

DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

FORTALEZA, 21 DE NOVEMBRO DE 2017

TERÇA-FEIRA - PÁGINA 3

Parágrafo Único – A área referida neste artigo é mostrada na planta constante do anexo único deste decreto. Art. 2º - A presente declaração restringe-se ao reconhecimento da utilidade pública das obras mencionadas no art. 1º e, portanto, não dispensa nem condiciona outros procedimentos que sejam necessários, na forma da legislação aplicável. Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor a partir da data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, em 14 de novembro de 2017. **Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra - PREFEITO DE FORTALEZA.**

*** **

DECRETO Nº 014.119, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2017.

Institui o Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 83, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal e, CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 13.305, de 21 de fevereiro de 2014, que regulamentou a Lei Federal n. 12.527/2011, no âmbito do município de Fortaleza, o qual prevê que todos os órgãos e entidades municipais assegurarão às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, mediante adoção de procedimentos objetivos e ágeis; CONSIDERANDO o Decreto Municipal n 13.926, de 12 de dezembro de 2016, que trata da estrutura e competências da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, a qual tem como finalidade a promoção do controle da legalidade, a transparência da administração e a ouvidoria, competindo-lhe, ainda, a criação de mecanismos, diretrizes e rotinas voltadas a regular a aplicação da Lei de Acesso à Informação e ao aperfeiçoamento da transparência, assim como o exercício da função da Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza; CONSIDERANDO a necessidade de padronização no recebimento de respostas, reclamações, denúncias, representações e sugestões referentes a procedimentos no âmbito da Administração Pública Municipal, bem como a padronização e celeridade no atendimento de tais demandas, como forma de consolidar as informações aos cidadãos e desenvolver o processo de gestão democrática visando ao aperfeiçoamento da prestação de serviço público, assim como à proteção e defesa do usuário de serviços públicos municipais, DECRETA: Art. 1º - Fica instituído o Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, vinculado à estrutura da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, instrumento que objetiva facilitar o atendimento das manifestações, elogios, consultas, reclamações e demandas sociais encaminhadas às ouvidorias das secretarias e dos órgãos do município de Fortaleza, bem como à Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, a qual será responsável por unificar os procedimentos realizados pelas ouvidorias, cuja utilização será obrigatória por todas as entidades do Poder Executivo Municipal. Parágrafo único As ouvidorias das secretarias e dos órgãos do Município de Fortaleza serão classificadas, para fins deste Decreto, como Ouvidorias Setoriais.

CAPÍTULO I – DA POLÍTICA E DAS DIRETRIZES

Art. 2º - O Sistema de Ouvidoria Municipal propõe-se a fomentar a participação social no aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos e na criação de novas políticas públicas, voltadas ao interesse da população do município de Fortaleza, sendo assegurado o direito à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. Art. 3º - São diretrizes do Sistema de Ouvidoria Municipal - SOM: I - facilitar o acesso às Ouvidorias Setoriais, disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações afetas aos serviços públicos prestados pelos órgãos e secretarias do executivo municipal; II - adotar um modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior que será exercida pelo Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza; III - disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas; IV - contribuir na reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais, a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo; V - atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre o governo municipal e a sociedade.

CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 4º - O Sistema de Ouvidoria Municipal terá a seguinte estrutura: I - Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza - CGM; II - Ouvidoria Geral da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza; III - Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias; § 1º - Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e registro das manifestações apresentadas; § 2º - A Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza será coordenada pelo Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, o qual terá a competência para receber, examinar, encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo do Município de Fortaleza, assim como coordenar e acompanhar o trabalho das demais Ouvidorias do Poder Executivo Municipal com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações e de padronizar os procedimentos relativos às respostas ao cidadão, dentre outras competências previstas no art. 9º do Decreto 13.926/2016; § 3º - Compete às Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, sob coordenação e orientação da Ouvidoria Geral da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza; § 4º - As Ouvidorias Setoriais que dispõem de sistemas próprios terão o prazo de 60 dias para adoção das providências para adequação tecnológica dos mesmos ao sistema a ser adotado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, contados a partir da data de publicação deste decreto e deverão manter seu vínculo técnico-normativo com o Órgão Municipal Central do Sistema de Ouvidoria, devendo os casos especiais serem tratados pelo Órgão Central do Sistema de Ouvidoria por meio de regulamento específico.

CAPÍTULO III – DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 5º - São princípios do Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM: I - representação dos interesses do cidadão; II - imparcialidade no processo de atendimento das manifestações; III - discricionariedade, confidencialidade e sigilo; IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações; V - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações do governo municipal; VI – gestão ativa. Art. 6º - São objetivos do Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM: I - receber, encaminhar, acompanhar e dar respostas às reclamações, denúncias, representações e sugestões referentes a procedimentos no âmbito da Administração Pública Municipal; II - coordenar e orientar a atuação das unidades de ouvidoria setoriais dos órgãos e entidades do

município de Fortaleza, promovendo a integração técnica e normativa, bem como a padronização e sistematização dos prazos e procedimentos das Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal; III - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal, de forma a subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas do município de Fortaleza, a partir das manifestações registradas, bem como contribuir de forma contínua para a melhoria do serviço público municipal e a satisfação do cidadão; IV - monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório quantitativo e qualitativo; V - fiscalizar a elaboração e divulgação do Relatório Semestral de Ouvidoria, a partir da consolidação das informações dos relatórios das Ouvidorias Setoriais; VI - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do usuário do serviço público, visando à promoção do exercício da cidadania; VII - planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo município de Fortaleza; VIII - sugerir ao Secretário Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas; IX - prestar aos usuários do serviço público orientação sobre seus direitos, assim como divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias; X - atuar em conjunto com os demais órgão e entidades da Administração Pública Municipal para assegurar a celeridade e a efetividade na resolução das demandas que envolvam a prestação de serviços públicos municipais; XI - promover capacitação e treinamento de agentes públicos com o objetivo de prepará-los para o recebimento das demandas advindas da população;

CAPÍTULO IV – DO PROCEDIMENTO

Art. 7º - Para a utilização do Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, os dirigentes dos órgãos e entidades municipais deverão requisitar formalmente à CGM o cadastramento de usuários e senhas de acesso destinados aos Ouvidores Setoriais. Parágrafo único - São Ouvidores Setoriais, para os fins deste decreto, os servidores designados por ato formal do dirigente máximo do órgão ou entidade municipal, com publicação em Diário Oficial do Município. Art. 8º - Todas as etapas do encaminhamento das manifestações deverão ser, obrigatoriamente, registradas no Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, devendo ser preenchidos todos os campos de acordo com a orientação contida no manual disponível no próprio sistema. § 1º - As manifestações consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos compreendendo sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e acesso a informações; § 2º - As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas pelos órgãos e entidades do Sistema de Ouvidoria Municipal, cabendo a discussão destas tão somente na via judicial; § 3º - Os prazos e procedimentos de apuração e respostas das manifestações serão de 30 (trinta) dias após o recebimento pela Ouvidoria Setorial ou Ouvidoria Geral; Art. 9º - Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria Setorial deverá proceder a sua apuração junto à unidade competente, observados os prazos estabelecidos neste decreto. Art. 10 - O prazo máximo para a conclusão da apuração das manifestações no Sistema de Ouvidoria Municipal - SOM será de até 30 (trinta), a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial. Parágrafo Único. Após o prazo estabelecido no caput deste artigo, a decisão de prorrogação competirá ao Secretário-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza. Art. 11 - Até 30 dias após o encerramento do semestre, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza relatório semestral de atividades, apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, gerando subsídios para a criação de novas políticas públicas. Parágrafo Único. Os relatórios deverão vir acompanhados de pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas.

CAPÍTULO V – DO PERFIL DOS OUVIDORES

Art. 12º - O perfil dos Ouvidores Setoriais atenderá, preferencialmente, às seguintes características: I – conhecimento acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa; II – habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial; III – noções de Informática; IV – capacidade de articulação com o Órgão Municipal Central do Sistema de Ouvidoria Municipal, que é a Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza; Parágrafo único. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza verificará o atendimento ao perfil descrito neste artigo. Art. 13º - São direitos do Secretário-Chefe, do Ouvidor Geral e dos Ouvidores Setoriais, por delegação do Secretário-Chefe: I - gozar de livre acesso aos setores do Órgão/Entidade para que possa averiguar, conforme a demanda e a disponibilidade institucional; II - participar de reuniões e decisões estratégicas do Órgão/ Entidade; III - dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades; IV - participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função. Parágrafo Único. Os servidores demandados pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa. Art. 14º - São deveres dos Ouvidores Setoriais: I - ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública; II - agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria; III - atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público municipal com qualidade; IV - atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando a soluções céleres e tempestivas; V - participar das reuniões da Rede de Ouvidorias, demais projetos e ações de ouvidoria; VI - propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público municipal e criação de novas políticas públicas.

CAPÍTULO VI – DOS DIRIGENTES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Art. 15º - Os gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com vistas ao pleno funcionamento das Ouvidorias Setoriais garantirão: I - as condições necessárias ao bom funcionamento das Ouvidorias Setoriais no que concerne à localização, ambiente, sinalização e equipamentos compatíveis; II - o apoio e o incentivo a Ouvidoria Setorial para que atue efetivamente, sendo um instrumento à disposição do público usuário; III - a subordinação direta do Ouvidor Setorial à Direção Superior do Órgão/Entidade; IV - uma equipe de profissionais, necessária, ao funcionamento das Ouvidorias Setoriais; V - a designação de um Ouvidor substituto, quando da ausência do titular. VI - autorização para participação do Ouvidor nos eventos de interesse da Ouvidoria, como encontros, seminários, reuniões e congressos, respeitados os limites orçamentários de cada órgão; VII - amplo acesso do Ouvidor às informações necessárias ao exercício de sua função; VIII - divulgação das atribuições da Ouvidoria junto ao público interno; IX - divulgação da Ouvidoria Setorial junto ao público externo. Parágrafo único. É recomendável que o servidor investido na função de Ouvidor seja, preferencialmente, servidor efetivo, devendo ser ocupante de cargo de provimento em comissão.

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

FORTALEZA, 21 DE NOVEMBRO DE 2017

TERÇA-FEIRA - PÁGINA 5

Art. 16º - Caberá ao Secretário Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, providenciar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a implementação do Sistema de Ouvidoria Municipal. Art.17º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL, em 14 de novembro de 2017. **Roberto Claudio Rodrigues Bezerra - PREFEITO DE FORTALEZA.**

*** **

DECRETO Nº 014.122, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2017.

Abre aos Orçamentos do Município, em favor de diversos órgãos, crédito suplementar no valor de R\$ 34.835.659,00 para reforço de dotações orçamentárias consignadas no vigente orçamento.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 83, inciso VI, da Lei Orgânica do Município de Fortaleza e da autorização contida no Art. 7º, I, a e b, da Lei nº 10.554 de 28 de dezembro de 2016 e Considerando a necessidade de implementar a execução das ações dos orçamentos de diversos órgãos da Administração Municipal. DECRETA: Art. 1º - Fica aberto aos Orçamentos do Município, em favor de diversos órgãos, crédito suplementar no valor de R\$ 34.835.659,00 (Trinta e quatro milhões, oitocentos e trinta e cinco mil e seiscentos e cinquenta e nove reais), para atender à programação constante do Anexo I deste Decreto. Art. 2º - Os recursos necessários à execução do disposto no artigo anterior decorrerão de anulação total e parcial das dotações orçamentárias indicadas no Anexo II deste Decreto. Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL, em 17 de novembro de 2017. **Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra - PREFEITO DE FORTALEZA. Philipe Theophilo Nottingham - SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO.**

ANEXO I

Codigo	Especificação	Esf	Elemento	Fonte	Valor
11.000	GABINETE DO PREFEITO				215.000
11.901	FUNDO MUNICIPAL DE JUVENTUDE DE FORTALEZA				215.000
12.362.0064.1757.0002	PREMIACAO PARA JOVENS DO ACADEMIA ENEM - JUVENTUDE SEM FRONTEIRAS				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	03102		215.000
	TOTAL				215.000
15.000	SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO				3.230.000
15.101	SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO				3.230.000
04.122.0001.2016.0008	MANUTENCAO E FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		100.000
	TOTAL				100.000
04.122.0176.2059.0001	ACAO DE INTEGRACAO DE POLITICAS PUBLICAS				
	CONTRIBUICOES F	3.3.50.41	00101		440.000
	TOTAL				440.000
04.122.0176.2826.0001	ASSESSORAMENTO DE IMPRENSA E RELACOES PUBLICAS PARA O GOVERNO MUNICIPAL				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		50.000
	TOTAL				50.000
04.122.0177.2995.0001	REALIZACAO, COORDENACAO E MOBILIZACAO DE EVENTOS GOVERNAMENTAIS				
	MATERIAL DE CONSUMO F	3.3.90.30	00101		50.000
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		300.000
	TOTAL				350.000
04.122.0177.2995.0002	REALIZACAO, COORDENACAO E MOBILIZACAO DE EVENTOS GOVERNAMENTAIS				
	MATERIAL DE CONSUMO F	3.3.90.30	00101		900.000
	OBRIGACOES TRIBUTARIAS CONTRIBUTIVAS F	3.3.90.47	00101		90.000
	TOTAL				990.000
04.122.0177.2996.0001	REALIZACAO DE EVENTOS INSTITUCIONAIS				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		400.000
	TOTAL				400.000
13.122.0177.2997.0001	APOIAR EVENTOS CULTURAIS DIVERSOS				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		900.000
	TOTAL				900.000
18.000	SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORCAMENTO E GESTAO				620.000
18.101	SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORCAMENTO E GESTAO				570.000
04.122.0153.2555.0001	LOCACAO DE VEICULOS				
	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA F	3.3.90.39	00101		570.000
	TOTAL				570.000
18.201	INSTITUTO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS				50.000
04.122.0001.2016.0011	MANUTENCAO E FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO				