

MANUAL DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS - SRH



Denúncias
Sugestões
Solicitações
Reclamações
Elogios



85 3492.9270

MANUAL DA OUVIDORIA DA SRH



- **APRESENTAÇÃO**
- **CONCEITO DE OUVIDORIA**
- **MISSÃO DA OUVIDORIA**
- **PRINCÍPIOS E VALORES DA OUVIDORIA**
- **ÉTICA PROFISSIONAL**
- **IMPARCIALIDADE E NEUTRALIDADE**
- **RESPEITO E EMPATIA**
- **TRANSPARÊNCIA**
- **PROFISSIONALISMO**
- **RESPONSABILIDADE**
- **ATUALIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**
- **IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA**
- **ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA**
- **FLUXO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA**
- **CANAIS DA OUVIDORIA**
- **POSICIONAMENTO DA OUVIDORIA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**
- **PRAZOS DA OUVIDORIA**
- **LEGISLAÇÃO**

APRESENTAÇÃO

Este Manual da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, busca estabelecer a construção de uma proposta de relacionamento com o cidadão pautado na transparência, no respeito e no prazer de servir.

Entende-se que uma organização sólida deve ser respeitada e desejada pelo seu público, tendo como premissa uma gestão participativa que verdadeiramente ouve a voz do cidadão, capitalizando-a em sugestões de melhorias de processos internos, criação de novos serviços e produtos e melhorias para alavancar a qualidade do atendimento ao público.

A ouvidoria proporciona um canal direto e acessível para que o cidadão e outras partes interessadas possam expressar suas opiniões, preocupações, reclamações, sugestões e elogios de forma confidencial e imparcial.

A existência de uma ouvidoria reforça a transparência de nossa Secretaria, demonstrando seu compromisso com o cidadão. Isso contribui para a construção de confiança entre a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH e seus usuários.

A ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da melhoria contínua, na gestão eficaz de conflitos e na construção de um ambiente organizacional mais transparente e confiável. Ela não apenas ajuda a resolver problemas pontuais, mas também contribui para a construção de uma cultura organizacional que valoriza o feedback e busca constantemente o aprimoramento de seus serviços e relacionamentos.



CONCEITO DE OUVIDORIA

A ouvidoria é um mecanismo institucionalizado dentro de organizações públicas ou privadas que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações, como reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações de informação, dos cidadãos, clientes, usuários ou colaboradores da instituição.

Este serviço visa assegurar que as demandas recebidas sejam tratadas de maneira imparcial, ética, transparente e eficiente.

As ouvidorias são importantes porque permitem às pessoas expressarem suas opiniões e apontarem problemas de forma estruturada e formalizada, oferecendo um canal de comunicação seguro e independente.

Além disso, a ouvidoria contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização, ao identificar falhas, propor melhorias e promover a resolução de conflitos de maneira adequada e justa.

Em resumo, a ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da accountability (prestação de contas), na transparência das instituições e na proteção dos direitos dos usuários, colaborando para o fortalecimento da confiança e da legitimidade da organização.

MISSÃO DA OUVIDORIA

A missão da ouvidoria pode ser definida como o propósito fundamental ou o papel que ela desempenha dentro de uma organização. Em linhas gerais, a missão da ouvidoria inclui:

1. **Promover a Escuta Ativa:** Estar disponível para ouvir as manifestações dos usuários, sejam elas reclamações, sugestões, elogios ou denúncias, de forma imparcial e respeitosa.
2. **Assegurar a Justiça e Equidade:** Tratar todas as manifestações de maneira justa, imparcial e respeitando os direitos dos envolvidos, garantindo que todas as partes sejam ouvidas e consideradas.
3. **Facilitar a Comunicação:** Servir como um canal de comunicação eficaz entre os usuários e a organização, facilitando o diálogo construtivo e buscando soluções para os problemas apresentados.
4. **Fomentar a Transparência:** Promover a transparência nas ações da organização ao divulgar informações sobre as manifestações recebidas, as análises realizadas e as medidas adotadas para resolver as questões levantadas.
5. **Contribuir para a Melhoria Contínua:** Identificar oportunidades de melhoria nos processos, políticas e práticas da organização, com base nas manifestações recebidas, visando sempre o aprimoramento dos serviços prestados.
6. **Fortalecer a Confiança e Credibilidade:** Reforçar a confiança dos usuários na organização ao demonstrar compromisso com a transparência, a ética e o tratamento justo das questões levantadas.
7. **Proteger os Direitos dos Usuários:** Zelar pelos direitos dos usuários e assegurar que suas manifestações sejam tratadas de forma confidencial e adequada, conforme as normas e legislações vigentes.

A missão da ouvidoria é essencialmente servir como um elo entre a organização e seus diversos públicos, promovendo uma cultura organizacional que valoriza a escuta ativa, a transparência e o compromisso com a melhoria contínua dos serviços e processos.

PRÍNCÍPIOS E VALORES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve estar pautada pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.

Os **princípios e valores** fundamentais da ouvidoria geralmente incluem:

1. **Imparcialidade:** A ouvidoria deve tratar todas as manifestações de forma justa e imparcial, sem favorecimentos ou preconceitos.
2. **Transparência:** Deve operar com abertura e clareza, garantindo que seus processos e decisões sejam compreensíveis e acessíveis aos interessados.
3. **Confidencialidade:** As informações recebidas pelos usuários devem ser tratadas de forma confidencial, respeitando a privacidade dos envolvidos, sempre que aplicável.
4. **Ética:** Deve agir de acordo com princípios éticos elevados, respeitando os direitos dos usuários e os padrões de conduta profissional.
5. **Independência:** Deve atuar de forma independente em relação às demais áreas da organização, garantindo autonomia na análise e na resolução das manifestações.
6. **Acessibilidade:** Deve estar acessível e disponível para todos os usuários, proporcionando meios eficazes e diversos para receber manifestações.
7. **Responsabilidade:** Deve assumir responsabilidade pelos seus atos e decisões, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados.
8. **Respeito:** Deve tratar todas as pessoas com respeito e dignidade, promovendo um ambiente de diálogo construtivo e de solução de problemas.

ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional desempenha um papel fundamental na atuação da ouvidoria, pois é responsável por garantir que todas as interações e decisões sejam pautadas por princípios de honestidade, imparcialidade, transparência e respeito. Aqui estão alguns aspectos importantes da ética profissional na ouvidoria:

Confidencialidade: Os ouvidores devem manter a confidencialidade das informações recebidas durante o processo de tratamento das manifestações. Isso inclui proteger a identidade dos envolvidos, a menos que haja autorização expressa para divulgação.

Imparcialidade e Neutralidade: É essencial que os ouvidores ajam de forma imparcial, sem favorecer qualquer parte envolvida em uma manifestação. As decisões e recomendações devem ser baseadas em fatos e evidências, não em preferências pessoais ou interesses individuais.

Respeito e Empatia: Os ouvidores devem tratar todos os usuários com respeito e consideração, independentemente da natureza da manifestação. Isso envolve demonstrar empatia em relação às preocupações apresentadas e buscar soluções que atendam às necessidades dos usuários dentro do possível.

Transparência: As atividades da ouvidoria devem ser conduzidas de maneira transparente, garantindo que os usuários compreendam o processo de tratamento de suas manifestações e os critérios utilizados para chegar a uma decisão.

Profissionalismo: Os ouvidores devem manter um comportamento profissional em todas as interações com os usuários, colegas de trabalho e outras partes interessadas. Isso inclui comunicação clara, objetiva e respeitosa.

ÉTICA PROFISSIONAL

Responsabilidade: Os ouvidores são responsáveis pela integridade e qualidade do serviço prestado. Devem assumir a responsabilidade por suas ações e decisões.

Atualização e Desenvolvimento Profissional: Para garantir o cumprimento dos padrões éticos e aprimorar suas habilidades, os ouvidores devem buscar constantemente atualização e desenvolvimento profissional, participando de treinamentos, workshops e mantendo-se informados sobre as melhores práticas na área de ouvidoria.



IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A ouvidoria desempenha um papel crucial em diversas esferas da organização e da sociedade, sendo importante por várias razões:

1. **Canal de Comunicação Direto e Transparente:** A ouvidoria proporciona um canal direto e acessível para que os usuários possam expressar suas opiniões, fazer reclamações, sugerir melhorias ou reportar problemas. Isso promove a transparência e fortalece a relação de confiança entre a organização e seus stakeholders.
2. **Promoção da Responsabilidade:** Ao oferecer um meio independente para receber e resolver manifestações, a ouvidoria contribui para a responsabilidade institucional, garantindo que a organização seja responsável por suas ações e decisões.
3. **Identificação de Problemas Sistêmicos:** Através das manifestações recebidas, a ouvidoria pode identificar padrões ou problemas recorrentes nos serviços ou processos da organização, permitindo que sejam implementadas medidas corretivas eficazes.
4. **Prevenção de Conflitos e Litígios:** Ao lidar proativamente com as manifestações dos usuários, a ouvidoria pode ajudar a resolver conflitos de forma amigável e antes que eles se tornem litígios formais, economizando tempo e recursos da organização.
5. **Melhoria Contínua dos Serviços:** As sugestões e feedbacks recebidos pela ouvidoria podem ser utilizados para implementar melhorias nos serviços oferecidos pela organização, aumentando a satisfação dos usuários e a eficiência operacional.

IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

6. **Proteção dos Direitos dos Usuários:** A ouvidoria atua como uma defensora dos direitos dos usuários, assegurando que suas reclamações sejam tratadas de maneira justa, imparcial e respeitosa, conforme os princípios éticos e legais.

7. **Fortalecimento da Imagem Institucional:** Uma ouvidoria bem estruturada e eficiente demonstra o compromisso da organização com a transparência, a ética e o respeito aos seus públicos, contribuindo para uma imagem institucional positiva.

Em resumo, a ouvidoria desempenha um papel estratégico na gestão organizacional, promovendo a transparência, fortalecendo a governança corporativa e garantindo que as vozes dos usuários sejam ouvidas e consideradas na tomada de decisões.

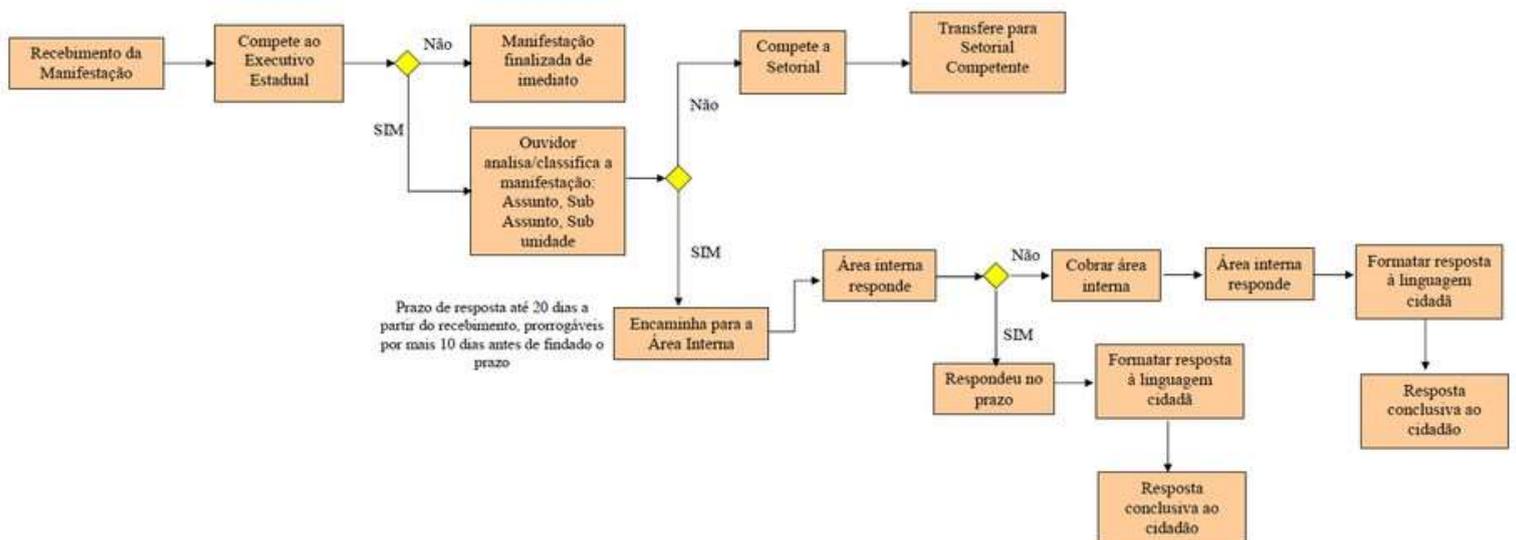


ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA

Do ponto de vista da estrutura física da Ouvidoria, para que o Ouvidor e equipe desenvolvam suas atividades à luz das premissas que se considera essenciais: confidencialidade, neutralidade e independência, além da postura comportamental, recomenda-se que o espaço físico seja isolado das demais áreas da organização, ou seja, um local reservado, silencioso, que propicie concentração para o atendimento pessoal, telefônico, análise de mensagens virtuais e de relatórios. Esses cuidados são necessários para reforçar o quesito confidencialidade e confiança.

FLUXO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

FLUXOGRAMA OUVIDORIA SRH/CE
Solicitação, Reclamação, Sugestão e Denúncia



CANAIS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, enquanto canal ágil e não burocrático, deve disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas, colocando à disposição recursos telefônicos, informatizados, atendimento presencial e por correspondências, de modo a viabilizar o acolhimento e o registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

- **Central de Atendimento: 155**
- **Central de Atendimento Ouvidoria SRH: (85) 3492-9270**
- **Plataforma Eletrônica: www.ceartransparente.ce.gov.br**
- **E-mail: ouvidoria@cge.ce.gov.br**
- **Correspondência e presencialmente em todas as Ouvidorias Setoriais da Rede Estadual de Ouvidorias.**

PRAZOS DA OUVIDORIA

De acordo como o art. 23 do Decreto nº 33.485/2020, as manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no **prazo de até 20 dias**, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial



POSICIONAMENTO DA OUVIDORIA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

A Ouvidoria dentro da organização deve ser vista como a voz do cidadão, como a mediadora de conflitos e, defensora das relações éticas, sensibilizando os dirigentes e gestores para que a decisão correta seja implantada.

Ser reconhecida como uma liderança atuante, empenhada no desenvolvimento e implantação da Gestão de Qualidade, no atendimento aos seus requisitos e em sua melhoria contínua.

A preocupação em alcançar a excelência no atendimento faz com que a Ouvidoria tenha na Alta Direção, junto com o compromisso dos colaboradores, a principal ferramenta de relacionamento e satisfação com seu público, a ouvidoria é posicionada de forma estratégica para garantir sua independência e eficácia.

A ouvidoria dentro das organizações deve ser cuidadosamente planejado para garantir sua independência, eficácia e capacidade de promover uma cultura organizacional baseada na transparência, ética e responsabilidade. Isso permite que a ouvidoria cumpra sua missão de servir como um canal confiável para o feedback e um mecanismo para aprimorar continuamente as práticas organizacionais.

LEGISLAÇÃO

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto n.º 33.485/2020 e pelas seguintes normas:
Instrução Normativa n.º 02/2023 - Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria;
Instrução Normativa n.º 01/2020 - Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial.

Portaria n.º 97/2020 - Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Decreto n.º 34.697/2022 - Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Lei Nacional n.º 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social.

“Uma Ouvidoria por excelência deve ser a representação da voz do cidadão na organização, direcionando ações de melhorias, e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização.”

EQUIPE DA OUVIDORIA DA SRH

Germana Mattos de Brito Góes Giglio

Raquel de Sousa Parente

Ana Carolina Filgueiras Rios

Ticiane Martins Gomes

Marcus Vinicius de Melo Barbosa



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS