



Fortaleza
PREFEITURA

**Controladoria
e Ouvidoria**

DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE FORTALEZA

26 Abr 2022

SECRETARIA MUNICIPAL DO GOVERNO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03/2022 - CGM, DE 22 DE ABRIL DE 2022.

ESTABELECE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DO SELO OUVIDORIA AMIGA DO CIDADÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A SECRETÁRIA-CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, no uso de suas atribuições legais

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 14.119/2017, institui o Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza.

CONSIDERANDO a necessidade de melhoria contínua do serviço de ouvidoria e o fortalecimento das setoriais junto às Secretarias e Órgãos municipais.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º - Aprovar a presente Instrução Normativa que têm por finalidade estabelecer os critérios de avaliação do Selo Ouvidoria Amiga do Cidadão, com dados retirados a partir do relatório de manifestações do Sistema Ouvidoria Digital.

Parágrafo Único – O Selo Ouvidoria Amiga do Cidadão será incluído no calendário anual de eventos da Prefeitura de Fortaleza, sob a coordenação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza/CE – CGM, a ser realizado em dia útil no mês de novembro de cada exercício; com a consequente apresentação dos quantitativos apurados através dos critérios de avaliação a serem informados no Artigo 3º desta Instrução Normativa.

Art. 2º - A partir da publicação desta Instrução Normativa, será executado anualmente o denominado Selo Ouvidoria Amiga do Cidadão, oriundo da CGM, com ampla e expressa divulgação dos dados oficiais, critérios de avaliação utilizados, bem como a entrega de premiação honrosa para a Secretaria ou Órgão, em um total de 10 (dez) contemplados, integrantes da Administração Pública Municipal, que melhor se classificarem no cumprimento dos critérios estabelecidos por esta Instrução Normativa.



Fortaleza
PREFEITURA

**Controladoria
e Ouvidoria**

CAPÍTULO II DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Art. 3º - Os critérios de avaliação para a formação do Selo Ouvidoria Amiga do Cidadão, referente ao período designado no Artigo 1º, caput, desta Instrução Normativa, são os seguintes:

I - Levar-se-á em consideração o percentual das manifestações da Secretaria ou Órgão Municipal em relação ao número total de manifestações recebidas, contabilizado através do Sistema de Ouvidoria Digital, pela Prefeitura de Fortaleza/CE;

II – Calcular-se-á o percentual de manifestações recebidas de cada Secretaria ou Órgão Municipais respondidas dentro do prazo 30 (trinta) dias, conforme o artigo 10, do Decreto N° 014.119, de 14 de novembro de 2017;

III – Será verificada a eficácia no atendimento em relação ao tempo médio de resposta - em dias corridos, em relação ao tempo médio de 30 (trinta) dias, conforme o artigo 10, do Decreto N° 014.119, de 14 de novembro de 2017;

IV – Calcular-se-á o percentual de participação da Secretaria ou Órgão Municipais nas reuniões e encontros de trabalho, conforme convocação da Ouvidoria Geral.

Art. 4º – Para cada critério de avaliação será designado um peso para quantificar a pontuação geral, que será apresentado a seguir:

I – Para o critério adotado no inciso I, do Art. 3º, será atribuído peso 2;

II - Para o critério adotado no inciso II, do Art. 3º, será atribuído peso 2;

III - Para o critério adotado no inciso III, do Art. 3º, será atribuído peso 3;

IV - Para o critério adotado no inciso IV, do Art. 3º, será atribuído peso 1.

Art. 5º - O Secretário-Chefe, junto ao Secretário - Executivo e o Ouvidor Geral, integrantes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza/CE – CGM, serão responsáveis pela execução dos trabalhos destinados à apuração dos critérios de avaliação, à realização e à ampla divulgação do evento indicado no artigo 3º desta Instrução Normativa.

Art. 6º - O Ouvidor Geral poderá, a qualquer tempo, requisitar informações às unidades executoras das respostas destinadas aos cidadãos, independente do calendário do evento, por ser medida autorizada por força da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e do regramento disposto no Decreto nº 014.119, de 14 de novembro de 2017; todos em vigor.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



Fortaleza
PREFEITURA

**Controladoria
e Ouvidoria**

Art. 7º - A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município – CGM disponibilizará esclarecimentos sobre eventuais dúvidas tendo como premissas a simplificação e a racionalização dos procedimentos.

Art. 8º - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DA SECRETÁRIA-CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO MUNICÍPIO** em 22 de abril de 2022.

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



Fortaleza
PREFEITURA



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número HBAVANOS

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 1312485 e código HBAVANOS

ASSINADO POR: