



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### PORTARIA COREN-SP/DIR/1174/2014

(“Ad referendum” aprovado pelo Plenário na 909ª Reunião Ordinária de 23/12/2014)

(Publicado no \_\_\_\_\_, Seção 2, de / / - p. )

*Cria a função gratificada de Ouvidor, elenca as suas atribuições e dá outras providências.*

O Presidente do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – COREN-SP, juntamente com o Primeiro Secretário da Autarquia, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO os termos do artigo 19, da Decisão COREN-SP/PLENÁRIO/06/2014;

CONSIDERANDO a aprovação da 1078ª Reunião Ordinária da Diretoria;

CONSIDERANDO a aprovação do Plenário em sua 909ª Reunião Ordinária, realizada no dia 23 de dezembro de 2014, *ad referendum* do Plenário,

#### **RESOLVEM:**

Art. 1º Criar a função gratificada de Ouvidor, que desempenhará suas atividades com vinculação à Unidade de Controle Interno (Controladoria Geral) do COREN-SP.

§ 1º O ocupante da função gratificada de Ouvidor receberá gratificação de 20% (vinte por cento) sobre o salário-base.

§ 2º A gratificação acima mencionada não se incorporará ao salário-base, caso o servidor retorne à função que atuava originariamente (provimento inicial).

Art. 2º As atribuições do Ouvidor, sem prejuízo de outras que vierem a ser estabelecidas, serão as seguintes:

- I. Receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos profissionais, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;
- II. Assegurar aos profissionais, resposta às manifestações;
- III. Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos profissionais e contribuir, a partir delas, para a melhoria dos serviços prestados pela instituição;
- IV. Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- V. Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- VI. Dar a devida fidedignidade à demanda que lhe for transmitida;
- VII. Manter atualizada e organizada a documentação relativa às reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas;
- VIII. Avaliar a satisfação do profissional, referente ao retorno dado;
- IX. Manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções; e,



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

X. Divulgar a Ouvidoria do COREN-SP e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição.

§ 1º Além das atividades acima elencadas a Controladoria Geral poderá estabelecer em instrumentos normativos internos, outras que forem necessárias para o regular e eficiente desempenho do Ouvidor.

§ 2º As atividades suprarrelacionadas serão desenvolvidas sob a coordenação, supervisão e controle da Controladoria Geral.

§ 3º Competirá também à Controladoria Geral estabelecer os fluxos das atividades desenvolvidas pelo Ouvidor.

Art. 3º Fica a área de Recursos Humanos incumbida de adotar todas as providências que se fizerem necessárias ao cumprimento do disposto no presente normativo.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura e revoga todas e quaisquer disposições em sentido contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

São Paulo, 23 de dezembro de 2014.

**MAURO ANTONIO PIRES DIAS DA SILVA**  
COREN-SP-5.866  
Presidente

**DONATO JOSÉ MEDEIROS**  
COREN-SP- 40.538  
Primeiro Secretário