DOC 01/12/2026 – p.

Portaria | Documento: 146974319

GABINETE DO SECRETÁRIO
SME

PORTARIA SME Nº 10.894, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2025
SEI 6016.2025/0130406-4

Dispõe sobre os procedimentos para tratamento das manifestações remetidas pela Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Secretaria Municipal de Educação - SME.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente, e

CONSIDERANDO:
- o **Decreto Municipal nº 58.426 de 18 de setembro de 2018**, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos;
- o sistema de controle interno previsto pelo **Decreto Municipal nº 59.496 de 8 de junho de 2020** e coordenado pela Controladoria Geral do Município (CGM);
- as atribuições do Núcleo de Transparência Ativa e Controle Interno (NUTAC), da Secretaria Municipal de Educação, descritas no **Decreto Municipal nº 59.660 de 4 de agosto de 2020**, especialmente nos artigos 5º, inciso IV, e 23, incisos II, V e VI;
- a interlocução entre a Controladoria Geral do Município e os responsáveis pelo controle interno de órgãos e entidades da Administração Pública Municipal disciplinada na **Portaria CGM Nº 126 de 4 de setembro de 2020**;
- a necessidade de aprimorar o procedimento para o recebimento, tramitação, análise e resposta das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município;
- a importância de assegurar transparência, eficiência administrativa, ética, e respeito à dignidade no âmbito das ações de ouvidoria:

RESOLVE:

Art. 1º Os procedimentos para tratamento das manifestações remetidas pela Ouvidoria Geral do Município à Secretaria Municipal de Educação ficam regulamentados nos termos desta Portaria.

Art. 2º Caberá ao responsável pelas ações de ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação:
I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos **Lei Federal nº 13.460, de 2017;**
II - receber, analisar e assegurar o adequado encaminhamento das manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestão e solicitação e demais pronunciamentos de cidadãos provenientes da CGM referentes à prestação ou à fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;
III - acompanhar as manifestações e respostas das áreas técnicas, visando ao atendimento dos prazos, à qualidade das respostas e à conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados;
IV - apoiar e orientar as áreas técnicas quanto ao aprimoramento de sua atuação;
V - garantir a qualidade, celeridade e regularidade do tratamento das manifestações;
VI - produzir, analisar e sistematizar dados e informações sobre as manifestações recebidas;
VII - elaborar e enviar à CGM, sempre que solicitado, o plano de trabalho;

VIII - elaborar, aplicar e manter atualizado Manual das Ações de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação;
IX - formular e implementar medidas para o aprimoramento contínuo das ações de ouvidoria no âmbito da SME;
X - implementar ações de divulgação dos canais de Ouvidoria da SME.
Parágrafo Único: Serão tratadas como demandas de ouvidoria as manifestações de tipo denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação remetidas por outros órgãos.

Art. 3º Aos servidores responsáveis pelas ações de Ouvidoria, a serem designados em portaria própria, competirá, no âmbito de suas competências:
I - assegurar a tramitação interna dos processos no âmbito da Secretaria, zelando pelo cumprimento dos prazos e pela adequada instrução;
II - buscar informações junto às áreas competentes, com o objetivo de subsidiar a análise e o encaminhamento das demandas recebidas;
III - atuar como ponto focal para articulação entre as unidades da Secretaria, promovendo a interlocução necessária ao tratamento adequado das manifestações;
IV - acompanhar, de forma sistemática, o andamento e os resultados das manifestações registradas;
V - sanar dúvidas e alinhar procedimentos junto ao Núcleo de Transparência Ativa e Controle Interno - NUTAC, observando suas orientações técnicas e o Manual das ações de Ouvidoria vigente.
§ 1º Serão designados pontos focais de ouvidoria do Núcleo de Transparência Ativa e Controle Interno, de cada uma das Coordenadorias e de cada Diretoria Regional de Educação.
§ 2º Caberá aos pontos focais de ouvidoria do Núcleo de Transparência Ativa e Controle Interno receber as demandas da Ouvidoria e encaminhá-las às Coordenadorias, Diretorias Regionais de Educação e assessorias do Gabinete competentes para fornecer as informações pertinentes, bem como se manifestar acerca da suficiência das informações prestadas.
§ 3º A coordenação técnica das ações de ouvidoria caberá ao Núcleo de Transparência Ativa e Controle Interno, responsável por orientar e acompanhar a atuação dos pontos focais no âmbito da Secretaria.

Art. 4º Caberá às Coordenadorias, Diretorias Regionais de Educação e assessorias de Gabinete da SME:
I - manifestar-se nos processos de ouvidoria no âmbito de suas competências;
II - adotar as providências necessárias para prevenir a recorrência de situações apresentadas em denúncias e reclamações em seu âmbito de atuação;
III - considerar os dados e informações sobre manifestações de cidadãos no planejamento e execução de suas ações, sempre que pertinentes.

Art. 5º No tratamento das manifestações de cidadãos, a Secretaria Municipal de Educação deverá:
I - fornecer respostas especificas às manifestações apresentadas, evitando respostas de caráter genérico;
II - utilizar tratamento pessoal sempre que possível;
III - seguir os princípios do Programa Municipal de Linguagem Simples;
IV - responder de forma ética, íntegra e com transparência;
V - assegurar ao cidadão a proteção de seus dados pessoais;
VI - assegurar conformidade às normas incidentes sobre as ações de ouvidoria, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Estatuto da Criança e Adolescente e a Lei de Acesso à Informação (LAI);
VII - abster-se de impor ao cidadão qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

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

Publicação autorizada, doc. SEI: **146970021**.

Samuel Ralize de Godoy
Secretário Municipal de Educação Substituto