

| <b>Ouvidoria</b>    |                |                |
|---------------------|----------------|----------------|
| <b>Código:</b>      | <b>Versão:</b> | <b>Página:</b> |
| <b>POL-005-2025</b> | <b>00</b>      | <b>1 de 6</b>  |

**Sumário**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OBJETIVO .....</b>   | <b>2</b> |
| <b>2. PRINCÍPIOS.....</b>  | <b>2</b> |
| <b>3. DIRETRIZES.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>4. CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>5. CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO.....</b>                                       | <b>4</b> |
| <b>6. NOMEAÇÃO, DESIGNAÇÃO, RECONDUÇÃO, EXONERAÇÃO E DISPENSA DO OUVIDOR .....</b> | <b>4</b> |
| <b>7. COMPETÊNCIAS.....</b>  | <b>5</b> |
| <b>8. FORMAS DE DIVULGAÇÃO .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>10. HISTÓRICO DAS REVISÕES .....</b>  | <b>6</b> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|

| Ouvidoria    |         |         |
|--------------|---------|---------|
| Código:      | Versão: | Página: |
| POL-005-2025 | 00      | 2 de 6  |

## 1. OBJETIVO

A Ouvidoria da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) é o canal de comunicação entre a Fundação e o cidadão, atuando como um instrumento de gestão, controle social e aprimoramento dos serviços públicos. Segue as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Estadual nº 10.294/1999, Decreto Estadual nº 68.156/2023 e Resolução CGE 017/2024.

Missão: Promover a transparência, a ética, a cidadania e a melhoria contínua da qualidade dos serviços e da gestão da FDE, por meio do recebimento, tratamento e resposta das manifestações dos cidadãos

## 2. PRINCÍPIOS

A atuação da Ouvidoria da FDE é pautada nos seguintes princípios, em conformidade com a legislação vigente:

- **Autonomia** para o exercício de suas atribuições, observadas as orientações normativas e a supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- **Transparência** na prestação de informações, com foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- **Proteção da informação** de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- **Imparcialidade e isenção** para compreender, analisar e buscar o adequado tratamento das manifestações, bem como formular recomendações;
- **Presteza e eficiência** no atendimento aos cidadãos, com acessibilidade, acolhimento, resolutividade e preservação da dignidade humana.

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|

| Ouvidoria    |         |         |
|--------------|---------|---------|
| Código:      | Versão: | Página: |
| POL-005-2025 | 00      | 3 de 6  |

### 3. DIRETRIZES

- 3.1.** Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, classificadas como:
- Denúncia: Comunicação de irregularidade ou ato ilícito.
  - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
  - Sugestão: Proposta de melhoria ou adoção de nova ação.
  - Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado.
  - Solicitação de Providência: Pedido de adoção de ação por parte da FDE.
- 3.2.** Encaminhar as manifestações às áreas internas responsáveis pelo assunto objeto da demanda, conceder prazo para retorno, analisar as respostas adequando-as aos padrões de linguagem clara e simples.
- 3.3.** Responder ao manifestante no prazo legal, comunicando o resultado de sua manifestação.
- 3.4.** Elaborar, sempre que necessário ou quando solicitado, relatórios com informações gerenciais para auxiliar a tomada de decisão e o aprimoramento dos serviços prestados aos usuários.
- 3.5.** Incentivar a transparência, o acesso à informação e a participação social.
- 3.6.** Fomentar e acompanhar a elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário.
- 3.7.** Coordenar o chamamento público de conselheiros de serviços públicos e coletar informações junto às áreas internas responsáveis pelos serviços a serem incluídos nas consultas e avaliações do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, além de consolidar os resultados.
- 3.8.** Cumprir o prazo para a resposta conclusiva ao manifestante que será de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa, conforme estabelece a legislação.

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|

| Ouvidoria    |         |         |
|--------------|---------|---------|
| Código:      | Versão: | Página: |
| POL-005-2025 | 00      | 4 de 6  |

**3.9.** Tratar os Pedidos de Acesso à Informação em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à Informação - LAI) e Decreto 68.155/23 e outras normas que venham a modificá-las, ou substituí-las.

#### **4. CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.SP é o canal oficial do Governo do Estado de São Paulo para o registro de demandas de Ouvidoria.

- Link: <https://fala.sp.gov.br/>
- E-mail: [ouvidoria@fde.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@fde.sp.gov.br)

#### **5. CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO**

- **Sigilo:** A identidade do manifestante é informação protegida nos termos da Lei n.º 12.527/11. Os dados dos manifestantes somente são disponibilizados no tratamento de reclamações, solicitações e sugestões, quando forem necessários para a solução da demanda. Em casos de denúncias, a Ouvidoria adota medidas para a proteção das informações recebidas, em especial para a salvaguarda à identidade e aos elementos de identificação do denunciante.
- **Denúncia Anônima:** A Plataforma Fala.SP permite o registro de denúncias anônimas. Nesses casos, a Ouvidoria dará tratamento interno à demanda, mas não será possível acompanhar o andamento da manifestação.

#### **6. NOMEAÇÃO, DESIGNAÇÃO, RECONDUÇÃO, EXONERAÇÃO E DISPENSA DO OUVIDOR**

A proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa do Ouvidor deverá ser submetida à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado, conforme legislação vigente.

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|

| <b>Ouvidoria</b>    |                |                |
|---------------------|----------------|----------------|
| <b>Código:</b>      | <b>Versão:</b> | <b>Página:</b> |
| <b>POL-005-2025</b> | <b>00</b>      | <b>5 de 6</b>  |

O período de permanência na função de Ouvidor será de 2 (dois) anos consecutivos, podendo ser reconduzido por igual período, sucessivamente.

## 7. COMPETÊNCIAS

| <b>Nível</b>                 | <b>Competências</b>   |
|------------------------------|---|
| <b>Conselho Superior</b>     | Aprovar esta Política e suas revisões, bem como acompanhar os relatórios de desempenho da Ouvidoria da FDE.   |
| <b>Presidência</b>           | Garantir os meios necessários para o funcionamento da Ouvidoria, respeitando sua autonomia técnica e operacional e assegurar o cumprimento das diretrizes aqui descritas.   |
| <b>Ouvidoria</b>             | Receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos; elaborar relatórios periódicos; promover a transparência e a participação social; assegurar a confidencialidade dos dados; auxiliar na melhoria dos serviços públicos. |
| <b>Áreas Técnicas da FDE</b> | Colaborar com a Ouvidoria, prestando informações precisas e tempestivas, adotando providências cabíveis às manifestações encaminhadas.  |

## 8. FORMAS DE DIVULGAÇÃO

Esta Política será amplamente divulgada no Portal da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) e em outros canais de comunicação institucional, para conhecimento de toda a sociedade e dos colaboradores da instituição.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política poderá ser revisada periodicamente para adequação às legislações vigentes e às necessidades institucionais, garantindo o aprimoramento contínuo dos serviços da Ouvidoria da FDE.

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|

| <b>Ouvidoria</b>    |                |                |
|---------------------|----------------|----------------|
| <b>Código:</b>      | <b>Versão:</b> | <b>Página:</b> |
| <b>POL-005-2025</b> | <b>00</b>      | <b>6 de 6</b>  |

A presente Política revoga a Norma de Organização n.º 015/2009-01 – Regimento Interno da Ouvidoria. O documento foi aprovado pelas instâncias competentes e entra em vigor a partir da data de sua publicação.

#### **10. HISTÓRICO DAS REVISÕES**

| <b>Versão</b> | <b>Data da Revisão</b> | <b>Motivo</b> |
|---------------|------------------------|---------------|
| 00            | 10.12.2025             | Implantação   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Área Responsável:</b><br>Presidência | <b>Revisado por:</b><br>Área de Normatização |
|---|--|



**Governo do Estado de São Paulo  
Fundação para o Desenvolvimento da Educação  
Departamento de Normatização e Apoio Ao Gabinete**

**DESPACHO**

**Nº do Processo:** 229.00019261/2025-59

**Interessado:** Fundação Para o desenvolvimento da Educação - FDE

**Assunto:** Política - 005-2025-00 - Ouvidoria

Esta Política Institucional - POL-005-2025-00 (doc. 0091902620) - Ouvidoria foi aprovada pelas instâncias competentes e entra em vigor a partir da publicidade do ato.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**FABRICIO MOURA MOREIRA**  
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Moura Moreira, Presidente**, em 10/12/2025, às 16:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0091902719** e o código CRC **5449A7E8**.