

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**FERNANDA MARIA PEREIRA MENDES**  
Avaliadora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO: de 01º de março de 2021 a 28 de fevereiro de 2022

DATA DE EXECUÇÃO: maio a julho de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Na gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão;
- Ausência de atualização dos normativos internos;
- Ausência de atualização da Carta de Serviços;
- Inexistência de avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão;
- Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa;
- Readequação da infraestrutura de trabalho; e
- Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação as seguintes providências:

I - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria;

II - realizar a atualização das normas sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;

III - conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade;

IV - realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados;

V - reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências do FNDE e os assuntos tratados na Ouvidoria;

VI - realizar tratativas junto a alta gestão do FNDE, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários;  
e

VII - cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>10</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>12</b>
<b>1. AUSÊNCIA DE PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2. AUSÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DOS NORMATIVOS INTERNOS .....</b>	<b>13</b>
<b>3. AUSÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>13</b>
<b>4. INEXISTÊNCIA DE AVALIAÇÃO PERIÓDICA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>5. REAVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA.....</b>	<b>15</b>
<b>6. READEQUAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TRABALHO.....</b>	<b>16</b>
<b>7. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>18</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>21</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>21</b>
A.1 Informações Gerais.....	21
A.2 Competências .....	21
A.3 Cargo de Assessor Técnico de Ouvidoria.....	24
A.4 Normativos Internos .....	24

A.5 Equipe e Estrutura Física .....	25
A.6 Canais de Atendimento.....	25
A.7 Sítio da Ouvidoria.....	26
A.8 Sistemas Informatizados .....	27
A.9 Fluxo Interno de Tratamento .....	27
A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	27
<b>A.II CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO .....</b>	<b>28</b>
A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....	28
A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria .....	28
A.14 Oportunidades de Melhorias nas Atividades de Ouvidoria .....	29
A.15 Dados do Painel Resolveu .....	29
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>31</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	31
B.2 Apresentação dos Resultados.....	33
B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	34
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE, ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO E PLANO DE AÇÃO...38</b>	

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- Enap:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- OUV:** Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- FNDE:** Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada

## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR do período de **01/03/2021** a **28/02/2022**.

<sup>1</sup>. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/03/2021 a 28/02/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (OUV)**, órgão de assistência ao Presidente da instituição e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Cabe destacar que o FNDE é uma Autarquia Federal criada pela Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, vinculada ao Ministério da Educação, tendo por finalidade captar recursos financeiros e canalizá-los para o financiamento de projetos de ensino e pesquisa, observadas as diretrizes do Plano Nacional de Educação.

A OUV exerce as atividades de Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) e deve acompanhar e avaliar permanentemente, a partir das demandas recebidas, a atuação da autarquia, recomendando, quando couber, sugestão de melhoria, conforme dispõe o art. 5º da Portaria FNDE nº 192, de 28 de março de 2018, que regulamenta o funcionamento da ouvidoria na instituição.

Tratando-se de órgão de assistência ao Presidente do FNDE, nos termos do regimento interno da autarquia, a Ouvidoria terá as suas funções desenvolvidas por um Assessor Técnico de Ouvidoria (DAS 102.3). Além do assessor, a equipe da OUV é formada por mais quatro colaboradoras terceirizadas.

As informações da UA foram coletadas do sítio do FNDE, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a ouvidoria do FNDE são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação.

### 1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

*Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.*

*§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*

*I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*

*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*

*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*

*V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*

*VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.*

No Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação foi constatado que a Ouvidoria não publica anualmente seu relatório de gestão com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria.

## **2. Ausência de atualização dos normativos internos**

No que tange à Ouvidoria do FNDE, observou-se que a Unidade dispõe de Portaria nº 192/2018, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria; e Portaria nº 159/2018, que estabelece normas para recebimento e tratamento de denúncias no âmbito do FNDE.

Está prevista no Plano de Ação 2022/2023 para as atividades de ouvidoria (Portaria FNDE nº 688/2021) a atualização desses normativos, mas segundo a UA ainda não foi iniciada.

Faz-se necessário atualizar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

## **3. Ausência de atualização da Carta de Serviços**

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio do FNDE e ao portal eletrônico “gov.br”, foi identificado que sua Carta de Serviços se encontra desatualizada e, de acordo com informações da UA no Questionário de Avaliação, a OUV está trabalhando para a devida atualização, conforme previsto no Plano de Ação 2022/2023 da Ouvidoria, o prazo para conclusão desta atividade era junho de 2022.

De forma a disponibilizar a Carta de Serviços atualizada no Portal da Serviços, a Ouvidoria do FNDE deve promover interlocução junto aos gestores do portal, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021. Segue a referência:

*Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".*

*Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:*

*I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*

*II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017. encontra-se devidamente atualizada.*

Para cada um dos serviços listados, deve-se assegurar as informações listadas no art. 45 da referida Portaria.

*Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:*

*I - ao serviço oferecido;*

*II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;*

*III - às etapas para processamento do serviço;*

*IV - ao prazo para a prestação do serviço;*

*V - à forma de prestação do serviço;*

*VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;*

*VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;*

*VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;*

*IX - ao tempo de espera para o atendimento;*

*X - ao prazo para a realização dos serviços;*

*XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;*

*XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*

*XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;*

*XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;*

*XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;*

*XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;*

*XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;*

*XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e*

*XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.*

Ademais, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que “As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário”.

#### 4. Inexistência de avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão

No Questionário de Avaliação foi informado pela UA que esta não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua.

Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

*Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:*

*I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*

*III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*

*IV - quantidade de manifestações de usuários; e*

*V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.*

*§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.*

*§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.*

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que “A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

#### 5. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa

A Unidade informou que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo FNDE.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

*Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:*

*I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;*

*II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;*

*III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;*

*IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e*

*V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.*

*§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.*

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes do FNDE. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Autarquia.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências do FNDE e os assuntos tratados na Ouvidoria desta Autarquia.

## **6. Readequação da infraestrutura de trabalho**

Na execução deste trabalho de avaliação foi perguntado à UA sobre a disponibilidade e a adequabilidade de pessoal e instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial.

Quanto à estrutura física disponibilizada pela Autarquia, segundo a UA, esta não é adequada, considerando os seguintes fatores detalhados pela ouvidoria:

- Após readequações físicas e adaptações ocorridas em 2020 a Ouvidoria perdeu seu espaço no pavimento Térreo de seu edifício, considerado o mais adequado para um serviço de ouvidoria, considerando o atendimento ao público e organização/segmentação das atividades afins (ouvidoria, atendimento institucional, SIC, protocolo);
- O espaço que coube à Ouvidoria no 9º andar é aberto e dividido entre diversas outras unidades do FNDE, o que prejudica o tratamento de manifestações sigilosas quando é necessária a comunicação entre os membros da equipe.; e
- A Ouvidoria não possui ambiente reservado para atender os usuários, o que inibe a manifestação presencial do público interno, especialmente no caso de denúncias, por receio de constrangimentos por eventualmente ser visto e de sofrer repreensões ou represálias.

