

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA

COREN-AP

2021

## Ouvidoria

A Ouvidoria do COREN-AP foi implantada no ano de 2017, nesse ano houve a intersetoriação no Conselho, assim sendo não foram obtidos dados para fazer o quantitativo de demanda da Ouvidoria.

Em 2018 começamos a dar início a essa ferramenta tão importante para Conselho e principalmente para o Profissional de Enfermagem e Sociedade.

A Ouvidoria é responsável por receber sugestões, reclamações, e elogios aos serviços prestados pelo Conselho. Estabelece um canal entre os profissionais de enfermagem, a sociedade em geral e o COREN-AP visando o estreitamento desta relação. Além das características de imparcialidade na apuração dos fatos a Ouvidoria busca agilizar as demandas não solucionadas nos demais canais de atendimento do COREN-AP.

A Ouvidoria do COREN-AP recebe denúncias dos profissionais de Enfermagem e sociedade em geral, encaminhando as manifestações para as divisões responsáveis e ficando a Ouvidoria monitorando o andamento das respostas até a conclusão do processo.

O profissional inscrito e a sociedade devem recorrer à Ouvidoria na ausência de resposta de qualquer unidade de atendimento ou quando esta for considerada uma resposta indevida ou insatisfatória, bem como, nas situações em que o inscrito/cidadão sentir-se maltratado, ofendido ou desrespeitado em seus direitos.

O inscrito/cidadão tem acesso a toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão, através do número do protocolo gerado automaticamente após o preenchimento de sua manifestação no formulário e pode a qualquer momento, apresentar novos questionamentos.

A Ouvidoria tem o prazo de 15 (quinze) dias para responder as manifestações recebidas, podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme a complexidade destas.

## Missão, Visão e Valores

**Missão** “Ouvir, acompanhar e responder às demandas e apresentar à alta direção a fim de facilitar o diálogo do cidadão-usuário com o Sistema COFEN/Conselhos Regionais”.

**Visão** “Buscar a excelência no atendimento ao cidadão-usuário buscando sempre oferecer um serviço de qualidade”.

**Valores da Ouvidoria** “Atuar com integridade e conduta ética, obedecendo aos princípios constitucionais da administração pública.

## Canais de Acesso

O COREN-AP disponibiliza o Portal de Acesso à Informação (<http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-ap/transparencia/>). Através do qual atende às demandas estipuladas pela Lei denominada “Lei de Acesso à Informação”, Lei Nº 12.527/2011 e seu decreto regulamentador nº 7724/2012, que parte do princípio de que as informações referentes à atividade do órgão são públicas, salvo exceções expressas na legislação. Tendo ampliado seus canais de comunicação com a implantação do [Whatsapp nº \(96\) 98124-9948](https://www.whatsapp.com/channel/00291111111111111111) e o e-mail [ouvidoria@coren-ap.gov.br](mailto:ouvidoria@coren-ap.gov.br).

# Canal da Ouvidoria

 **Ouvidoria COREN AP**

[Sobre](#)

[Perguntas frequentes](#)

[Acompanhar manifestação](#)

[Abrir manifestação](#)

## Ouvidoria COREN AP



[Sobre](#)



[Perguntas frequentes](#)



[Manifestações](#)



[Acesso à informação](#)

## Canal da Ouvidoria Whatsapp e E-mail

# OUVIDORIA

Serviço: É o meio disponibilizado para profissionais de enfermagem, comunidade, estudantes e colaboradores do Sistema. Em caso de denúncias entre pelo link abaixo xpreencha todos os campos de forma correta para que sua solicitação seja respondida.



E-mail: [ouvidoria@coren-ap.gov.br](mailto:ouvidoria@coren-ap.gov.br)

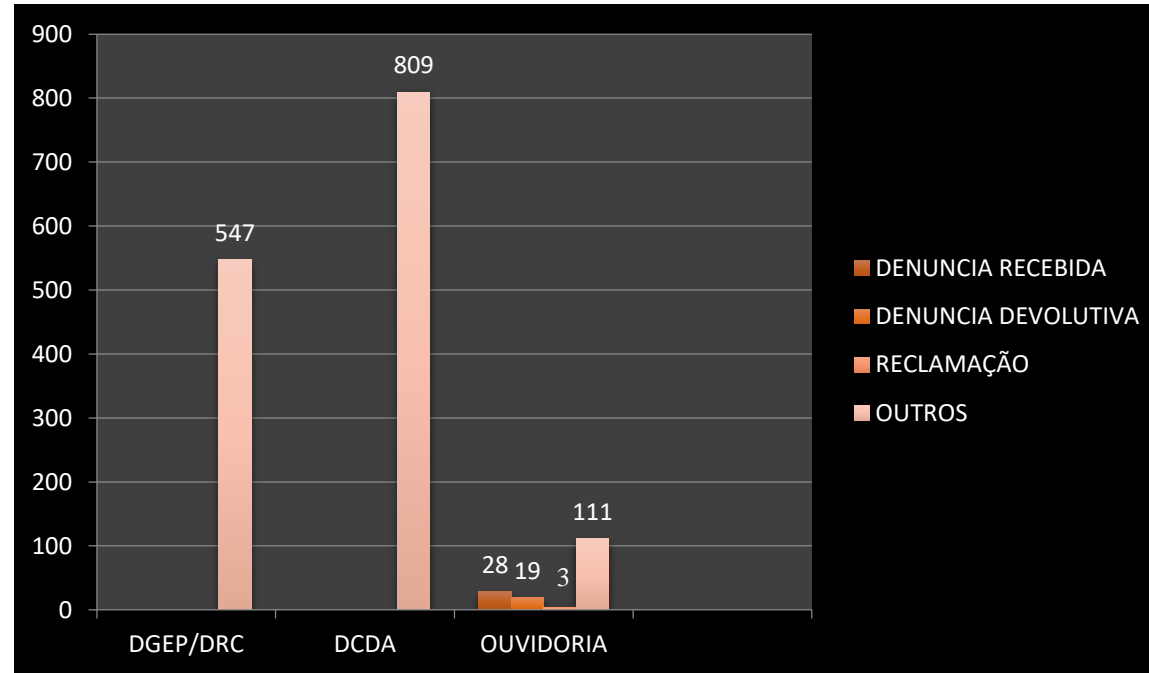


[+55.96 98124-9948](tel:+5596981249948)



## Solicitações realizadas pelo Canal da Ouvidoria

### Gráfico



TOTAL DE ATENDIMENTOS 1.517

Priscilla Lorena de Oliveira Colares  
Ouvidora-Coren-AP  
Portaria 208/2018