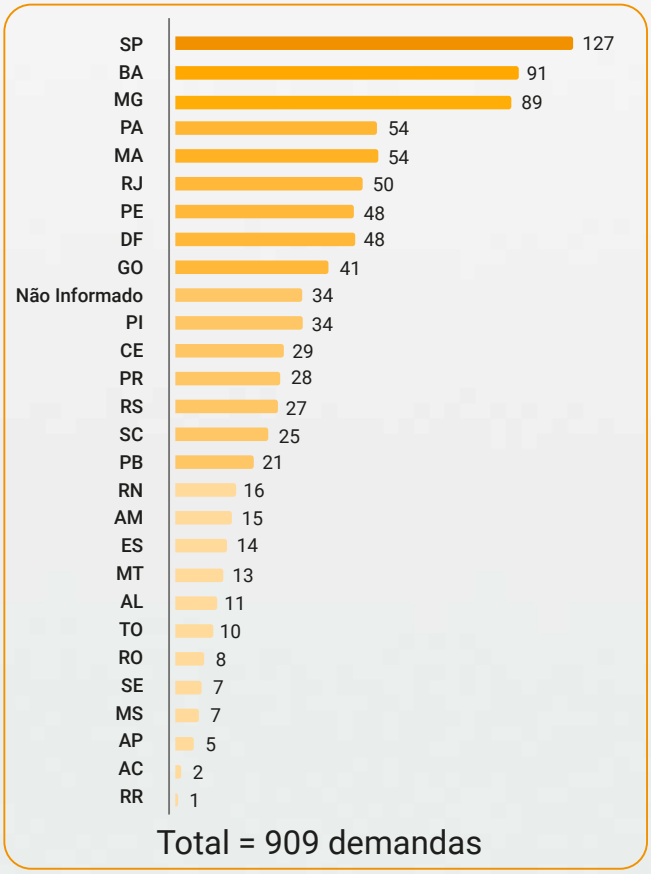
SUGESTÃO
Registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público

