

DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

FORTALEZA, 28 DE JULHO DE 2021

QUARTA-FEIRA - PÁGINA 7

despesas correr a conta de recursos específicos a serem transferidos para a SEINF, Dotação Orçamentária: 27101.15.451.0101.1674.0001, Elemento: 44.90.61, Fonte: 0 1.001.0000.00.01.

Art. 5º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º - Ficam revogadas as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL, em 26 de julho de 2021.

José Sarto Nogueira Moreira
PREFEITO DE FORTALEZA

Samuel Antônio Silva Dias
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA INFRAESTRUTURA
*** **

DECRETO Nº 15.061, DE 26 DE JULHO DE 2021.

INSTITUI O PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELOS ÓRGÃOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, PELO USUÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 83, inciso VI, da Lei Orgânica do Município de Fortaleza, e

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 13.926, de 12 de dezembro de 2016, que confere à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município a competência para produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal.

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 14.119, de 14 de novembro de 2017 que instituiu o Sistema de Ouvidoria Municipal (SOM).

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º - Fica instituído o Programa de Avaliação dos Serviços Públicos prestados pelos órgãos do Município de Fortaleza, através da implantação de sistema que viabilize a participação social através, dentre outros instrumentos, do desenvolvimento de uma pesquisa de satisfação permanente, disponibilizada através dos aplicativos e dos sítios dos órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza, a fim de avaliar a efetividade dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º - Os dados coletados na pesquisa de satisfação por meio do sistema serão enviados à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, para que sejam compilados e utilizados com o objetivo de avaliar a efetividade dos serviços e das políticas públicas sob a perspectiva do usuário.

§ 1º - As informações geradas através da análise dos referidos dados serão utilizadas para definição de prioridades de ações, proposição de recomendações de ouvidoria e subsídio ao planejamento de políticas e serviços.

§ 2º - Para os fins de aplicação deste instrumento normativo, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: centrais de atendimento presencial, centrais telefônicas, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e/ou serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 3º - Para os fins deste Decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

Art. 3º - A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, no tratamento dos dados, deverá atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

CAPÍTULO II DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será efetivada por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestadora de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 5º - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 6 (seis) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 6 (seis) representantes dos órgãos da Administração Municipal:
 - a) 1 (um) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM);
 - b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Governo (SEGOV);
 - c) 1 (um) da Secretaria Municipal da Educação (SME)
 - d) 1 (um) da Secretaria Municipal da Gestão Regional (SEGER);
 - e) 1 (um) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS)
 - f) 1 (um) da Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP)

§ 1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§ 2º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município no Diário Oficial do Município.

Art. 6º - A função de Conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

CAPÍTULO III DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Art. 7º - Todo órgão ou entidade prestadora de serviços públicos municipais deverá contar, com uma ouvidoria setorial, ao qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;
- III - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- IV - analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como implementar as propostas de adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 8º - As ouvidorias setoriais deverão ser representadas, preferencialmente, por ouvidores com nível de escolaridade superior, com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§ 1º. O responsável por ações de ouvidoria deverá atuar em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, devendo estar alinhado ao órgão ou entidade prestador de serviço público.

§ 2º. O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

Art. 9º - Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- IV - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- V - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;
- VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;
- VII - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- VIII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- IX - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.
- X - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de

DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

FORTALEZA, 28 DE JULHO DE 2021

QUARTA-FEIRA - PÁGINA 9

satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

Parágrafo Único. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste Artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10 - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão ser avaliados, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços presenciais e digitais.

§ 1º. A avaliação será realizada através de pesquisa de satisfação, integrada e institucionalizada, a ser disponibilizada por meios dos aplicativos e dos sítios dos órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

Art. 12 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, em 26 de julho de 2021.

José Sarto Nogueira Moreira
PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA

Maria Christina Machado Publio
SECRETÁRIA-CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

*** **

DECRETO Nº 15.062, 27 DE JULHO DE 2021.

Abre aos Orçamentos do Município, em favor de diversos órgãos, crédito suplementar no valor de R\$ 15.430.000,00 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, inciso I, a e b, da Lei nº 11.060 de 23 de dezembro de 2020 e considerando a necessidade de implementar a execução das ações do orçamento do Município em favor de diversos órgãos.

DECRETA:

Art. 1º - Fica aberto aos Orçamentos do Município, em favor de diversos órgãos, crédito suplementar no valor de R\$ 15.430.000,00 (Quinze milhões, quatrocentos e trinta mil reais), para atender a programação constante do Anexo I deste Decreto.

Art. 2º - Os recursos necessários à execução do disposto no artigo anterior decorrerão de anulação 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 DE FORTALEZA, em 27 de julho de 2021.

José Sarto Nogueira Moreira
PREFEITO DE FORTALEZA

Marcelo Jorge Borges Pinheiro
SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO