



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**

São Paulo, 2023

SUMÁRIO

- 4** Apresentação
- 5** A FDE
- 7** Missão, Visão e Valores
- 8** Presidência
- 9** Diretoria Administrativa e Financeira – DAF
- 10** Diretoria de Obras e Serviços – DOS
- 12** Diretoria de Projetos Especiais – DPE
- 14** Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI
- 16** Prêmios e Menções Honrosas
- 17** Central de Relacionamento
- 18** Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- 19** Ouvidoria



Foto: Carlos Kipnis



APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão** é um documento que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE e seus respectivos compromissos de atendimento ao público.

Com a implantação da carta, a FDE busca promover a eficiência, a qualidade e a transparência de seu atendimento, bem como facilitar o acesso do público, permitindo ao cidadão conhecer os serviços prestados por esta Fundação.



A FDE

Criada em 23 de junho de 1987, a Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE é responsável por viabilizar a execução das políticas educacionais definidas pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, implantando e gerindo programas, projetos e ações destinados a garantir o bom funcionamento, o crescimento e o aprimoramento da rede pública estadual de ensino.

Entre suas principais atribuições estão construir escolas; reformar, adequar e manter os prédios, salas de aula e outras instalações; oferecer materiais e equipamentos necessários à Educação; desenvolver pesquisas voltadas ao aprimoramento do sistema pedagógico aplicado ao ensino, bem como ferramentas e equipamentos educacionais disponíveis à rede pública, incluindo recursos

didáticos e de informática, entre outros, visando sempre à melhor qualidade do ensino e à aplicação apropriada das políticas educativas definidas pelo Estado.

Para garantir o cumprimento de tais responsabilidades, a Fundação põe em prática uma série de iniciativas voltadas ao desenvolvimento de ações que possibilitam a integração da comunidade escolar à sociedade que a envolve.

Nossos trabalhos são desenvolvidos de maneira pioneira, com ações centradas no planejamento e organização, com a finalidade de prover a escola pública estadual com tecnologia, infraestrutura e serviços de qualidade.

Dessa maneira, a FDE colabora para modernizar as escolas com novas tecnologias de ensino e, assim, contribui para melhorar a qualidade de vida da população.

SIGA A FDE NAS REDES SOCIAIS





MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Oferecer infraestrutura, serviços e programas de alta qualidade, comprometidos com a execução das políticas públicas de educação.

VISÃO

Ser reconhecida como instituição de excelência pela inovação e eficiência de metodologias na promoção do desenvolvimento da educação.

VALORES

Atuar de maneira ética, transparente e responsável, cumprindo os compromissos assumidos com competência e dinamismo, em consonância com as melhores práticas do mercado



PRESIDÊNCIA

A Presidência orienta, coordena e autoriza as ações da Fundação, juntamente com o Órgão Colegiado de Direção Superior e o Conselho Fiscal, fazendo seguir as normas e determinações legais, além de oferecer as diretrizes necessárias para a concretização do atendimento à rede estadual de ensino e da gestão interna da FDE.

Conta em sua composição com a Chefia de Gabinete, Ouvidoria, Assessoria Técnica Administrativa, Consultoria Jurídica, Gerência de Comunicação e Auditoria.



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA - DAF

A Diretoria Administrativa e Financeira é responsável pela administração geral da FDE, propiciando os meios e recursos necessários à realização das ações, programas, projetos e iniciativas desenvolvidos pela Fundação.

Entre suas atribuições estão planejar e gerir as finanças e orçamentos da Fundação, traçando as diretrizes estratégicas, orçamentárias, contábeis, fiscais e de custos, bem como a gestão de pessoal.



Foto: Nelson Kon



DIRETORIA DE OBRAS E SERVIÇOS - DOS

A Diretoria de Obras e Serviços – DOS trabalha para assegurar as condições das instalações físicas necessárias ao funcionamento da rede pública estadual de ensino, requisito indispensável para o desenvolvimento das ações educativas.

Dessa forma, desempenha uma série de atividades que visam garantir a infraestrutura do prédio escolar.

Atividades desenvolvidas:

- Orienta, cumpre e faz cumprir as normas e determinações legais;
- Elabora estudos, pesquisas e planejamento na área de recursos físicos para a educação; projetos para a execução das obras de reforma, construção e adequação de edificações escolares, prédios administrativos e creches;
- Realiza construção, reforma, adequação, restauro e ampliação de edificações escolares e prédios administrativos;
- Desenvolve pesquisas, estudos, normas e padrões relativos ao mobiliário, equipamentos e especificação da edificação escolar, bem como de prédios administrativos e creches;
- Elabora catálogos técnicos, orçamento, composição e listagem de preços, e define índices relativos aos custos da construção escolar;
- Acompanha tecnicamente as intervenções realizadas por meio de convênios entre a Secretaria da Educação e as prefeituras;
- Trabalha na criação, projeto e desenvolvimento industrial de mobiliário escolar especialmente desenvolvido para novos programas pedagógicos e ambientes especiais criado pela Seduc;
- Fomenta a utilização do BIM em projetos escolares pela oferta gratuita de documentação técnica e modelos de componentes para uso em construção escolar.