7.6. Denúncias recebidas por assunto

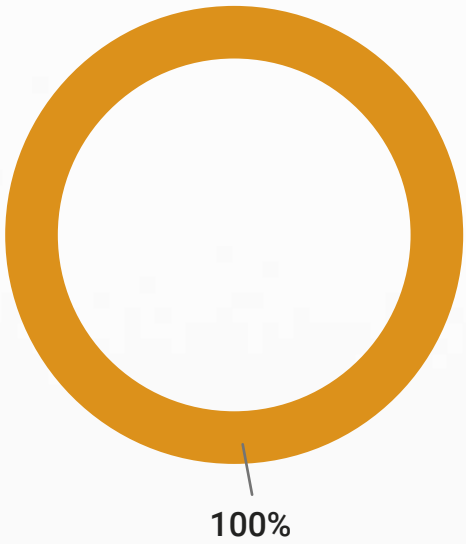
7.7. Denúncias por Região



7.8. Denúncias por Estado

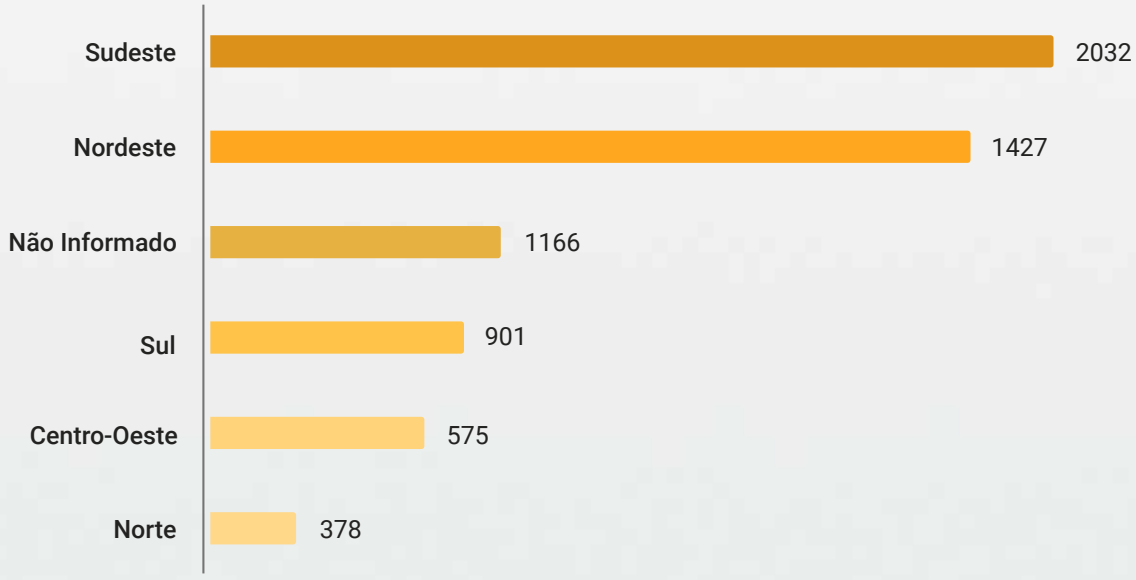


7.9. Situação das manifestações na Ouvidoria



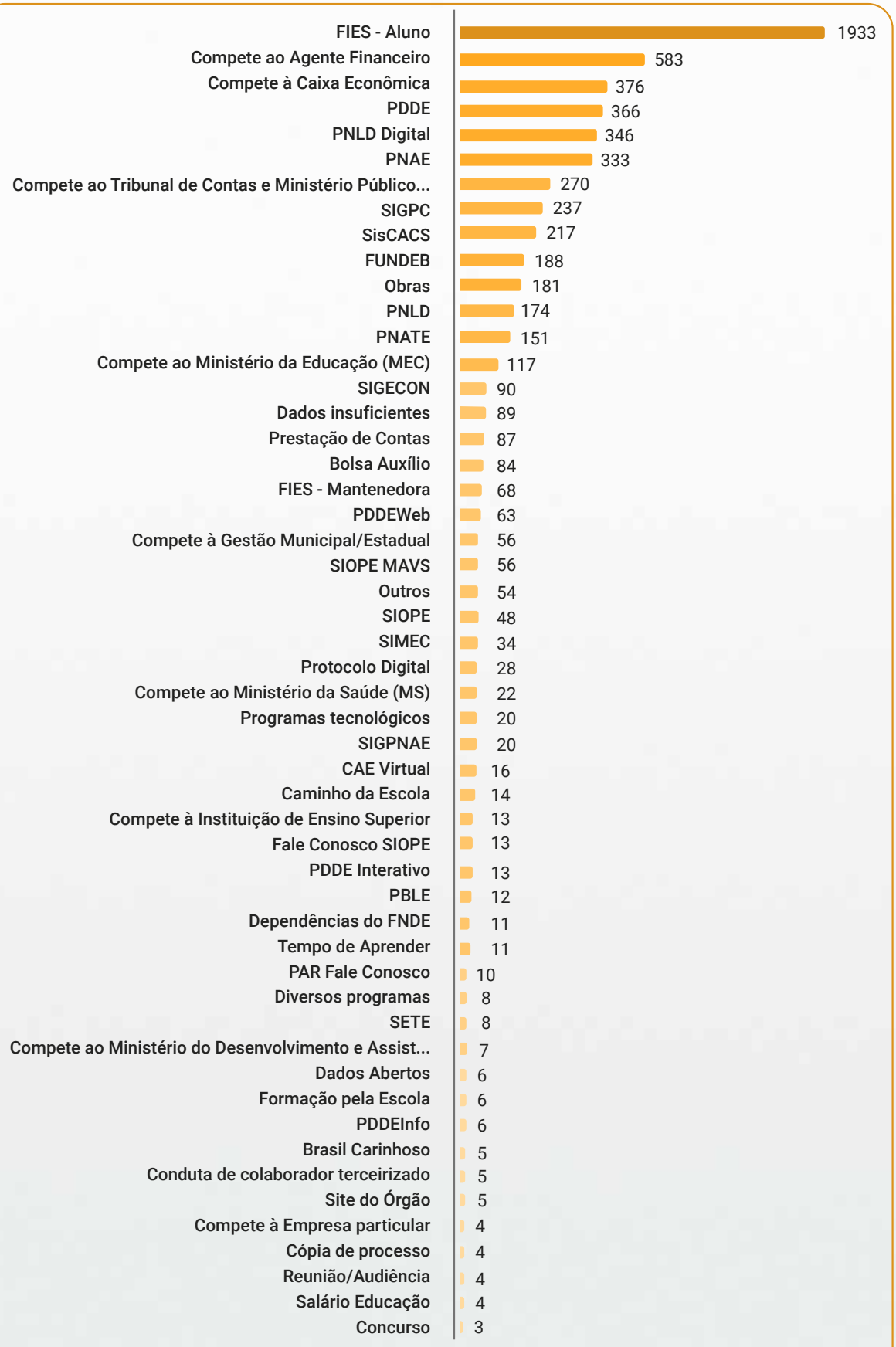
Total = 6479 manifestações

7.10. Manifestações de Ouvidoria por Região



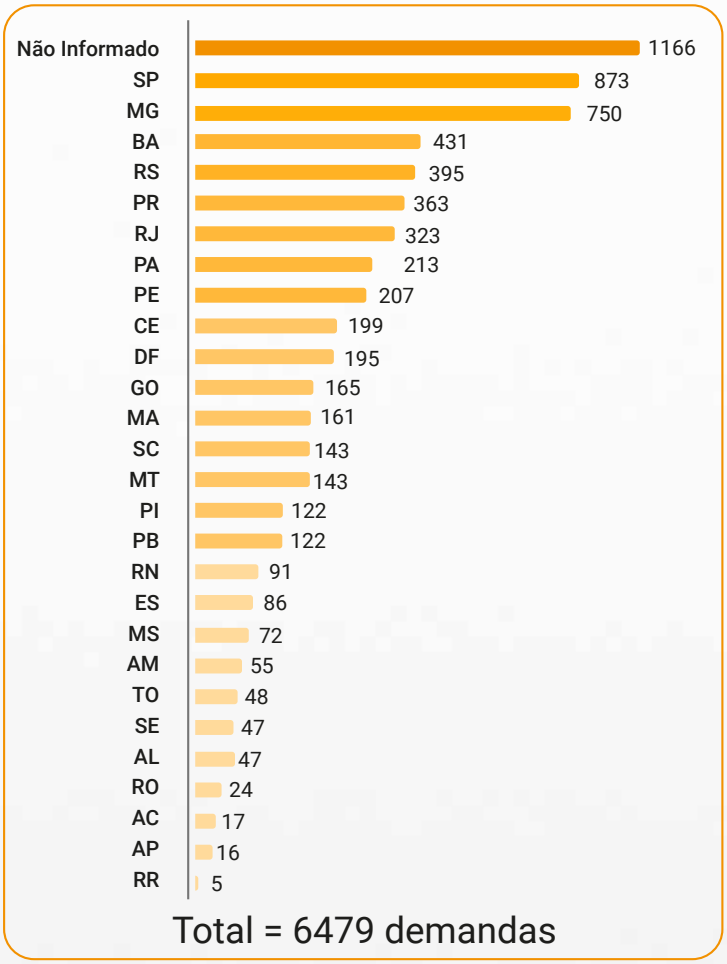
Total = 6479 demandas

7.11. Manifestações de Ouvidoria por Assunto



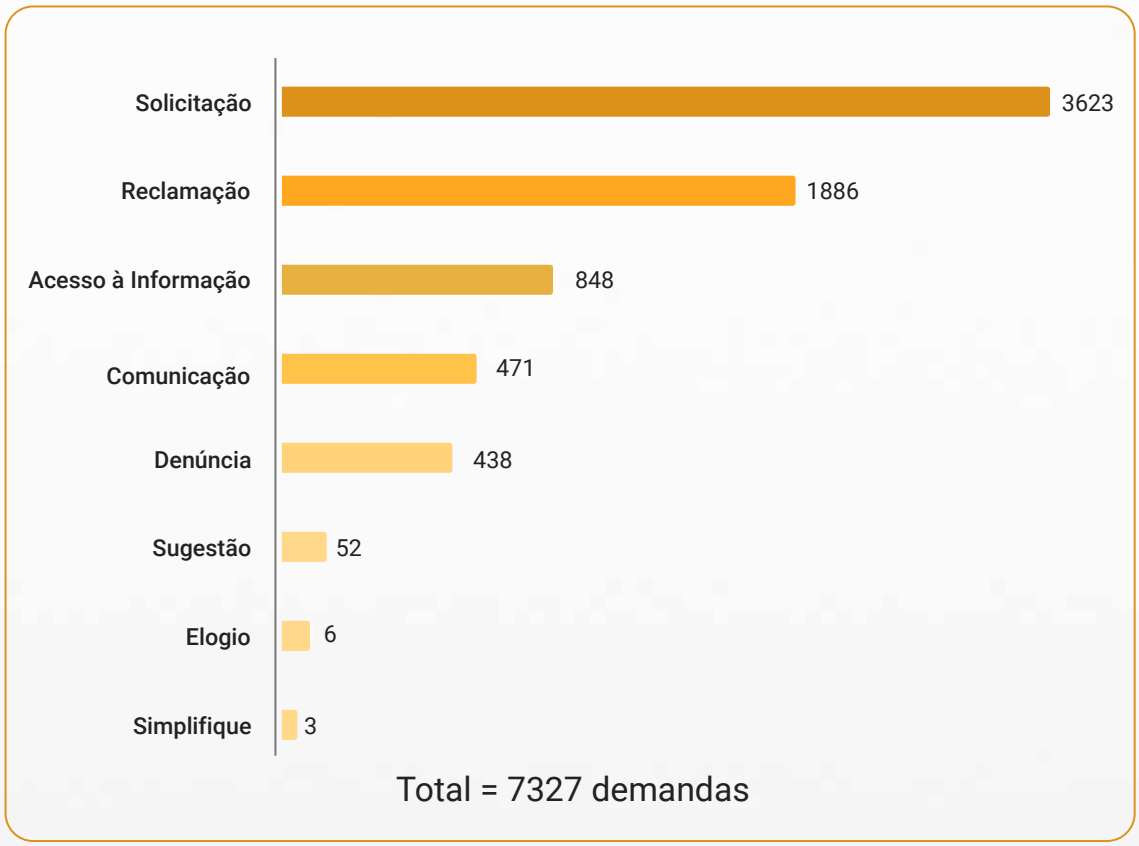
Total = 6479 demandas

7.12. Manifestações de Ouvidoria por Estado

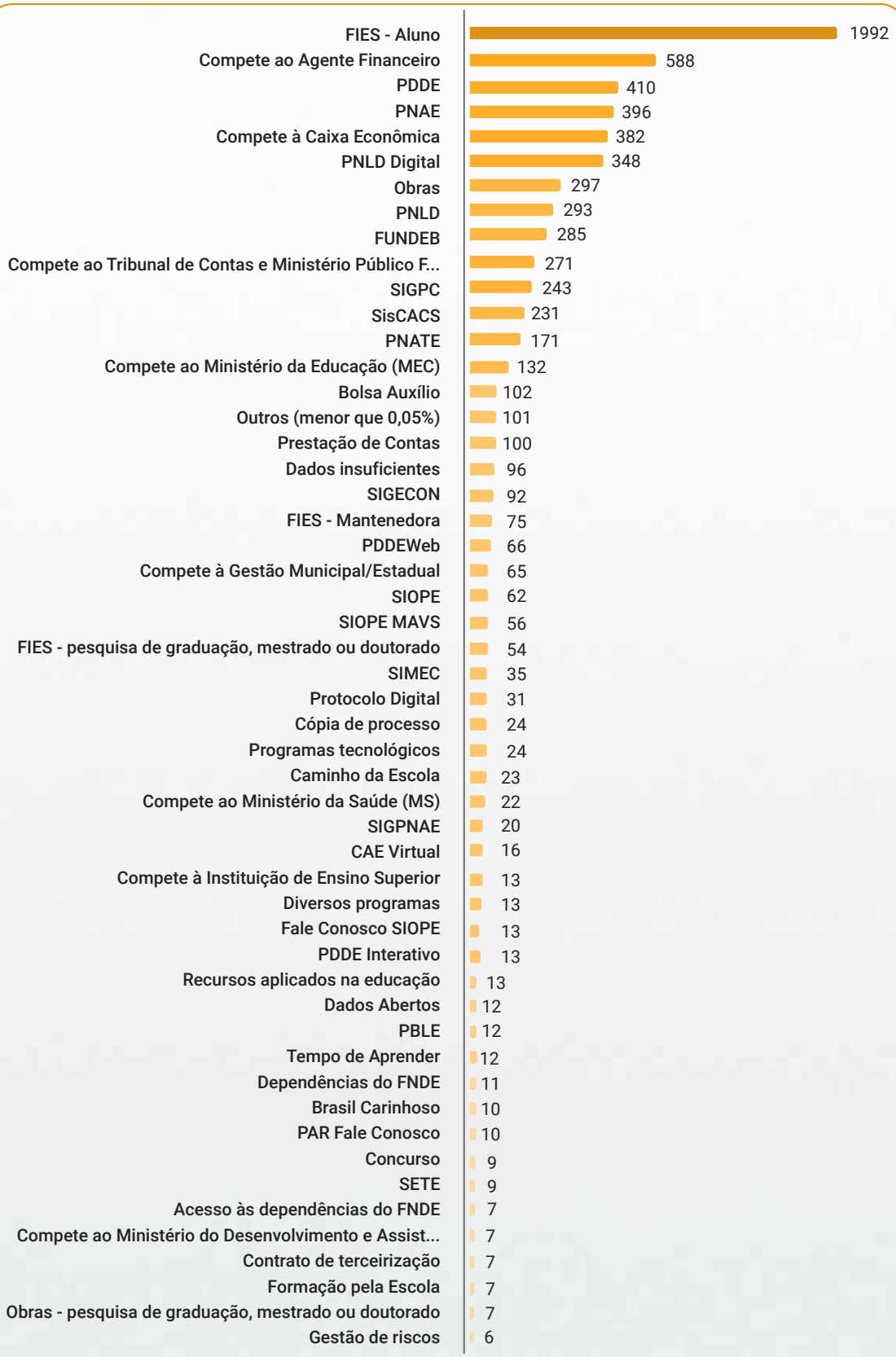


7.13. Situação de manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão

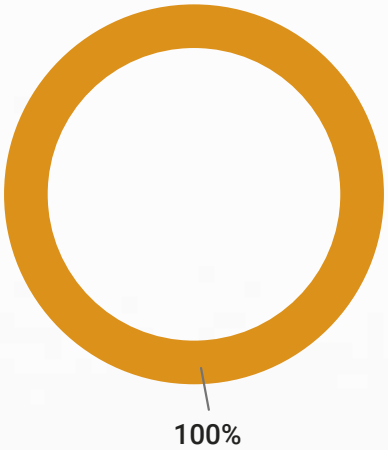
7.14. Manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipo



7.15. Manifestações recebidas pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por assunto



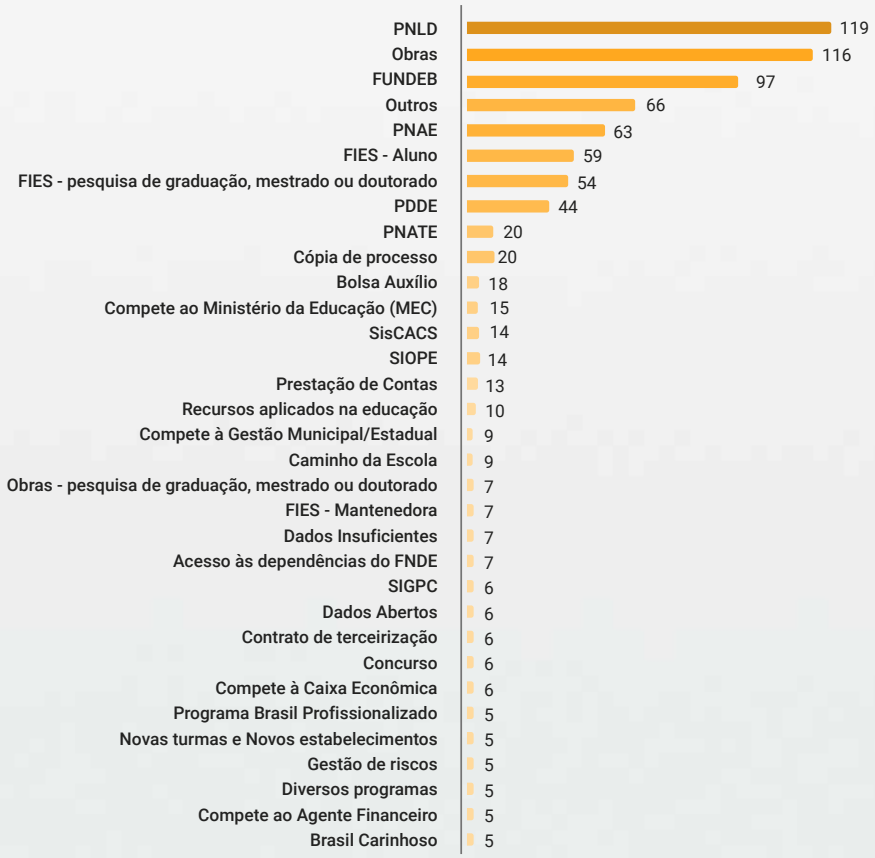
7.16. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



Concluídas Em análise

Total = 848 manifestações

7.17. Pedidos de Acesso à Informação por Assunto



Total = 848 demandas

7.18. Compromissos públicos registrados no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas

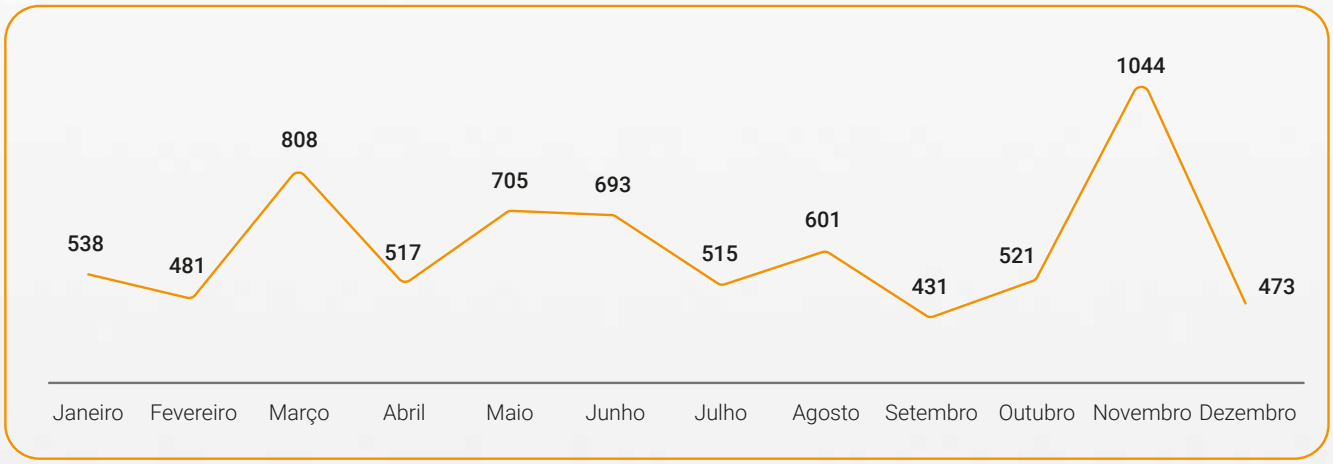
Total = 1352 compromissos

8. Desempenho em 2023

8. Desempenho em 2023

A melhoria do nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria do FNDE é algo que deve ser continuamente buscado. O primeiro passo é a realização de um diagnóstico da situação, a fim de implementar ações de aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos no setor. Nesse contexto, é fundamental que haja uma estrutura de medição de desempenho sistemática e contínua, que permita monitorar o desempenho desta Ouvidoria, propiciando que haja intervenções, sempre que necessário. É fundamental que a alta administração do FNDE, por meio de suas áreas estratégicas, atue de forma conjunta e articulada, objetivando avanços nas informações prestadas aos cidadãos.

8.19. Série Histórica de manifestações de Ouvidoria



8.20. Tempo médio de atendimento ao cidadão - demandas de ouvidoria: 8,82 dias

8,82
TEMPO MÉDIO (DIAS)

RESPONDIDAS

6.021

100%

DENTRO DO PRAZO

ARQUIVADAS

459

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

143

*Já Contabilizadas nas outras situações

8.21. Números de atividades x número de colaboradores:

O número total de atividades descritos na tabela a seguir contempla todas as tarefas (análise preliminar, classificação de demanda e assunto, respostas intermediárias e conclusivas, pedidos de consentimento e complementação, pseudonimização, tramitação, entre outras) necessárias e executadas pelos colaboradores da equipe da Ouvidoria no tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação.

Os cálculos compreendem o tratamento das demandas e exclui as demais atividades desenvolvidas na Ouvidoria, tais como as rotinas de emissão de relatórios semanais e trimestrais às unidades técnicas, demandas das chefias, monitoramento dos compromissos públicos registrados no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas), entre outras.

Após a capacitação da equipe nos cursos de certificação de Ouvidoria disponíveis na Escola Virtual da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), o tempo médio de atendimento de manifestações diminuiu de 25 para 15 minutos. Em contrapartida, as horas diárias de trabalho necessárias para realizar os atendimentos diários aumentaram de 11,15 para 12,75 horas.

Indicador	Quantitativo	Fórmula
Número total de atividades em 2023 baseado na produtividade dos colaboradores	50.709	–
Média de atendimentos por mês	4.226	50.709 (total da produtividade anual)/12 (quantidade de meses do ano) = 4.226 (média de atendimentos por mês)
Média de atendimentos diários	204	50.709 (total da produtividade anual)/248 (dias úteis do ano de 2023) = 204 (média de atendimentos diários)
Média de atendimentos diários por colaborador	51	204 (média de atendimentos diários)/ 4 (quantidade de colaboradores que tratam manifestações)
Número de colaboradores que realizam o tratamento das manifestações	4	–
Tempo médio de atendimento	15 minutos	–
Carga horária de trabalho	9h	–
Horas diárias de trabalho que são necessárias para realizar os atendimentos diários	12.75	51 (média de atendimentos diários por colaborador) x 15 (tempo médio de atendimento)/60 (minutos de 1 hora) = 11,15 (horas trabalhadas que seriam necessárias para tratar as manifestações de ouvidoria)