Segundo a OUV, a Diretoria de Administração do FNDE tem ciência da necessidade de oferecer um espaço mais adequado para funcionamento da Ouvidoria, e foi oferecido uma área no 1º subsolo que, embora não seja a mais adequada, pelo menos permitirá a definição de um espaço funcional para reuniões e recepção de manifestantes. Existe, todavia, um impedimento para serem realizadas obras no edifício em virtude de regularização de documentos da edificação.

Analisando-se o exposto na resposta da UA à luz do estabelecido nos artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, constata-se que as condições de atendimento da Ouvidoria do FNDE não estão adequadas quanto às condições de acessibilidade, privacidade e resguardo dos usuários manifestantes. Reproduzem-se, in verbis, os citados artigos:

*Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.*

*Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:*

*I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;*

*II - resiliência no trato de situações não previstas;*

*III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e*

*IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.*

Ademais, conforme recomenda o Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2019), um serviço de ouvidoria deve contar com uma equipe e um espaço adequado, acessível, bem-sinalizado e seguro para o atendimento presencial, próximo à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade. Este espaço deve ser capaz de garantir um acolhimento privativo e de forma a salvaguardar a identidade do manifestante. O espaço físico deve contar também com mobiliário mínimo, equipamentos (telefones, computadores, impressoras) e infraestrutura de conexão.

Além das inadequações das instalações, conforme demonstrado, no aspecto gerencial, há necessidade de reforço na equipe, segundo informado pelo titular da ouvidoria no Questionário de Avaliação “Tem sido feitas tratativas para alocação de pelo menos uma vaga de terceirizado de nível

superior (Analista Administrativo) e de 2 vagas de consultor no âmbito de projeto da UNESCO, mas até o momento não houve evolução. A maior preocupação com a ampliação da força de trabalho diz respeito ao cumprimento do Plano de Ação até o início de 2023”.

Uma infraestrutura adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Sem pessoal e sem os recursos de suporte necessários, uma ouvidoria terá limitações significativas para contribuir para o aprimoramento da governança pública.

## 7. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de **100** manifestações, considerando como espaço amostral as **5.725** manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR do período de **01/03/2021 a 28/02/2022**.

A amostra foi analisada utilizando-se nove quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos **nove** quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (**100** manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

### a) Descumprimento do prazo de resposta das manifestações

Cabe às unidades de Ouvidoria atenderem ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria:

- Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”, fato que poderia impactar no prazo de atendimento final por parte da unidade; e
- Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

Conforme mostrado na Seção B.3 do Apêndice B, observou-se na amostra analisada incidência de manifestações tratadas fora do prazo estabelecido pelos normativos. Esse descumprimento foi identificado em 7% da amostra analisada, devendo a UA adequar o fluxo de análise das manifestações para que sejam tratadas dentro do prazo estabelecido pelos normativos.

## **b) Ausência de alteração da tipologia da manifestação**

Cabe às unidades de Ouvidoria realizarem a alteração da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro no tipo equivocado. Para realizar tal adequação, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

Observou-se na amostra analisada que a Ouvidoria do FNDE não considerou a necessidade de alterar sua tipologia quando necessário, numa manifestação de solicitação para sugestão, ação importante tanto para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação quanto para que futuros levantamento gerenciais de informações reflitam corretamente a realidade das demandas recebidas.

## **c) Ausência de conteúdo mínimo na resposta conclusiva**

No processo de tratamento da manifestação, temos a elaboração da resposta conclusiva pela unidade de Ouvidoria. Os requisitos principais que devem estar presentes na resposta variam de acordo com o tipo de manifestação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 estabelece que:

*Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:*

*I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;*

*II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;*

*III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;*

*IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção,*

*informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e*

*V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.*

No entanto, verificou-se procedimento equivocado da UA, especialmente quanto a reclamações e solicitações, de emitir resposta sem prestar objetivamente os esclarecimentos ao cidadão acerca da demanda, isto é, sem incluir na resposta conclusiva da manifestação na plataforma Fala.BR a resolutividade para a demanda; apenas apresentando resposta genérica, por exemplo, de que “sua manifestação está sendo analisada pela área técnica por outro número de protocolo. Tão logo tenhamos retorno, levaremos ao seu conhecimento” sem especificar qual o número do protocolo para acompanhamento pelo usuário e sem incluir na manifestação a resposta conclusiva da área técnica.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação:

I - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria;

II - realizar a atualização das normas sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;

III - conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade;

IV - realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados;

V - reavaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências do FNDE e os assuntos tratados na Ouvidoria;

VI - realizar tratativas junto a alta gestão do FNDE, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários; e

VII - cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do FNDE, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 1º de março de 2021 a 28 de fevereiro de 2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela UA a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão; promover ações de ouvidoria ativa; aprimorar os normativos internos sobre funcionamento da ouvidoria e tratamento de denúncias; e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: readequação de pessoal e espaço físico da ouvidoria; melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; e ampliação das ações de transparência para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

## APÊNDICES

### Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	04/09/2009 - Portaria FNDE nº 852.
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@fnde.gov.br">ouvidoria@fnde.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/fnde/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/fnde/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	SBS Quadra 2 Bloco F - Ed. FNDE - Sala 504 - Brasília DF. CEP 70070-929
Telefone	(61) 2022-4632
Ouidor	Edvon Pires Nogueira Assessor Técnico de Ouvidoria – DAS-102.3 Nomeado em 1º de julho de 2021 Servidor da carreira de Técnico Federal de Finanças e Controle

#### A.2 Competências

O Decreto nº 9.007, de 20 de março de 2017, aprova a estrutura regimental do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, definindo sua natureza, sede e finalidades:

*Art. 1º O Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, autarquia federal criada pela Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, vincula-se ao Ministério da Educação e tem por finalidade captar recursos financeiros e canalizá-los para o financiamento de projetos de ensino e pesquisa, inclusive alimentação escolar e bolsas de estudo, observadas as diretrizes do Plano Nacional de Educação.*

*Parágrafo único. O FNDE tem sede e foro em Brasília, Distrito Federal.*

No tocante à estrutura organizacional, a Portaria nº 629, de 03 de agosto de 2017, aprova o Regimento Interno do FNDE e estabelece em seu art. 2º que essa Autarquia Federal tem a seguinte estrutura:

## I - ÓRGÃO DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO PRESIDENTE

I. Gabinete - GABIN

I.1. Chefe de Gabinete

I.1.1. Divisão de Apoio Administrativo - DIAPO

I.2. Assessor de Relações Institucionais - ASREL

### **I.2.1. Assessor Técnico de Ouvidoria - OUVID (grifo nosso)**

I.2.2 Assessor Técnico de Educação Corporativa - ASSEC

I.3. Assessor de Comunicação - ASCOM

I.4. Assessor de Gestão Estratégica e Governança AGEST

I.4.1. Assessor Técnico para Assuntos de Gestão Estratégica e Governança- ASTEG

I.5. Assessor Especial - ASSES

## II - ÓRGÃOS SECCIONAIS:

2. Procuradoria Federal - PF-FNDE

3. Auditoria Interna - AUDIT

4. Diretoria de Administração - DIRAD

5. Diretoria de Tecnologia e Inovação- DIRTI

6. Diretoria Financeira - DIFIN

## III - ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES:

1. Diretoria de Ações Educacionais - DIRAE

2. Diretoria de Gestão, Articulação e Projetos Educacionais DIGAP

3. Diretoria de Gestão de Fundos e Benefícios - DIGEF

Percebe-se, portanto, que a Ouvidoria (OUV) é vinculada à Assessoria de Relações Institucionais – ASREL do Gabinete do FNDE e o art. 5º da Portaria nº 192/2018 (que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do FNDE) dispõe sobre suas competências, veja-se:

*Art. 5º Compete à Ouvidoria do FNDE:*

*I – elaborar plano de trabalho anual;*

*II – receber a denúncia, elogios, reclamações, e sugestões relativas às atividades do FNDE;*

*III – encaminhar as denúncias, elogios, reclamações, informações e sugestões recebidas às áreas competentes do FNDE, acompanhando e mantendo registro das respostas às demandas, retornando-as aos interessados que a elas deram origem;*

*IV – monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;*

*V – mediar, com as áreas do FNDE, soluções para as demandas identificadas durante o atendimento;*

*VI – acompanhar e avaliar permanente, a partir das demandas recebidas, a atuação do FNDE, recomendando, quando couber, sugestão de melhoria;*

*VII – produzir relatórios periódicos com registro de sua atuação e resultados, encaminhando-os ao (a) Assessor (a) de Relações Institucionais – Asrel;*

*VIII – Gerenciar o Sistema de Ouvidoria do FNDE;*

*Parágrafo único. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria do FNDE deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral.*

Por fim, as atribuições do Assessor Técnico de Ouvidoria são definidas no art. 8º do Regimento Interno – Portaria FNDE nº 629/2017, a saber:

*Art. 8º São atribuições do Assessor Técnico de Ouvidoria:*

*I - executar as atividades de Ouvidoria do FNDE, em articulação com as unidades e órgãos competentes;*

*II - receber denúncias, elogios, reclamações, informações e sugestões relativas às atividades do FNDE;*

*III - receber denúncia de qualquer ato ou conduta que cause violação a direitos individuais ou coletivos, de improbidade administrativa e de infração a normas de assistência financeira a programas e projetos financiados com recursos da Autarquia;*

*IV - encaminhar as denúncias e reclamações recebidas às áreas competentes do FNDE, acompanhando e mantendo registro das respostas às demandas, retornando-as aos interessados que a elas deram origem;*

*VI - acompanhar e avaliar permanentemente, a partir das demandas recebidas, a atuação do FNDE, recomendando, quando couber, sugestão de melhoria;*

*VII - gerenciar o Sistema de Ouvidoria do FNDE;*

*VIII - mediar, com as áreas do FNDE, soluções para as demandas identificadas durante o atendimento; e*

*IX - produzir relatórios periódicos com registro de sua atuação e resultados, encaminhando-os ao(a) Assessor(a) de Relações Institucionais - ASREL.*

No Questionário de Avaliação foi informado que “a interlocução da Ouvidoria com a alta gestão do FNDE ocorre de forma objetiva e produtiva, sem qualquer restrição de acesso, e com o necessário apoio na condução de iniciativas”.

### **A.3 Cargo de Assessor Técnico de Ouvidoria**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

*Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.*

*§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:*

*I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e*

*II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.*

*§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.*

*§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.*

*§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.*

O atual Assessor Técnico da Ouvidoria, Edvon Pires Nogueira, foi nomeado pela Portaria FNDE nº 333, de 1º de julho de 2021, e é servidor público integrante da carreira de Técnico Federal de Finanças e Controle da CGU, com especialização em Auditoria e Controle Governamental.

### **A.4 Normativos Internos**

No que tange à Ouvidoria do FNDE, observou-se que a Unidade dispõe de Portaria nº 192/2018, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria; e Portaria nº 159/2018, que estabelece normas para recebimento e tratamento de denúncias no âmbito do FNDE.

Está prevista no Plano de Ação 2022/2023 para as atividades de ouvidoria (Portaria FNDE nº 688/2021) a atualização desses normativos, mas segundo a UA ainda não foi iniciada.

## A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria do FNDE é composta por um servidor, que responde pela Unidade, e por 4 colaboradoras.

Foi informado pela UA que “a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria/FNDE não é considerada adequada ao cumprimento de sua missão institucional. Tem sido feitas tratativas para alocação de pelo menos uma vaga de terceirizado de nível superior (Analista Administrativo) e de 2 vagas de consultor no âmbito de projeto da UNESCO, mas até o momento não houve evolução. A maior preocupação com a ampliação da força de trabalho diz respeito ao cumprimento do Plano de Ação até o início de 2023”.

Quanto à estrutura física da Ouvidoria para uma situação de trabalho presencial, segundo a Unidade, esta não é adequada, considerando fatores detalhados nos Resultados dos Exames, item 6 “Readequação da infraestrutura de trabalho”, do presente Relatório.

Por sua vez, os sistemas informatizados e equipamentos disponibilizados pela entidade são suficientes e relativamente novos, e até o momento não há qualquer reclamação quando ao acesso e funcionamento das principais ferramentas de uso da Ouvidoria. Quanto a sistemas de gestão, a Ouvidoria informou que tem a expectativa de encomendar à Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) o desenvolvimento de uma aplicação ainda no corrente exercício, por meio da qual seja possível a produção de relatórios analíticos (qualitativos) a partir das demandas registradas na Plataforma Fala.BR. O desenvolvimento desse sistema de gestão está previsto no Plano de Ação vigente.

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- I. Plataforma Fala.BR;
- II. atendimento presencial;
- III. atendimento telefônico;
- IV. correspondência e
- V. e-mail.

Segundo a UA, toda e qualquer demanda de usuários, internos ou externos, que seja considerada manifestação de ouvidoria é obrigatoriamente registrada na plataforma Fala.BR.

Em relação ao atendimento presencial, a OUV informou que este é realizado atualmente pela empresa contratada para prestação de serviços de contact center, denominado “Atendimento Institucional”. Da mesma forma que os outros canais, lá são prestadas orientações gerais sobre os programas e serviços prestados pelo FNDE. Segundo a UA, tanto o SIC quando a Ouvidoria não tem recebido usuários para atendimento presencial, muito embora os colaboradores tenham orientação para receber qualquer pessoa que busque os dois serviços presencialmente.

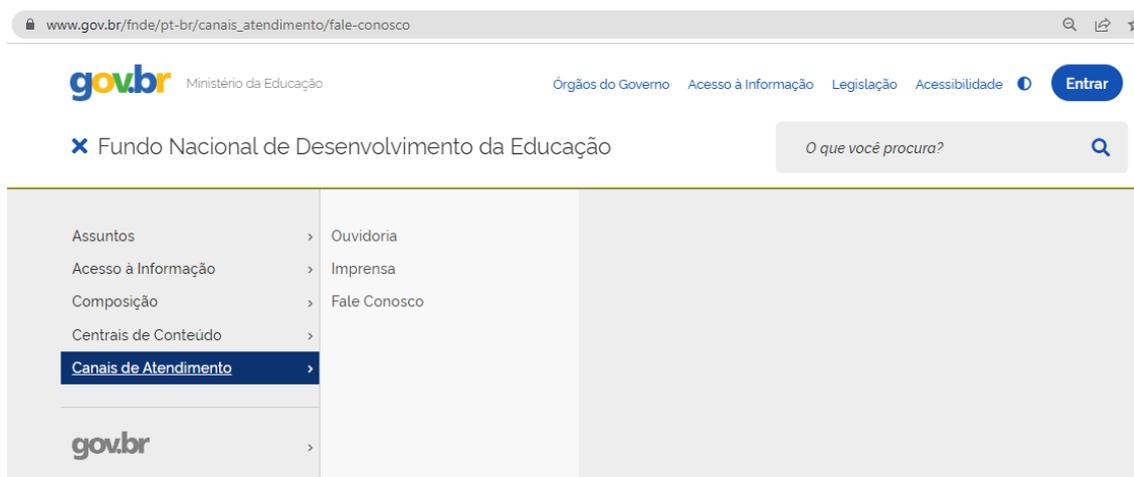
A UA informou, ainda, que Central de Atendimento (0800), Fale Conosco (SAC), Chat, Chatbot e Whastapp são serviços contratados para atendimento telefônico e/ou registro de demandas online para atender os usuários que possuem dúvidas relacionadas aos programas do FNDE, e do MEC como um todo. Os atendentes possuem script sobre todos os programas/

projetos educacionais, assim como para orientar os usuários a buscar auxílio na Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR nas situações específicas, tais como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, LAI, simplifique.

Ademais, somente as manifestações do tipo denúncia, recebidas em outras unidades, possuem fluxo normatizado no FNDE, conforme art. 9º da Portaria nº 159, de 12 de março de 2018. Há previsão no Plano de Ação para revisão/atualização desse e de outros normativos que regem as atividades de ouvidoria na Instituição.

## A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do FNDE há dois submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento: “Fale Conosco” e “Ouvidoria”. Estes são encontrados em dois caminhos no referido sítio:



No menu “Ouvidoria” há informações objetivas sobre funcionamento da ouvidoria do FNDE, canais de atendimento e link para a Plataforma Fala.BR. Já o menu “Fale Conosco” exibe o endereço para atendimento presencial, o contato da central telefônica, horário de atendimento e link para o portal “Fale Conosco” do Ministério da Educação. Conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, percebe-se que UA não publica o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria no sítio do FNDE.

## **A.8 Sistemas Informatizados**

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza o “Painel Resolveu?” para compor o relatório gerencial e apontar situações específicas devido a sazonalidades de ações em alguns programas. Ademais, vislumbra-se a construção de um sistema de gestão específico para tratamento qualitativo das manifestações dirigidas ao Órgão, mediante interface com o Fala.BR e bases de dados da central de atendimento e outros canais de comunicação com os usuários.

## **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

A Ouvidoria informou que possui mapeados os principais fluxos de tratamento de manifestações na OUV e que o fluxo de trabalho basilar no que tange às demandas de ouvidoria interna diz respeito ao recebimento de denúncias.

No entanto, ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OUV e, conforme vimos na Seção A.4, as Portarias nº 192/2018 e nº 159/2018, que estabelecem normas sobre o funcionamento da ouvidoria e sobre tratamento de denúncias, respectivamente, necessitam de revisão pela UA; para constar seus fluxos de trabalho atualizados, previsão acerca da proteção do denunciante e mecanismos de representação contra represálias decorrentes de denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que faz acompanhamento dos dados do Painel Resolveu? e, segundo a UA, “os dados são extraídos para a confecção de relatórios gerenciais periódicos, mas ainda não houve uma utilização efetiva para aprimoramento dos serviços de ouvidoria”.

## **A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais**

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que a proteção dos dados dos denunciante é realizada por meio da criação de extrato na Plataforma Fala.BR e de tarjamento nos anexos.

## A.11 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio do FNDE e ao portal eletrônico "gov.br", foi identificado que sua Carta de Serviços se encontra desatualizada e, de acordo com as informações da UA no Questionário de Avaliação, a OUV está trabalhando para a devida atualização; conforme previsto no Plano de Ação 2022/2023 da Ouvidoria, o prazo para conclusão desta atividade era junho de 2022.

A OUV deve conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços da entidade, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.

## A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OUV é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A UA informou que o SIC está vinculado à Ouvidoria e possui uma colaboradora dedicada exclusivamente para o serviço, com supervisão direta do Ouvidor que é formalmente designado como Autoridade de Monitoramento da LAI.

## A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foi sinalizado pela UA que as maiores dificuldades identificadas na gestão da ouvidoria do FNDE são:

- Força de trabalho insuficiente para empreender novas iniciativas;
- Inexistência de unidade de ouvidoria formal no Órgão;
- Criticidade na atuação da unidade de TI em relação ao atendimento de necessidades específicas da Ouvidoria (sistema de gestão, PDA, atualização do site, etc); e
- Espaço físico considerado inadequado.

## A.14 Oportunidades de Melhorias nas Atividades de Ouvidoria

Quanto às oportunidades de melhoria nas atividades de ouvidoria, a UA relacionou no Questionário de Avaliação as seguintes:

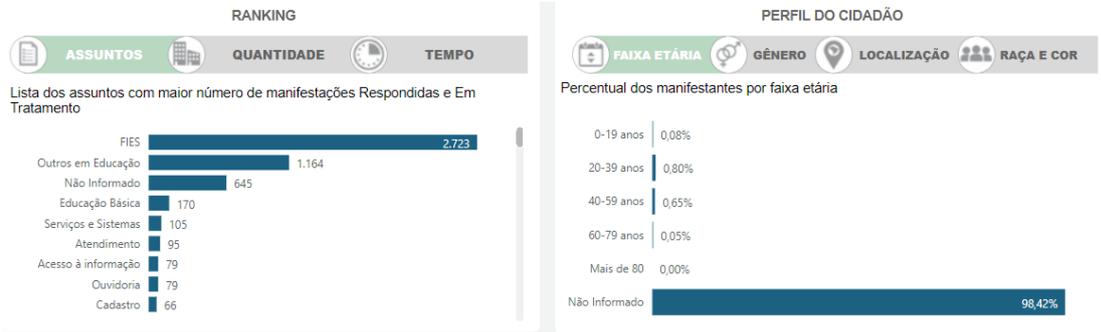
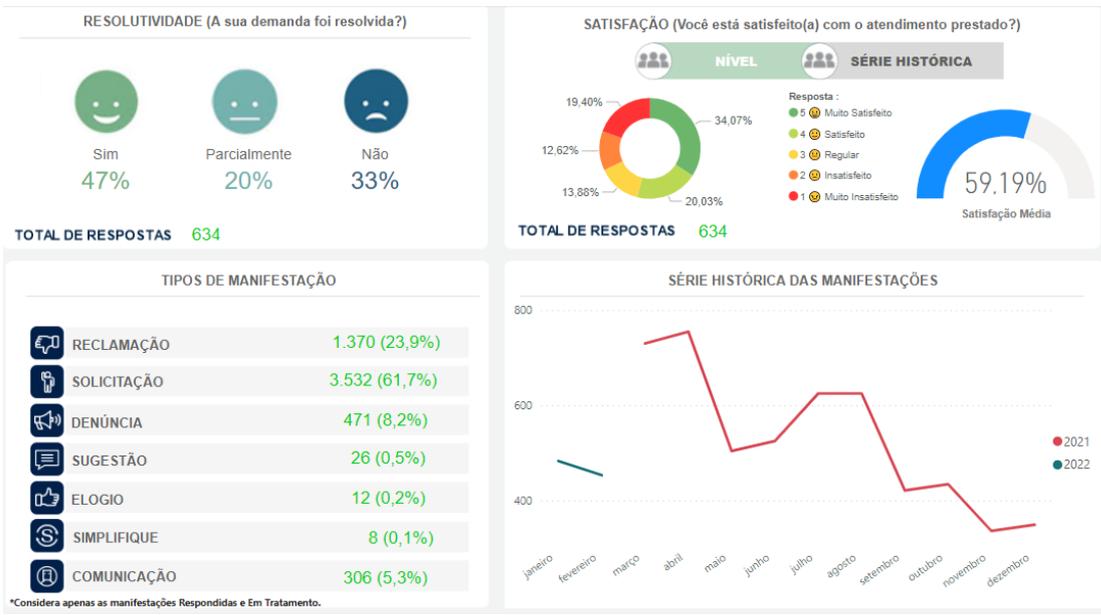
- Apresentação sistemática de relatórios qualitativos/quantitativos às unidades técnicas visando à identificação de pontos a serem melhorados na gestão de programas e ações;
- Acompanhamento dos resultados alcançados pelas áreas técnicas a partir da implantação de melhorias sinalizadas pelas manifestações de ouvidoria;
- Atenção ao usuário na forma de mediação de suas necessidades junto ao FNDE, por meio de pesquisas e de ações de ouvidoria ativa;
- Atualização/instituição de normativos de Ouvidoria com base nas técnicas e orientações mais recentes apresentadas pela OGU;
- Pleno cumprimento do Plano de ação vigente, o qual foi elaborado com base na aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas;
- Segregação dos serviços de ouvidoria pelo menos em três subserviços: SIC/LAI; Tratamento da Informação; e Atendimento ao Cidadão.

## A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como FNDE - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação e o período de 01/03/2021 a 28/02/2022:





## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações na qual a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/03/2021 a 28/02/2022**, era composta de **5.725** manifestações respondidas, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	306
Denúncia	471
Elogio	12
Reclamação	1.370
Simplifique	8
Solicitação	3.532
Sugestão	26
Total	5.725

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **5.725**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/03/2021 a 28/02/2022, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando os tipos Simplifique e Elogio (número de manifestações inferior a fração de 0,05, consideravelmente menor do que as demais);
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ( )** e **ALEATÓRIO ( )**.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro

- Situação
- Tipo Manifestação
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de nove perguntas, elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente?
3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?

5. A resposta da comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

6. A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

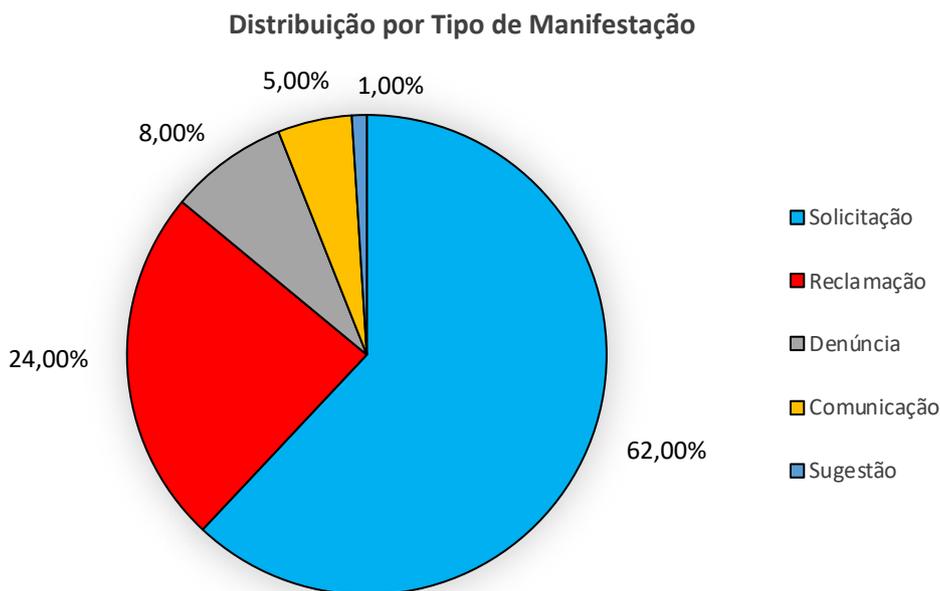
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

## B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR do período de 01/03/2021 a 28/02/2022.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 5.725 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo FNDE no período analisado foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



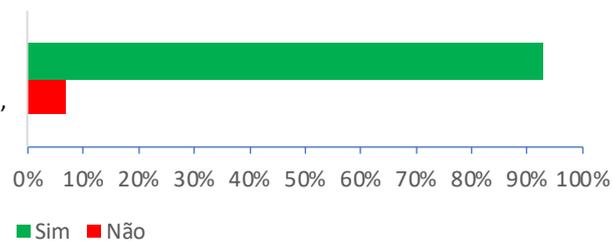
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	5
Denúncia	8
Reclamação	24
Solicitação	62
Sugestão	1
Soma	100

### B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com nove perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir.

#### Pergunta 1

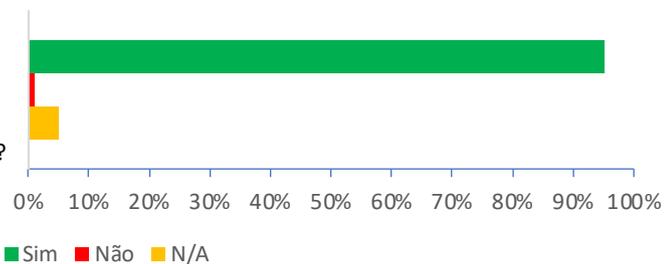
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



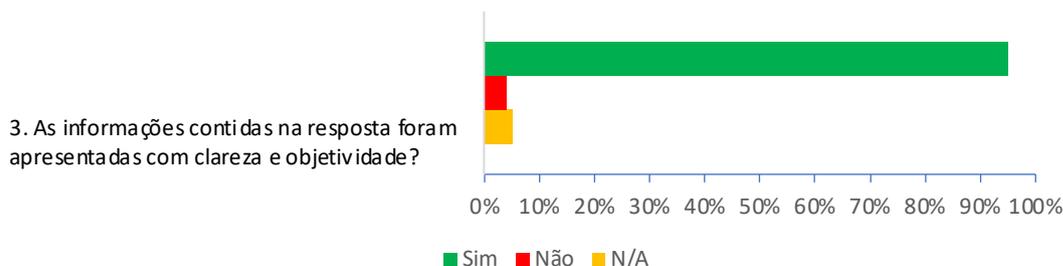
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA deixou de responder 7 manifestações contidas na amostra, no prazo estipulado na legislação.

#### Pergunta 2

2. A manifestação foi classificada corretamente?

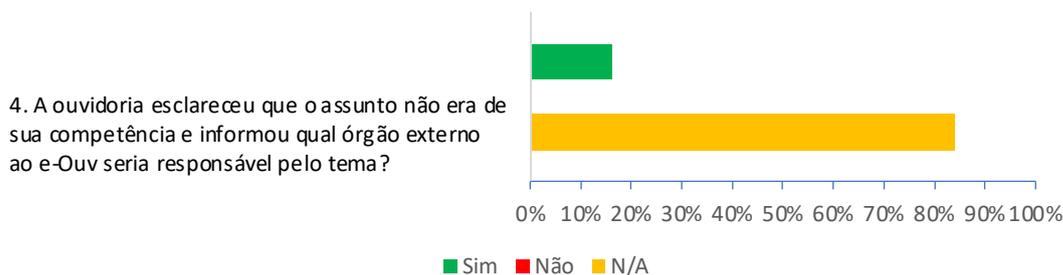


### Pergunta 3



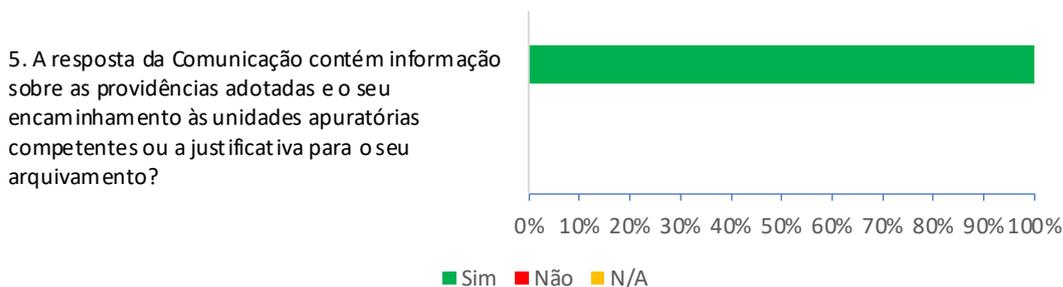
Os gráficos das Perguntas 2 e 3 são autoexplicativos. Ambos mostram um bom desempenho na classificação adequada da tipologia da manifestação e na clareza e objetividade das respostas. Nessas perguntas, o N/A se refere às comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria e não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.

### Pergunta 4

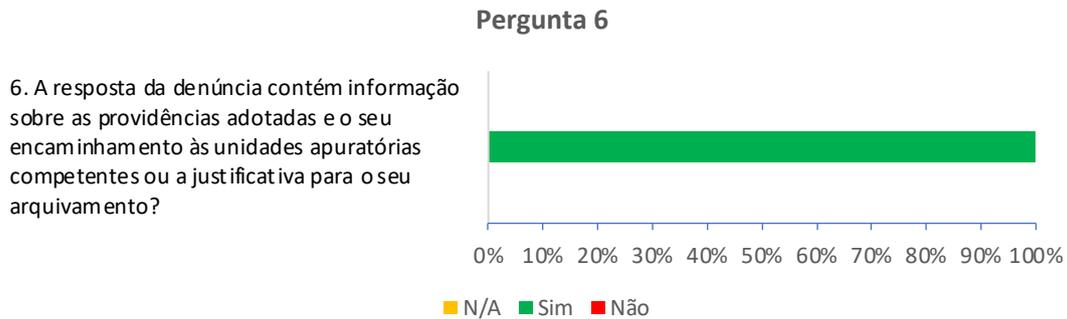


No gráfico da Pergunta 4, observa-se que 16% das manifestações examinadas não eram de competência do FNDE e foi dado o esclarecimento, orientando o cidadão qual o canal mais adequado para a demanda. Em 84 manifestações das 100 examinadas os assuntos eram, de fato, da competência do FNDE e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A.

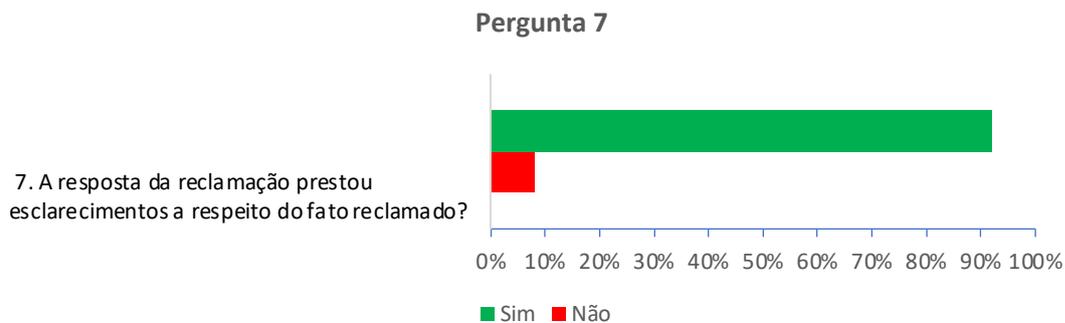
### Pergunta 5



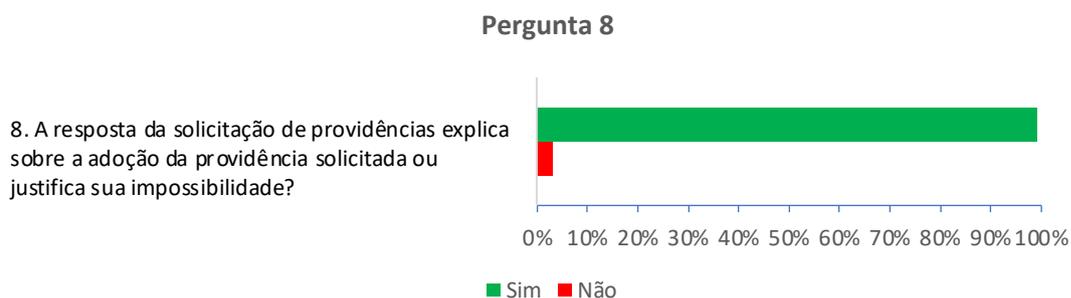
Na avaliação geral foi observada que, num total de 5 comunicações analisadas na amostra, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de 8, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento.



O gráfico da Pergunta 7 demonstra que quase 10% das respostas conclusivas de manifestações do tipo reclamação (2 num total de 24) não prestaram esclarecimentos ao cidadão acerca da demanda ou não incluíram a resposta conclusiva da manifestação na plataforma Fala.BR, apenas apresentaram respostas genéricas, por exemplo, que “sua manifestação está sendo analisada pela área técnica por outro número de protocolo. Tão logo tenhamos retorno, levaremos ao seu conhecimento” sem especificar qual o número do protocolo para acompanhamento pelo usuário e sem incluir na manifestação a resposta conclusiva da área técnica.

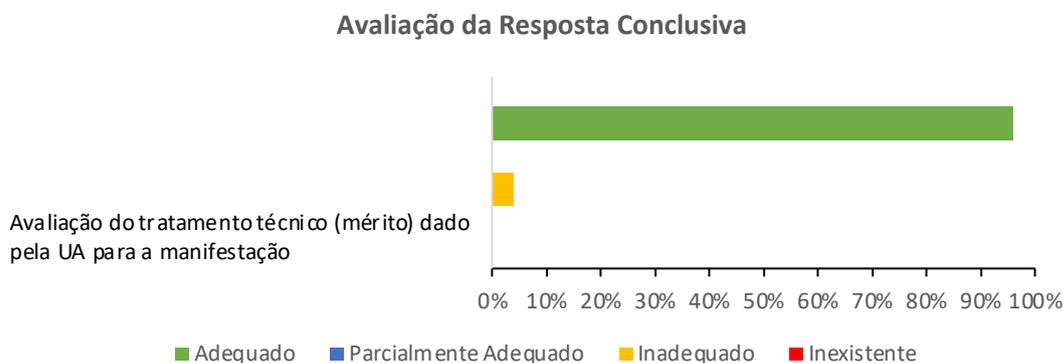


Por sua vez, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que quase 97% das manifestações do tipo solicitação (60 num total de 62) trouxeram informação sobre a adoção da providência solicitada ou justificaram sua impossibilidade de atendimento. Em uma manifestação classificada como solicitação, na verdade, tratava-se de uma sugestão e a UA não alterou a tipologia e não prestou esclarecimentos na resposta conclusiva acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, emitida por autoridade diretamente responsável.



No gráfico da Pergunta 9, a única sugestão da amostra analisada contém em sua resposta conclusiva esclarecimentos acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, emitida por autoridade diretamente responsável.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>2</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado,

2. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 96% da amostra de manifestações examinada teve avaliação **Adequada** acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria do FNDE. Os 4% de manifestações da amostra que tiveram avaliação inadequada são, especialmente, decorrentes do procedimento errôneo de não alterar a tipologia da manifestação e não esclarecer ao cidadão na resposta conclusiva inserida na plataforma Fala.BR sobre os pontos levantados em reclamações e solicitações.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>3</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade, Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 9302/2022/CGOUV/OGU/CGU, em 29/07/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 10/08/2022, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 21114/2022/Ouvid/Asrel/Gabin-FNDE, datado de 24/08/2022, no qual faz considerações sobre as recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação e apresenta o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação será reproduzido ao final deste relatório.

No Ofício nº 21114/2022/Ouvid/Asrel/Gabin-FNDE, a UA teceu os seguintes comentários:

*“1. Reporto-me ao Ofício nº 9302/2022/CGOUV/OGU/CGU, acerca dos trabalhos de avaliação desta Ouvidoria, e do respectivo Relatório Preliminar de Avaliação.*

*2. A esse respeito, observa-se que todas as recomendações do citado Relatório e as correspondentes providências a serem adotadas já estavam previstas no Plano de Ação desta Unidade para o biênio 2022/2023, aprovado pela Portaria nº 688, de 15 de dezembro de 2021, Plano esse que foi elaborado a partir do diagnóstico obtido na aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOUP). Não obstante, apresento em anexo o Plano de Ação no modelo sugerido, devidamente preenchido, na forma acordada na reunião de busca conjunta de soluções, realizada no dia 10/08/2022.*

3. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

3. Em relação ao cronograma que acompanha o Plano de Ação original, esclareço que o atraso na efetivação de algumas ações previstas é decorrente da necessidade de dedicação quase exclusiva da reduzida equipe da Ouvidoria às rotinas de tratamento de manifestações recebidas por meio do Fala.BR e demais canais de atendimento, assim como por entraves no processo de contratação de consultores, requerido no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica do FNDE com a UNESCO, Projeto nº 914BRZ1071, sob o título “Governança Corporativa: melhoria da qualidade da educação pública no Brasil a partir da revisão e da readequação de processos da gestão do FNDE”. O processo seletivo já foi concluído e início das atividades está previsto para 31/08/2022.

4. Por fim, informo que foi realizada análise criteriosa das manifestações da amostra coletada por essa OGU, cujo resultado consta da tabela também em anexo.”

## **Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação**

A UA consignou no Ofício nº 21114/2022/Ouvid/Asrel/Gabin-FNDE considerações gerais sobre os achados do Relatório Preliminar de Avaliação e observou que todas as recomendações já estão previstas no Plano de Ação da Unidade 2022/2023, demonstrando que as recomendações propostas pela OGU são pertinentes.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar “Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria”, a UA realizou a ação de publicar os relatórios de gestão no sítio do FNDE e informou o caminho para acesso (<https://www.gov.br/fnde/pt-br> > Canais de Atendimento > Ouvidoria). Assim, considera-se tal recomendação implementada em agosto de 2022.

Quanto às demais recomendações do Relatório Preliminar, dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até março de 2023 para implementação total, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

**PLANO DE AÇÃO**  
**AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria.	Foi realizada a publicação de todos os relatórios de gestão no sítio do FNDE. Caminho: <a href="https://www.gov.br/fnde/pt-br">https://www.gov.br/fnde/pt-br</a> > Canais de Atendimento> Ouvidoria	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva (Ouvidoria) Edinilson Ferreira de Souza (TI).	Implementado em agosto/2022.	Atendida.	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações.  Para os servidores e gestores: subsídio de informações para identificação de possíveis gargalos, programas e gargalos mais demandados
Recomendação 2: Realizar a atualização das normas sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.	O trabalho de atualização de todos os normativos da ouvidoria, do SIC e do Atendimento Institucional serão revisados em breve. Esse item está previsto no Plano de Ação da Ouvidoria e no momento aguardase a contratação de consultores que se dedicarão a esse e outros itens do Plano.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor)  Consultores	Até final de 2022.	Em andamento:  Itens 1 e 2 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) determinam a atualização dos normativos até Março de 2022.	Para o usuário: adequado tratamento das manifestações.  Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica, organização, aderência normativa e acuidade no tratamento das manifestações

