

Decreto Nº 27.116, de 27 de junho de 2003.

Dispõe sobre a organização, estrutura e competência da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (OUVIRH) .

Dispõe sobre a organização, estrutura e competência da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (OUVIRH)

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 3º da Lei nº 11.809, de 22 de maio de 1991, e o art. 4º da Lei 12.672, de 31 de dezembro de 1996;

CONSIDERANDO, finalmente, a necessidade de dotar a Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará - SRH de um canal de comunicação com a sociedade, visando à busca da efetividade na melhoria contínua dos serviços em defesa da cidadania,

DECRETA:

Art. 1º. Este Decreto disciplina a organização, a estrutura, as atribuições e funcionamento da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará – SRH.

TÍTULO I

DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS DO ESTADO DO CEARÁ (OUVIRH)

Art. 2º. A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (OUVIRH) órgão autônomo de assessoramento e assistência imediata da estrutura organizacional, diretamente subordinada ao Secretário da SRH, reger-se-á nos termos deste Decreto.

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. Compete a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará(OUVIRH):

- I - receber reclamações, denúncias, elogios, críticas ou sugestões acerca da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria dos Recursos Hídricos buscando a satisfação do usuário;
- II - receber e apurar todas as manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formal e informal, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários;
- III - realizar inspeção para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas;
- IV - garantir o retorno das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V - assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discricção e fidedignidade nas informações transmitidas.

CAPÍTULO II

DA FINALIDADE

Art. 4º. São finalidades da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (OUVIRH):

- I - estimular a participação do servidor da SRH com vistas ao atendimento satisfatório ao cliente externo, racionalizando os recursos públicos, minimizando as despesas e dando maior transparência ao exercício do poder a bem da cidadania;
- II - atuar no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pela Secretaria dos Recursos Hídricos à sociedade;
- III - aprimorar o relacionamento entre organização e o cliente no cumprimento dos direitos e deveres dos cidadãos.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES FUNCIONAIS DO OUVIDOR

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor:

- I - ouvir todos os clientes dentro dos princípios e valores éticos da Administração Pública;
- II- agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria;
- III- viabilizar um canal direto de comunicação entre a instituição e o cidadão;
- IV - reportar-se diretamente ao Secretário dos Recursos Hídricos;
- V - atuar com autonomia e independência, concentrando sua atenção no serviço prestado ao público;
- VII - atuar na melhoria da qualidade do serviço oferecido, devendo estabelecer parceria interna em prol da qualidade, da efetividade e da austeridade administrativa;
- VIII - agilizar em tempo hábil as informações, as quais devem ser estipuladas em documento de solicitação;
- IX - facilitar o acesso a Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- X - encaminhar denúncia, reclamação, sugestão ao setor competente para a devida solução, ou reconhecimento no caso de elogio;
- XI - atuar na prevenção de conflitos;
- XII - desenvolver a credibilidade do servidor, do serviço público e da instituição;
- XIII- estimular a participação do cidadão e a informação dos serviços prestados;
- XIV - garantir os direitos do cidadão no serviço público;
- XV - apresentar relatório mensal ao Secretário dos Recursos Hídricos;
- XVI - manter contato permanente com as diversas áreas da instituição, estabelecendo interação com os servidores;
- XVII- promover o retorno aos usuários quanto aos serviços prestados;
- XVIII- manter a Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente - SOMA, como gestora do sistema, informada das atividades, programas e dificuldades;
- XIX - participar de estratégias de atuação estabelecidas pela SOMA, visando a unidade e otimização de procedimentos.

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR

Seção I

Dos Direitos do Ouvidor

Art. 6º. São direitos do Ouvidor:

- I - dispor de total apoio do Secretário da SRH, para atuar de forma irrestrita no que concerne aos direitos e deveres dos cidadãos;
- II - fruir de autonomia e independência funcionais, com vinculação imediata ou direta ao Secretário dos Recursos Hídricos;
- III - gozar de livre acesso a todos os setores da Secretaria dos Recursos Hídricos para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação apresentada;
- IV - propugnar pela correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- V - gozar de prioridade no atendimento de solicitações e informações considerando a brevidade da resposta, conforme o caso;

VI- dispor dos meios necessários para o desenvolvimento da função;

VII - preservar e respeitar os princípios da Declaração dos Direitos Humanos.

Seção II

Das Obrigações do Ouvidor

Art. 7º. São obrigações do Ouvidor:

I - defender os interesses dos clientes observando o princípio da legalidade;

II- oferecer resposta ao usuário da Ouvidoria no menor prazo possível com clareza e objetividade;

III - atender com cortesia e respeito qualquer cidadão, afastando-se de qualquer preconceito e pre-julgamento;

IV - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

V - participar de reuniões e comitês com os gestores da Secretaria dos Recursos Hídricos;

VI - solicitar esclarecimentos dos funcionários, consultar arquivos, autos e outros instrumentos necessários ao desempenho da função para esclarecer questões suscitadas pelos cidadãos usuários;

VII - propor modificações nos procedimentos para melhoria da qualidade na correção de falhas;

VIII - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, de forma a evitar sua repetição;

IX - participar de cursos, eventos, seminários, congressos e visitas promovidos pela Secretaria dos Recursos Hídricos ou por outras unidades da Federação, que tenham como temática assuntos relacionados a ouvidoria;

X - resguardar o sigilo das informações recebidas.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º. Qualquer cidadão que faça uso dos serviços prestados pela Secretaria dos Recursos Hídricos tem o direito de recorrer à Ouvidoria para fins de defesa dos seus direitos, ou a ela formular denúncia, por meio de representação contra atos que importem em violação de seus direitos.

Art. 9º. As denúncias ou reclamações sobre irregularidades advindas de terceiros, acompanhadas de identificação do denunciante/reclamante, serão objetos de análise, para fins de caracterização de sua plausibilidade.

Art. 10. Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pelo Secretário dos Recursos Hídricos

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 27 de junho de 2.003.

Lúcio Gonçalo de Alcântara

GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

Edinardo Ximenes Rodrigues

SECRETÁRIO DOS RECURSOS HÍDRICOS