8.22. Resolutividade das demandas de Ouvidoria

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

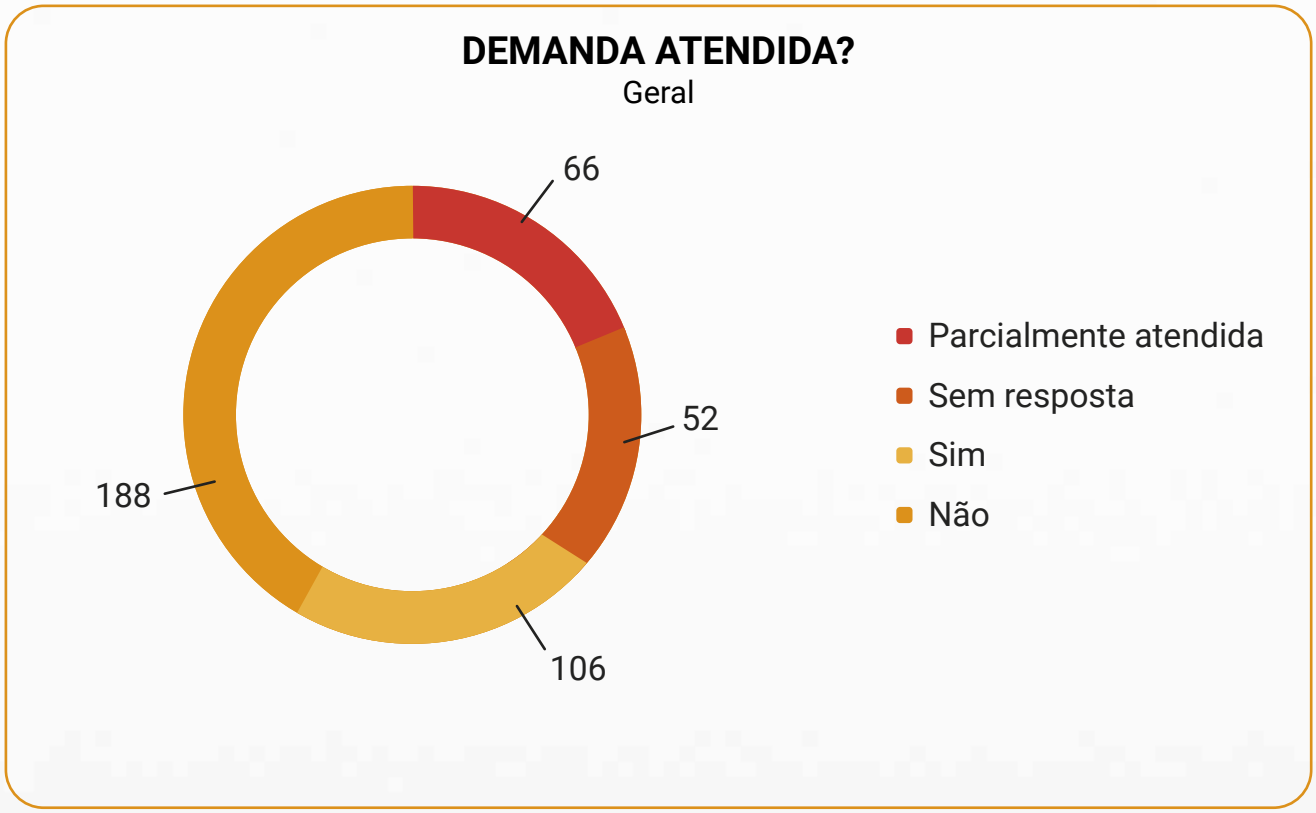
Sim	Parcialmente	Não
31%	18%	51%

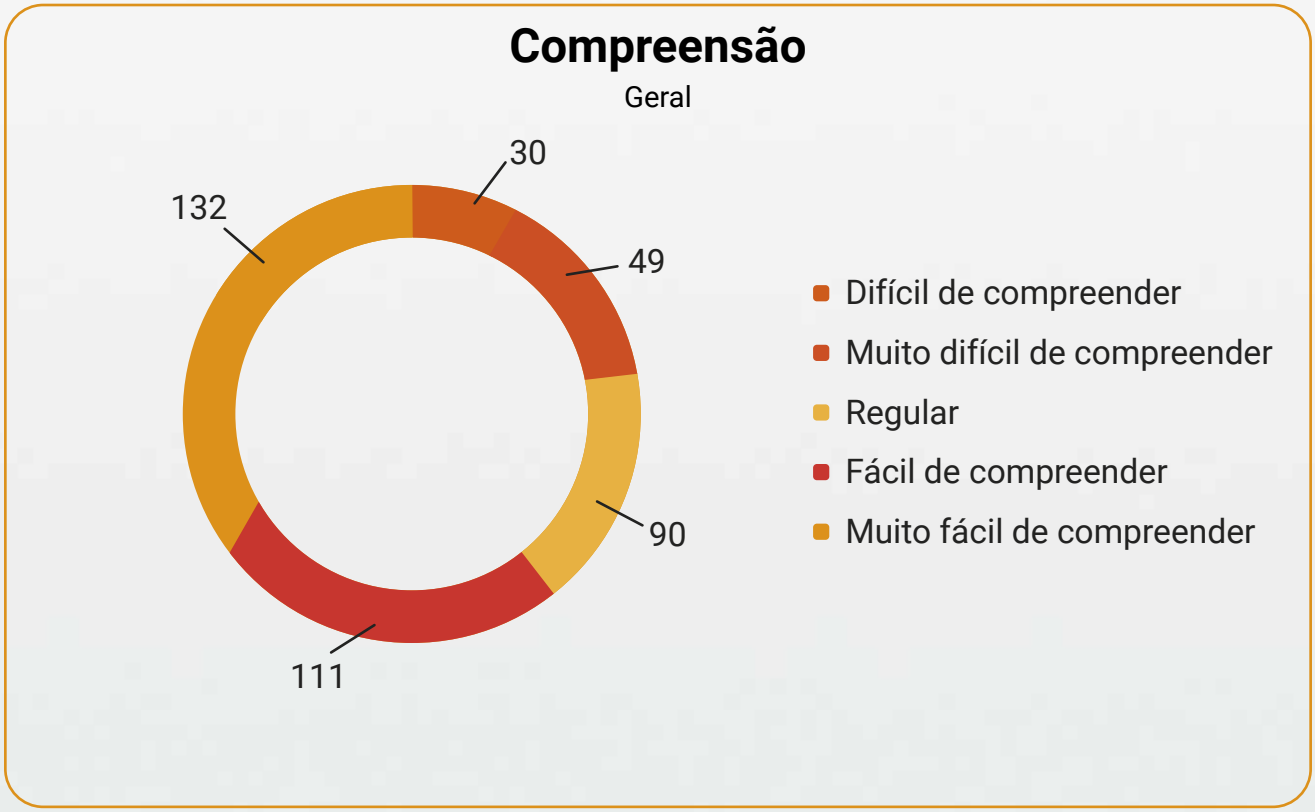
TOTAL DE RESPOSTAS 340

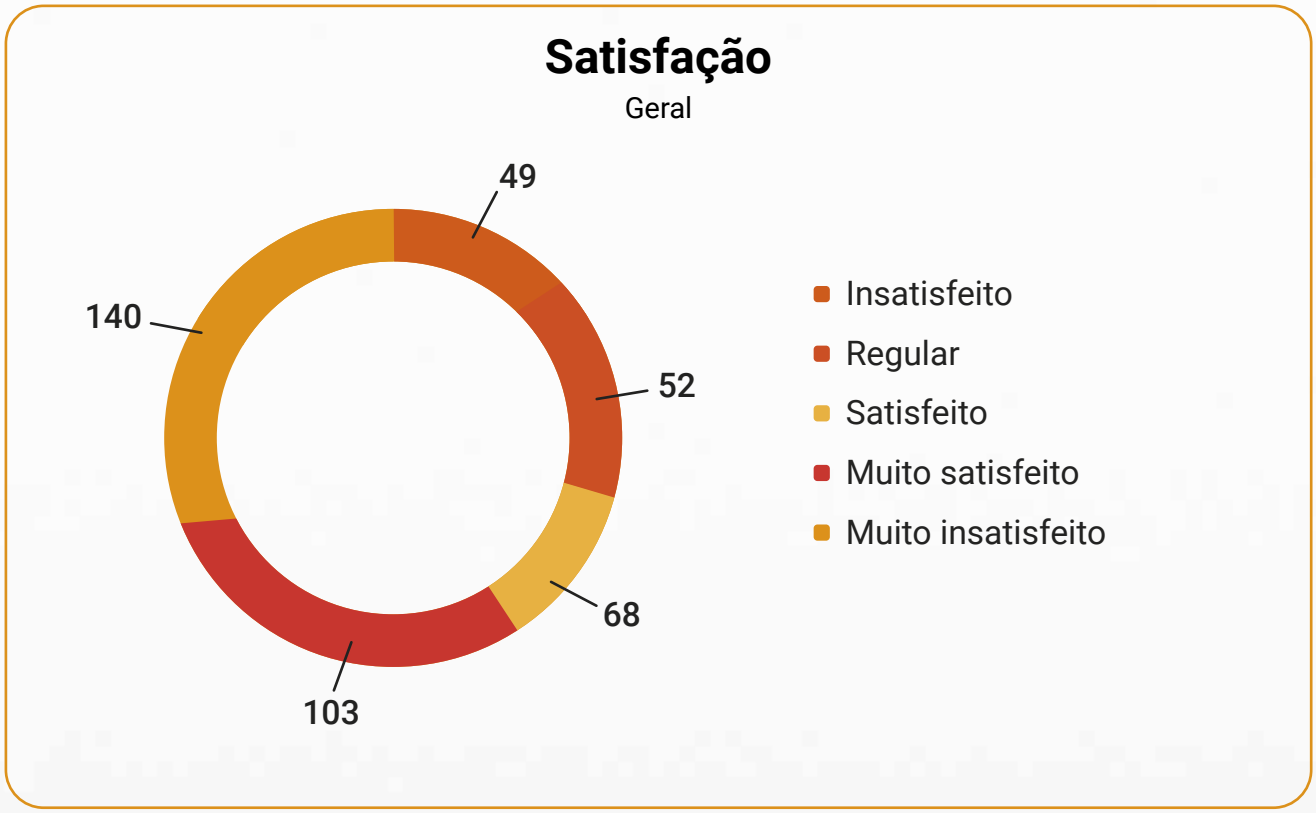
8.23. Satisfação do usuário das demandas de Ouvidoria