**PLANO DE AÇÃO**  
**AValiação da Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 3: Conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade.	A Ouvidoria tem trabalhado desde março de 2022, juntamente com as diretorias e coordenações deste Órgão, para obter a indicação dos serviços que deverão constar na Carta de Serviços do FNDE, cuja documentação vem sendo organizada no Processo SEI FNDE nº 23034.006405/2022-83. As unidades técnicas iniciaram o envio das informações no mês de abril e, a partir de então, a Ouvidoria, como unidade responsável pela compilação das informações, iniciou a comunicação com os pontos focais das Diretorias para sanar eventuais dúvidas e orientar sobre os objetivos e requisitos da Carta de Serviços ao Usuário, destacando o nível de detalhamento exigido no art. 11 da Lei nº 13.460/2017. A Ouvidoria tem avaliado os textos de respostas das áreas antes da publicação do serviço no portal. O intuito é verificar se os textos se encontram em linguagem simples e acessível a qualquer cidadão, assim como se as instruções sobre o acesso aos serviços são apresentadas de forma clara e suficiente. Atualmente a quase totalidade dos serviços prestados pela Autarquia já está devidamente contemplada e revisada na Carta de Serviços da Autarquia, a ser validada e disponibilizada no Portal Gov.br. Nesse trabalho, a Ouvidoria tem buscado junto às unidades técnicas a apresentação de informações com razoável nível de qualidade, sempre com foco na satisfação dos usuários.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Elicílicia dos Santos Batista (Ouvidoria) Colaboradores das áreas técnicas	Até março de 2023.	Em andamento:  Item 4 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Atualização da Carta de Serviços até Junho de 2022.  Prevista: Item 18 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Desenvolvimento de projeto que vise a aproximação da Ouvidoria junto aos conselhos municipais, contemplando ações de comunicação, de feedback à gestão do FNDE sobre questões pontuais e consultas periódicas sobre temas de maior criticidade até Março de 2023.	Para o usuário: disponibilização de conjunto de informações voltadas às necessidades dos usuários dos serviços prestados pelo FNDE, em linguagem cidadã e com detalhamento sobre como, onde, quando e para quem utilizar tais serviços. Para os servidores e gestores: participação ativa e permanente dos gestores dos serviços, centrada nos usuários e na busca pela qualidade de atendimento, visando agregar valor público às ações governamentais.

**PLANO DE AÇÃO**  
**AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 4: Realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados.	Esta recomendação será atendida a partir da validação da Carta de Serviços, quando iremos habilitar a API de avaliação no Portal Gov.BR. Quanto ao Conselho de Usuários do FNDE, esta iniciativa está prevista no Plano de Ação e as providências para o chamamento serão iniciadas ainda em 2022.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Elicicilia dos Santos Batista (Ouvidoria) Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva (Ouvidoria) Ana Paula Ribeiro Marques (Ouvidoria) Colaboradores das áreas técnicas	Até março de 2023.	Em atraso:  Item 8 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Desenvolvimento projeto de comunicação contendo painéis gerenciais atualizados periodicamente até Julho de 2022.  Prevista:Item 10 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Elaboração de procedimento no âmbito da Ouvidoria com vistas a sistematizar e analisar dados coletados e encaminhá-los periodicamente aos gestores de serviços até Setembro de 2022.  Item 17 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Elaboração de projeto com vistas à realização de pesquisas, em conjunto com as áreas técnicas, sobre os serviços públicos prestados pelo FNDE, junto aos seus respectivos públicos, com vistas a identificar necessidade de melhorias/aprimoramentos e implementar medidas nesse sentido, incluindo instituição do Conselho de Usuário do FNDE, até Março de 2023	Para o usuário: possibilidade de manifestar-se sobre a melhoria dos serviços prestados pelo FNDE com base em suas necessidades.  Para os servidores e gestores: gestão voltada para o usuário, diminuição de retrabalho, aprimoramento de processos e rotinas, atenção às reais necessidades dos usuários, retroalimentação de informações úteis à gestão.

**PLANO DE AÇÃO**  
**AValiação da Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 5: Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências do FNDE e os assuntos tratados na Ouvidoria.	Ouvidoria decidiu iniciar as ações de Ouvidoria Ativa com o público interno do órgão por meio de uma ação denominada "Pílulas de Ouvidoria", de periodicidade quinzenal, veiculada por e-mail e na Intranet, abordando de forma sucinta temas de Ouvidoria, bem como a divulgação da Ouvidoria, com redirecionamento para a plataforma Fala.BR em banner interativo.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Ana Paula Ribeiro Marques (Ouvidoria) Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva (Ouvidoria)	Até março de 2023.	<p>Prevista:</p> <p>Item 9 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Elaboração e validar proposta de inclusão de orçamento para as ações de Ouvidoria para 2023;</p> <p>Item 16 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Desenvolvimento de projeto que vise a aproximação da Ouvidoria junto aos conselhos municipais, contemplando ações de comunicação, de feedback à gestão do FNDE sobre questões pontuais e consultas periódicas sobre temas de maior criticidade até Março de 2022.</p> <p>Até março/2023 será elaborado projeto para realização de ações de divulgação externa da Ouvidoria do FNDE, incluindo atuação junto a conselhos de participação social, ouvidoria ativa itinerante e campanhas publicitárias</p>	<p>Para o usuário: possibilidade de participar da gestão pública em seus interesses particulares ou coletivos.</p> <p>Para os servidores e gestores: aproximação do cidadão em forma de parcerias para ampliar a participação e controle sociais, por meio da ampla divulgação do serviço de Ouvidoria do FNDE, bem como da oferta de orientações e esclarecimentos gerais.</p>
Recomendação 6: Realizar tratativas junto a alta gestão do FNDE, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários.	Em relação a estrutura física já existe reivindicação de disponibilização de espaço mais adequado para a Ouvidoria junto à Diretoria de Administração, porém existe uma pendência em relação ao "Habite-se" do Edifício que atualmente impede a realização de obras de adaptação de áreas. Em relação à disponibilização de pessoal, está sendo ultimado processo seletivo para contratação de 2 consultores para a Ouvidoria, o que amenizará, embora temporariamente, o problema de insuficiência de pessoal da Unidade.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Assessoria de Estratégia e Governança - AGEST/PRESI  Diretoria de Administração - DIRAD	Até março de 2023.	<p>Em andamento: Contratação de 2 (dois) Consultores (Edital 19/2022 - Projeto 914BRZ1071)</p> <p>Prevista: Item 18 do Plano de Ação (Portaria nº 688/2021) - Atualização da composição da equipe da Ouvidoria com no máximo 50% de servidores terceirizados até Março de 2023.</p> <p>Instalações físicas</p>	<p>Para o usuário: garantia de acolhimento, segurança e diminuição do risco de atendimento inadequado, assim como maior agilidade e qualidade no tratamento das manifestações, impactando na satisfação dos usuários.</p> <p>Para os servidores e gestores: possibilidade de evolução de projetos previstos no Plano de Ação da Ouvidoria, mais segurança no tratamento de informações e maior agilidade no atendimento ao usuário.</p>

**PLANO DE AÇÃO**  
**AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**

<b>RECOMENDAÇÃO</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>ESTADO ATUAL*</b>	<b>BENEFÍCIO</b>
Recomendação 7: Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.	Foi realizada a análise individual das manifestações consideradas inadequadas pela OGU e adotadas as providências de saneamento ou prestados os devidos esclarecimentos sobre os pontos abordados.	Edvon Pires Nogueira (Ouvidor) Ana Paula Ribeiro Marques (Ouvidoria) Elícilia dos Santos Batista (Ouvidoria) Jaqueline Gonçalves dos Santos Silva (Ouvidoria)	Até final de 2022.	Atendida.	Para o usuário: confiança no canal de atendimento e na Autarquia.  Para os servidores e gestores: efetividade no tratamento das manifestações.