



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° 190, DE 27 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° 93/2018**

## **PORTARIA Nº 190, DE 27 DE MARÇO DE 2018**

Dispõe sobre o Atendimento Institucional e procedimentos administrativos correlatos no âmbito do FNDE.

**O PRESIDENTE DO FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO**, 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, considerando a necessidade de nortear os procedimentos da sala de Atendimento Institucional Presencial, bem como as ações de suporte administrativo correlatas, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidos procedimentos administrativos e prazos para os serviços prestados pelo Atendimento Institucional do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), bem como critérios de atendimento presencial.

Art. 2º Criado com o escopo de promover uma interface entre as áreas técnicas do FNDE e os usuários finais dos programas gerenciados pela Autarquia, o Atendimento Institucional conta com espaço físico, localizado no térreo do Edifício Sede, estruturado com postos de atendimento destinados ao atendimento presencial.

§ 1º O atendimento presencial funcionará, ininterruptamente, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

§2º. O atendimento presencial destina-se aos gestores, municipais, estaduais, entidades em fins lucrativos, estudantes financiados pelo Fundo de Financiamento Estudantil- FIES e cidadãos em geral.

Art. 3º Auxiliará no atendimento de demandas específicas uma equipe de apoio administrativo ao Atendimento Presencial.

Parágrafo Único. O suporte ao Atendimento Institucional Presencial é realizado por um supervisor, que realiza o contato com as áreas fins do FNDE, com vistas ao apoio técnico às demandas presenciais da sala de atendimentos, quando necessário.

Art. 4º A fim de garantir efetividade ao Atendimento Institucional ao público alvo deve-se:

I-Garantir o atendimento por meio da ocupação dos postos de serviços por pessoas devidamente capacitadas, que apresentem condições exigíveis indispesáveis ao trato com o público alvo;

II-Manter cronograma de capacitações, com vistas à atualização dos procedimentos e da legislação afeta aos programas educacionais pertinentes ao FNDE;

III-Fazer intermediação entre o público demandante e as áreas técnicas da Autarquia, acompanhando a resolução das situações que lhe foram apresentadas;

IV-Consolidar dados estatísticos, ranqueando demandas e elaborando relatórios, com a finalidade de subsidiar decisões administrativas da gestão superior, bem como as ações estratégicas;

V-Realizar pesquisa de satisfação, com o escopo de aferir e manter a qualidade no atendimento e correção de fluxos, quando necessários.

Art. 5º O suporte administrativo desenvolve atividades próprias de apoio ao atendimento presencial, assim como realiza outras ações que lhe são demandadas diretamente pelas entidades executoras e outros públicos, a saber:

§ 1º Da disponibilização de senhas será feita com base nos seguintes critérios:

I-As senhas do CAE Virtual serão solicitadas por meio do e-mail: [senha.institucional@fnde.gov.br](mailto:senha.institucional@fnde.gov.br), apedido do presidente do Conselho de Alimentação Escolar, do nutricionista do município/estado ou, ainda, do secretário municipal/estadual de educação;

II-As senhas para acesso ao Sistema de Gestão de Prestação de Contas (SiGPC) serão solicitadas ao suporte do Atendimento Institucional por meio do e-mail: [senha.sigpc@fnde.gov.br](mailto:senha.sigpc@fnde.gov.br), mediante ofício em papel timbrado assinado pelo gestor municipal ou estadual;

III-As senhas de acesso ao Sistema Conselho de Acompanhamento e Controle Social do FUNDEB serão solicitadas por meio de ofício, digitalizado, lavrado em papel timbrado pela entidade municipal ou estadual, assinado pelo prefeito ou governador ou pelo secretário municipal ou estadual de educação, encaminhado ao FNDE pelo e-mail: [senha.institucional@fnde.gov.br](mailto:senha.institucional@fnde.gov.br).

IV-As senhas de acesso aos órgãos de controle serão encaminhadas por meio do e-mail: [senha.controle@fnde.gov.br](mailto:senha.controle@fnde.gov.br), cuja disponibilização ficará adstrita a pedido formulado por meio de ofício e cadastramento prévio da autoridade solicitante.

V-As senhas serão disponibilizadas ao solicitante num prazo médio de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Das cópias de processos administrativos e outros documentos solicitados no âmbito do Atendimento Institucional serão realizadas com base nos seguintes critérios:

I-As cópias de processos solicitadas por gestores públicos deverão ser feitas mediante ofício, contendo o número de identificação do documento e identificação do requerente.

II-As cópias solicitadas por cidadãos deverão ser feita mediante formulário próprio, contendo o número de identificação do documento e identificação do requerente.

III-A liberação de cópias xerografadas ficará condicionada ao pagamento dos custos do serviço, recolhidas por meio de GRU, utilizando-se códigos específicos por programas, conforme resoluções vigentes;

IV-As cópias digitalizadas são isentas de custos, salvo quando envolverem despesas postais;

V-Estarão isentos do pagamento dos custos referentes aos pedidos de cópia todos aqueles cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei n. 7.115, de 29 de agosto de 1983; e

VI – Se o requerente preferir, poderá ser concedida vista os documentos, sob supervisão de servidor, ressalvadas as informações protegidas por sigilo ou que envolvam a intimidade ou a vida privada de outrem.

Art. 6º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

**SILVIO DE SOUSA PINHEIRO**