



2022

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

FEVEREIRO DE 2023

GESTÃO 2021/2023

DIRETORIA:

Presidente – Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540
Vice-Presidente – Ellen Marcia Peres – Coren-RJ 014760
Primeira-Secretária – Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio – Coren-RJ 042163
Segunda-Secretária – Cristiane Bernardo Freires da Silva – Coren-RJ 356951
Primeiro-Tesoureiro – Leilton Alves Coelho – Coren-RJ 773892
Segunda-Tesoureira – Maria Jose dos Santos Peixoto Coren-RJ 028200

CONSELHEIROS EFETIVOS:

Quadro I

Cristiane Bernardo Freires da Silva – Coren-RJ 356951
Deyse Conceição Santoro Batista – Coren-RJ 040815
Edmar Jorge Feijó – Coren-RJ 071504
Ellen Marcia Peres – Coren-RJ 014760
Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio – Coren-RJ 042163
Gloria Maria de Carvalho – Coren-RJ 014184
Gustavo Borges de Oliveira – Coren-RJ 208162
Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540
Miriam Salles Pereira – Coren-RJ 081779
Rosimere Ferreira Santana – Coren-RJ 095591
Tereza Cristina Abrahão Fernandes – Coren-RJ 057717
Tony de Oliveira Figueiredo – Coren-RJ 060435
Zuleide Alzira de Santana Aguiar – Coren-RJ 047601

Quadro II e III

Antônio Carlos Rodrigues dos Santos – Coren-RJ 186528
Fabio Domingos – Coren-RJ 722694
Hellen Oliveira Senna – Coren-RJ 479232
Isabella Nanubia Correa de Almeida – Coren-RJ 940061
Leilton Alves Coelho – Coren-RJ 773892
Maria Jose dos Santos Peixoto – Coren-RJ 028200
Monica Belarmino Ferreira – Coren-RJ 098262
Susana Veloso de Souza Rangel – Coren-RJ 432400

CONSELHEIROS SUPLENTE:

Quadro I

Alcione Matos de Abreu – Coren-RJ 225274
Angélica Lyra Arnozo Nogueira – Coren-RJ 235849
Carla Oliveira Shubert – Coren-RJ 109642
Caroline Moraes Soares Motta de Carvalho – Coren-RJ 283319
Cissa de Espírito Santo Rezende Correa Cardoso – Coren-RJ 132129
Claudia Maria Messias – Coren-RJ 039367
Helia Paula Brum Maia – Coren-RJ 093286
Magali de Carvalho Delfino – Coren-RJ 045257
Maria Therezinha Nobrega da Silva - Coren-RJ 2467
Paulo Afonso Alves de Souza – Coren-RJ 167756
Paulo Roberto Fichter Moreira – Coren-RJ 265172
Teresa Cristina Polo – Coren -RJ 024774
Vanessa Gutterres Silva – Coren-RJ 189765

Quadro II e III

Daniele Ferreira Leal – Coren-RJ 698367
Eugenia Rita Figueira de Queiroz – Coren-RJ 058575
Francisco Thomaz de Oliveira Júnior – Coren-RJ 165231
Gilberto Custódio de Mesquita – Coren-RJ 095587
Luziete de Faria Jardim – Coren-RJ 655733
Monica Cunharski Ferro - Coren-RJ 1092327
Monique Roberta Meireles Soares de Morais – Coren-RJ 283751
Suelen Alonso – Coren-RJ 968186

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor-Geral

Rafael Vasconcelos Vieira
Matrícula Coren-RJ nº 0333

Contato

rafaelvieira@coren-rj.org.br

ENDEREÇO

Sede: Av. Presidente Vargas, 502, 3º, 4º, 5º e 6º andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20071-000. Telefone: (21) 3232-8730

EDIÇÃO E REVISÃO

Ouvidor-Geral: Rafael Vasconcelos Vieira

COMENTÁRIOS

Este relatório está disponível para visualização no Portal da Transparência do Coren-RJ, acessado a partir de www.coren-rj.org.br



1. Introdução	4
2. O que é a Ouvidoria?	6
3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade	9
4. Carta de Serviços ao Cidadão	10
5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários	10
6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios	10
7. A Ouvidoria em Números	13
7.1. Perfil do Usuário	13
7.2. Classificação das Manifestações	15
7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria	23
7.4. Acesso à Informação	28
7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2021	28
8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas	31
9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão	34
10. Principais desafios e ações futuras	35
11. Conclusão	36

1. Introdução

Os Conselhos Regionais de Enfermagem, criados pela Lei 5.905/1973, têm como suas principais competências legais a fiscalização do exercício profissional, a adequação das atividades dentro das prerrogativas ético-profissionais e a concessão do registro profissional.

Criada em 2017, a Ouvidoria atua como um órgão independente com vistas ao fortalecimento dos meios de comunicação da Autarquia, através de um canal direto com a sociedade e os aproximadamente 336 mil profissionais de enfermagem inscritos neste Conselho Profissional.

Este canal vêm de encontro com as prerrogativas constitucionais que disciplinam as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos da gestão vigente, disciplinando ainda a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Vinculada diretamente à Presidência do Coren-RJ, a Ouvidoria passou a adotar papel fundamental no que tange o compromisso das gestões do Coren-RJ pela transparência, publicidade e eficiência. Ao passo que propicia uma maior aproximação com a categoria, permite à administração identificar as áreas que estejam merecendo maior atuação dos gestores, propiciando a definição dos eixos prioritários de ação, trazendo melhorias no atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conferindo maior credibilidade e fortalecimento da imagem do Coren-RJ junto à sociedade.

O presente relatório trata-se de uma apresentação concisa e objetiva das principais competências desta Ouvidoria, as atividades realizadas em alinhamento com os planejamentos estratégicos da Gestão do Coren-RJ, tipificado no Plano de Ação plurianual(PPA), bem como a análise das manifestações recebidas no ano de 2022.



“A Ouvidoria é uma área estratégica para o Coren-RJ. Em 2021, através das denúncias recebidas, nossa Fiscalização atuou assertivamente no combate às ilegalidades na vacinação da Covid-19. Em 2022, com a aprovação de nosso piso salarial, foi através dela que monitoramos as irregularidades encontradas em nosso estado e informamos a Enfermagem sobre seus direitos. É este acolhimento diário aos nossos profissionais que nos permite saber de fato do que a Enfermagem precisa e crescer com representatividade enquanto Conselho Profissional.”

Enf. Lilian Behring – Presidente do Coren-RJ

A Ouvidoria



2. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro é um órgão de natureza consultiva, que opera como veículo de comunicação e mediação de conflitos, norteando-se pelos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, eficiência e publicidade. Atua como um instrumento do regime democrático, com vistas ao fortalecimento da cidadania, na pessoa do Ouvidor, por meio de princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo e o fortalecimento das boas práticas dentro da instituição.

A Ouvidoria é sobretudo uma ponte entre a sociedade, os profissionais de Enfermagem e o Coren-RJ, o qual está sempre pronta para ouvir com ética, imparcialidade e discrição as reivindicações, denúncias, sugestões, pedidos de informações, elogios e solicitações dos cidadãos.

Por essa natureza mediadora, atuamos no direcionamento das demandas aos Departamentos e Setores responsáveis, acompanhando de forma proativa o andamento das manifestações, garantindo a resposta final ao cidadão. Esta condução próxima certifica que a resposta final o atenda em seu conteúdo e prazo corretos, satisfazendo o usuário na medida que obtém a resposta de seus anseios junto ao órgão.

Dada essa sociedade moderna e participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade e eficiência dos serviços prestados e na realização de seus direitos como cidadão, a Ouvidoria vai muito além de ser apenas os “ouvidos” do Conselho, esta assegura, sobretudo, o compromisso do Coren-RJ com a democracia e transparência de seus atos.

A Ouvidoria do Coren-RJ também está voltada aos servidores do Coren-RJ. Sua atuação tem como objetivo resolver conflitos, tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir a incivilidade no ambiente organizacional e construir o respeito mútuo entre os servidores, policiando ainda o gestor de possíveis práticas ímprobas ou crimes contra a administração pública.

Esta face da Ouvidoria utilizará de todos os canais de comunicação internos da instituição para disseminar e fortalecer o relacionamento e a gestão participativa, democrática e transparente com todos os seus colaboradores.

Ao coletar todas estas manifestações da sociedade, os dados devidamente tratados poderão ainda ser utilizados para a melhoria das atividades nos Departamentos do Coren-RJ, uma vez que poderá ser observado aquilo que funciona ou que ainda precisa de melhorias, servindo como grande ferramenta para a Gestão na tomada de decisões estratégicas.

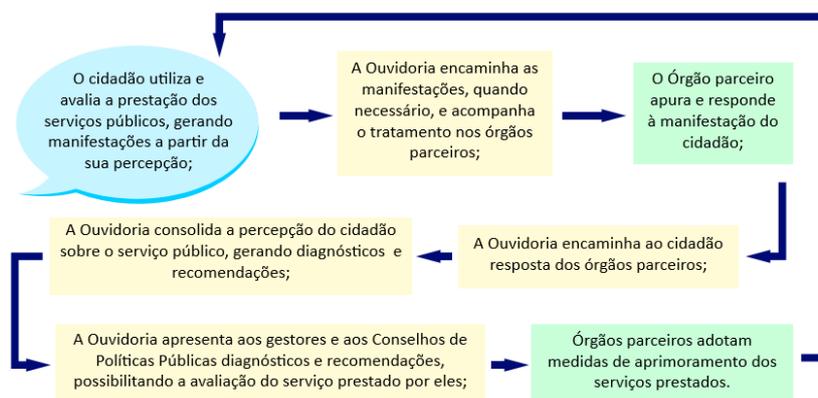


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP

2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria

Conforme Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ, homologado pela Decisão Coren-RJ nº 319/17, são objetivos da ouvidoria:

- I. Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- II. Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas do Coren/RJ;
- III. Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- IV. Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- V. Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- VI. Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- VII. Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- VIII. Sensibilizar os dirigentes das unidades internas da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;
- IX. Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

2.2. Público Alvo

O público-alvo da Ouvidoria são pessoas físicas e jurídicas, titulares e usuários de serviços do Coren-RJ, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços.

- a) O público interno são: servidores, assessores, colaboradores, conselheiros do Coren-RJ e colaboradores do sistema Cofen e outros Coren's.
- b) O público externo são: profissionais de enfermagem registrados ou não no Coren-RJ; estudantes de enfermagem; sociedade civil e pessoas jurídicas registradas ou não no Coren-RJ.

2.3. Canais de Atendimento

A Ouvidoria do Coren-RJ prestará seus serviços de atendimento ao público nas seguintes modalidades:

- a) Presencial: O atendimento presencial ao público será realizado de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- b) Site: As manifestações também poderão ser registradas através do sistema integrado da Ouvidoria, disponível no endereço www.coren-rj.org.br/ouvidoria.
- c) Outros Canais: A Ouvidoria também recebe manifestações através dos canais Reclame Aqui, Disque Denúncia e e-mail.

2.4. Manifestações da Ouvidoria

As manifestações compõem todos os registros protocolados na Ouvidoria, os quais serão analisados de forma individual pelo Ouvidor e encaminhados para a resolução do problema.

2.4.1. Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas podem ser classificadas da seguinte forma:



- a) Elogio: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- b) Reclamação: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Coren-RJ, e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço oferecido pela instituição. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;
- c) Informação: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- d) Sugestão: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- e) Denúncia: manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em geral, são mais graves do que as reclamações.
- f) Solicitação: manifestações que contêm um requerimento de atendimento ou serviço.

2.4.2. Prazos para Atendimento das Manifestações

A Ouvidoria terá o prazo máximo de 15(quinze) dias para responder às manifestações apresentadas, a contar a partir da data de protocolo da manifestação.

Quando demandadas, a Ouvidoria e os demais agentes envolvidos deverão respeitar o seguinte prazo:

- a) Até 4(quatro) dias subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- b) Até 7(sete) dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;
- c) Até 4(quatro) dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.
- d) Em casos excepcionais, onde não for possível oferecer uma resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá oferecer resposta intermediária informando o andamento da manifestação, sendo este prazo prorrogado por igual período, tantas vezes quantas for necessário.
- e) Nos casos onde for necessário a abertura de processo administrativo, a manifestação será finalizada sendo fornecido ao manifestante meios para o acompanhamento da instrução e conclusão do processo.