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

TOTAL DE RESPOSTAS 341

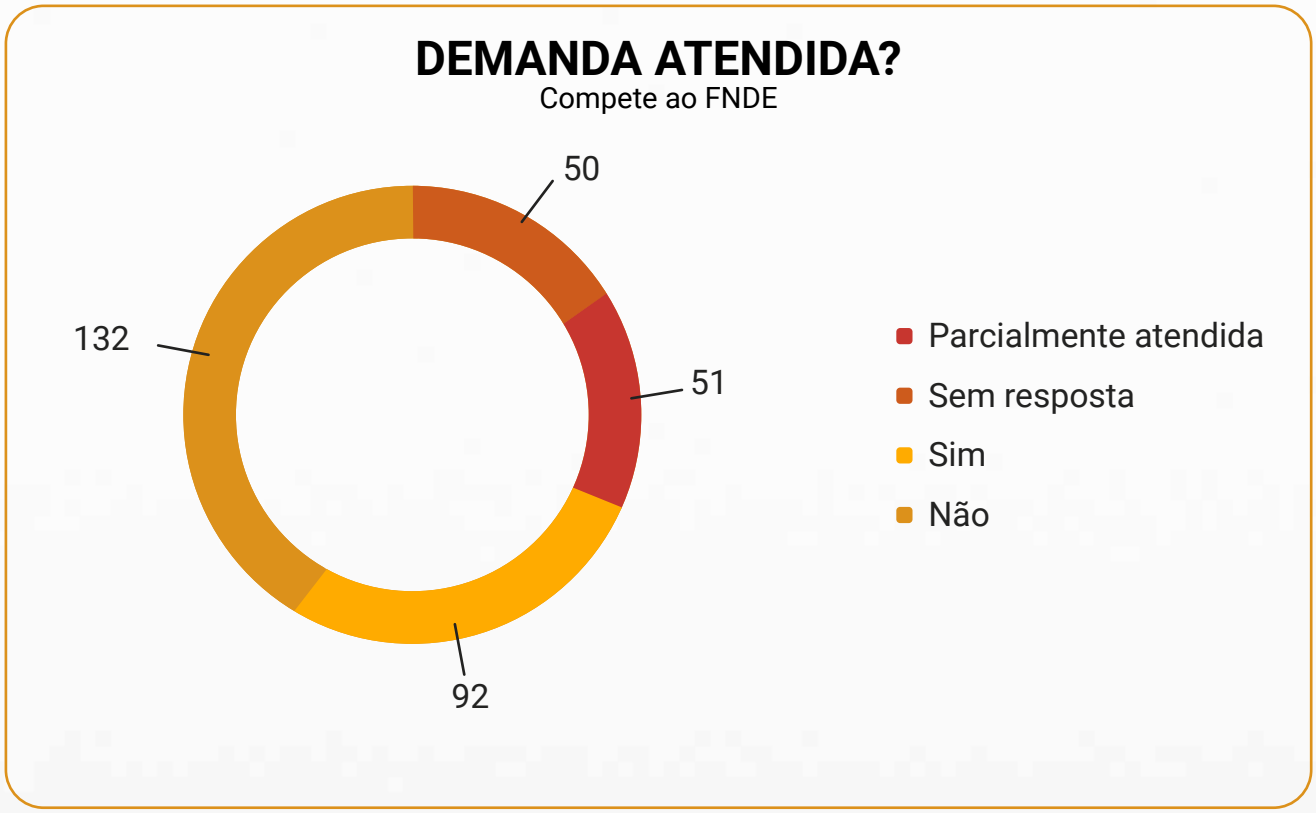

DEMANDA ATENDIDA?
Geral
66
52
106
188
Parcialmente atendida
Sem resposta
Sim
Não

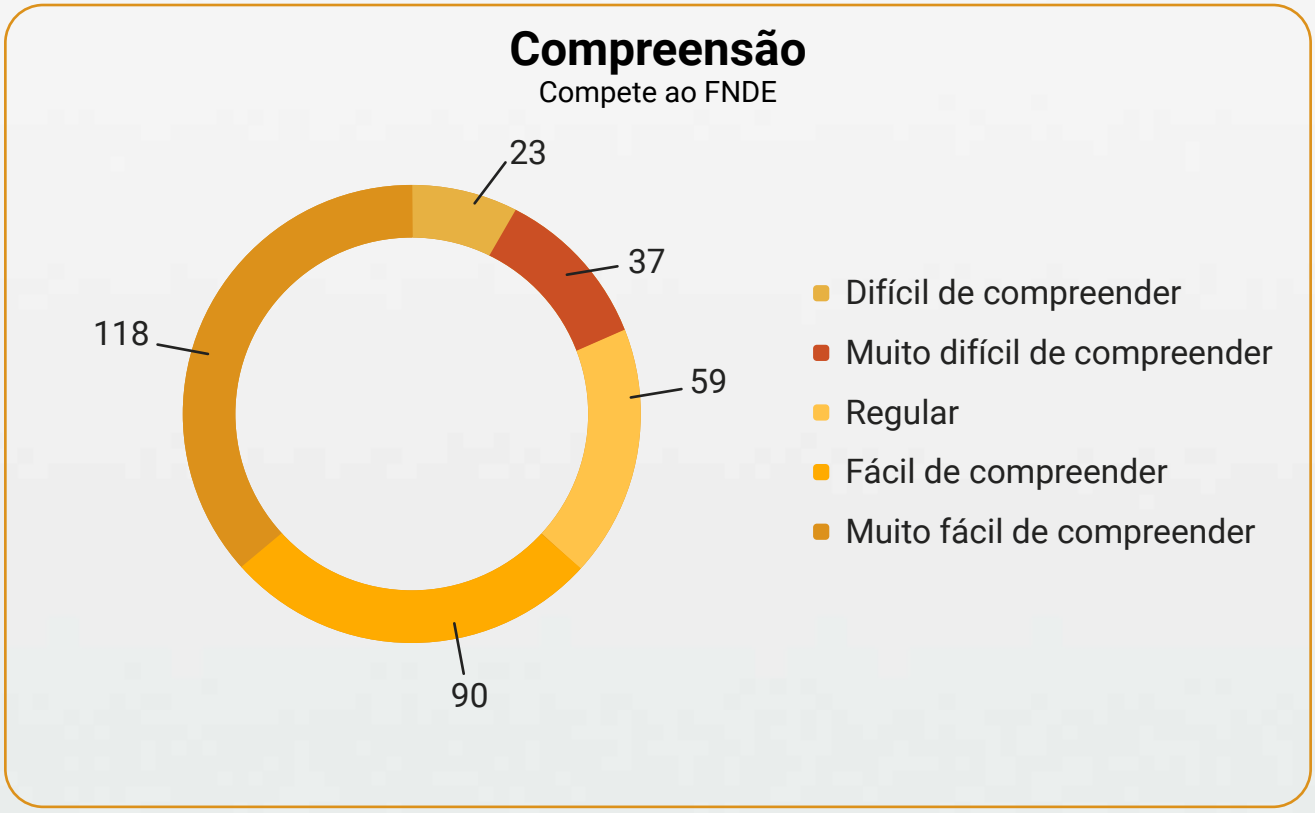

Compreensão
Geral
30
49
90
111
132
Difícil de compreender
Muito difícil de compreender
Regular
Fácil de compreender
Muito fácil de compreender

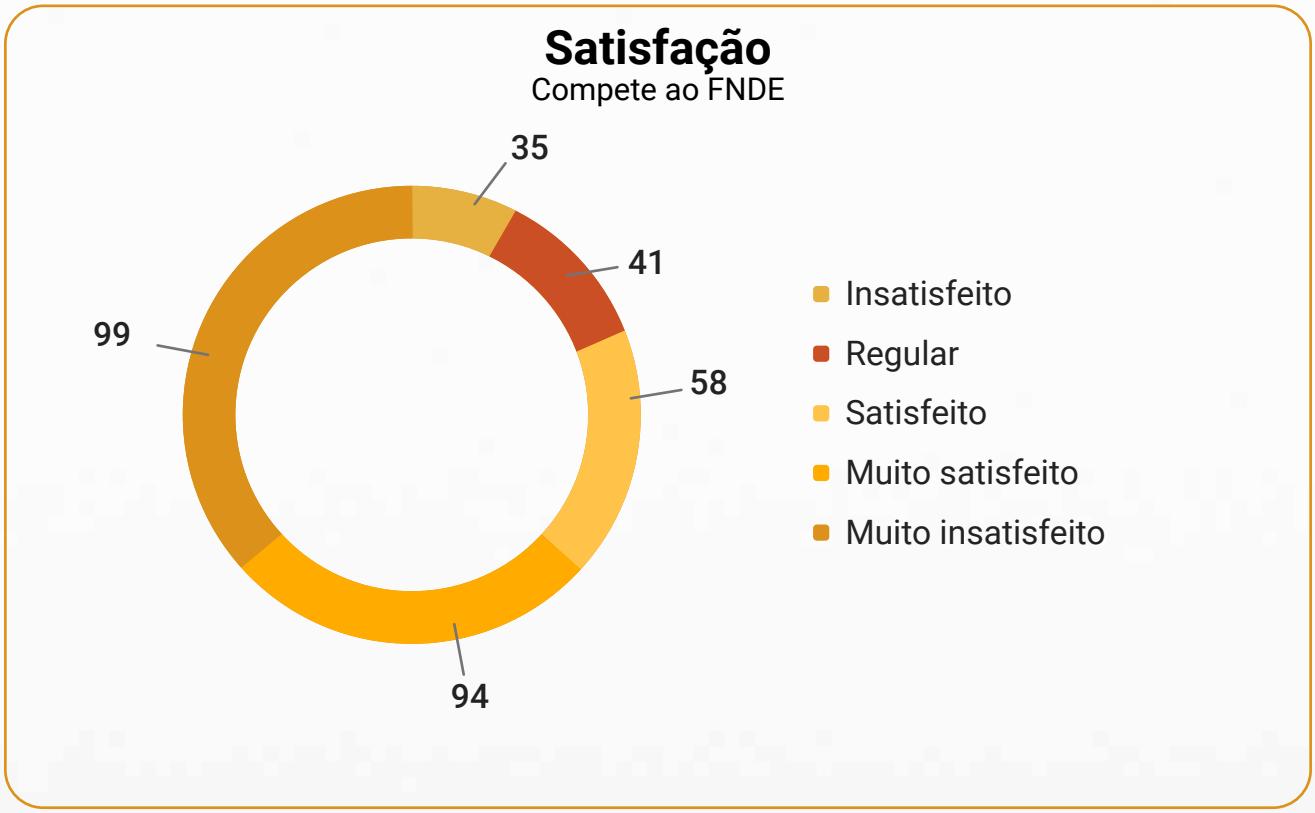


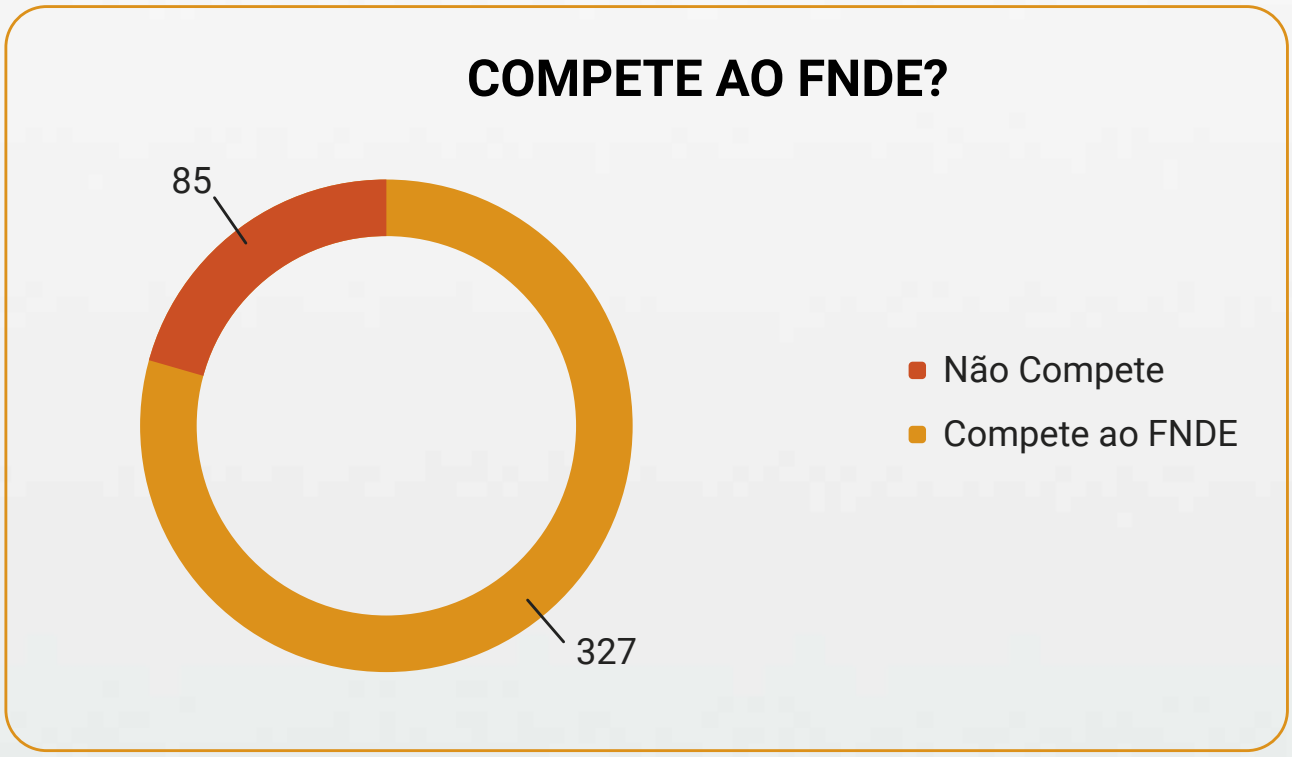
Em análise às respostas dos usuários à pesquisa relacionada ao atendimento prestado, compreensão da resposta e satisfação, verificou-se um quantitativo expressivo de respostas referentes a assuntos sobre os quais o FNDE não possui competência para atuar.

