



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**FUNDAÇÃO DE ARTICULAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PESSOAS
COM DEFICIÊNCIA E COM ALTAS HABILIDADES NO RIO GRANDE DO SUL
FADERS – ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

Instrução Normativa nº 5, de 04 de agosto de 2025.

**ESTABELECE ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS NO
CANAL “FALE CONOSCO”**

**O Presidente da Fundação De Articulação e Desenvolvimento De Políticas Públicas
Para Pessoas Com Deficiência e Pessoas Com Altas Habilidades No Rio Grande Do
Sul – FADERS, no uso de seu o poder regulamentar garantido pela autonomia
administrativa prevista em seu artigo 1º da Lei 14.321/2013.**

RESOLVE:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. A presente Instrução Normativa institui orientações, critérios e procedimentos complementares à execução do serviço realizado pelo FALE CONOSCO, no site da faders <https://www.faders.rs.gov.br>.





GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**FUNDAÇÃO DE ARTICULAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PESSOAS
COM DEFICIÊNCIA E COM ALTAS HABILIDADES NO RIO GRANDE DO SUL
FADERS – ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

Capítulo II

DOS OBJETIVOS DO “FALE CONOSCO” NO SITE DA FADERS

Art. 2º. Oferecer aos usuários, familiares, instituições e população em geral um canal que recebe solicitações de informação sobre os serviços da FADERS e os de outras instituições participantes das políticas públicas em prol das pessoas com deficiência e das pessoas com altas habilidades.

Art. 3º. Acolher reclamações sobre falhas ou indisponibilidade de serviços realizados pela FADERS e/ou por outras instituições participantes das políticas públicas em prol das pessoas com deficiência e das pessoas com altas habilidades.

Art. 4º. Responder às solicitações em um prazo máximo 20 (vinte) dias corridos, podendo haver uma prorrogação de mais 10 (dez) dias, com justificativa, totalizando 30 (trinta) dias, conforme Lei de Acesso à Informação Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

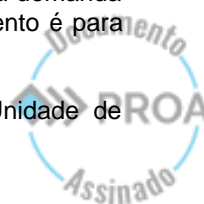
Capítulo III

DA METODOLOGIA

Art. 5º. Cabe à ASCOM (Assessoria de Comunicação), o recebimento e registro, no formulário Google correspondente, das demandas referentes ao canal FALE CONOSCO.

Art. 6º. Após o recebimento e devido registro em formulário, a ASCOM direciona a demanda técnica para a Unidade de Acolhimento. Para os demais assuntos o direcionamento é para o Gabinete da Presidência da FADERS.

Art. 7º. As respostas das solicitações técnicas são de responsabilidade da Unidade de Acolhimento, assim como o devido registro no formulário.





GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**FUNDAÇÃO DE ARTICULAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PESSOAS
COM DEFICIÊNCIA E COM ALTAS HABILIDADES NO RIO GRANDE DO SUL
FADERS – ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

Art. 8º. As demandas direcionadas para o Gabinete da Presidência são de responsabilidade deste Gabinete e serão respondidas e registradas por ele.

Art. 9º. A Unidade de Acolhimento é responsável por monitorar o fluxo das informações do canal FALE CONOSCO desde a entrada da demanda até a sua resposta ao cidadão.

Art. 10º. Esta instrução entra em vigor na presente data.

Publique-se.

Marco Antônio Lang
Diretor-Presidente
FADERS – Acessibilidade e Inclusão



25285500032465

Nome do documento: Instrucao Normativa fale conosco.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Luciane Cristina Silva de Azevedo

FADERS / DITEC / 3028640

01/09/2025 15:26:12

