

RELATÓRIO ANUAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SUSTENTÁVEIS
FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FDE
2007 – 2009

Governo do Estado de São Paulo

Governador
José Serra

Vice-Governador
Alberto Goldman

Secretário da Educação
Paulo Renato Souza

Secretário-Adjunto
Guilherme Bueno de Camargo

Chefe de Gabinete
Fernando Padula

Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE

Presidente
Fábio Bonini Simões de Lima

Chefe de Gabinete
Richard Vainberg

Diretor Administrativo e Financeiro
Ary Pissinatto

Diretora de Projetos Especiais
Claudia Rosenberg Aratangy

Diretor de Tecnologia da Informação
João Thiago de Oliveira Poço

Diretor de Obras e Serviços
Pedro Huet de Oliveira Castro

Fundação para o Desenvolvimento da Educação

Avenida São Luís, 99 República São Paulo SP 01046-001 www.fde.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SUSTENTÁVEIS (2007 - 2009)

FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FDE

A Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) é a gestora de toda a execução das políticas educacionais definidas pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEE). Sua responsabilidade com a rede de ensino e com a administração eficiente dos recursos da SEE orientou-a a planejar um diagnóstico de seus desafios para alcançar o serviço de qualidade merecido pelas escolas.

Em 2007 realizou-se o primeiro planejamento estratégico da FDE com grande investimento em seus recursos humanos. Em 2008, de um lado, a conquista da nova sede corroborou para que a organização refletisse os efeitos dessa mudança e, de outro lado, para que as Diretorias de Ensino e as escolas se aproximassem da Fundação, que ganhou credibilidade. Em 2009, foram implantadas e concretizadas outras ações de relevância: a Central de Atendimento fortaleceu-se como grande aliada de dirigentes, diretores e educadores, diminuindo o tempo de apuração e atendimento às demandas da comunidade escolar; a implantação da Ouvidoria FDE, a seu turno, intensificou o controle interno e ofereceu aos funcionários um novo canal de comunicação com a instituição.

A FDE atua, assim, com o intuito de assegurar uma infraestrutura e um ensino de qualidade às escolas da rede estadual. Para atingir seus objetivos, conta com um órgão de Direção executiva, composto pela Presidência, à qual incumbe a organização e direção dos trabalhos, e por quatro diretorias:

1. Diretoria de Obras e Serviços: responsável pela construção de novas escolas, bem como pela reforma e manutenção dos prédios das escolas estaduais;
2. Diretoria de Tecnologia da Informação: responde pela administração do parque de informática das escolas estaduais, bem como das Diretorias de Ensino e da Secretaria da Educação e seus órgãos, promovendo a inclusão digital de alunos e professores, além de oferecer soluções tecnológicas para uso pedagógico e administrativo;
3. Diretoria de Projetos Especiais: desenvolve, em parceria com a Secretaria da Educação, projetos pedagógicos aplicados às escolas da rede estadual, bem como procede à aquisição de livros e materiais pedagógicos, visando à melhoria da qualidade de ensino;

4. Diretoria Administrativa e Financeira: providencia material e mobiliário escolares, transporte de alunos e suprimentos para as escolas, além de responder pelos assuntos de gestão administrativa e de pessoal da própria Fundação.

Número de escolas/alunos atendidos pela FDE

REGIÃO	Nº DE ESCOLAS			Nº DE ALUNOS
	AUTÔNOMAS	VINCULADAS	TOTAL	TOTAL
Região Metropolitana de São Paulo	2.163	58	2.221	2.429.848
Interior	2.903	148	3.051	2.118.732
Capital	1.067	40	1.107	1.257.575
Total	5.066	206	5.272	4.548.580

Número de empregados da FDE

	2007	2008	2009
Número de empregados/servidores	377	374	376
Número de estagiários	172	89	142
Faixa etária média	50 anos	51 anos	52 anos
Número de empregados/servidores portadores de necessidades especiais	1	1	1
Tempo médio de permanência da equipe (anos)	13 anos	14 anos	15 anos

Temas prioritários de Sustentabilidade

Área de Tecnologia da Informação

Foram desenvolvidas ações que geraram resultados positivos em termos de impacto econômico e ambiental:

- substituição do processo de aquisição de equipamentos de informática pelas soluções de outsourcing de computadores e impressão;
- aquisição de periféricos multimídia (projektor, pen drives e disco rígido);
- implantação de projeto de consolidação da infraestrutura FDE – TI Verde;
- digitalização do acervo técnico em papel da FDE.

Foram igualmente adotadas medidas com impacto econômico e social:

- substituição de monitores CRT para LCD;
- implantação do projeto de Kit Multimídia da Sala do Professor, que visa à inclusão digital de professores e alunos;
- implantação do Programa ACESSA Escola, que visa à inclusão digital de alunos;
- disponibilização de e-mails gratuitos para todos os professores e alunos da rede estadual;
- implantação de rede de banda larga – Intragov;
- implantação da Rede do Saber;
- adoção do sistema de telefonia VOIP.

Área de projetos especiais

A Diretoria de Projetos Especiais, por sua própria natureza e razão de existir, desenvolve projetos educativos, cujas temáticas de Sustentabilidade referem-se, prioritariamente, à Sustentabilidade Social, desenvolvidas por meio de uma educação comprometida com a melhoria do bem-estar social, a promoção de condições para a participação dos diferentes segmentos da sociedade, a equidade entre sexos, grupos étnicos, sociais e religiosos, superação da cultura de violência, a promoção da saúde. Os projetos abaixo relacionados são os veículos desse compromisso:

Comunidade Presente – Implantado em 1998, este projeto tem como objetivo fortalecer as Diretorias de Ensino e as Oficinas Pedagógicas das escolas da rede pública estadual de São Paulo na busca por estratégias voltadas para a reversão de situações de conflito e violência.

Prestadores de Serviços Gratuitos à Comunidade – Iniciado em 1989, este projeto objetiva a reintegração social de réus primários e com bons antecedentes. Uma vez que cometeram delitos considerados leves e que não representam quaisquer indícios de periculosidade, estes cidadãos e cidadãs são beneficiados pela Lei nº 9.099/95, que possibilita a liquidação de processos criminais mediante o cumprimento de medida alternativa. Na área da

Educação, supre as unidades escolares e/ou Diretorias de Ensino de mão de obra variada (auxiliares: de serviços gerais, de cozinha, de escritório, de portaria, de informática, de inspeção de alunos, de biblioteca; eletricitistas, pintores, encanadores, pedreiros, jardineiros e outros).

Prevenção Também se Ensina – Tem como objetivo geral estabelecer, na rede estadual de ensino, uma proposta de educação permanente que propicie condições para a prevenção das situações de vulnerabilidade dos alunos em relação à gravidez na adolescência, à infecção pelas DST/HIV/aids e ao uso de álcool, tabaco e outras drogas. Presente na rede pública estadual desde 1996, o projeto capacita educadores nos temas relacionados à prevenção das doenças sexualmente transmissíveis e ao HIV, por meio de reuniões técnicas e distribuição de materiais atualizados a todas as Oficinas Pedagógicas e escolas da rede. A partir de 2003, atua em conjunto com o projeto Saúde e Prevenção nas Escolas, de âmbito federal, que tem como estratégia a integração dos setores Saúde-Educação, a partir do compromisso dos gestores responsáveis pelas políticas governamentais nas três esferas de governo – federal, estadual e municipal – consolidando uma política pública de prevenção e promoção da saúde nas escolas.

Promove-se, ainda, a Educação Ambiental, em especial para o Consumo Responsável, por meio de orientações técnicas, desenvolvimento de atividades e participação nas Conferências Estaduais e Nacional Infanto-Juvenis pelo Meio Ambiente.

Área administrativa

A aquisição e distribuição de kits de material escolar para o ano de 2009 foi projetada e executada em 2008, valendo-se do momento de entressafra da indústria do material escolar, o que permitiu a manutenção do funcionamento do mercado e dos postos de emprego por este gerados durante o período em que, normalmente, está inativo. Ao todo, foram adquiridos e distribuídos 5 milhões de kits de material escolar às escolas, com investimento de R\$ 91 milhões. Foi desenvolvido, ainda, um sistema informatizado para entrega dos materiais, pelo qual é possível acompanhar on-line como estão as entregas, dar baixa no material recebido e identificar eventuais falhas no processo, comunicadas imediatamente pelo sistema à FDE e ao fornecedor. A transparência nas compras e distribuição de materiais é fundamental para a boa gestão na Educação.

Além disso, houve a inclusão no kit escolar de um caderno universitário reciclado para os alunos do Ensino Fundamental II e do Ensino Médio (o que representa, aproximadamente, 4 milhões de cadernos).

Em 2009 não foi diferente. A aquisição de aproximadamente 4,9 milhões de kits escolares e mochilas para o ano letivo de 2010 começou em 2009, para que no início das aulas todo o material já estivesse nas escolas. Foram mais de 57 milhões de cadernos, sendo que 9.509.562 foram produzidos com papel reciclado. O total investido girou em torno de R\$ 120 milhões.

Área de obras e infraestrutura escolar

No período de 2007 a 2009, houve uma intensificação das ações de construção de obras novas, projeto, reformas e serviços de manutenção das escolas estaduais, o que permitiu intervenções em cerca de 4.700 prédios, representando um investimento de aproximadamente R\$ 1,4 bilhão. Todas essas atividades têm sido permeadas por medidas voltadas à implantação de práticas sustentáveis nas construções escolares, como as indicadas a seguir:

Certificação

Ações:

- Estudo de viabilidade para aplicação do Referencial AQUA – Sistema de Certificação para Edifícios Escolares, assegurando sua Alta Qualidade Ambiental para duas escolas.
- Adequação de projeto e especificações para obtenção da Certificação AQUA, contemplando os seguintes aspectos: relação do edifício com o seu entorno; economia de água e energia, materiais e sistemas construtivos; disposição de resíduos e manutenção; conforto térmico e acústico.
 - EE Bairro Luz, no bairro da Luz, em São Paulo (obra contratada)
 - EE Vila Brasilândia/Elísio T. Leite, no distrito do Jaraguá, em São Paulo (obra em licitação)

Água

Ações:

- Especificação de equipamentos economizadores, abrangendo torneiras e equipamentos de fechamento automático, válvulas de descarga para bacias de baixo consumo (6 litros), dispositivos restritores de vazão, equipamentos antivandalismo e torneiras de uso restrito.

Abrangência: implantação em todas as obras novas e em reformas.

Tempo de implantação: 7 anos

Entre 2007 e 2008 foram substituídas e instaladas 7.109 torneiras de fechamento automático e 18.184 válvulas de descarga.

No ano de 2009 foram substituídas e instaladas 6.869 torneiras de fechamento automático e 12.585 válvulas de descarga.

Águas pluviais

Reservatório de águas pluviais: esse reservatório retém, por determinado tempo, as águas pluviais coletadas por coberturas e pavimentos descobertos de um lote, com a finalidade de retardar sua chegada em áreas urbanas com dificuldade de drenagem e minimizar a ocorrência de inundações. A água contida nesse reservatório infiltra-se no solo ou é despejada na rede pública de drenagem após determinado tempo.

O reservatório de águas pluviais é previsto nos projetos de novas escolas e de ampliação das escolas existentes desde julho de 2007, exceto nas intervenções com impossibilidade técnica para sua construção.

Reaproveitamento de águas pluviais: o sistema de aproveitamento de águas pluviais consiste na reserva da água das chuvas para utilização em descarga de bacias sanitárias, economizando assim o consumo da água potável do sistema de abastecimento público. Estima-se uma economia mensal de cerca de 180 m³ no consumo de água para um prédio com área de aproximadamente 2.000 m² de cobertura, com retorno do investimento na implantação do sistema no período de 18 a 24 meses.

Este sistema de aproveitamento de águas pluviais reserva apenas a água pluvial captada na cobertura do prédio escolar para evitar a entrada da sujeira do piso. Além disso, essa água captada é conduzida até um reservatório inferior, onde é tratada para não oferecer riscos ao contato humano.

A água tratada é bombeada até um compartimento isolado do reservatório de alimentação, de onde parte a tubulação que a distribui para as bacias sanitárias. Nos períodos de seca, quando não há ocorrência suficiente de chuvas, esse compartimento de água pluvial passa a ser alimentado pela água da rede de abastecimento público, de modo a garantir a utilização das bacias adequadamente.

No sistema de aproveitamento de águas pluviais das unidades escolares não foi incluída a utilização para lavagem de piso externo e rega de jardim devido à possibilidade, ainda que remota, de que algum usuário pudesse, inadvertidamente, consumir a água da torneira de lavagem – por exemplo, quando a escola é utilizada pela comunidade nos finais de semana.

Foi elaborado um *Manual de operação e manutenção / Sistema de aproveitamento de água de chuva*, que será fornecido às escolas para esclarecer os procedimentos sobre a correta operação e manutenção do sistema.

As primeiras unidades escolares em que será implantado o sistema de aproveitamento de águas pluviais são:

- EE Jardim Canaã/Morro Doce, no bairro do Parque Anhanguera, em São Paulo (obra em execução)
- EE Dra. Maria Augusta Saraiva, no bairro da Bela Vista, em São Paulo (projeto em elaboração)
- EE Bairro Luz, no bairro da Luz, em São Paulo (obra contratada)
- EE Jardim Apurá II, no bairro Jardim Apurá, em São Paulo (obra em execução)
- EE Jardim Riviera/João Baptista M. Martins, no município de Santo André (obra em execução)
- EE Jardim Santa Rita II/Parque Souza Campos II, no município de Itaquaquecetuba (projeto em elaboração)
- EE Vila Brasilândia/Elísio T. Leite, no distrito do Jaraguá, em São Paulo (obra em licitação)

Energia

Ações:

- Especificação de lâmpadas de alto rendimento e com menor teor de mercúrio, de luminárias eficientes e de reatores de alto fator de potência.

Abrangência: implantação em todas em obras novas e ampliações.

Tempo de implantação: 9 anos.

Resultados ou parâmetros: redução de 100 a 500 kW/h, dependendo do tipo de equipamento.

Outras ações: análise e especificações técnicas de luminárias, lâmpadas e reatores para retrofit em escolas para programa da Secretaria da Educação em parceria com a CPFL e a AES Eletropaulo.

Resultados ou parâmetros: redução de 100 a 500 kW/h, dependendo do tipo de equipamento

Madeira

Ações:

- Exigência, nos Editais de Obras, de utilização exclusiva de madeiras de origem legal e de aquisição exclusiva dos fornecedores cadastrados no Cadmadeira;

- Elaboração do banco de dados "Madeira Legal" (2005);

- Adequação da nomenclatura de insumos e serviços da listagem FDE (em implantação);

- Lista de espécies de madeiras alternativas de origem legal para cada insumo (em implantação);

- Elaboração de fichas técnicas sobre gestão de madeira a serem incorporadas ao Catálogo de Serviços da FDE (em implantação).

Abrangência: implantação em todas as obras novas, reformas, ampliações e aquisições de mobiliário.

Resultados ou parâmetros: banimento da utilização de madeiras de extração e comercialização não controlada.

Amianto

Ações:

- Especificação de telhas, brises e reservatórios sem amianto em sua composição.

- Utilização de telhas cimentícias fabricadas com CRFS (cimento reforçado com fio sintético).

- Desenvolvimento de alternativas para coberturas com materiais não cimentícios.

Abrangência: todas as intervenções em coberturas realizadas pela FDE.

Tempo de implantação: desde julho de 2001.

Nos anos de 2007 e 2008, as intervenções com substituição de cobertura, construção de escolas novas e ampliações representaram um total de 373.995 m², e as novas coberturas de quadra, um total de 409.800 m².

Em 2009, as intervenções com substituição de cobertura, construção de escolas novas, ampliações e cobertura de quadras representaram um total de 275.959 m².

Resultados ou parâmetros: banimento da utilização de materiais contendo amianto.

Obras em estrutura pré-fabricada

A maioria das obras de novas escolas e as ampliações de maior porte em escolas existentes tem sido feita, desde 2004, em estrutura de concreto pré-fabricada. O conceito de tais obras abrange, além disso, o equacionamento de questões relativas à sustentabilidade no âmbito da arquitetura e também através do aprimoramento de detalhes construtivos. Neste sentido, podem ser citados, por exemplo, o desenvolvimento dos projetos com a otimização máxima da utilização de iluminação e ventilação naturais, brises, grandes beirais e a melhor orientação dos edifícios, a fim de garantir o conforto ambiental; a adoção de rampas, sempre que possível, para atender às exigências da NBR 9050, eliminando a utilização de elevadores.

A estrutura pré-fabricada de concreto, com lajes alveolares, permite a redução da utilização de formas, escoramentos e cimbramentos. Contribui, também, para a organização do canteiro e para evitar o desperdício de materiais.

Ciente de seu papel de educar também por meio de seus edifícios, e como órgão disseminador de conceitos e técnicas construtivas, considerando que constrói escolas em todo o Estado de São Paulo, a FDE trabalha no sentido de buscar soluções para incorporar tecnologias existentes no mercado e que permitam que os edifícios sejam cada vez mais sustentáveis.

Gestão de resíduos

Ações:

- Elaboração de fichas técnicas dos catálogos de componentes e serviços (em implantação).
- Criação do Manual para Gestão Ambiental de Resíduos em Construções Escolares (em implantação).
- Implantação de experimentos piloto em duas obras novas da FDE (realizados em 2007).
- Implantação de sistema de gestão de resíduos da construção civil na obra EE Bairro Luz (obra contratada).
- Implantação de coleta seletiva na obra EE Bairro Luz (em estudo).

Abrangência: implantação paulatina em regiões provisionadas de ATTs (Áreas de Transbordo e Triagem) e organismos recicladores legalizados.

Fase inicial: obras novas.

Resultados ou parâmetros: implantação de conceitos de organização de canteiro para gestão sustentável de resíduos em construções escolares.

Mobiliário escolar

Ações gerais:

- Revisão de procedimentos para avaliação e seleção de insumos para mobiliário, considerando o ciclo de vida, o aporte energético na fabricação e a reinserção da matéria-prima após sua utilização.

Tempo de implantação: a partir de 2008.

Abrangência: toda a rede de ensino.

Resultados ou parâmetros: indução da indústria ao uso de materiais e procedimentos sustentáveis, considerando os grandes volumes das compras públicas e a melhoria continuada nos processos de aquisição e fabricação de equipamentos escolares.

Ações específicas:

- Especificação de equipamentos de refrigeração com gás não agressivo à camada de ozônio, com documentação comprobatória.

Tempo de implantação: a partir de 1995.

Total de refrigeradores adquiridos em 2008: 41.

Total de refrigeradores adquiridos em 2009: 9.

- Especificação de madeiras de origem exótica para o conjunto aluno.

Tempo de implantação: a partir de 1997.

Total de conjuntos para aluno adquiridos em 2008: 26.000.

Total de conjuntos para aluno adquiridos em 2009: 31.261.

- Especificação de madeiras de procedência legal para outros itens de mobiliário escolar (mesas para área administrativa das escolas e mesa do professor).

Tempo de implantação: a partir de 2008.

Total de mesas adquiridas em 2008: 395.

Total de mesas adquiridas em 2009: 770.

Diretrizes para projetos e especificações sustentáveis

Ações gerais:

- Revisão de procedimentos para avaliação e seleção de componentes e insumos para construção considerando a durabilidade, a racionalização dos processos construtivos, o aumento do conforto ambiental, o ciclo de vida, o aporte energético na fabricação e a reinserção da matéria-prima após sua utilização.

Tempo de implantação: a partir de 2007, com maior ênfase.

Abrangência: todas as atividades relacionadas à construção e mobiliário escolar.

Resultados ou parâmetros: materialização das ações de governo como agente indutor da transformação socioeconômica e ambiental e melhoria continuada em qualidade ambiental.

Ações específicas:

- Criação de ficha técnica do Catálogo de Ambientes com diretrizes para projeto e obras abrangendo as seguintes áreas: Planejamento, Arquitetura, Paisagismo, Instalações Elétricas e Instalações Hidráulicas.

Tempo de implantação: elaboradas em 2008.

- Realização de experimentos: aplicação de forro acústico em uma sala de aula com medições antes e depois da intervenção.

Tempo de implantação: executada em 2008.

Temas prioritários de sustentabilidade na área de compras

Na área de tecnologia da informação

1. Especificação de bens e serviços que enfatizem a economia no consumo de energia.
2. Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente.
3. Verificação, junto ao mercado, de práticas para sustentabilidade.
4. Compromisso, junto ao fornecedor de suprimento para impressoras, de que a empresa possua política de descarte de suprimentos correto e não agrida o meio ambiente.

Na área de projetos especiais

1. Aquisição de livros/publicações sobre a temática dos projetos Prevenção Também se Ensina e Comunidade Presente (gênero, sexualidade, diversidade sexual, direitos sexuais e reprodutivos, drogas, etnia, violência, DST/HIV/AIDS), para todas as escolas da rede estadual e Oficinas Pedagógicas das 91 Diretorias Regionais de Ensino.
2. Desenvolvimento de orientações técnicas e eventos voltados à promoção da educação ambiental:

DATA	EVENTO	PÚBLICO PARTICIPANTE
Maio e junho/2008	Orientações técnicas presenciais para subsidiar ações em Educação Ambiental e iniciar o processo de construção para a III Conferência Nacional Infanto-Juvenil pelo Meio Ambiente em abril de 2009.	370 pessoas (Coordenações Regionais e educadores)
Agosto a outubro/2008	Desenvolvimento de atividades, nas escolas, relacionadas ao tema Educação Ambientais	5.944 participações nas escolas
2, 3 e 4 de dezembro de 2008	I Conferência Estadual Infanto-Juvenil pelo Meio Ambiente	370 pessoas (educadores e jovens)

3. Ações do projeto Prevenção Também se Ensina:

DATA	AÇÃO	VALOR (R\$)
2009	Capacitação dos educadores das DEs	106.841,05
	Publicação Imesp	24.575,04
	Distribuição do Kit 2009	79.992,95
	Repasse de recursos para realização de Orientações Técnicas pelas 91 Diretorias de Ensino	357.000,00

4. Aquisição de material em braille:

ADAPTAÇÃO DE MATERIAL PEDAGÓGICO COMPLEMENTAR DA PROPOSTA CURRICULAR	QUANTIDADE	VALOR (R\$)
Impressão de livro em braille (Ensino Fundamental)	180	185.369,40
Impressão de livro em braille (Ensino Médio)	156	270.371,40
Transcrição e impressão de livro em braille (<i>Guia prático da nova ortografia</i>)	390	5.148,00
Totais	726	460.888,80

ADAPTAÇÃO E IMPRESSÃO DO CADERNO DO ALUNO	QUANTIDADE	VALOR (R\$)
Transcrição e impressão de livro em braille (Ensino Fundamental)	312	321.288,24
Transcrição e impressão de livro em braille (Ensino Médio)	146	400.057,52
Transcrição e impressão de caderno de mapas	302	17.766,66
Totais	614	739.112,42

Informações sobre compras e contratações

Volume de licitações realizadas

	2007		2008		2009	
	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)
Convite	278	23.779.943,13	254	38.330.531,86	138	6.712.005,50
Tomada de preços	387	203.552.086,22	557	306.087.436,15	527	248.050.499,19
Concorrência	20	60.045.093,17	31	110.006.302,58	68	271.974.058,26
Pregão presencial	90*	150.098.534,00*	105	1.039.504.081,18	71	120.066.024,49
Pregão eletrônico	11*	287.474,28*	14	1.612.360,41	15	2.697.033,40
Total	786	287.377.122,54	961	1.495.540.712,18	819	649.499.620,84

Volume de contratações realizadas

	2007	2008	2009
	VALOR (R\$)	VALOR (R\$)	VALOR (R\$)
Aquisições	111.997.076,00*	1.039.504.081,18	308.127.477,69*
Serviços gerais	29.645.629,00*	1.612.360,41	135.292.586,63
Serviços de engenharia	8.955.329,00	22.016.299,19	6.463.506,48*
Obras	287.377.122,54	432.407.971,40	492.455.217,54
Total	437.975.156,54	1.495.540.712,18	942.338.788,34*

*Os dados relativos a valores dos pregões presenciais compreendem as licitações realizadas com o objetivo de efetuar registros de preços para aquisição de bens e contratação de serviços, de maneira que refletem as estimativas máximas de consumo, que não necessariamente se convertem em contratações efetivas.