Diante disso, com o objetivo de demonstrar a realidade da satisfação, esta Ouvidoria destacou a amostra das respostas relacionadas aos programas e projetos educacionais gerenciados pela Autarquia, conforme gráficos abaixo.

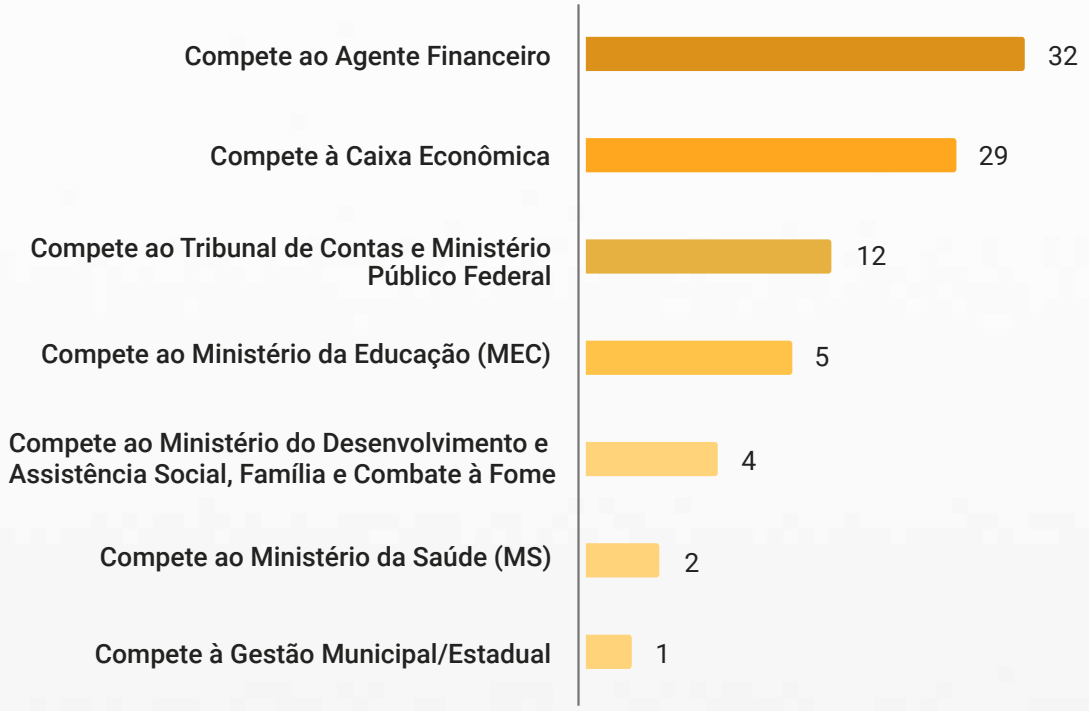

DEMANDA ATENDIDA?
Compete ao FNDE
50
51
92
132
Parcialmente atendida
Sem resposta
Sim
Não


Compreensão
Compete ao FNDE
23
37
59
90
118
Difícil de compreender
Muito difícil de compreender
Regular
Fácil de compreender
Muito fácil de compreender

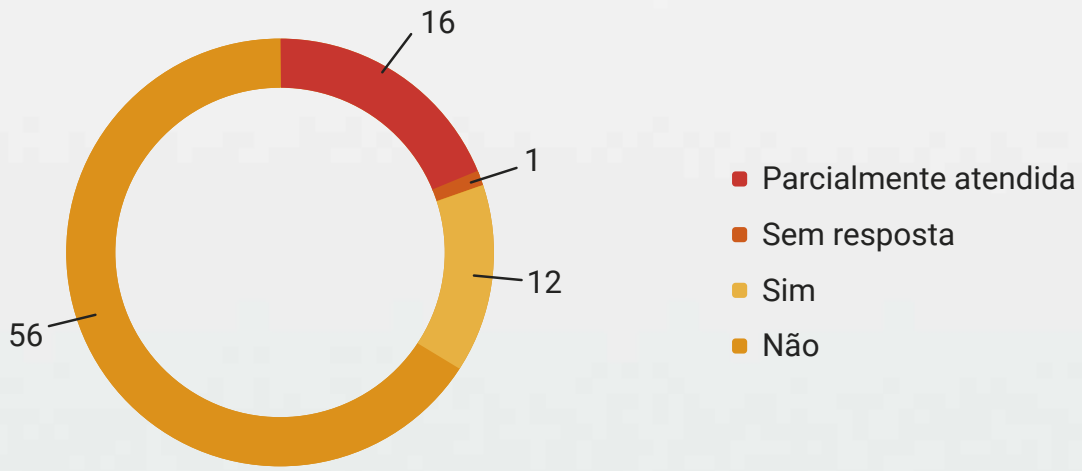

Satisfação
Compete ao FNDE
35
41
58
94
99
Insatisfeito
Regular
Satisfeito
Muito satisfeito
Muito insatisfeito


COMPETE AO FNDE?
85
327
Não Compete
Compete ao FNDE

Identificou-se que 21% das respostas à pesquisa de satisfação referem-se a assuntos que não competem ao FNDE. Diante disso, prestamos os seguintes esclarecimentos acerca dos resultados provenientes dessas respostas.

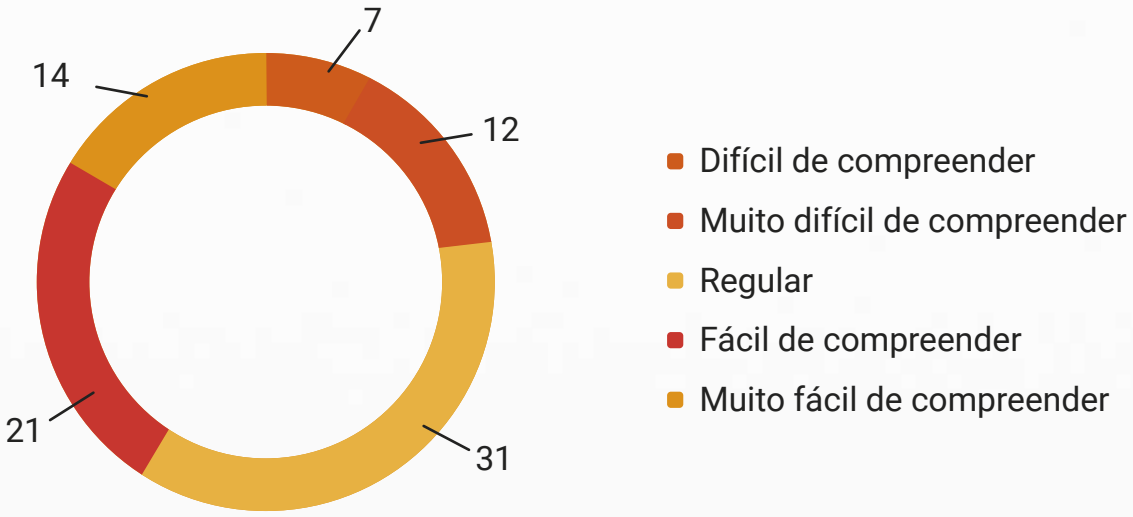


Total = 85 respostas às manifestações que não competem ao FNDE



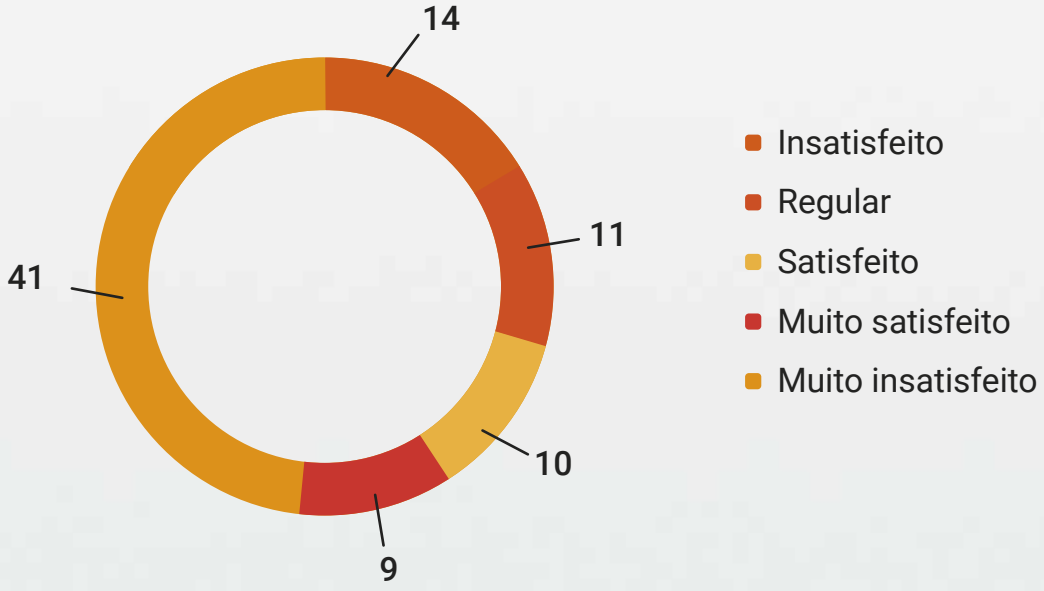
Compreensão

Não compete ao FNDE



Satisfação

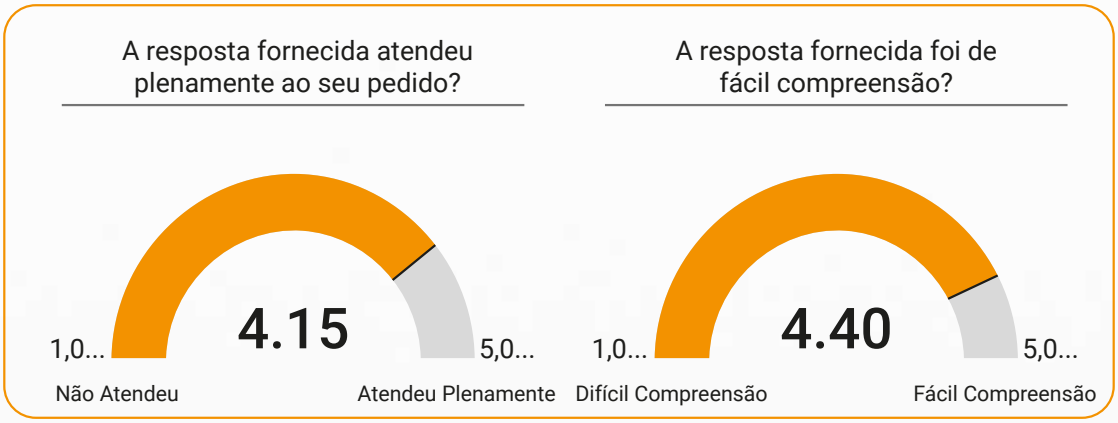
Não compete ao FNDE



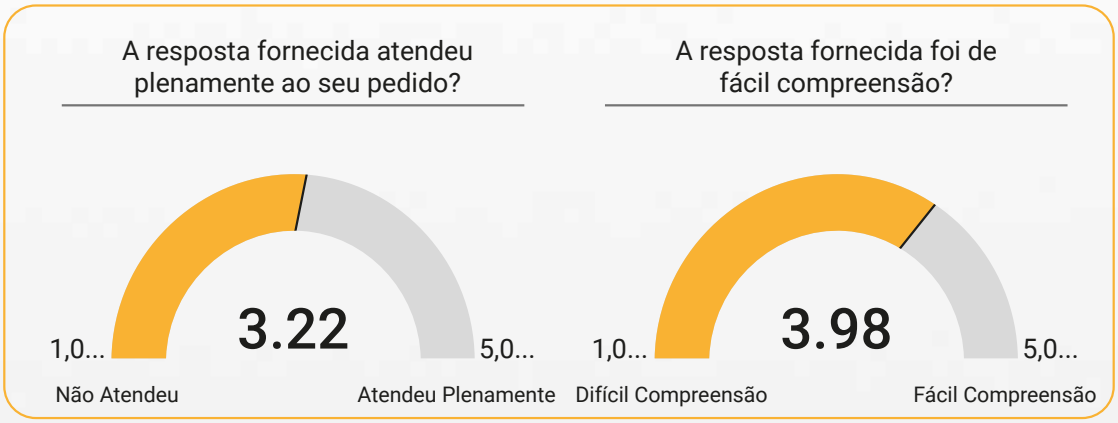
8.24. Visão geral – pedidos de acesso à informação

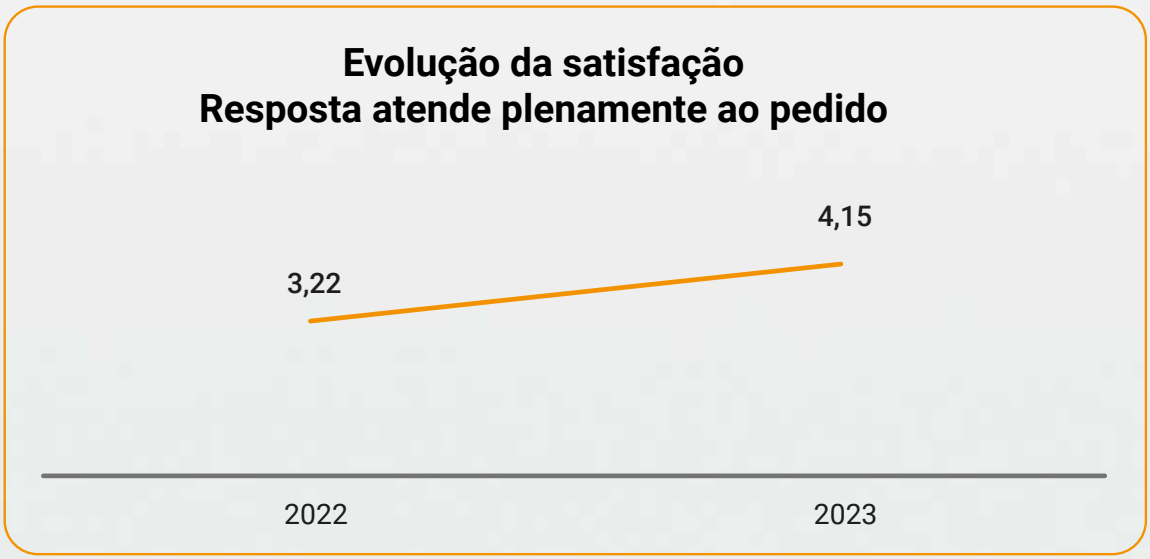
8.25. Satisfação do usuário – pedidos de acesso à informação