A DOS também oferece apoio técnico aos órgãos da Seduc e de entidades conveniadas para garantir a manutenção e a viabilização dos recursos físicos necessários à rede de ensino.





DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - DPE

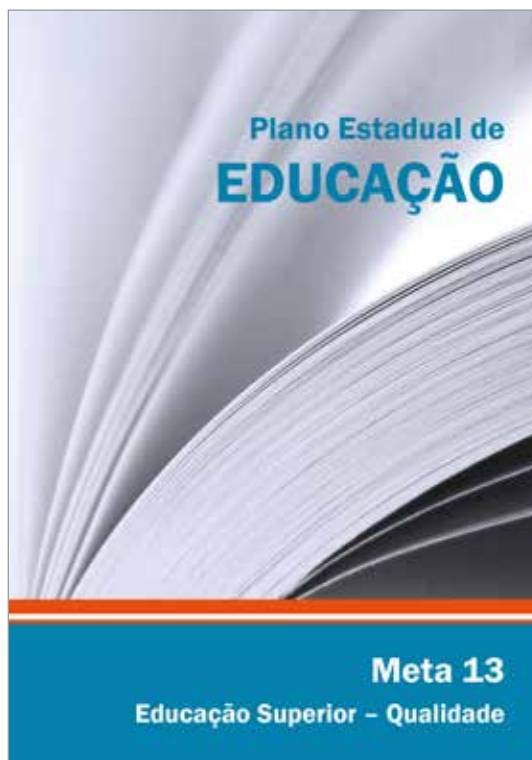
A Diretoria de Projetos Especiais – DPE desenvolve, implanta e coordena projetos educativos que integram a política educacional a partir de demandas da Secretaria da Educação, buscando sempre oferecer subsídios e apoio para o aprimoramento do ensino na rede pública estadual.

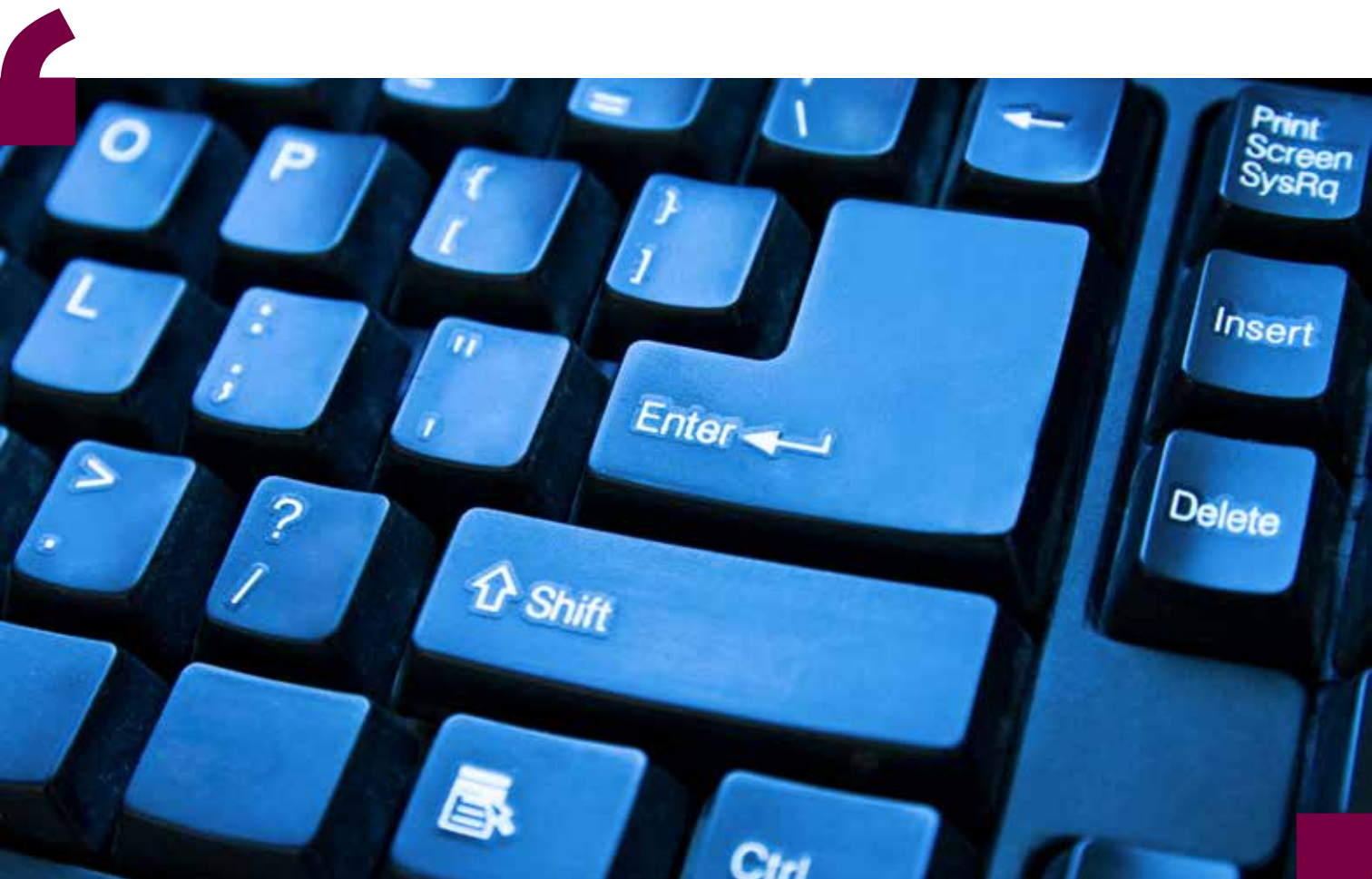
Além disso, planeja e produz pesquisas e avaliações dos programas e projetos da Seduc e da FDE, contribuindo com a melhoria da qualidade das políticas públicas.

A DPE também é responsável por vários serviços oferecidos à rede de ensino, dos quais destacam-se a distribuição de material e mobiliário escolares, com modelos e qualidade compatíveis com os melhores produtos encontrados no mercado e design atraente aos jovens; a Rede de Suprimentos, com a qual é possível otimizar o fornecimento de materiais para uso cotidiano das escolas, e o Sistema de Entrega de Material Pedagógico, que permite unificar as ações de fornecimento e recepção de todo o material encaminhado às escolas e DEs.

Vale destacar ainda na DPE o acompanhamento das metas do Plano Estadual da Educação, bem como a disponibilização de dados e informações para que os municípios paulistas realizem o monitoramento de seus planos municipais de educação.

Diante desse trabalho fundamental que a DPE desempenha, ganha força o desafio de atuar, em consonância com a missão da FDE, na busca de inovar e priorizar investimentos de qualidade na educação, visando manter a escola em primeiro lugar.





DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI

A DTI possui ampla experiência na elaboração de especificações técnicas e gestão de contratos, na aquisição de equipamentos e prestação de serviços na área de tecnologia.

Entre suas principais ações está a aquisição ou locação de desktops, notebooks, projetores, impressoras, plataformas de carregamento, access points, firewalls e switches,

além da execução de serviços como a infraestrutura lógica e elétrica, a rede Intragov (rede de comunicações para o Governo Eletrônico, que abrange o estado de São Paulo), disponibilizando serviço de transmissão de dados, comunicação de voz, videoconferência e acesso à internet para a rede estadual de ensino. Cuida também da tecnologia VoIP (Voz sobre IP), que interliga, por meio

de moderno sistema de telefonia, todas as Diretorias de Ensino com as Coordenadorias, órgãos centrais e demais instâncias administrativas da Secretaria da Educação.

Destaca-se ainda, entre as atribuições da DTI, a execução de serviços de desenvolvimento físico e lógico dos sistemas, bem como sua customização, implantação, suporte, atualização e manutenção corretiva, sempre que necessário.

Sistemas de Informação têm grande importância na atualidade, considerando que o uso correto das ferramentas disponibilizadas permite uma visão mais abrangente do negócio, necessária para definir estratégias de trabalho, coletar informações e criar relatórios de maneira lógica com os dados mais relevantes a cada situação. Como os Sistemas de Informação se adaptam às necessidades de cada empresa, a FDE se beneficia de suas ferramentas para oferecer plataformas e funcionalidades que possibilitam que as atividades da Seduc, seus órgãos centrais vinculados, Diretorias de Ensino, unidades escolares e a própria FDE tenham agilidade no atendimento e uma dinâmica moderna e atualizada.

A FDE conta com um Data Center de última geração, mantendo um ambiente de alta disponibilidade, seguro e certificado com as normas da ABNT e procedimentos de certificação do Inmetro, credenciando sua

capacidade de oferecer serviços com total excelência para o atendimento corporativo da FDE, Seduc e de toda a rede estadual de ensino. A infraestrutura do Data Center contempla uma sala cofre com tecnologia líder mundial de produtos para segurança física, capaz de processar dados e manter a hospedagem dos portais da FDE e da Secretaria da Educação, demais websites, sistemas e aplicativos, além de oferecer outros recursos de rede, disponibilizando acesso à internet a toda a rede educacional do estado de São Paulo, por meio de sua Unidade Provedora de Acesso – UP – de internet.

Além de ações técnicas, a DTI realiza o gerenciamento de seus contratos, planejamento logístico, acompanhamento de implantações, controle de documentações, manutenções e garantias, bem como o controle diário dos incidentes via portal FDE e suas respectivas tratativas junto aos fornecedores, tanto em relação à conectividade da rede Intragov como demais serviços de tecnologia, disponibilizados pela Central de Relacionamento.

Trabalhando com um time altamente especializado, a DTI mantém seu foco de atuação voltado para as ações de prospecção e inovação tecnológica, garantindo assim um atendimento técnico de qualidade para os usuários finais, atuando em mais de 5 mil escolas, 91 Diretorias de Ensino, na própria Seduc e em seus órgãos centrais vinculados.



Foto: Carlos Kipnis



CERTIFICAÇÕES, PRÊMIOS E MENÇÕES HONROSAS

Como prova de reconhecimento da excelência das ações e projetos desenvolvidos pela FDE, a Fundação contabiliza uma série de prêmios conquistados e menções honrosas recebidas nas mais variadas áreas de atuação ao longo de suas mais de três décadas de existência.

Conheça as certificações, os prêmios e menções honrosas recebidas pela FDE em www.fde.sp.gov.br/PagePublic/Interna.aspx?codigoMenu=1380



CENTRAL DE RELACIONAMENTO

A FDE possui um canal de comunicação eletrônico à disposição da comunidade escolar, <central_relacionamento@fde.sp.gov.br>, para receber questionamentos e solicitações em geral sobre serviços e produtos desenvolvidos pela Fundação, em atendimento à política pública educacional da Secretaria da Educação.

O público-alvo são as escolas estaduais, Diretorias de Ensino, Associações de Pais e Mestres – APMs, alunos e toda a comunidade escolar.

Esse canal garante uma melhor comunicação entre a FDE e as diversas instâncias da rede de ensino, onde o usuário pode ter suas solicitações esclarecidas e/ou atendidas de maneira rápida e eficiente.



sic.SP

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC é uma unidade de atendimento instituída nos órgãos e entidades da administração estadual, diretamente subordinada ao seu titular, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, com a finalidade de assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas.

Por meio do SIC o cidadão pode solicitar informações e documentos no âmbito da Fundação para o Desenvolvimento da Educação. Acesso pelo portal da FDE – www.fde.sp.gov.br – clicando em Fale Conosco e em seguida em SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.



OUVIDORIA

A Ouvidoria da FDE integra o sistema de ouvidorias públicas estaduais criado pelo governo do Estado de São Paulo (Lei Estadual nº 10.294/99 e Decreto nº 44.074/99) com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços públicos a partir do recebimento das manifestações dos usuários ou beneficiários desses serviços.

É um canal permanente de comunicação entre a instituição e o usuário, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, críticas e elogios sobre os produtos e serviços executados pela FDE para a rede escolar pública de ensino.

O acesso se dá pelo portal da FDE – www.fde.sp.gov.br – clicando em Fale Conosco e em seguida em Ouvidoria.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador

Tarcísio de Freitas

Secretário da Educação

Renato Feder

Secretário Executivo

Vinícius Mendonça Neiva

Chefe de Gabinete

Myrian Prado

FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FDE

Presidente

Jean Pierre Neto

Chefe de Gabinete

Sara Lopes

Diretor Administrativo e Financeiro

Fabiano Moraes

Diretor de Projetos Especiais

Bety Tichauer

Diretor de Obras e Serviços

Vinicius Faraj

Diretor de Tecnologia da Informação

Gustavo Mercadante de Figueiredo

Ouvidor

Alexandre Hagge dos Santos

Material elaborado pela Gerência de Comunicação

Departamento de Comunicação

Andrea Silva Primolan Romio

Departamento Editorial

Glauber De Foggi

Avenida São Luís, 99 República
01046-001 São Paulo SP
(11) 3158-4000
www.fde.sp.gov.br