Bens e materiais mais representativos adquiridos nos anos de 2007, 2008 e 2009

REDE DE ENSINO							
		2007		2008		2009	
		QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)
1	Kit Escolar	5.013.621	91.840.067,92	5.024.765	91.214.947,59	4.964.460	120.316.905,72
2	Mochila	-	-	-	-	4.964.460	32.114.670,00
3	Conjunto de aluno	209.713	12.962.635,00	320.000	22.080.000,00	268.378	18.569.073,82

4	Arquivo pasta suspensa	12.979	5.652.855,00	3.213	1.444.250,00	400	187.200,00
5	Armário de aço	5.629	1.935.828,00	10.330	4.462.560,00	1.313	653.277,50
6	Conjunto de refeitório	15.936	3.481.021,00	9.475	2.057.375,00	16.938	7.551.816,00
7	Mesa de informática	7.976	1.093.645,00	20.892	4.024.199,00	10.766	1.945.857,50
8	Conjunto de professor	15.430	1.786.610,00	15.779	1.839.574,00	23.334	7.846.569,00
9	Cadeira giratória	7.141	1.016.194,00	15.746	2.275.297,00	6.341	975.879,30
10	Rack	4.270	2.889.594,00	1.146	775.521,00	85	82.409,25
11	Cadeira fixa	39.087	1.815.984,00	27.410	1.310.198,00	21.974	1.683.208,40
12	Mural	2.031	304.650,00	720	112.320,00	1.075	179.847,86
13	Mesa escrivaninha 3 g	1.414	402.990,00	466	2.500,00	170	69.360,00
14	Estante simples	220	38.500,00	850	153.000,00	530	95.400,00
15	Mesa de reunião	2.213	427.817,00	930	179.534,00	105	34.745,00
16	Armário baixo	470	83.600,00	520	91.520,00	687	120.912,00
17	Estante dupla	375	104.475,00	325	133.250,00	4.326	1.896.720,00
18	Lousa quadriculada	167	227.120,00	150	204.000,00	500	540.000,00
19	Refrigerador 4 portas	20	40.040,00	22	115.720,00	12	63.120,00
20	Televisor 29"	158	109.210,00	93	49.513,00	-	-
21	Estante baixa	450	47.250,00	510	55.080,00	659	71.172,00
	Totais		126.260.085,92		132.580.358,59		162.801.064,10

No ano de 2008, foram ainda adquiridas calculadoras com célula solar e função de desligamento automático.

QUANTIDADE	VALOR (R\$)	DESTINO
15.000	58.500,00	Alunos do Projeto Intensivo no Ciclo – PIC 4ª série
293.395	1.892.397,75	Alunos de todas as classes de 4ª série

CONSUMO DA FDE						
	2007		2008		2009	
	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)
Papel sulfite A4	8.409	59.504,34	5.678	96.523,31	3.000	29.640,00
CDR 700 MB/80	18.342	77.658,72	-	-	-	-
Papel higiênico 64 rolos	654	94.516,85	639	119.932,19	664	32.536,00
Pasta suspensa com presilha	-	-	8.640	51.582,40	10.000	46.000,00
Cadeira giratória	272	79.296,00	489	143.493,00	-	-
Cadeira fixa	60	6.772,00	605	94.852,00	-	-
Ar-condicionado	18	76.121,42	118	510.988,00	-	-
Circuito fechado de TV-CFTV	1	20.000,00	-	-	-	-
Notebook	-	-	40	116.200,00	-	-
Computador	-	-	600	1.066.200,00	-	-
Connector SX Transceiver	-	-	120	146.520,00	-	-
Switch	-	-	54	395.984,70	-	-
Switch Catalyst	-	-	1	387.390,83	-	-
Gerador de energia	-	-	1	134.550,00	-	-
Sistema de acesso	-	-	1	41.135,46	-	-
Arquivo deslizante	-	-	1	39.000,00	-	-
Sala-cofre	-	-	1	2.708.500,00	1	473.856,00
Divisória	-	-	2.102,18	136.538,30	387,59	33.092,17
Software	-	-	1618	910.112,18	630	258.406,54
Estação de trabalho	-	-	563	338.254,00	-	-
Mesa	-	-	202	114.234,00	-	-
Complemento de estação	-	-	412	45.710,00	-	-
Gaveteiro	-	-	710	177.500,00	-	-
Armário	-	-	995	236.420,00	-	-
Papel toalha 3 dobras	-	-	-	-	2.620	101.800,00
Copo plástico para água	-	-	-	-	305	11.471,25
Televisores 42"	-	-	-	-	20	130.000,00
Cadeira giratória	-	-	-	-	100	25.800,00

Switch	-	-	-	-	1	232.463,39
Sonicwall	-	-	-	-	2	185.448,98
Apoio para os pés	-	-	-	-	450	57.600,00
Data show	-	-	-	-	14	43.246,00
Persianas	-	-	-	-	927,51	33.732,59
Máquina para grampear elétrica	-	-	-	-	1	31.160,00
GED - Gerenciamento eletrônico de documentos	-	-	-	-	18.650.959	15.646.744,32
Ampliação da sala-cofre do data center	-	-	-	-	1	4.991.230,00
Aquisição de equipamento de segurança da informação	-	-	-	-	2	185.448,98
Totais		413.869,33		8.011.620,37		22.549.676,22

Serviços gerais mais representativos contratados nos anos de 2007, 2008 e 2009

CONSUMO DA FDE						
	2007		2008		2009	
	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)	QTDE.	VALOR (R\$)
Instalação de para-raios	-	7.224,39	-	-	-	-
Fornecimento e instalação de condicionadores de ar	-	5.270,00	-	-	-	-
Ampliação do PABX	-	15.960,00	-	-	-	-
Instalação de painel na cabine primária de energia	-	7.355,22	-	-	-	-

Fornecimento e instalação de alarme antifurto	-	44.293,00	-	-	-	-
Dedetização e desratização	-	-	-	7.325,00	-	-
Prestação de serviços de mão de obra de limpeza pós-obra	-	-	-	7.989,70	-	-
Serviço de limpeza e conservação predial	-	265.395,21	-	-	-	-
Serviço de vigilância patrimonial	-	833.790,59	-	-	-	-
Serviço de limpeza e asseio e conservação predial	-	-	-	284.700,00	-	-
Locação de veículos com motorista	-	1.048.800,00	8	-	-	-
Aquisição e instalação de condicionadores de ar	-	-	114	423.000,00	-	-
Manutenção de elevadores	-	-	-	-	8	37.200,00
Serviços de postagem	-	-	-	-	-	100.000,00
Veículos para frota	-	-	-	-	3	132.000,00
Serviços de portaria	-	-	-	-	2	49.552,00
Totais		2.228.088,41		723.014,70		318.752,00

Bens e materiais ou serviços gerais que contemplam os critérios socioambientais do Decreto nº 50.170/05, mas que ainda não receberam o Selo de Responsabilidade Socioambiental

DESCRIÇÃO	CRITÉRIO
Luminárias com aletas refletoras	Economia no consumo de água e energia
Torneiras de fechamento automático	Economia no consumo de água e energia
Bacias – 6 litros	Economia no consumo de água e energia
Lâmpadas de 32 W com menor teor de mercúrio	Economia no consumo de água e energia
Reatores com alto fator de potência	Economia no consumo de água e energia
Arejadores	Economia no consumo de água e energia
Restritores de vazão	Economia no consumo de água e energia
Telhas CRFS	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Forro acústico biodegradável	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Refrigeradores com certificado de uso de gás não prejudicial à camada de ozônio	Redução de emissão de poluentes
Conjuntos para aluno	Racionalização do uso de matérias-primas
Televisores de 32" LCD	Economia no consumo de água e energia
Madeiras (aquisição de madeiras de origem legal)	Preservação das florestas – compensação ambiental
Arquivamento de e-mail	Fomento a políticas sociais
Cabeamento de infraestrutura lógico, físico e elétrico	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Câmera digital e kit de armazenamento	Racionalização do uso de matérias-primas
Contratação de estagiários – Bolsa Estágio	Fomento a políticas sociais

Desenvolvimento de sistemas de informação	Valorização da transparência da gestão
Equipamento de rede – switch	Economia no consumo de água e energia
Hospedagem de servidores	Economia no consumo de água e energia
Impressora a laser	Economia no consumo de água e energia
Licenciamento de software de gestão e controle	Valorização da transparência da gestão
Microcomputador – estabilizador – uso administrativo	Economia no consumo de água e energia
Microcomputador – estabilizador – uso pedagógico	Economia no consumo de água e energia
Notebook	Economia no consumo de água e energia
Outsourcing de computadores	Economia no consumo de água e energia
Outsourcing de impressão	Racionalização do uso de matérias-primas
Projeto de consolidação de infraestrutura – virtualização	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Projektor multimídia	Fomento a políticas sociais
Sala-cofre	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Serviço telefônico fixo comutado – PABX IP – infraestrutura VOIP	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
Tôner para impressoras	Racionalização do uso de matérias-primas
Transformadores	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente
TV LCD 42" – HD – high definition	Economia no consumo de água e energia

Metas para 2010

Na área de tecnologia da informação

DESCRIÇÃO	CONSUMO ATUAL	CONSUMO FUTURO 2010
Outsourcing de computadores	Economia no consumo de energia	Utilização de monitores LCD
Outsourcing de computadores	Adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente	Revisão de componentes e dispositivos de hardware
Outsourcing de impressão	Economia no consumo de energia	Impressoras em modo stand-by e auto off
Outsourcing de impressão	Racionalização do uso de matérias-primas	Conscientização do uso de impressão e tipo de papel (reciclado)
Outsourcing de impressão	Racionalização do uso de matérias-primas	Utilização do modo rascunho
Outsourcing de impressão	Racionalização do uso de matérias-primas	Impressão em formato frente e verso
Servidores	Racionalização do uso de dos equipamentos	Ambiente virtualizado com redução física de equipamentos

Na área de obras e infraestrutura escolar

1. Inclusão do “Selo Verde” para compras sustentáveis nos produtos homologados nos catálogos técnicos e para os itens de mobiliário.
2. Aplicação do Referencial AQUA – Sistema de Certificação para Edifícios Escolares, assegurando sua Alta Qualidade Ambiental – Obtenção da Certificação AQUA para duas obras novas: EE Bairro Luz, no bairro da Luz, em São Paulo (obra contratada) e EE Vila Brasilândia/Elísio T. Leite, no distrito do Jaraguá, em São Paulo (obra em licitação).
3. Revisão das especificações de itens de mobiliário, considerando a durabilidade, o ciclo de vida, o aporte energético na fabricação e a possibilidade de reinserção da matéria-prima após sua utilização.
4. Acompanhamento e sedimentação dos procedimentos adotados correspondentes à gestão de resíduos da construção civil.
5. Acompanhamento e sedimentação dos procedimentos adotados correspondentes à utilização de madeira legal.
6. Implantação de dispositivos e sistemas de coleta seletiva nas escolas.
7. Implantação de bicicletários em escolas.
8. Elaboração de ficha técnica sobre captação, armazenamento, tratamento e reuso da água de chuva.

9. Elaboração de fichas técnicas sobre tintas e complementos à base de água.
10. Desenvolvimento de um novo tipo de cortina térmica para salas de aula.
11. Elaboração de manuais de orientação/capacitação dos agentes escolares para gestão sustentável da escola.

Boas práticas de governança e redução de custos

Boas práticas de governança

- Aplicação de metodologias de trabalho – desenvolvimento de software
- Canais de comunicação – unificação de teleatendimento
- Canais de inteligência de CRM – Atendimento
- Sistemas de informação de gestão e monitoramento (Programa Acesso Escola e Rede Intragov)
- Práticas e metodologias de gestão de projetos (PMI)

Redução de custos

- Busca de contratação por meio de ata de registro de preços
- Modernização de cadeias produtivas
- Modernização de sistemas tecnológicos
- Implantação de telefonia IP – VOIP
- Impressão departamental nas escolas
- Distribuição de conteúdo multimídia – lousa eletrônica
- Digitalização do acervo técnico em papel da FDE, DRHU e Diretorias de Ensino da COGSP

Publicidade e comunicação

Publicidade nos meios institucionais

Os editais de licitação são disponibilizados na íntegra no site da FDE e, parcialmente, no site e-negócios públicos.

Relacionamento com órgãos de controle externo

Em atendimento às determinações constantes da Constituição do Estado, da Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado e das Instruções respectivas desse órgão, foram submetidos à apreciação do Tribunal:

Remessa ao TCE	2007	2008	2009
Contratos	82	37	187

Desempenho social

Perfil dos colaboradores da área de compras

Para esse item e o seguinte, foram considerados os empregados alocados na Supervisão de Licitações e na Gerência da Diretoria Administrativa e Financeira responsável por pesquisa de preços e formalização de contratos celebrados pela FDE. Cumpre observar, no entanto, que todas as áreas da Fundação são envolvidas, ainda que indiretamente, nos processos de aquisição de bens e contratação de serviços, seja para fins de sua especificação, da formalização dos atos e do acompanhamento da execução contratual.

	2007	2008	2009
Número de empregados/servidores	53	50	49
Número de estagiários	15	12	18
Faixa etária média	45 anos	45 anos	49 anos
Tempo médio de permanência da equipe (anos)	11 anos	11 anos	13 anos

Nível de formação	2007	2008	2009
Mestrado	-	-	1
Pós-graduação lato sensu	2	2	2
Superior	20	21	21
2º Grau	28	28	18
Outros	10	9	6

Premiações – Reconhecimento público

PRÊMIO	DESCRIÇÃO DO PROJETO	ÓRGÃO QUE CONFERIU A PREMIAÇÃO
Prêmio Os Melhores do Ano de 2009 - Categoria Aplicação	O Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), desenvolvido pela FDE proporciona a unificação, padronização e centralização dos vários documentos, trazendo agilidade para a busca de informações, redução no uso de papel, diminuição no espaço de armazenamento e, principalmente, maior segurança, evitando a perda de documentos em papel e acesso indevido aos conteúdos	Cenadem - Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação
Selo de Ambiente Livre de Tabaco na categoria "OURO"	Garantia de um ambiente 100% livre fumaça de cigarros e outros produtos fumígenos	Centro de Referência de Álcool, Tabaco e Outras Drogas – Cratod
Prêmio TI & Governo – Categoria e-Serviços Públicos	Projeto Boletim Escolar – garantiu a unificação dos sistemas de registro e a divulgação, pela internet ou por boletim impresso, dos dados de aproveitamento escolar de quase 5 milhões de estudantes da rede pública estadual de ensino	Editora Plano Editorial
Prêmio TI & Governo – Categoria e-Democracia	Programa ACESSA Escola – busca potencializar a utilização das salas de informática existentes em quase todas as escolas da rede pública estadual	Editora Plano Editorial

Desempenho Ambiental

Dados relativos aos prédios utilizados pela FDE

Consumo total de água

	2007		2008		2009		2010
	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	META DE REDUÇÃO
Consumo de água	8.464	147.555,78	7.354	129.230,03	8.371	158.172,94	5%

Consumo de água por prédio

RODOLFO MIRANDA - SEDE (ATÉ 31 DE MARÇO DE 2009)					
2007		2008		2009	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
6.195	113.510,62	3.640	67.901,60	731	14.052,22

SÃO LUIS - SEDE (A PARTIR DE 01/08/2008)			
2008		2009	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
2.397	46.782,38	6.134	124.284,62

UNIDADE BRÁS	
2007	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
1.470	24.801,68

UNIDADE OSASCO					
2007		2008		2009	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
327	5.561,30	810	11.299,45	1.049	16.227,58

UNIDADE CLARA LUZ					
2007		2008		2009	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
251	1.936,60	140	1.147,34	103	729,28

UNIDADE LAPA					
2007		2008		2009	
CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)	CONSUMO (m³)	VALOR (R\$)
177	1.745,58	304	2.099,26	305	2.879,24

Consumo total de energia elétrica

	2007		2008		2009		2010
	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	META DE REDUÇÃO
Consumo de energia elétrica	876.535	287.883,68	706.961	221.042,07	779.392	302.663,28	5%

Consumo de energia elétrica por prédio

RODOLFO MIRANDA - SEDE (ATÉ 28 DE FEVEREIRO DE 2009)					
2007		2008		2009	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
794.947	262.731,72	535.494,1	164.105,87	18.148	10.109,11

SÃO LUÍS - SEDE (A PARTIR DE 01/08/2008)			
2008		2009	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
58.547	24.696,63	670.200	264.746,29

UNIDADE BRÁS	
2007	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
42.230	13.002,52

UNIDADE OSASCO					
2007		2008		2009	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
32.880	9.130,04	75.320	21.147,81	70.080	20.787,53

UNIDADE CLARA LUZ					
2007		2008		2009	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
24.720	7.423,19	23.280	6.670,83	5.960	2.046,42

UNIDADE LAPA					
2007		2008		2009	
CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)	CONSUMO (kWh)	VALOR (R\$)
14.638	4.726,25	14.320	4.420,93	15.004	4.973,93

Ações para redução de consumo de energia

1. Substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas econômicas (fluorescentes compactas eletrônicas).
2. Orientação aos usuários para desligamento de aparelhos e equipamentos em desuso.
3. Melhor aproveitamento de luz natural nos ambientes de trabalho.
4. Sensores de presença em diversos ambientes.

Consumo de combustível – frota própria

	2007		2008		2009		2010
	CONSUMO (km)	VALOR (R\$)	CONSUMO (km)	VALOR (R\$)	CONSUMO (km)	VALOR (R\$)	META DE REDUÇÃO
Álcool (etanol)	29.694	5.036,28	23.982	4.291,59	4.386,63	5.945,22	5%
Gasolina	75.216,50	20.804,54	82.263	24.063,47	6.029,32	14.528,28	5%
Diesel	8.440	1.559,54	10.460	2.529,54	561,95	1.180,79	5%

Ação voltada à redução ou alteração de consumo de combustível:

Substituição dos veículos oficiais monocombustíveis (gasolina) por veículos bicomcombustíveis (álcool/gasolina).

Investimento em canais de comunicação e controle interno da Fundação

Para os anos de 2009 e 2010, a FDE havia projetado uma intensificação nos seus canais de comunicação e mecanismos de controle interno, com a reestruturação da área de Auditoria, a implantação da Ouvidoria e a adoção de normas de ética e conduta para os que atuam na Fundação. Muitos resultados já foram colhidos no ano de 2009.

Auditoria interna

Nos termos do artigo 22 do estatuto da FDE, “o controle dos resultados e da legitimidade das ações desenvolvidas pela Fundação será efetuado através da realização de auditoria interna e externa, da atuação do Conselho Fiscal e do órgão de Ouvidoria”.

Em nível de controle interno, especificamente, prevê o estatuto que a Fundação deve contar com auditoria interna como unidade de sua estrutura básica, diretamente subordinada ao Presidente, à qual incumbe:

1. Efetuar controle de avaliação de resultados, de conformidade com as Normas de Organização.
2. Reunir e elaborar documentos e informações a serem fornecidos ao Conselho Fiscal, bem como a outros órgãos que tenham competência para exercer controle sobre a Fundação.

3. Executar tarefas relacionadas com seu campo de atividades, determinadas pelo Presidente.

Em cumprimento ao determinado pelo estatuto, a FDE conta com uma Supervisão de Auditoria, Normalização e Qualidade, diretamente vinculada à Presidência, cuja estrutura atualmente é estabelecida pela Norma de Organização nº 014/2009. A SANQ possui um Departamento de Auditoria, ao qual compete:

- zelar pela legalidade, eficiência e racionalização dos processos, dos sistemas de informações e dos controles internos da FDE;
- identificar e apontar riscos, visando auxiliar a administração da FDE no cumprimento de seus objetivos;
- efetuar controle de avaliação de resultados, de conformidade com as normas internas;
- sugerir medidas para o aperfeiçoamento dos processos, da gestão e dos controles internos, por meio da recomendação de soluções para as não-conformidades apontadas nos relatórios de auditoria;
- iniciar o procedimento de contratação de auditoria externa e gerir o respectivo contrato;
- reunir e elaborar documentos e informações a serem fornecidos ao Conselho Fiscal, bem como a outros órgãos que tenham competência para exercer o controle externo;
- acompanhar a implementação das recomendações da Secretaria da Fazenda, do Tribunal de Contas do Estado, da auditoria externa independente, do Conselho Fiscal e demais órgãos que exercem controle sobre a FDE;
- propor mecanismos para o aprimoramento do controle social sobre as ações da FDE;
- elaborar o Plano de Trabalho da auditoria e elaborar programas de trabalho para as atividades de controle a serem avaliadas;
- elaborar notas, relatórios de auditoria e relatórios gerenciais.

Código de Ética

Considerando, ainda, que a Fundação deve estar integralmente comprometida com a ética e a defesa do interesse público, na afirmação permanente dos princípios institucionais e do respeito cotidiano aos valores da organização, foi elaborado o Código de Ética da FDE, aprovado pela Norma de Organização nº 02/2009. O Código de Ética tem por objetivos:

1. Firmar compromisso entre a sociedade, os empregados, colaboradores e a administração da FDE pela salvaguarda da ética.
2. Contribuir para o aperfeiçoamento dos padrões éticos da Fundação.
3. Indicar os princípios e normas de conduta que devem inspirar o exercício da função de interesse público.
4. Constituir mecanismo para o esclarecimento de dúvidas quanto à conduta ética dos empregados e colaboradores desta Fundação.

O disposto no Código de Ética da FDE aplica-se aos empregados, bem como aos estagiários, funcionários ou empregados requisitados ou cedidos de outros órgãos ou entidades públicas, prestadores de serviços e todos aqueles que, por força de lei, contrato ou qualquer outro vínculo jurídico, prestem serviços de natureza permanente, temporária, eventual ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, direta ou indiretamente vinculados à FDE.

Ouvidoria

A Ouvidoria da FDE é um canal permanente de comunicação institucional, especialmente criado em 2009 para receber reclamações, críticas, sugestões e elogios sobre os produtos e serviços executados pela Fundação na rede escolar paulista, a partir das políticas públicas estabelecidas pela Secretaria Estadual da Educação. 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 44.079/99) com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços públicos a partir da satisfação do cidadão/usuário ou beneficiário desses serviços.

O Ouvidor da FDE recebe manifestações dos profissionais da rede estadual de educação, alunos ou pais de alunos, parceiros, funcionários da FDE e da população em geral. A manifestação será registrada, analisada e encaminhada aos setores internos responsáveis e o Ouvidor cobrará deles providências para a solução de problemas constatados, ou proporá as alterações que possam aumentar a eficiência dos serviços e aprimorar a qualidade dos produtos, sempre visando aumentar a satisfação dos usuários. Após as providências, a Ouvidoria retorna o contato com o interessado, oferecendo as soluções ou explicações devidas.

Central de Atendimento

No ano de 2008, teve início o funcionamento da Central de Atendimento da FDE (0800 777 0333), que atende a solicitações relacionadas à manutenção dos prédios escolares, à informatização e manutenção dos equipamentos das escolas, ao material dos alunos, ao mobiliário escolar, aos programas Ler e Escrever e Cultura é Currículo, ao Telecurso TEC, ao Acesso Escola, à Sala de Leitura, além

da compra e distribuição de livros, enfim, a todos os principais serviços prestados pela FDE às escolas.

Com isso, a Fundação identifica os problemas e planeja melhor as soluções, intervindo de forma mais rápida e minimizando os serviços. Isso se traduz em redução de custos. A FDE conquistou uma imagem de credibilidade junto ao seu principal público, as escolas, ao implantar a Central de Atendimento, porque instituiu um canal aberto de comunicação que traduz transparência, segurança e facilita a vida dos gestores das escolas.

Desde a sua criação, em agosto de 2008, até o final de fevereiro de 2010, a Central de Atendimento da FDE registrou 85.666 ocorrências contendo solicitações de todo o Estado, e, nesse período, já haviam sido respondidas e encerradas 92% delas, ou seja: 78.999.