



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - DIRAD
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS - CGLOG
COORDENAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO INFORMAÇÃO E LOGÍSTICA - CODIL
DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO E PUBLICAÇÃO - DIDOP
SERVIÇO DE BIBLIOTECA E PUBLICAÇÃO OFICIAL - SEBIP

BOLETIM DE PESSOAL E SERVIÇO

Brasília-DF, quinta-feira, 29 de março de 2018

SUMÁRIO

ATOS ADMINISTRATIVOS

PRESIDÊNCIA

PORTARIA N° 192, DE 28 DE MARÇO DE 2018	2
---	---

FICHA TÉCNICA

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE
PRESIDENTE: SILVIO DE SOUSA PINHEIRO
DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO: MANUEL DERNIVAL SANTOS NETO

Boletim de pessoal e serviço / Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. - N. 127(jul.2010)- .— Brasília: FNDE, 1993- .

Diário
Continuação de: Boletim de Pessoal e Serviço - Extra

1. Atos oficiais das autoridades administrativas - Periódicos. I. Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

CDU 35.077.2(05)

SBS - Quadra 02 - Bloco T' - Ed. Eley Meireles - Térreo
Brasília/DF - CEP: 70.070-929
Telefone: (061) 2022-4018 / 4020

BPS N° 91/2018

PORTARIA Nº 192, DE 28 DE MARÇO DE 2018

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação- FNDE.

O PRESIDENTE DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no art. 15, do Decreto nº 9.007, de 20 de março de 2017, no disposto no art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014; e na Instrução Normativa da CGU nº. 01, de 05 de novembro de 2014, resolve:

Art. 1º Estabelecer as normas de funcionamento da Ouvidoria do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE.

Art. 2º A Ouvidoria do FNDE qualifica-se como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas públicas geridas pela autarquia, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 3º A Ouvidoria do FNDE deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes;

I – agir com presteza e imparcialidade;

II – colaborar com a integração das ouvidorias;

III – zelar pela autonomia das ouvidorias;

IV – consolidar a participação social como método de governo; e

V – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 4º Tratando-se de órgão de assistência direta e imediata ao Presidente do FNDE, nos termos do regimento interno da autarquia, a Ouvidoria terá as sua funções desenvolvidas por um Assessor Técnico de Ouvidoria.

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.

Art. 6º A Ouvidoria do FNDE deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I-sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo FNDE;

II-elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III-solicitação: requerimento de adoção de providência por do FNDE;

IV-reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado no âmbito do FNDE; e

V-denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã, entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considerada o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 7º À sugestão recebida pela Ouvidoria do FNDE será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§ 1º Recebida à sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste artigo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 8º. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 9º. À Reclamação e a solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§ 1º No caso de reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução do mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, à Ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 10. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do FNDE serão regulamentadas em portaria específica editada pelo Presidente do FNDE.

Art. 11. A Ouvidoria deverá manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimento e os dados de identificação dos cidadãos, bem como toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

Art. 12. A Ouvidoria deverá remeter às Diretorias do FNDE, cópia dos relatórios periódicos bem como publicar os resultados no sítio do FNDE.

Art. 13. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão ter periodicidade mínima semestral.

Art. 14. São canais de acesso à Ouvidoria:

I-sistema de Ouvidorias do Governo Federal (e-Ouv);

II-fale com a Ouvidoria – canal disponível no portal do FNDE, em Fale conosco;

III-central de Atendimento ao Cidadão: Ligação gratuita 0800-616161 (para falar com o FNDE, digite “2” e em seguida “5”), de segunda a sexta de 8h às 20h;

IV-correio: O cidadão também pode se manifestar por meio de correspondência a ser encaminhada para SBS Quadra 2 Bloco F-Ed. FNDE-Sala 504-CEP 70070-929-Brasília DF; e

V-formulário disponível na sala de atendimento presencial do Edifício Sede do FNDE.

Art. 15. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria do FNDE, podendo ser solicitada a atuação da Procuradoria Federal junto ao FNDE.

Art. 16 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

SILVIO DE SOUSA PINHEIRO