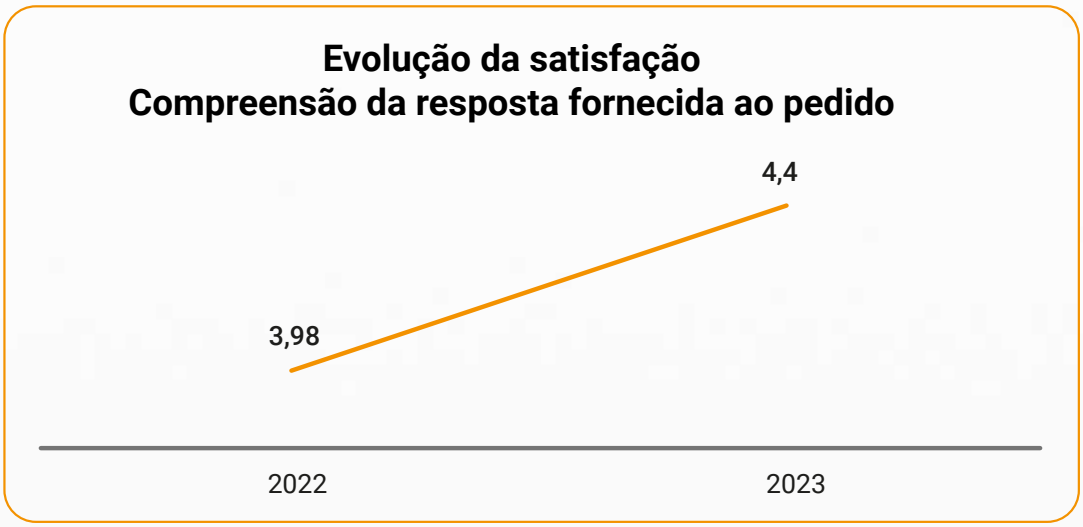
2023



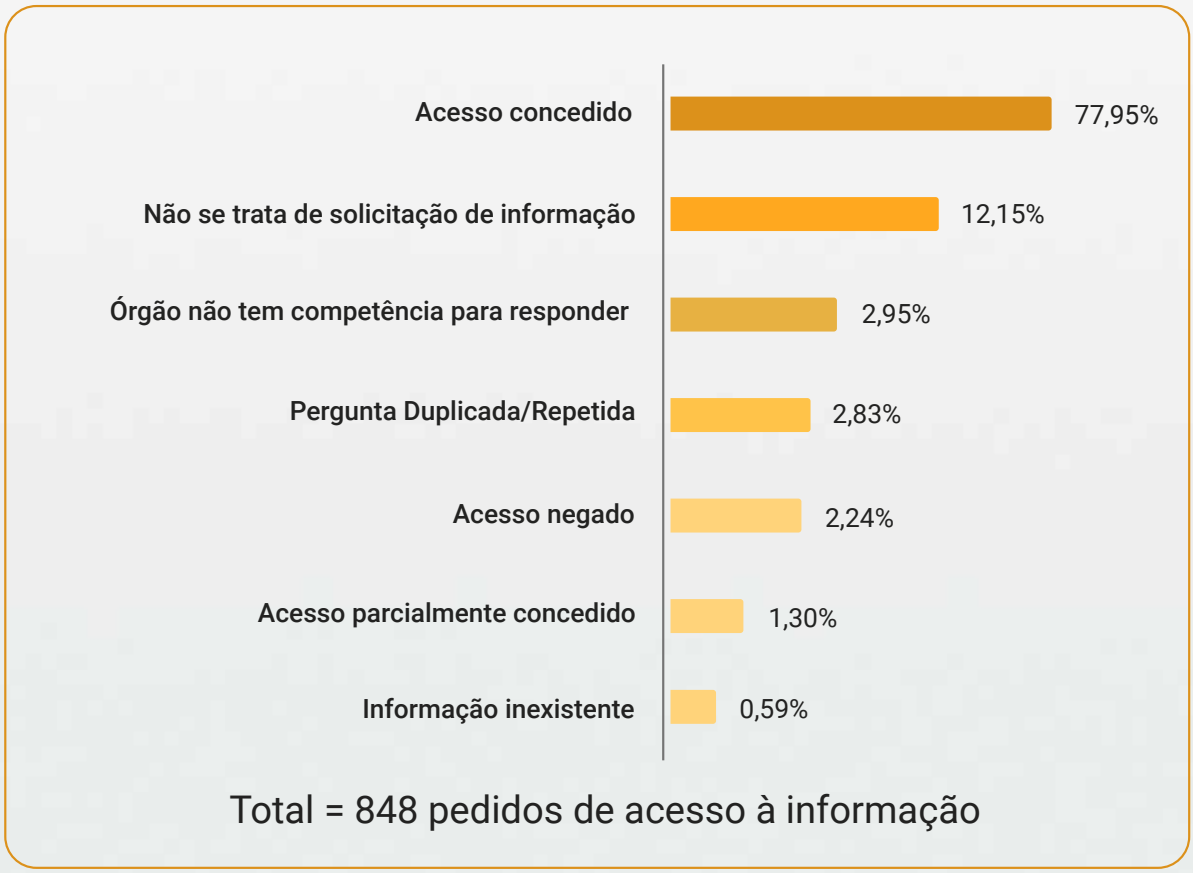
2022

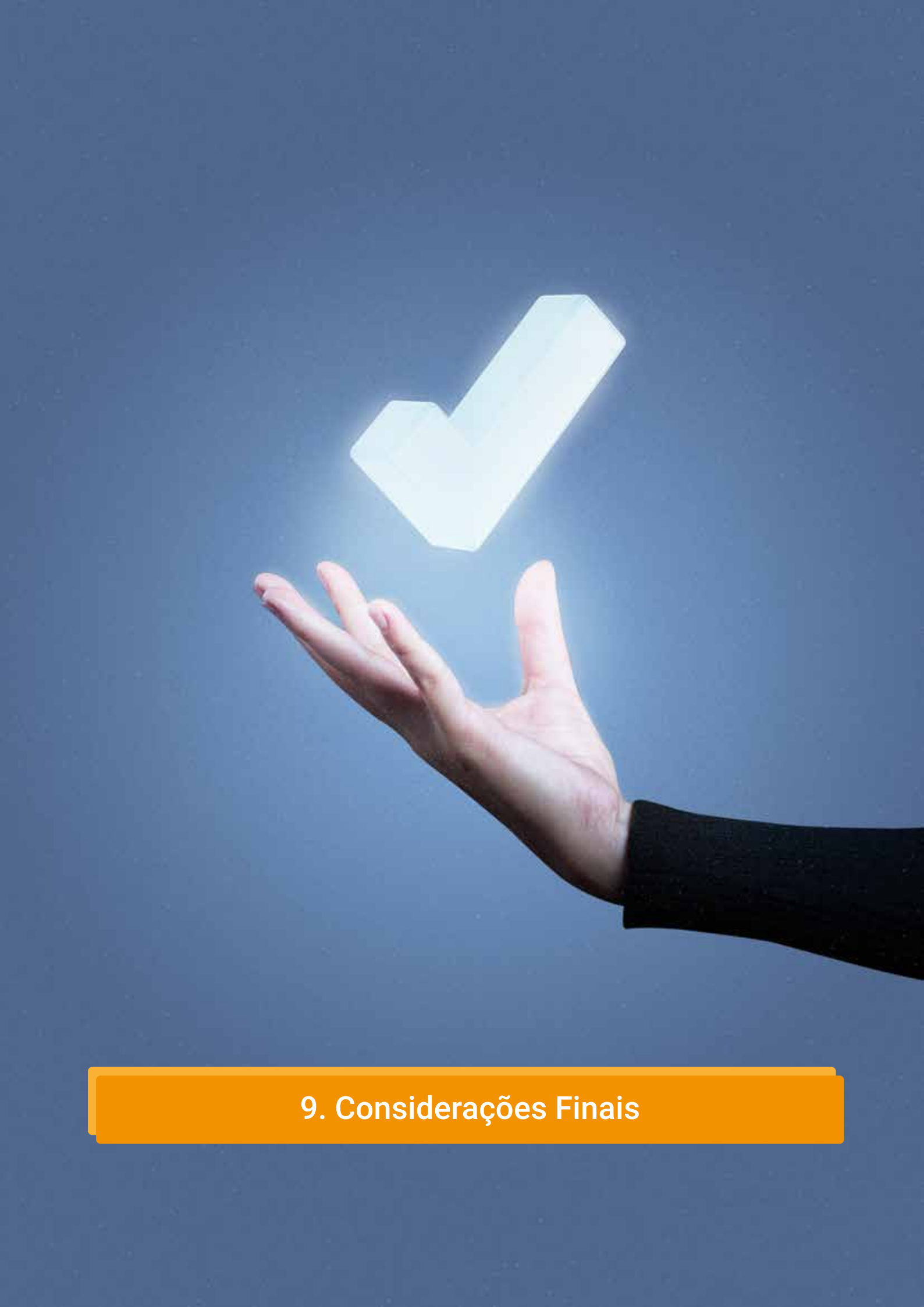






8.26. Tipo de respostas aos pedidos de acesso à informação





9. Considerações Finais

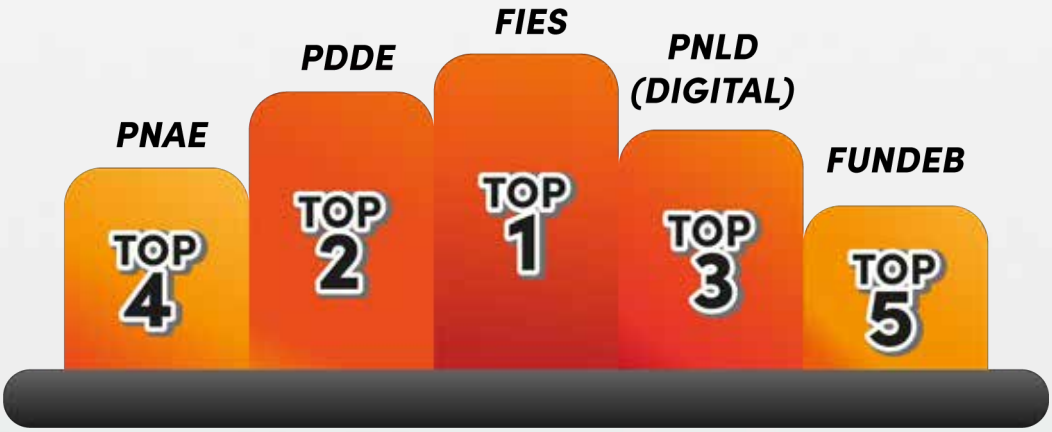
9. Considerações Finais

Em vista dos dados demonstrados no presente relatório, apresenta-se, a seguir, as principais considerações sobre os achados da Ouvidoria em 2023, visando ao aperfeiçoamento das políticas públicas educacionais geridas pelo FNDE.

Vale ressaltar que as melhorias nos programas e projetos financiados e operacionalizados no âmbito do FNDE impactam no nível de satisfação dos cidadãos atendidos pelas políticas públicas educacionais, refletindo na imagem desta Autarquia. Além disso, destacam-se aspectos tais como transparência da gestão pública, integridade das ações, participação e controle popular e compromisso dos gestores públicos com a probidade e a lisura dos processos relativos à coisa pública.

Um percentual acima de 30% das denúncias recebidas via Plataforma Fala.BR são de competência de outros órgãos da administração pública. Tal percentual evidencia que muitas demandas que são recepcionadas pela Ouvidoria do FNDE deveriam ser encaminhadas a outros órgãos, não impactando a força de trabalho desta unidade técnica.

Em relação às manifestações de Ouvidoria, houve um total de 6.479 demandas, sendo quase metade destas, referentes ao tipo “Solicitação”. Consigna-se ainda que 20% do total dessas demandas se referem a assuntos que não competem ao FNDE. Ainda considerando as manifestações, destaca-se que os programas que mais tiveram demandas registradas foram:



Em relação ao SIC, houve um total de 848 pedidos de acesso à informação, verificando-se que os assuntos mais solicitados estão relacionados aos programas:

De acordo com esses rankings, verificou-se uma maior incidência de demandas nos meses de março e novembro, que estão relacionadas ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), em especial à renegociação dos contratos.

O segundo programa mais demandado via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2023 foi o Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD). Verificou-se que tal resultado se deu em relação à escolha dos livros didáticos e obras literárias. Observou-se que muitas dessas bases poderiam ser disponibilizadas em transparência ativa, por meio do portal de Dados Abertos.

Em 2023 a Ouvidoria do FNDE, em articulação com as demais unidades técnicas do FNDE, apresentou uma conclusão de 100% em relação a todas as manifestações e a pedidos de acesso à informação.

No ano de 2023, a Ouvidoria do FNDE implementou e monitorou, de forma sistemática, os compromissos públicos da presidente, chefe de Gabinete, diretores, auditor e procurador federal junto ao FNDE, totalizando 1.352 registros no sistema e-Agendas, conforme art. 2º do Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, em conjunto com o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013. Esse monitoramento visa à correta publicação e transparência das agendas, propiciando avanços na prevenção ao conflito de interesses, no controle social e na promoção da ética e dos princípios constitucionais da impessoalidade, da moralidade e da publicidade na Administração Pública.

Um ponto que merece destaque e tem recebido bastante atenção por parte da Coordenação de Ouvidoria está relacionado ao índice de satisfação dos usuários da Plataforma Fala.BR. Nesse aspecto, em especial, destaca-se uma elevação no nível de satisfação dos usuários do SIC em relação ao ano anterior, considerando-se os aspectos de atendimento e compreensão da resposta.

Na busca de soluções conjuntas com as áreas técnicas da Autarquia, apresentam-se, a seguir, os programas que obtiveram os melhores níveis de satisfação e insatisfação, em relação às soluções e respostas oriundas das unidades do FNDE, encaminhadas pela Ouvidoria.

MAIS SATISFEITOS	MAIS INSATISFEITOS
TOP 1 FIES	TOP 1 Novas Turmas e Novos Estabelecimentos
TOP 2 PROEP	TOP 2 Auxílio de Avaliação Educacional(AAE)
TOP 3 FUNDEB	TOP 3 FIES
TOP 4 PDDE	TOP 4 BOLSAS
TOP 5 PNAE	TOP 5 PNLD

Por fim, entende-se que melhores índices de satisfação dos usuários dos sistemas de atendimento ao cidadão estão relacionados ao tempo de resposta, clareza e objetividade das informações, linguagem simples e coesa.

Em face do exposto, esta Ouvidoria reafirma sua disposição para atuar junto às áreas técnicas do FNDE, no sentido de oferecer ao cidadão uma resposta de elevada qualidade, visando ao aprimoramento e fortalecimento das políticas públicas educacionais.

fnde

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO