

PORTARIA N. 04, 08 DE FEVEREIRO DE 2023

Dispõe sobre a criação e organização da Ouvidoria; norteia as diretrizes para o atendimento das demandas relacionadas à Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA

CONSIDERANDO a necessidade de efetivação do princípio publicidade previsto no Artigo 37, caput, da Constituição Federal, no âmbito da Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA;

CONSIDERANDO o disposto no Artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal, que garante a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

CONSIDERANDO a redação do Artigo 5º, §3º, inc. II, da Constituição Federal, impositiva no sentido de que é necessária a viabilização de formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações;

CONSIDERANDO o inteiro teor da Lei n. 12.527/11, regulamentador do acesso à informação;

CONSIDERANDO a Lei n. 13.460/17, principalmente os Artigos 13 a 17.

O Diretor Executivo da Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA), no uso das atribuições que lhe conferem o Artigo 15 do Estatuto, **RESOLVE:**

ARTIGO 1º Criar a Ouvidoria no âmbito da Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA, com o objetivo de receber demandas internas e externas de usuários dos serviços da Instituição ou não, cabendo o desempenho das seguintes funções:

- I. Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, manifestações, denúncias, reclamações, elogios, solicitações de informações, sugestões, encaminhadas por usuários;
- II. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos dando o encaminhamento pertinente, quando o caso;
- III. Elaborar, anualmente, relatório, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos anteriores e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos ao superior hierárquico;
- IV. Comunicar que não serão cobrados valores pela execução das atividades, ressalvados eventuais custos gerados à FEMA em razão da demanda dos requerentes.

ARTIGO 2º Para execução das atividades contidas no inciso anterior deverão ser observados os seguintes mecanismos:

- I. Linguagem acessível, objetiva e clara;
- II. Não contrariar outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do FEMA;
- III. Observar a conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;
- IV. Receber validação pela autoridade competente, quando couber.
- V. Responder as demandas com imediatidade e presteza e na impossibilidade de apresentação da competente devolutiva, encaminhar a questão ao órgão adequado, observados os prazos legais.
- VI. Tratar e manter sigilo das questões e identidade quando se exija.

PARÁGRAFO ÚNICO: Fica estabelecido que caso não seja possível o atendimento imediato do requerimento o prazo para tanto será de 20 (vinte) dias corridos. Tal prazo poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial.

ARTIGO 3º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá formular pedido de informações, no qual deverá constar:

- a) Nome do requerente;
- b) Número de identificação válido;
- c) Especificação clara e precisa da informação requerida;
- d) Endereço eletrônico do requerente para recebimento das comunicações ou informações.

PARÁGRAFO ÚNICO: Pedidos anônimos de informações poderão ser efetivados cuja viabilidade da resposta será analisada pela Direção da FEMA.

ARTIGO 4º Não serão atendidos pedidos de informações:

- I. genéricos;
- II. desproporcionais ou desarrazoados;
- III. que exijam trabalhos adicionais, análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço, produção ou tratamento de dados que não sejam de competência da FEMA.
- IV. que não se amoldem à definição dos incisos I e II, do Artigo 14, da Lei n. 12.527/2011;
- V. requeridas que não se amoldem à definição dos incisos III e IV, do Artigo 4º, da Lei n. 12.527/2011.

ARTIGO 5º O relatório de que trata o inciso III, do Artigo 1º deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes; e
- IV. as providências adotadas nas soluções apresentadas.

Parágrafo único - O relatório será:

- I. encaminhado à Direção Executiva; e
- II. disponibilizado integralmente na internet.

ARTIGO 6º A Direção Executiva designará servidor que ficará responsável pelas atividades descritas nesta portaria.

ARTIGO 7º Essa portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Nivaldo Aparecido de Melo
Diretor Executivo



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 6400-3163-8917-0B0A

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ NIVALDO APARECIDO DE MELO (CPF 061.XXX.XXX-86) em 08/02/2023 12:09:09 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://fema.1doc.com.br/verificacao/6400-3163-8917-0B0A>