2.4.3. Denúncias

As denúncias ligadas aos Departamentos de Fiscalização e Ética obedecem aos ritos estabelecidos pela legislação vigente e quando recebidas são encaminhadas para apuração dos departamentos competentes, de acordo com seu teor.

As denúncias vinculadas a um profissional de Enfermagem no qual se atribui a prática de infração ética ou disciplinar são encaminhadas ao Departamento de Ética.

Já as denúncias a uma instituição o qual se atribui problemas na prática de Enfermagem são encaminhadas ao Departamento de Fiscalização.

As denúncias cujo teor é atribuído a atos de improbidade administrativa são tratadas e encaminhadas para apuração do órgão de controle da Autarquia.

3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988.

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso as informações públicas e com a Resolução Cofen nº 576/2018, que aprova o Manual de Acesso à Informação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem, a Ouvidoria foi designada como órgão do Coren-RJ responsável pelo monitoramento das informações disponibilizadas no portal da transparência através dos departamentos, bem como a análise e resposta dos pedidos de acesso à informação através do E-Sic.

Adicionalmente, visando a organização e implementação destas rotinas foi criada através da Portaria Coren-RJ nº 008/2021, uma Comissão responsável pela organização e implantação das normativas da LAI no âmbito do Coren-RJ.

3.1.1. Canais de Atendimento

O acesso à informação está disponível para consulta de qualquer cidadão através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://rj.corens.portalcofen.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas>

Caso a informação desejada não esteja disponível para consulta imediata no portal, o cidadão poderá submeter pedido de acesso à informação através dos seguintes canais:

- a) Presencial: O pedido de acesso à informação poderá ser requerido de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- b) Site: Também poderão ser requeridos através do sistema E-Sic, disponível no endereço <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

3.1.2. Prazos para Resposta dos Pedidos de Acesso

Recebido o pedido e estando as informações disponíveis, o acesso será imediato. Caso não seja possível o acesso imediato às informações, a Ouvidoria deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias dar resposta conclusiva ao cidadão a respeito do deferimento do pedido, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10(dez) dias mediante comunicação.

Em caso de negativa de acesso a informações ou de fornecimento de informações incompletas, o requerente poderá recorrer, no prazo de 10 (dez) dias a contar da ciência da decisão, devendo o recurso ser decidido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar de seu recebimento.

3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria

O cidadão poderá acompanhar as estatísticas de atendimentos da Ouvidoria do Coren-RJ através dos relatórios gerenciais disponibilizados bimestralmente no portal de transparência do Coren-RJ, os quais contém os principais dados sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação realizados naquele período.

4. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços tem como objetivo informar ao cidadão sobre todos os serviços oferecidos pelo Coren/RJ, suas formas de acesso, requisitos e condições para obtenção, valores e prazos.

Em conformidade com a lei nº 13.460/2017, ainda em junho daquele ano o Coren-RJ publicou a primeira versão da carta, selando o compromisso do órgão com a publicidade e transparência de seus atos.

Em dezembro de 2022, foi publicada a nova Carta do Coren-RJ, agora totalmente adaptada aos meios digitais, facilitando assim a consulta do usuário e trazendo ainda mais informações sobre os serviços do Coren-RJ. Seu acesso está disponível através do portal do Coren-RJ em <http://rj.corens.portalcofen.gov.br/carta-de-servicos>

5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários

Através do monitoramento ativo das manifestações recebidas, a Ouvidoria promove estudos para aferir o grau de satisfação dos usuários com o órgão.

Um dos mecanismos utilizados é a pesquisa de satisfação do usuário enviada por e-mail ao final de cada manifestação. Esta tem por objetivo avaliar o atendimento prestado e se este atendeu às expectativas do usuário, na forma, conteúdo e padrões de qualidade desejados, de acordo com os direitos básicos dos usuários estabelecidos pelo art. 5º da Lei nº 13460/17.

Os resultados obtidos nesta avaliação servem de base para a melhoria de nossos serviços, atuando como uma ferramenta essencial para a adoção de medidas estratégicas para a gestão do Coren-RJ.

6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios

A Ouvidoria visa atuar frente a busca de soluções para as demandas dos cidadãos. Na medida que acolhe e acompanha o tratamento das manifestações, auxiliamos na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo assim, para melhoria das rotinas e dos processos administrativos internos.

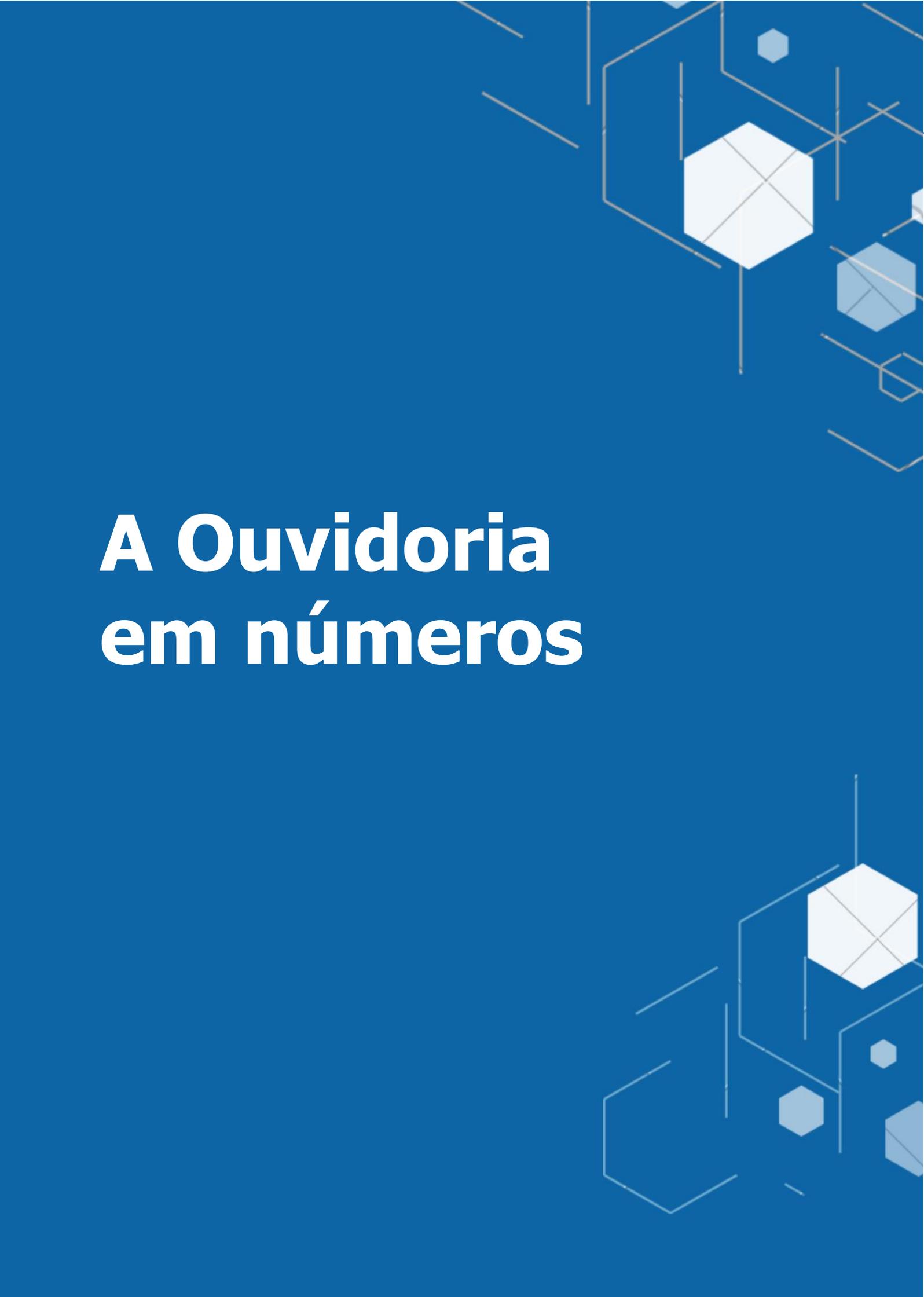
Desta forma, temos que a Ouvidoria atua como um grande aliado aos programas de qualidade implantados nas organizações, uma vez que a administração se aperfeiçoa com sua atuação.

Com isso, trazemos também o cidadão para o cerne da instituição uma vez que a construção do processo decisório passa a ser influenciada pelos seus anseios e angústias. O cidadão não só exerce a função de controle social da instituição como também passa a contribuir para a melhoria concreta dos serviços que lhes são prestados, seja através das reclamações apresentadas ou ainda através da proposição direta de sugestões aos gestores do órgão.

Da mesma forma, sua participação pode ainda exigir atuações diretas da Autarquia que garantem a proteção da sociedade, tal como nas oportunidades onde nos são oferecidas denúncias das mais diversas naturezas: sejam



aquelas referentes a violações atribuídas a um profissional de enfermagem, aquelas atribuídas a uma instituição de saúde ou ainda aquelas atribuídas a infrações cometidas por funcionários ou gestores do Coren-RJ.



A Ouvidoria em números

7. A Ouvidoria em Números

Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria são registrados e contabilizados através de planilhas eletrônicas, cujos relatórios são lançados periodicamente no portal de Transparência do Coren-RJ.

A seguir apresentaremos os dados quantitativos e qualitativos baseados nas manifestações recebidas no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2022.

7.1. Perfil do Usuário

7.1.1. Identificação dos Usuários

No intuito de identificar o perfil dos usuários que recorrem até a Ouvidoria do Coren-RJ, abaixo estão classificados os manifestantes.

Assim como nos anos anteriores, os técnicos de enfermagem ainda são o maior público demandante da Ouvidoria. Há coerência nestes dados quando se comparado com nosso quadro de inscritos ativos, onde os Técnicos representam cerca de 60% do total.

No que tange aos colaboradores do Sistema Cofen destacamos que estas manifestações são oriundas de principalmente de demandas de funcionários do Coren-RJ. Estas representam nosso eixo de ouvidoria Interna, que apesar de ainda ser insipiente, demonstra a capacidade desta Ouvidoria em auxiliar na mediação dos conflitos internos entre nossos colaboradores e evitar desdobramentos adicionais junto ao Departamento de Gestão ou processos de apuração de responsabilidade.

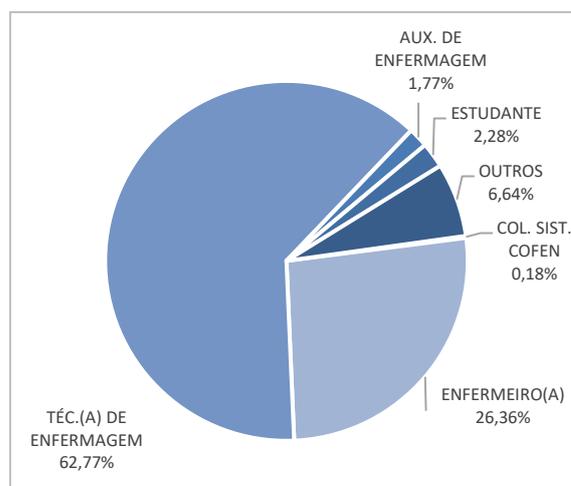


Gráfico 1 – Identificação dos Usuários

7.1.2. Faixa Etária

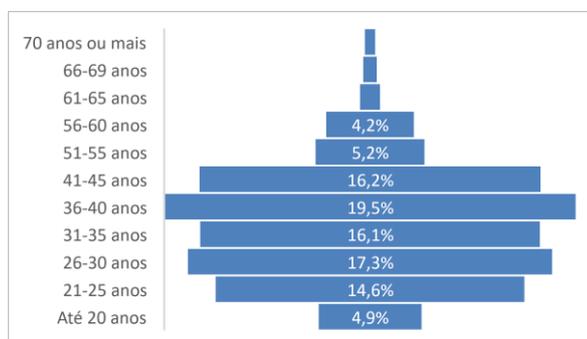


Gráfico 2 – Manifestantes por faixa etária

Aqui está representada a composição dos usuários por sua faixa etária. Agora os dados seguem os padrões etários estabelecidos na pesquisa do Perfil da Enfermagem¹.

Como observado no gráfico ao lado, a faixa mais ativa é composta pelos profissionais de 21 à 45 anos, que nesta pesquisa representam 83,7% do total de usuários. Segundo dados publicados no Perfil da Enfermagem, esta mesma faixa representava à época 68,9% dos profissionais com inscrição ativa no estado do Rio de Janeiro.

¹ A Pesquisa Perfil da Enfermagem (Cofen/Fiocruz-2013), é o mais amplo levantamento sobre uma profissão já realizado na América Latina, apresenta um diagnóstico preciso e detalhado da situação dos enfermeiros, técnicos e auxiliares de Enfermagem em atuação no Brasil. Disponível para consulta em <http://www.cofen.gov.br/perfilenfermagem/index.html>

7.1.3. Identificação dos dados pessoais do manifestante

No ato do protocolo da manifestação, o usuário pode optar pelo sigilo no tratamento de seus dados pessoais. Quando marcada esta opção, todos os dados ficam ocultos das áreas durante o manuseio da manifestação.

A maior parte dos casos onde o sigilo é optado envolvem denúncias. Para o usuário isto se torna uma proteção, uma forma de expor o ilícito sem ter sua imagem exposta à parte denunciada ou ao próprio órgão.

É importante destacar que toda manifestação, por natureza, tem seu conteúdo sob sigilo. Toda manifestação tem seu conteúdo manipulada apenas entre as partes interessadas, ou as áreas necessárias para resolução da demanda apresenta.

Não se deve confundir a integridade do sigilo da manifestação, pois esta segue intacta independente da identificação ou não do manifestante.

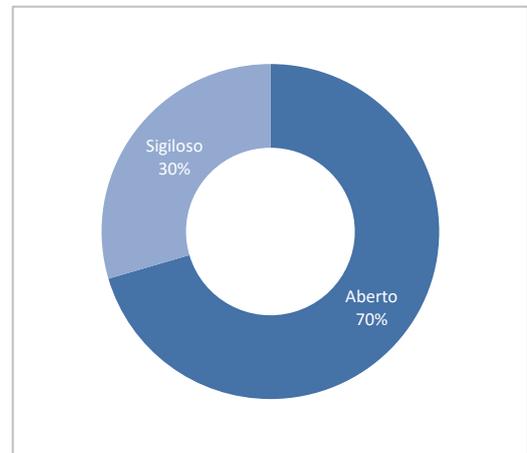


Gráfico 3 – Identificação do manifestante

7.1.4. Canal utilizado para acesso à Ouvidoria

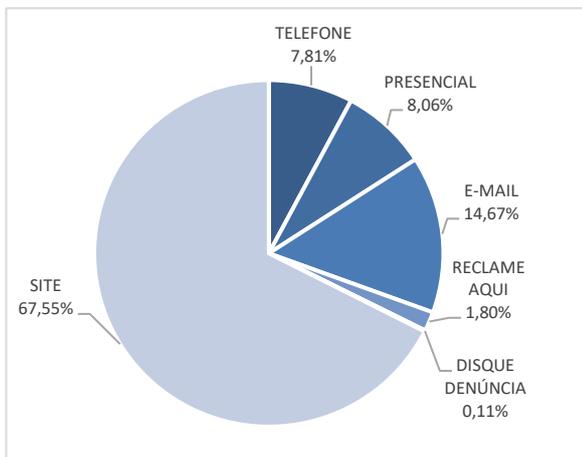


Gráfico 4 – Manifestações por Canal de Atendimento em 2022

Tradicionalmente o meio de contato mais procurado por nossos usuários sempre foi o telefone que representava aproximadamente 50% de nossos atendimentos, seguido pelo Site com 25% e do presencial com 10%.

Em 2020, em função das restrições de atendimento impostas pela pandemia, os usuários passaram a nos demandar principalmente através dos canais online². Em 2021, este canal chegou a computar 93,79% de nossa demanda.

Neste ano, apesar do online ainda ser o mais demandado, concentrando 84,13% da demanda, percebemos um retorno dos atendimentos presenciais que dobraram com relação ao ano anterior, e registram números próximos aos obtidos antes de 2020.

² Os canais online são compostos pelo site, disque denúncia, reclame aqui e e-mail.



7.2. Classificação das Manifestações

7.2.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2022, esta Ouvidoria recebeu o total de 3.667 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

Segue abaixo o gráfico com a evolução mensal de manifestações recebidas:

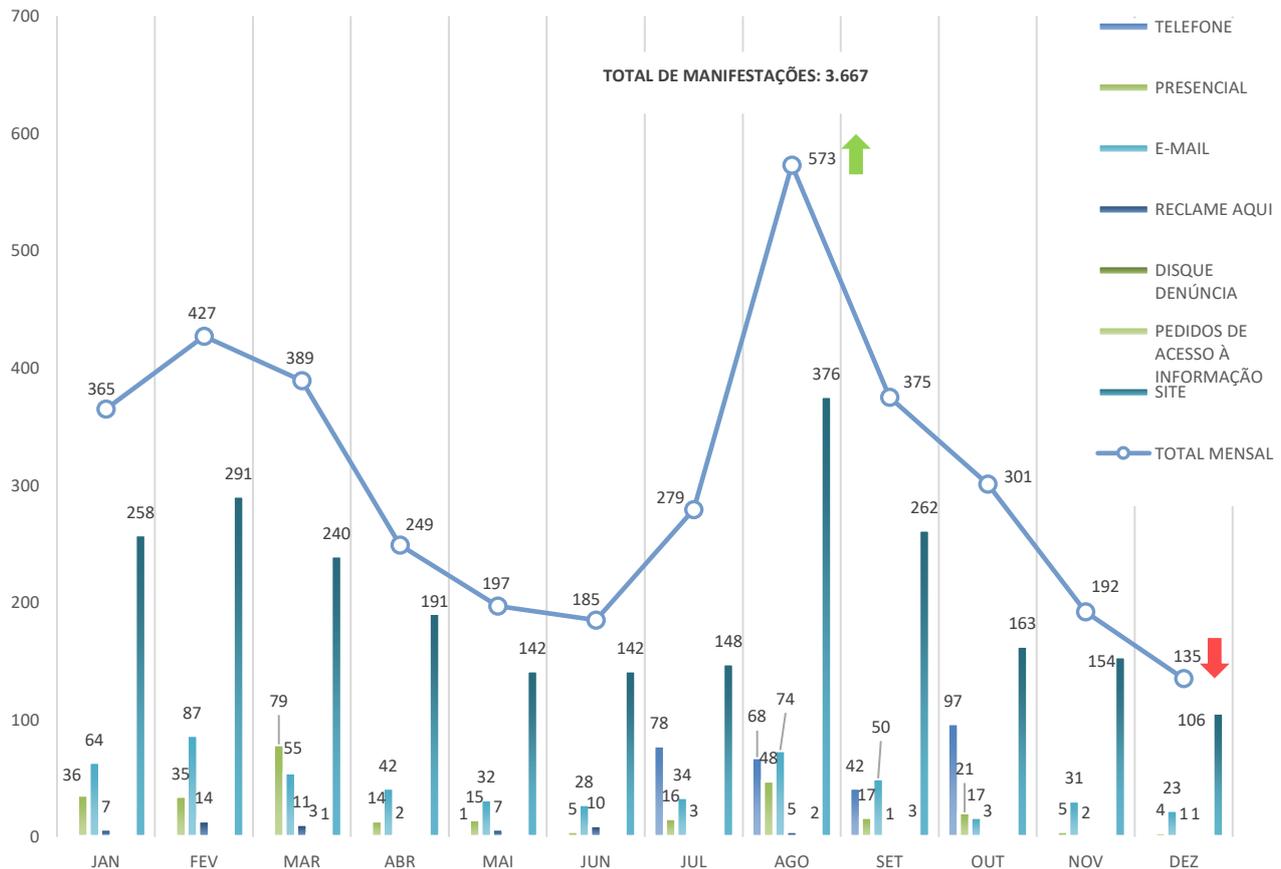


Gráfico 5 – Total de manifestações em 2022

Assim como ocorre todos os anos, o primeiro trimestre representa um período de maior atividade devido ao intenso número de atendimento aos profissionais que buscam os serviços vinculados ao pagamento de suas anuidades, assim como os serviços de novos registros profissionais, uma vez que esta época coincide com o período de conclusão dos cursos de enfermagem.

Entretanto, foram nos meses de agosto e setembro que tivemos um expressivo aumento no quantitativo de atendimentos, especialmente em função da votação e aprovação do projeto de lei do Piso Salarial da Enfermagem (PL 2564/20), tópico que abordaremos com maior detalhamento no [item 9](#).

Em comparação com o ano de 2021, o número de atendimentos da Ouvidoria aumentou em 66,44%. Agora, nossos números refletem quantitativos semelhantes aos de 2019, ano anterior ao início da pandemia de COVID-19 no Brasil.



7.2.2. Classificação de Manifestações por Tipo

Assim como nos dois últimos anos, a distribuição dos tipos de manifestações se mantém com leves alterações, ainda registrando um grande índice de reclamações de denúncias recebidas.

Com relação às reclamações, além das recorrentes manifestações sobre a dificuldade na comunicação, registram-se aquelas relativas à prestação dos serviços, especialmente nos canais online. Em destaque, a dificuldade em agendar um atendimento presencial através do Portal de Serviços do Coren-RJ.

Referente às solicitações, tradicionalmente estas se referem aos serviços do Coren-RJ, tal como negociação de anuidades, requerimentos de registro profissional e solicitações de consulta ao andamento de seus requerimentos. Quase sempre, são acompanhadas de uma reclamação por não conseguir obter o serviço ou um retorno sobre seus questionamentos nos canais de atendimento ao público disponibilizados pela instituição.

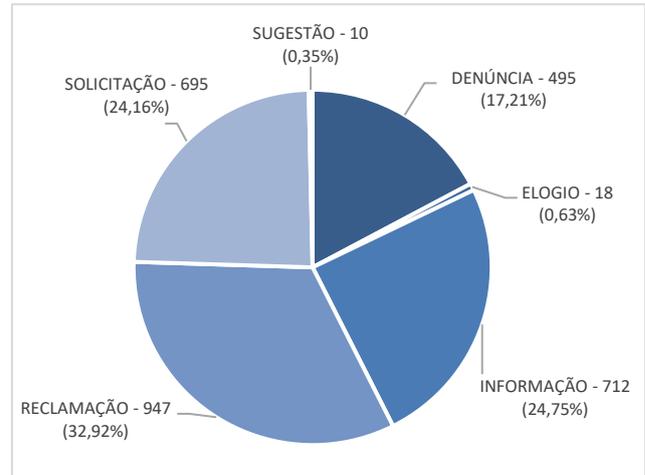


Gráfico 6 - Classificação de Manifestações por Tipo

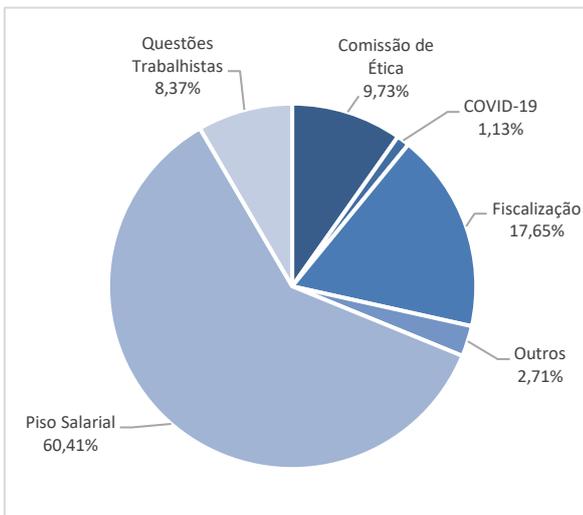


Gráfico 7 - Classificação de denúncias

Comparativamente ao ano anterior, o número de denúncias aumentou em 46%, número compatível com o percentual geral de aumento das manifestações.

As principais demandas ainda estão vinculadas às ações da Fiscalização (17,65%), em função de irregularidades no exercício profissional ou instalações das instituições de saúde pública e privada de todo o Estado, e aquelas vinculadas às infrações cometidas por profissionais de enfermagem (9,73%) e tratadas pela comissão de ética do Coren-RJ.

Temos ainda um número considerável de demandas de natureza trabalhista, que somadas às expostas acima, nos indicam um ambiente de desgaste profissional e psicológico, de

pressão pela alta sobrecarga de trabalho e baixa valorização dos indivíduos. As denúncias referentes à assédio moral são constantes.

As denúncias atreladas ao Covid-19 representam hoje um número baixíssimo, e retratam questões pontuais referentes a distribuição de EPI's nos momentos onde houve um pico das contaminações neste ano.

No entanto, o maior quantitativo neste ano se refere às denúncias atreladas ao Piso Salarial. Assim que a lei foi promulgada, recebemos um número expressivo de relatos sobre o descumprimento da Lei pelas empresas e instituições públicas, especialmente municípios e estado que detém o maior quadro funcional do sistema de saúde.

7.2.3. Manifestações por sua Origem

Por estarmos integrados com todas as Ouvidorias do sistema Cofen/Coren, as manifestações podem ser enviadas de um Coren ao outro. As manifestações listadas abaixo demonstram que a maior parte dos usuários buscam diretamente a Ouvidoria do Coren-RJ para tratar de seus anseios.

Entretanto, por vezes o usuário acaba demandando direto à Ouvidoria do Cofen por acreditar na sua capacidade de maior resolução, ou a outro Coren, neste caso por erro de manuseio. Ambos impactam negativamente no tempo de sua resposta final e acabam gerando ainda mais insatisfação do profissional, que se reflete na avaliação do usuário.

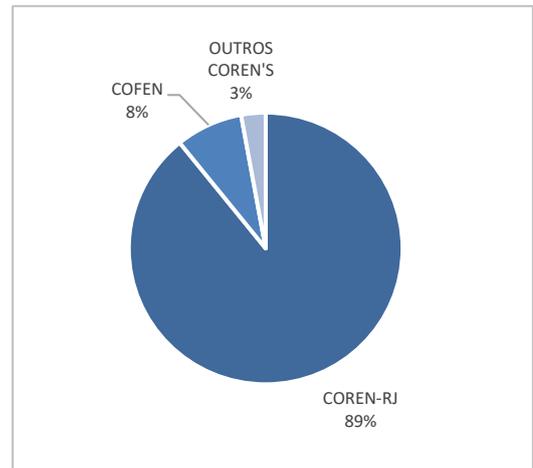


Gráfico 8 – Origem das manifestações

7.2.4. Manifestações por Departamento

Na elaboração da resposta ao manifestante, por vezes é necessário direcionar a manifestação para o departamento responsável, seja para prestar esclarecimentos e auxiliar na resposta final ao manifestante ou ainda para a ciência e tomada das medidas administrativas cabíveis para solução do problema apresentado.

A seguir, seguem os dados a respeito das demandas encaminhadas aos departamentos:

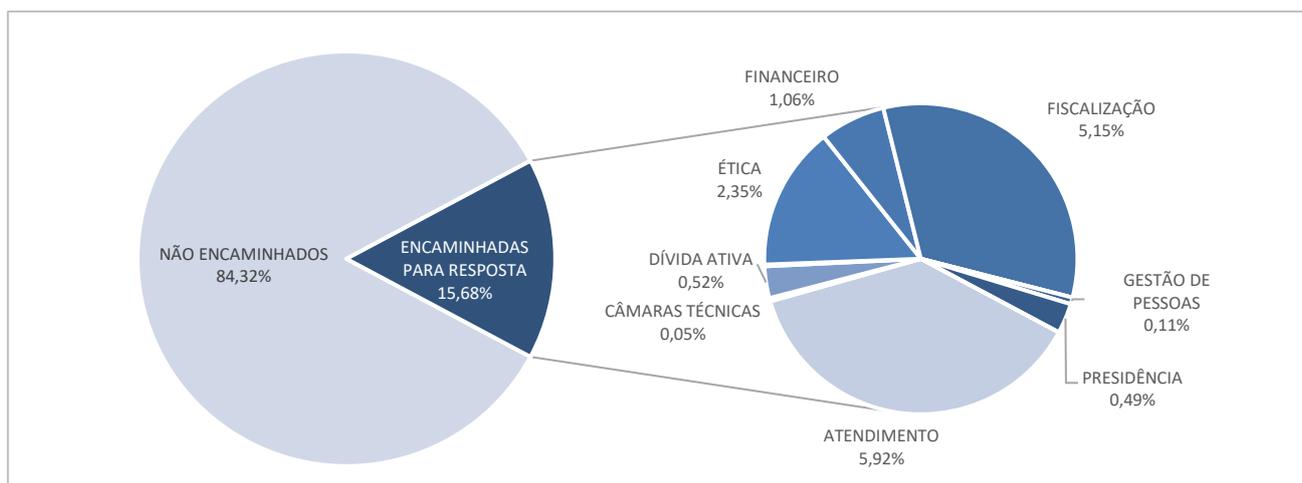


Gráfico 9 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos



Abaixo, segue a classificação das manifestações encaminhadas aos Departamentos de acordo com seu tipo:

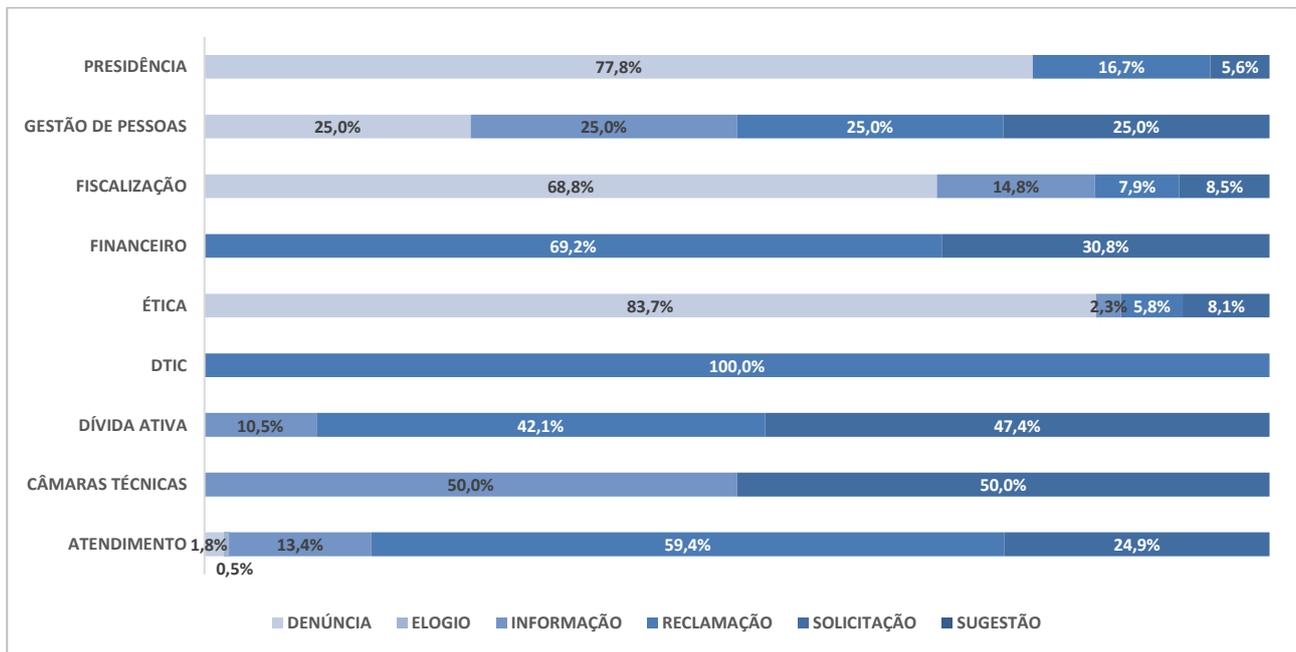


Gráfico 10 – Classificação das Manifestações encaminhadas aos Departamentos por tipo

7.2.5. Classificação de Manifestações por Assunto

Assim que são recebidas as manifestações são classificadas por assuntos. Este método amplifica nossa capacidade qualitativa de processamento dos dados, além de permitir a gestão identificar os temas mais recorrentes e avaliar o desempenho das áreas. Abaixo exibimos as manifestações classificadas de acordo com seus assuntos:

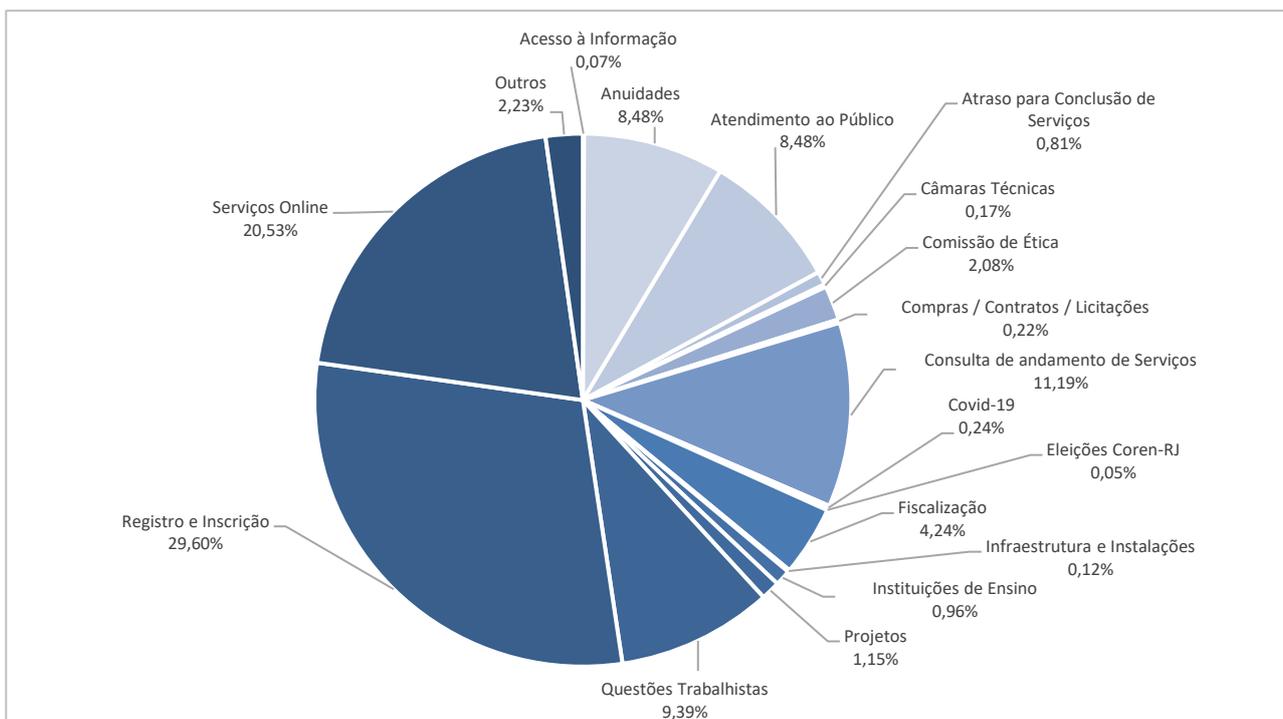


Gráfico 11 – Classificação das Manifestações por assunto



A seguir, mencionaremos alguns assuntos de destaque ou recorrentes, divididos por grupo de assuntos:

A. Registro e Inscrição

O Registro e Inscrição profissional contempla todos os serviços oferecidos ao público, relativos ao Registro e Inscrição Profissional de Pessoas Físicas e Jurídicas, que autorizam o exercício legal da enfermagem no estado do Rio de Janeiro.

Dentre as principais demandas recebidas neste grupo de assunto, podemos destacar:

- a) Informações sobre os serviços, lista de documentos, prazos, valores e formas de acesso.
- b) Informações sobre a utilização da certidão de regularidade como documento para exercício profissional.
- c) Reclamações sobre a falta de resposta e atraso para liberação das Certidões de Responsabilidade Técnica (CRT).

B. Instituições de Ensino

Neste assunto, usualmente recebemos pedidos de informação ou denúncias sobre a regularidade de escolas. Entretanto, no exercício de 2022 podemos destacar um fato que demandou boa parte dos esforços desta Ouvidoria.

Fomos surpreendidos pela notícia em Diário Oficial sobre decisão da Comissão Estadual de Educação, no qual invalidou todos os atos administrativos da Escola Mônaco, curso que oferecia Técnico de Enfermagem. Mediante esta notícia, todos os requerimentos de alunos oriundos desta escola foram suspensos até que houvesse uma manifestação da Secretaria Estadual de Educação sobre como pudéssemos proceder.

Durante todo o exercício, dezenas de alunos desta escola realizaram manifestações buscando obter informações atualizadas sobre o pedido de registro profissional. Nossa atuação junto ao Departamento de Atendimento, foi de manter os alunos atualizados sobre todas as ações tomadas pelo Coren-RJ para solução do caso, que até o final do ano ainda não havia sido solucionado de forma definitiva.

C. Atendimento ao Público

Com a pandemia de Covid-19, fomos forçados a realizar alterações no que tange ao atendimento ao público. Além da ampla disponibilização dos serviços nos canais online, fomos obrigados a reorganizar o atendimento presencial e os demais canais de atendimento ao público. Seguem abaixo as principais demandas apresentadas pelos manifestantes neste período:

Presencial

- a) Reclamação sobre o atendimento ser exclusivamente mediante agendamento e a falta de informação sobre esta mudança.
- b) Reclamação sobre a demora no atendimento presencial e o desrespeito aos horários de atendimento agendados.

Telefone

- a) Dificuldade em obter atendimento por telefone.

Online

- a) Atraso na resposta dos e-mails para envio de anuidades, certidões e solicitações diversas sobre os serviços.
- b) Reclamações sobre o não recebimento de e-mail informando que o serviço solicitado foi finalizado ou ainda sobre a notificação nos casos pendências administrativas a serem cumpridas.



D. Serviços Online

As manifestações a respeito dos serviços oferecidos pela internet que em 2019 representavam 3,65%, com a ampliação do rol de serviços oferecidos, hoje representam 20,53% de toda a demanda de Ouvidoria.

As principais críticas que incidem sobre os serviços online são:

- a) Instabilidade do acesso ao portal de serviços.
- b) Erro na exibição de certidões.
- c) Dificuldade de operacionalização do sistema por parte do usuário.
- d) Erros de sistema na finalização do requerimento de registro profissional, impedindo a impressão de boletos e visualização do protocolo de atendimento.
- e) Dificuldade para agendar atendimento presencial.
- f) Erros na visualização de débitos e negociação de anuidades.

Desde a implementação dos serviços disponibilizados online, sempre houve uma constante demanda de pedidos de informações sobre a utilização e/ou reclamações sobre esta modalidade de atendimento, os quais somados ao estrangulamento dos outros canais para a resolução de problemas operacionais culminavam na insatisfação do profissional com o serviço prestado. Para dirimir estes efeitos, estabelecemos uma parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), o Departamento de Atendimento responsável pelo registro e a empresa responsável pela manutenção do software que dá suporte as funcionalidades online, atuando de forma reativa ao encaminhar diariamente os principais problemas reportados pelos usuários ou captados por nós durante sua operacionalização.

Ao reportar esta situação de imediato, diminuimos as burocracias intersetoriais sem a intervenção de instâncias superiores, dando um retorno rápido ao usuário, o que impacta diretamente na melhoria de sua satisfação com o serviço do órgão.

E. Anuidades

Os primeiros meses do ano são marcados pela alta demanda de manifestações vinculadas à cobrança das anuidades vigentes, cujo vencimento se dá tradicionalmente em 31/03. Dentre as principais demandas recebidas sobre este assunto, podemos destacar:

- a) Reclamações a respeito do atraso ou não recebimento das anuidades de 2022.
- b) Reclamações sobre dificuldades e falta de informação para retirada da anuidade pelo portal de serviços online.
- c) Reclamações sobre os valores e formas de negociação de anuidades disponíveis.

F. Fiscalização

Diariamente, recebemos denúncias de irregularidades nas instituições de saúde de todo o estado, que demandam ações de fiscalização para apuração das irregularidades e tomada das medidas administrativas e legais aplicadas a cada violação encontrada.

Ao todo, foram enviadas 189 manifestações para apuração do departamento de fiscalização.



G. Comissão de Ética

Percebemos nos últimos anos um aumento no número de denúncias éticas recebidas pela Ouvidoria, especialmente aquelas que envolvem conteúdos vinculados à assédio moral ou problemas de relacionamento dentro das unidades de trabalho. Muitas vezes, este tipo de denúncia também apresenta violações de cunho trabalhista, apontando fortes indícios do alto nível de estresse vivenciado dentro as unidades de saúde.

Ao todo, foram enviadas 86 manifestações para apuração da comissão de ética.

H. Atraso para Conclusão de Serviços / Consulta de Andamento de Serviços

As reclamações quanto ao prazo de finalização dos serviços são tópicos constantes nas atividades de Ouvidoria. Entretanto, constatamos que boa parte delas não advém do atraso propriamente dito, mas sim pela falta de comunicação com a parte quando há a conclusão. Por vezes, constatamos que o serviço desejado já havia sido concluído há semanas ou até meses, sem que a parte nunca tivesse sido notificada.

Boa parte da culpa se dava pela ausência completa de um sistema que permitisse a consulta do andamento dos serviços requeridos, senão a consulta através individual por e-mails ou de forma presencial, os quais a dificuldade de acesso já foi evidenciada anteriormente neste e nos relatórios anteriores emitidos por esta Ouvidoria.

Parte do problema foi solucionada em meados de outubro com a implementação da funcionalidade de acompanhamento de requerimento de inscrições online. Entretanto, ele permite acompanhar somente um entre as dezenas de outros serviços oferecidos pelo Coren-RJ.

I. Questões Trabalhistas

Desde a criação da Ouvidoria em 2017, nunca tivemos tantas manifestações classificadas como demandas trabalhistas como em 2022. Neste ano recebemos 392 manifestações, número 75% superior ao ano de 2019, o segundo com maior incidência de manifestações desta natureza.

Percebemos durante a pandemia que o número de litígios de natureza trabalhista tem sido cada vez mais constantes, com a reclamação constante sobre ausência de direitos ou irregularidades no pagamento. Cada vez este tema tem se tornado uma demanda regular de nossa Ouvidoria, ainda que esteja fora das competências legais e regimentais do Coren-RJ.

Neste ano, tivemos um fator de impacto que foi a histórica aprovação do Piso Salarial da Enfermagem a nível nacional. Este tema gerou diversas manifestações quem podem ser classificadas em três momentos: o anterior a votação, o posterior a votação e aquele que após a suspensão da aplicação do piso.

- i. Nos momentos anteriores à votação, recebíamos pedidos de informação diversos sobre a tramitação do Projeto de Lei.
- ii. Após a aprovação, os questionamentos eram mais específicos: os profissionais buscavam valores e datas para sua implementação do Piso. No mês seguinte, passamos a receber denúncias sobre irregularidades no pagamento do piso além dos mais diversos questionamentos jurídicos das empresas, que buscavam em nós informações sobre os valores a serem pagos.



- iii. Com a suspensão da aplicação do piso salarial e os desdobramentos jurídicos, voltamos a receber questionamentos diversos sobre a validade do piso e o futuro acerca desta matéria. Da mesma forma, a pressão e cobrança por parte dos profissionais sobre um posicionamento do órgão para solucionar a questão.

Sobre esta matéria, é sempre pertinente mencionar que as competências do Conselho são questionadas pelos profissionais de enfermagem, que acreditam que o Conselho as proteja de maneira irrestrita, não havendo separação entre a esfera de atuação dos Conselhos e dos Sindicatos.

Em todos os momentos, a atuação desta Ouvidoria foi de reforçar as limitações de atuação do Conselho, mas dar as informações necessárias sobre o tema, com lastro jurídico e responsabilidade em não assumir compromissos além de nossas competências. No recebimento de denúncias sobre o descumprimento do Piso, atuamos na remessa para a Presidência, e posterior apuração das autoridades competentes, tal qual os Sindicatos e Ministério Público do Trabalho.

J. Agressão à Profissionais de Enfermagem

Ao longo do último ano, temos recebidos relatos constantes de agressões aos profissionais de enfermagem durante o exercício de sua profissão. Estas agressões que podem ser físicas, verbais ou psicológicas, ocorrem tanto entre colegas de profissão, assim como por parte de profissionais de outras áreas e até mesmo de pacientes e seus familiares.

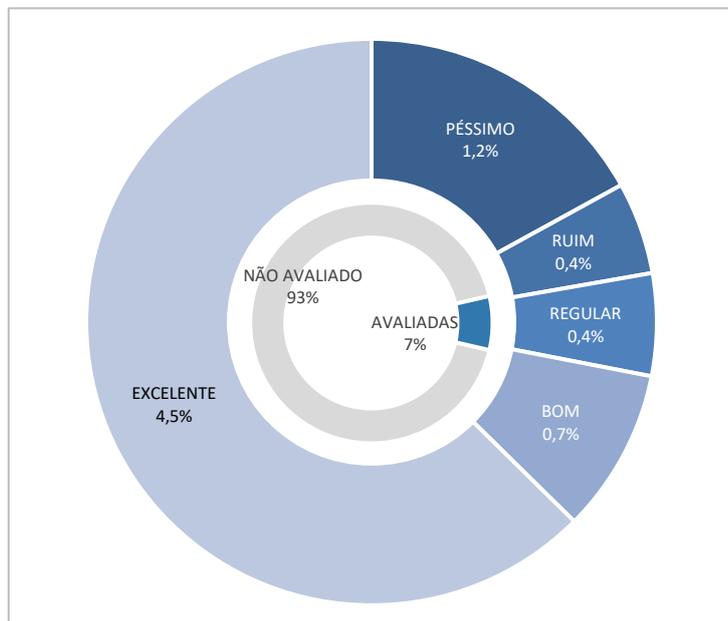
Por ainda não possuírem um indicador específico, alocamos estas demandas no assunto “Outros”. Pela recorrência do assunto, o tema será implementado no próximo exercício.

Nos casos onde o agressor não é profissional de enfermagem, nosso escopo de atuação é reduzido no âmbito administrativo. Um dos instrumentos tomados para reparação nestes casos é o Desagravo Público, que é uma forma de desfazer, perante outras pessoas, um agravo (notadamente uma ofensa) sofrido pelo profissional de enfermagem durante ou em função do exercício de sua profissão.

A atuação da Ouvidoria nestes casos se restringe à direcionar para o canal de apuração correto, de acordo com o teor da denúncia e do cidadão que cometeu a agressão. Nos casos onde o agressor é profissional de enfermagem, a denúncia é encaminhada para a Comissão de Ética. Quando não, a demanda é encaminhada para avaliação da Presidência quanto a adoção de desagravo público.

7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria

7.3.1. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário



Ao final de cada manifestação, o usuário é convidado a participar de nossa pesquisa de avaliação do atendimento realizado pela Ouvidoria.

Na via inversa do que ocorre no momento da manifestação, onde a maior parte dos usuários vem com intuito de registrar uma reclamação, no momento de nossa pesquisa a maior parte dos usuários tende a faz-la quando estão contentes com seu atendimento. Ainda assim, por não ser obrigatória, é grande o índice de rejeição à avaliação uma vez que apenas 7% dos usuários a concluem.

Gráfico 11 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Importante ressaltar que este tipo de avaliação retrata somente o atendimento da Ouvidoria e não a satisfação do usuário com o Conselho em geral. Entretanto, é comum que ao expressar sua satisfação este sentimento seja confundido, onde o usuário expressa insatisfação com o órgão e não com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

A seguir, seguem listadas todas as avaliações com comentários enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2022:

Avaliação	Observação
Excelente	Fico agradecida, e mais uma vez o COREN-RJ mostrou ser uma instituição Séria e Honesta. Que sirva de exemplo para muitas outras.
Excelente	Como saber quais documentos falta ? E como faço para enviar
Excelente	Ok Rafael, muito obrigada pela resposta, então o Coren nesse momento de Janeiro tem vacina de reforço a terceira dose disponível para profissionais de saúde? Então apenas o telefone é que não está atendendo certo? Segunda 17 de janeiro pela manhã estará aberto com vacina de reforço disponível? A terceira dose?Muito obrigada pelo retorno.
Péssimo	Não me ajudaram em absolutamente nada! Nem pessoalmente e muito menos via site.o site não tem recursos necessários para acompanhamento de processos; Não ajudam e nem adiantam ninguém da própria Classe !
Excelente	Muito obrigada!!!
Péssimo	Achei grosseira a forma como escreveu.
Excelente	Excelente instrução para o profissional, obrigada.
Ruim	Meu problema não foi solucionado e se encontra fora do prazo.
Excelente	Minha dúvida foi plenamente resolvida e toda equipe Coren-RJ me deu suporte ao longo desta semana enquanto estive desesperado. Obrigado!
Péssimo	NÃO CONSEGUIR RESOLVER MINHA SOLICITAÇÃO
Excelente	Muito obrigada. Pelo atendimento; Obrigada. Att
Excelente	Agradeço a rapidez no retorno, porem não soluciona o meu problema. Varias segundas que estou entrando as 18:00 e não consigo agendar. Com o isso o tempo esta passando e não renovo meu Coren. Vou esperar mais quantos meses? Deveriam agendar por telefone e/ou liberar números por dia para fazer indo direto ao Coren. Ou pagar uma taxa no ato para quem for direto ao local. Não somente essa opção do site, já que por ele, não se consegue fazer a renovação;
Péssimo	Roubo!!
Péssimo	Procurei a ouvidoria porque o atendimento nao respondeu, e o chat nao abre.



Excelente	Bom atendimento;
Péssimo	Nunca vi uma instituição com tanto descaso , estou a mais de 30 dias com a documentação toda certa boleto pago, não atende o telefone não responde email e eu aqui dependendo de atenção para trabalhar!;
Péssimo	porque péssimo porque mesmo eu colocando o coren ciente do que esta acontecendo no agendamento do coren campo grande a resposta foi como se eu não estivesse agendando na hora e no dia que se deve agendar pelo sait .todas as segundas as 18:00 em ponto eu estou no sait do corem entro 10 minutos antes e quando falta segundos para as 18:00 entro as 18:00 hs em ponto e o sait informa que ja esta lotado a agenda que não tem vaga !! isso é vergonhoso!! pagamos uma mensalidade cara para não termos direito nem de ser agendada no coren mais próximo do nosso bairro ;o que acontece é claro o sait esta com problemas de agenda para campo grande e ao contraio; de concertar; nos responde como se fossemos criança surtas ou retardadas !! as 18:00hs da segunda feira quando tentamos agendar para campo grande nos informa que esta sem vaga !! como assim ?? o que o coren esta fazendo a respeito disso ?
Excelente	obgda pela atenção e resposta as minhas queixas
Excelente	Agradeço ao empenho da solução do problema! Foi rápido e eficaz! MUITO OBRIGADA!
Excelente	Estou muito satisfeita com atendimento. Agradecida
Bom	Resposta rápida sobre minha dúvida.
Excelente	Bom dia !!recebi o e-mail, vou conseguir pagar o boleto sem nenhum transtorno , vcs estão de parabéns pelo atendimento.
Excelente	Muito obrigada pela atenção e empatia!
Excelente	Boa noite !Sr.Rafael fico grata com seu atendimento!
Excelente	Obrigado pelo retorno!
Ruim	SOLICITEI O CONTATO TELEFONICO E ME FORNECERAM; CONTATO DE EMAIL QUE ESTA CONSTANDO COMO ERRADO.
Ruim	Poxa se pode adiantar o número da inscrição porque tem que ter, tantos argumentos
Péssimo	Não consegui enviar minha resposta, como início um interesse e do nada desisto? Não consegui de jeito nenhum responder o email! É óbvio que quero o encaixe, carteirinha vencida desde fevereiro, agenda o dia possível e hora q irei aqui em Nova Iguaçu! Por favor
Excelente	Muito obrigada
Péssimo	Vcs colocam meu nome na restrição e eu que tenho q entrar em contato com o juiz? ta de brincadeira neh?
Excelente	Gratidão por tudo. Muito obrigado , que Deus ilumine e guarde a vida de vcs.
Excelente	Excelente! Muito obrigada pela atenção.
Excelente	Quería enfatizar o ótimo atendimento que tive na ouvidoria, o atendente (acho que Rafael o nome, foi EXTREMAMENTE empático co migo e disposto a resolver minha questão. Apesar de ainda estar em andamento e sem data pra resolver quero agradecer a disponibilidade de resolver de forma simples o problema.
Péssimo	Não resolveu meu problema. A resposta do atendente foi apenas para tentar justificar as falhas do Conselho. Mas, sem nenhuma solução...
Excelente	A SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA. AGRADEÇO A ATENÇÃO.
Bom	Boa noite; só que nos os técnicos de enfermagem nos retiramos do leito é fazemos a higiene dos cabos , bombas e monitores e ventiladores. Isso acontece com mais frequência no Cti da SI que pós operatório e transplante no hospital São Lucas Copacabana eu que a rotatividade é maior ; Gostaria de saber si vai ter fiscalização em relação a isso. Desde já agradeço
Excelente	Esclareceu as duvidas colocadas em questão.
Ruim	Boa tarde! A minha solicitação foi sobre O Enfermeiro do Trabalho pode capacitar o técnico de enfermagem para a realização do exame de espirometria? O PARECER TÉCNICO Nº 003/2019 proferido pelo COREN-AL, cujo conteúdo segue em anexada a resposta não responde o meu questionamento.guardo o retorno.
Excelente	Obrigada pela solução do meu problema, gratidão. Att Juliana
Péssimo	Uma hora vocês falam que dei entrada dia 25, outra hora é dia 31, uma demora para entregar uma carteira, uma demora para tudo.
Excelente	Espetacular .. resposta rápida e ajuda prestada qdo o sistema de vcs estavam com problemas .. agradeço imensamente
Excelente	Grato pela agilidade na resposta.
Excelente	Agradeço a equipe do Coren envolvida no meu caso. Foram ótimos. Agradeço muitíssimo. Tudo muito alinhado e organizado. Atendimento maravilhoso.
Excelente	Resposta rápida e objetiva, com esclarecimentos. Muito Obrigado.
Excelente	Obrigada
Péssimo	O Coren RJ possui uma demora sistematizada e crônica pra tudo desde o mais simples até o mais complexo.
Excelente	Se cobram pelo simples serviço de imprimir e assinar um formulário simples que já foi enviado preenchido, que ao menos respondam em tempo minimamente razoável. Não está certo, ter que esperar mais de 20 dias, e abrir um protocolo na ouvidoria para ser atendida no dia seguinte.
Bom	Boa tarde reconheço que é nossa função o cuidado da limpeza quando passa de um paciente para outro para evitar infecção cruzada, no término de usar algum material como bomba , cabos , para guardar o equipamento. Mais não concordo com a limpeza terminal após alta, óbito e transferência. Muito material dependendo da gravidade do paciente são utilizados vários equipamentos, temos que para do cuidado para limpeza para outro paciente internar. Desde agradeço a atenção
Excelente	Porém mesmo sendo rj meu CPF não é reconhecido

Excelente	EM RELAÇÃO A RESPOSTA DO MEU PEDIDO DAS ANUIDADES OU SEJA PARA (REMIDO)POR ESTAR SEM CONDIÇÃO DE RESPOSTA DEVIDO NÃO ESTAR COM INTERNET ,AGORA QUE VILOGO COMO FOI ME RESPONDIDO QUE EM 2019,EU NÃO TERIA TEMPO PARA ESTA SOLICITARMAS NESTA ÉPOCA EU TINHA 28 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO, E VISTO QUE FOI SANADO O DEBITOACREDITO QUE DEVERIA SER AUTOMÁTICO POIS PELO QUE FUI INFORMADA SÃO 25 ANOS DE CONTRIBUIÇÃO E APÓS CUMPRIDO COM O DEBITO ,SERIA ; ACREDITO AUTOMÁTICO A ISENÇÃO. SOLICITO ENCARECIDAMENTE ESTA ISENÇÃO INCLUINDO O DE TÉCNICO DE ENFERMAGEM REGISTRO NUMERO [REDACTED]
Ruim	Não consigo atendimento nos números disponíveis. Preciso de ajuda. Minha empresa não quer pagar o novo salário dos técnicos Eu recebi meu contra Cheque, e consta o mesmo piso antigo. Eles não falam nada a respeito.
Excelente	Resposta rápida. Obrigada!
Excelente	Rafael Boa noite, Agradeço o retorno, e está claro a visão do conselho. Reitero o ponto de vista de quem usa o sistema e paga por ele, a regra pode ser revista, assim como hoje não pode fazer nenhuma xerox, a regra pode ser até uma xerox, enfim, permaneci no ambiente tempo suficiente para observar a ociosidade do atendente. Mas está dito. Obrigada.
Excelente	Muito atenciosos e resolutivos muito satisfeita c o atendimento
Excelente	Obrigada!
Excelente	Tenho todas as provas ! Gostaria de apresentar! E autorizo a minha identificação. Não se trata de denúncia anônima. Parabéns !
Péssimo	Me inscreveram no dia errado. Como podem me inscrever em uma data que já passou????? Eu deixei bem claro que quero me inscrever para Guapimirim dia 30 de setembro. Me inscreveram pro dia 23 de setembro em Nova FRIBURGO.
Excelente	Atendimento ótimo e resolvido
Excelente	A resposta do atendente, diverge do ocorrido. Eu estive no Coren de Petrópolis no início de agosto, solicitando a carteirinha e levei toda a documentação solicitada Como diz que eu não apresentei o diploma.Att,
Excelente	Muito obrigada pelo esclarecimento.
Excelente	Agradeço por todo empenho e agilidade da ouvidoria para a solução desta pendência. Informo que já obtive retorno e solução do COREN- BA. Vocês são ótimos!
Ruim	Não atendeu minha expectativa, continuo sem a minha carteira, desde 03/2021. Criou-se a validade da carteira, porém não pensaram em fazer chegar ao seu público. Lamentável.
Regular	Eu não ia fazer denúncia pq seu que existe auxiliar porém não há mais o curso, mas o coren falou para denunciar
Péssimo	Meu problema não foi solucionado.

Tabela 1 – Avaliações de manifestações de Ouvidoria

* Em conformidade com as diretrizes das Leis nº 12527/11 e nº 13709/18, informamos que as partes do texto com tarja preta (■) se referem a dados pessoais que foram suprimidos para respeitar o sigilo dos manifestantes.

7.3.2. Prazos de Resposta ao Manifestante

De acordo com o Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ, homologado pela Decisão Coren-RJ nº 319/17, o tempo de resposta final ao usuário deve ser de até 15(quinze) dias. Já os departamentos, quando demandados pela Ouvidoria tem até 7 dias para retorno das respostas.

"Decisão Coren-RJ 319/2017 -Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ

"Art. 23 Quando demandada, a Ouvidoria deverá obedecer aos seguintes prazos:

I. Até 4 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;

II. Até 7 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;

III. Até 4 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.

Art. 24 A Ouvidoria terá prazo total de 15 (quinze) dias para responder a solicitação."



O gráfico abaixo tem por objetivo medir o desempenho da Ouvidoria com relação ao tempo de resposta ao manifestante.

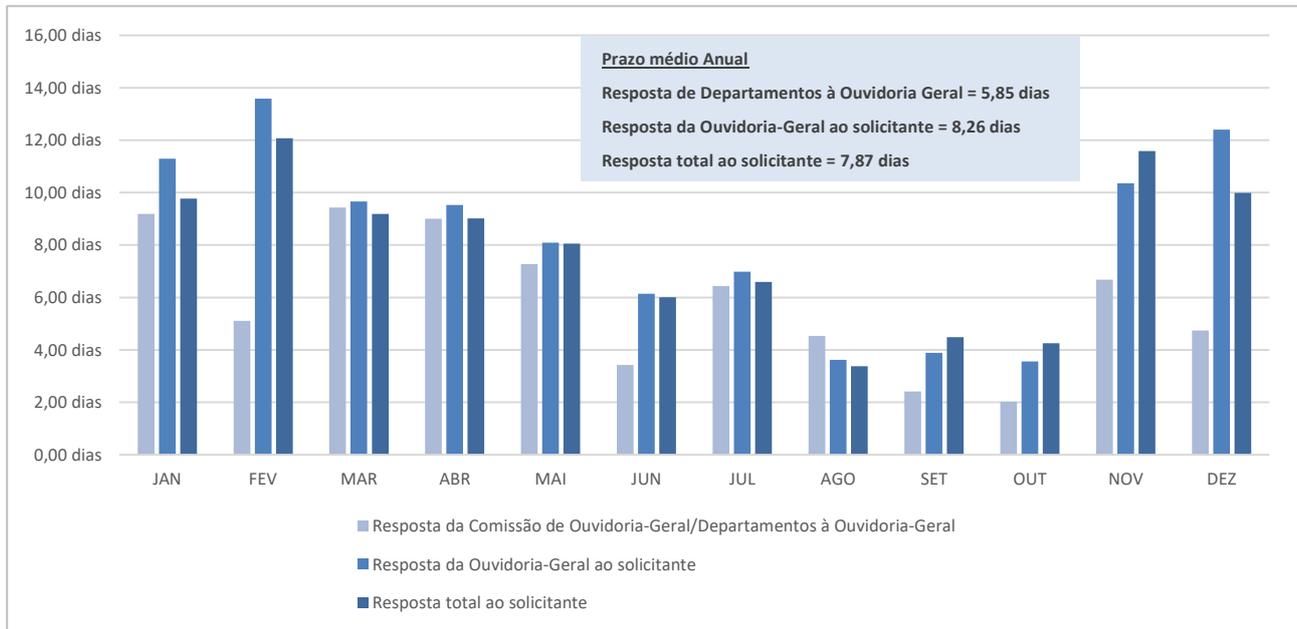


Gráfico 12 – Tempo de resposta ao usuário

Na comparação com os últimos 3(três) anos, vemos uma constante redução no tempo médio de resposta da Ouvidoria, mesmo considerando o expressivo aumento nos atendimentos no último ano. A redução do tempo de resposta no triênio é na ordem de 36%.

Tais números, demonstram o bom desempenho dos departamentos nas devolutivas e a melhoria na eficiência dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do Coren-RJ, mostrando seu compromisso e integridade com os usuários demandantes de nossos serviços.

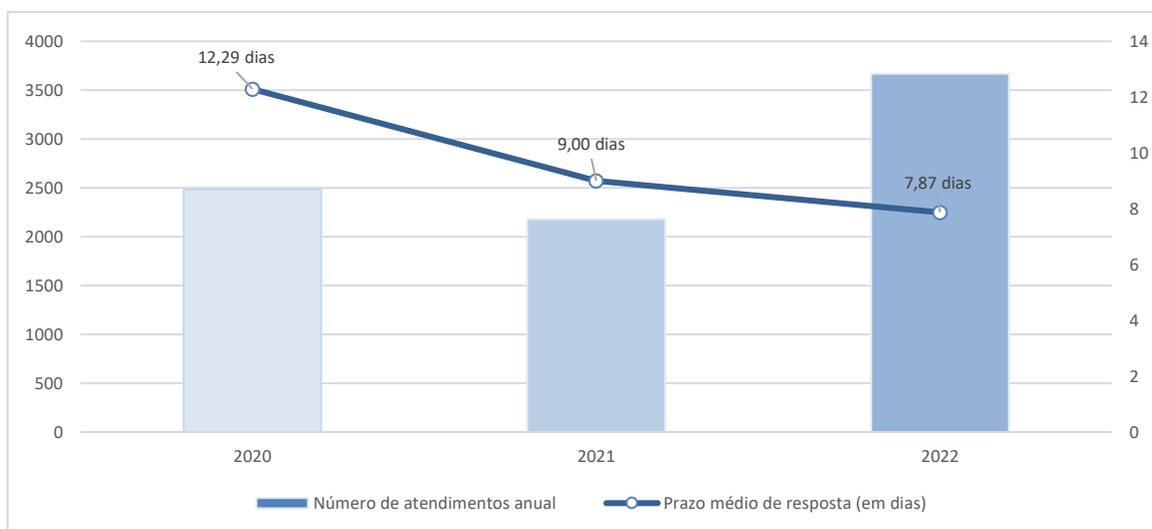


Gráfico 13 – Comparativo entre número de atendimentos x tempo de resposta da Ouvidoria



A seguir, apresentamos os dados de desempenho individual dos departamentos quanto ao tempo de respostas para as demandas de Ouvidoria:

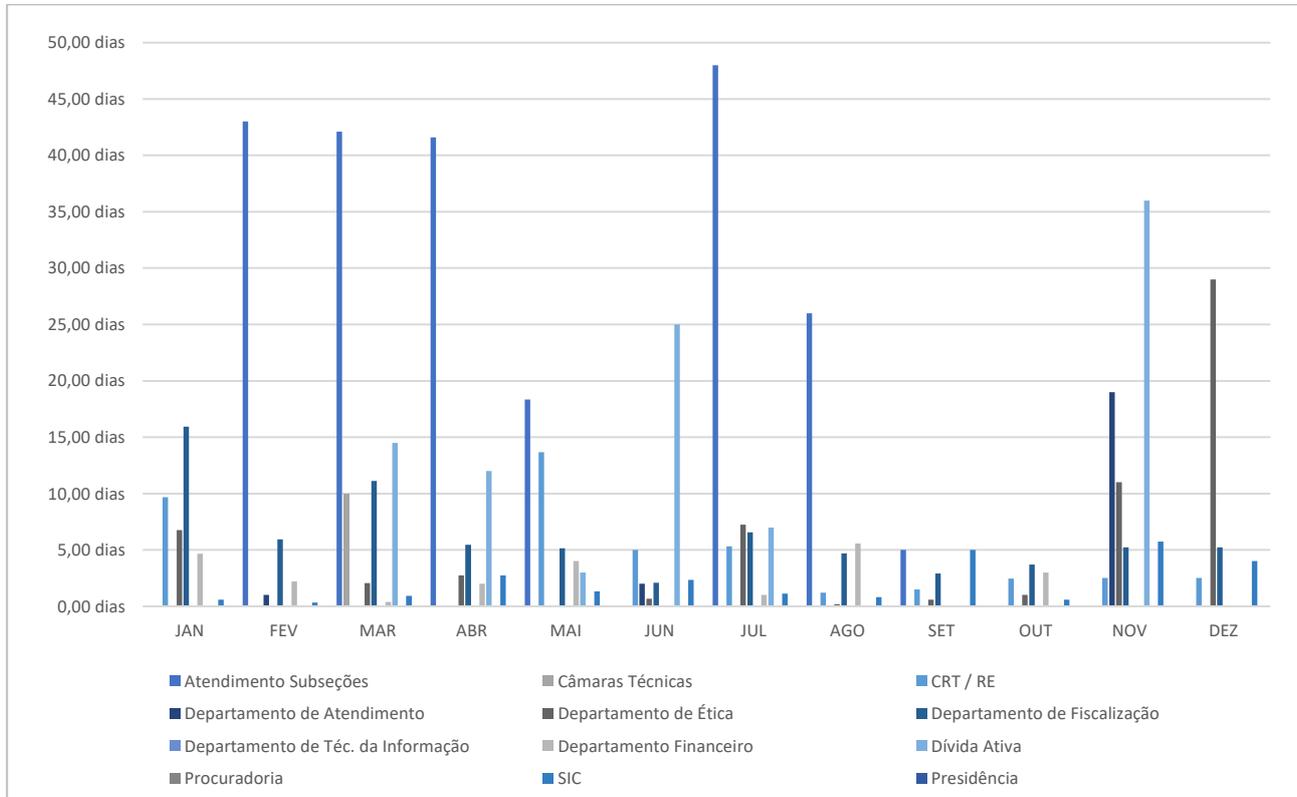


Gráfico 14 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria por mês*

*Os prazos descritos neste gráfico representam as manifestações recebidas e respondidas no período apresentado. As sem resposta, não são computadas.

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												MÉDIA
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Atendimento Subseções	-	43,00 dias	42,11 dias	41,60 dias	18,33 dias	-	48,00 dias	26,00 dias	5,00 dias	-	-	-	32,01 dias
Câmaras Técnicas	-	-	10,00 dias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,00 dias
CRT / RE	9,67 dias	-	-	-	13,67 dias	5,00 dias	5,33 dias	1,20 dias	1,50 dias	2,45 dias	2,50 dias	2,50 dias	4,87 dias
Departamento de Atendimento	-	1,00 dias	-	-	-	2,00 dias	-	-	-	-	19,00 dias	-	7,33 dias
Departamento de Ética	6,75 dias	-	2,06 dias	2,75 dias	-	0,67 dias	7,25 dias	0,20 dias	0,60 dias	1,00 dias	11,00 dias	29,00 dias	6,13 dias
Departamento de Fiscalização	15,95 dias	5,93 dias	11,12 dias	5,46 dias	5,15 dias	2,09 dias	6,56 dias	4,68 dias	2,90 dias	3,71 dias	5,22 dias	5,22 dias	6,17 dias
Departamento Financeiro	4,67 dias	2,20 dias	0,38 dias	2,00 dias	4,00 dias	-	1,00 dias	5,57 dias	-	3,00 dias	-	-	2,85 dias
Dívida Ativa	-	-	14,50 dias	12,00 dias	3,00 dias	25,00 dias	7,00 dias	-	-	-	36,00 dias	-	16,25 dias
SIC	0,60 dias	0,33 dias	0,93 dias	2,75 dias	1,33 dias	2,33 dias	1,13 dias	0,80 dias	5,00 dias	0,60 dias	5,75 dias	4,00 dias	2,13 dias

Tabela 2 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria

*Os prazos descritos nesta tabela representam as manifestações recebidas e respondidas no período apresentado. As sem resposta, não são computadas. Os meses sem resposta estão representados por um hífen (-)

7.4. Acesso à Informação

Conforme exibido no gráfico ao lado, recebemos apenas 3(três) solicitações de acesso à informação em 2022. Duas foram deferidas e entregues o conteúdo integralmente e uma indeferida sem apresentação de recurso.

Além disto, durante todo o exercício de 2022, a Ouvidoria manteve seu papel institucional de acompanhar e fiscalizar junto com a Comissão designada, a inserção dos documentos no Portal da Transparência, conforme exigido pela Lei nº 11.527/11 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

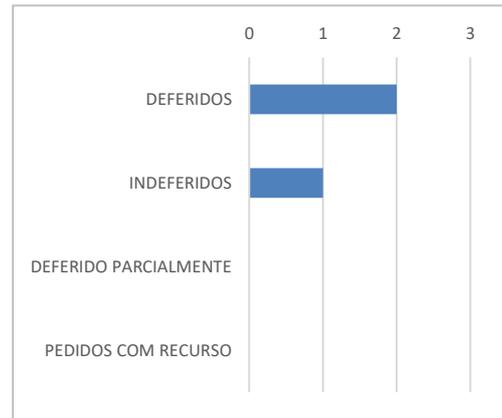


Gráfico 15- Pedidos de acesso à informação

7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2021

A Ouvidoria do Coren-RJ iniciou suas atividades em maio de 2017. Neste ano inaugural, realizamos grandes esforços para dar publicidade e divulgar este novo canal de comunicação com a sociedade. No primeiro ano foram realizados 1.529 atendimentos, com uma média de 131 atendimentos mensais.

Já em 2018, com o setor consolidado e tendo sua atuação reconhecida pelo usuário, nossa média aumentou para 452 atendimentos por mês, ratificando a expectativa inicial sobre a potencialidade de sua atuação dentro da instituição e sua importância para o usuário do órgão.

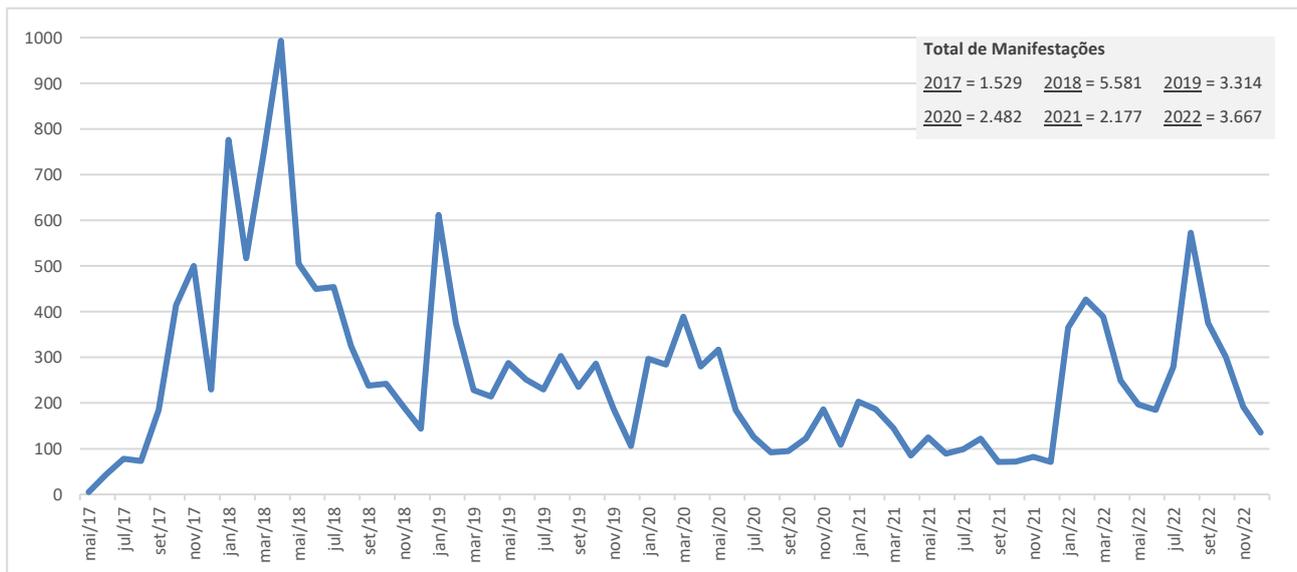


Gráfico 16 - Comparativo de manifestações 2017-2022

Entretanto, este quantitativo de atendimento vem diminuindo consideravelmente desde meados de julho de 2018. Em nossa avaliação, isso se dá em função do estrangulamento da capacidade de receber e tratar as manifestações nos diversos canais disponíveis para atendimento, considerando que há apenas um funcionário lotado no setor.



Em função da pandemia, em 2020 interrompemos o atendimento através do canal telefônico otimizando nossos recursos e os direcionando para os canais online. Neste ano, obtivemos uma diminuição considerável na demanda, que se estabilizou sem grandes variações nos anos 2020 e 2021.

Já em 2022, consideramos que seja um ano de volta à normalidade, tanto no quantitativo de atendimentos quanto nas características das demandas apresentadas. As operações de nosso canal telefônico foram retomadas. As demandas presenciais no setor de Atendimento também se intensificaram, e com isto refletiram também no aumento dos atendimentos presenciais na Ouvidoria. Não por acaso os números de 2022 superam os de 2019, ano que antecedeu a pandemia.

Principais Resultados Alcançados



8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas

8.1. Melhoria nos Canais de Comunicação

8.1.1. Atualização de conteúdo do site do Coren-RJ

Tendo em vista a responsabilidade da Ouvidoria com relação à transparência dos atos da gestão, bem como a clareza das informações disponibilizadas em nosso site, adotamos uma já consolidada rotina de avaliação constante dos conteúdos e informações publicadas em nosso site, especialmente aquelas que se referem aos serviços prestados e canais de comunicação, verificando se o conteúdo está atualizado e em linguagem adequada a à compreensão de nosso público.

Neste sentido, as manifestações dos profissionais sobre a dificuldade de encontrar informações e/ou operacionalizar nossos sistemas, nos sinalizam as possíveis deficiências e possibilidades de melhorias neste que é o principal canal de comunicação com a sociedade. Através desta análise, em parceria com o departamento de comunicação realizamos os seguintes trabalhos:

- a) Revisão de conteúdo referente aos serviços e projetos oferecidos pelo Coren-RJ;
- b) Atualização dos canais de comunicação do Fale Conosco, em conformidade com as alterações de funcionamento do Coren-RJ.

8.2. Monitoramento do Sistema de Registro Profissional

Devido ao grande índice de reclamações nesta Ouvidoria a respeito das funcionalidades de nosso sistema de registro disponível online, tanto pelo público externo como por parte de nossos colaboradores, nos mobilizamos para monitorar constantemente o uso desta ferramenta de trabalho.

Através das manifestações de nossos usuários e nossa expertise no manejo diário destas ferramentas, conseguimos identificar e propor melhorias consideráveis ao longo do exercício. Durante nosso monitoramento, notificamos as áreas responsáveis sobre os erros de operacionalização do sistema, tais como:

- a) Impedimento de profissionais já registrados de requerer registro online em outra categoria. Este erro se mantém mesmo sinalizado no relatório de 2021.
- b) Erro na exibição de anuidades nas funcionalidades online, exibindo valores duplicados. Este erro se mantém mesmo sinalizado no relatório de 2021.
- c) Erro nos valores dos boletos gerados, devido a uma falha de cálculo pelo sistema.
- d) Erros na finalização dos requerimentos online, tal como a não geração de boleto e exibição do protocolo do Requerimento. Este erro se mantém mesmo sinalizado reiteradamente nos relatórios desde 2021.

No período de 2022, 65,2% das demandas de Ouvidorias atribuídas ao Registro Profissional, estão vinculadas a erros ou ausência de funcionalidades no sistema disponível para registro online. Veja no quadro abaixo:

Período analisado – 2022		Números totais	Percentual	
Total de manifestações com assunto "Registro Profissional"		919	100%	
Tipos de demandas associadas	Consulta de protocolo / Diligencia	467	50,8%	65,2 %
	Erro na conclusão do Requerimento (boleto ou protocolo)	132	14,4%	



- e) Durante o exercício de 2022, atuamos junto ao Departamento de Registro e do Tecnologia da Informação para cobrar o desenvolvimento da ferramenta de acompanhamento de protocolo, o que resolveria a maior parte das demandas de Registro Profissional em nossa Ouvidoria. Em meados de outubro de 2022, finalmente a ferramenta de Consulta de Protocolos foi lançada em nosso sistema, destinada apenas à consulta dos requerimentos de inscrição definitiva. Além do acompanhamento, a ferramenta também permite o envio de arquivos para cumprimento das diligências.

Desde então, a ferramenta passou a ser monitorada por nós, sendo repassados os erros às áreas competentes. Apesar de ser um avanço na automatização do sistema, os erros apontados no item “d” a impedem de funcionar plenamente. Durante a finalização do requerimento é comum o erro que impede o requerente de visualizar seu número de protocolo. E, sem ele, o usuário não consegue acessar a ferramenta para acompanhar seu requerimento, o que novamente o remete para a Ouvidoria.

8.3. Ações de Inclusão e Garantia de Direitos Sociais

A Ouvidoria, sobretudo, é um órgão de valorização do elemento humano dentro da Autarquia. Acreditamos na potencialidade do usuário como instrumento catalizador para a melhoria do serviço público, através do controle e participação social.

Defendemos exaustivamente a garantia dos direitos fundamentais do usuário, sendo compreensível com suas necessidades e anseios junto à administração. É nosso dever garantir a ele o pleno exercício de seus direitos juntos à administração.

8.4. Carta de Serviços e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Em 2021 iniciamos o processo para reformulação da Carta de Serviços do Coren-RJ e confecção da pesquisa de satisfação aos serviços ofertados pelo Coren-RJ.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que tem por objetivo informar o usuário do Coren-RJ sobre os serviços prestados pela Autarquia e os principais mecanismos para obtê-lo. Além de facilitar o acesso à informação, este instrumento promove a eficiência, a qualidade e a transparência do atendimento ao público promovido pelo Coren-RJ.

Outras informações institucionais também foram selecionadas para compor a carta. Estes itens foram organizados na seguinte forma:

- A. 64 itens catalogados;
 - i. 09 categorizados como informações.
 - ii. 55 categorizados como serviços oferecidos ao público.
- B. 12 categorias onde os serviços foram alocados por afinidade;
- C. 8 departamentos catalogados como responsáveis pela execução/atualização dos serviços.

Cada serviço catalogado, contém os seguintes itens em exibição:

A. Descrição do serviço

Uma descrição breve sobre o serviço apresentado.

B. Formas de prestação do serviço e canais de acesso

Exibe os canais e formas de acesso ao serviço desejado.

C. Para quem?

Informa quem pode solicitar a execução do serviço (cidadão, pessoa jurídica, profissional de enfermagem, etc.).

D. Requisitos

Apresenta os requisitos legais para obtenção do serviço.

E. Documentos

Complementa o item Requisitos, especificando a documentação necessária para solicitação do serviço desejado.

F. Valores e prazos

Informa os valores e prazo máximo para execução do serviço desejado.

G. Informações

Informações gerais sobre o serviço, sua execução e perguntas ou dúvidas frequentes, ou qualquer outra informação pertinente sobre a execução do serviço ou obrigações adquiridas após sua execução.

H. Normativo de referência

Exibe as normas (leis, decisões e resoluções) que norteiam os atos administrativos para execução do serviço.

I. Saiba mais

Item exibido em alguns serviços que pode direcionar para páginas com informações adicionais, itens estatísticos e outras que tenham relevância para o usuário interessado nos serviços do Coren-RJ.

Em dezembro de 2022, a nova Carta de Serviços do Coren-RJ foi aprovada e publicada no site do Coren-RJ. Uma versão impressa será confeccionada para posterior divulgação e disponibilização nas dependências do Coren-RJ.

8.5. Calendário de Atividades Anual

Objetivando a melhor divulgação dos eventos e projetos do Coren-RJ, além de dar maior visibilidade às ações realizadas pela gestão durante o exercício, viabilizamos a condensação de uma agenda de atividades anual.

Esta visa unificar em um único local todas as informações sobre a agenda do Coren-RJ, tais como:

- A. Calendário de funcionamento anual com feriados e recessos;
- B. Datas do Coren Móvel por município;
- C. Datas de Capacita Coren-RJ;
- D. Eventos e atividades externas do Coren-RJ;
- E. Cursos, seminários, congressos e outras atividades de interesse da categoria profissional.

8.6. Capacitação e Atualização em Ouvidoria

O ambiente de Ouvidoria, participação cidadã e transparência é um cenário em constante evolução e que requer a constante atualização dos profissionais nele inseridos.



Neste bojo, em 2022 a equipe de Ouvidoria participou do Seminário Administrativo do Conselho Federal de Enfermagem, onde foram tratados temas de interesse de Ouvidoria e Transparência.

9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão

9.1. Votação da PL 2.564/20 – Lei 14.434/22 que aprova o Piso Salarial da Enfermagem.

Em agosto de 2020, foi protocolado na Câmara dos Deputados Federais a PL 2564/20 que propunha instituir o piso salarial nacional do Enfermeiro, do Técnico de Enfermagem, do Auxiliar de Enfermagem e da Parteira, categorias profissionais normatizadas pela Lei Federal 8564/86 e fiscalizadas pelo sistema Cofen/Corens.

Essa pauta histórica, é uma luta que por décadas a Enfermagem brasileira vem enfrentando, para conquistar o reconhecimento merecido por seu tão árduo e nobre trabalho prestado à sociedade brasileira. O piso salarial, assim como a luta pela jornada de trabalho de 30h, vêm na ideia de garantir as condições mínimas de remuneração para que os profissionais, tão explorados pelo mercado de trabalho, possam ter uma jornada de trabalho digna e com uma remuneração compatível com a complexidade e intensidade dos serviços prestados.

Durante todo o período de 2020 à 2022, momento em que o Projeto de Lei foi discutido na Câmara, o Conselho Federal e Conselhos Regionais de Enfermagem estiveram nas sessões da Câmara, auxiliando com embasamento técnico e capital político, para o debate de ideias e construção de uma proposta que venha de encontro com os anseios da categoria profissional de todo nosso país.

Ao mesmo tempo, atuamos no esclarecimento do consenso público junto às mídias, para que a população compreendesse nossas necessidades e apoiasse a pauta da categoria profissional, pressionando ainda mais nossos parlamentares para logramos sucesso nessa empreitada histórica para a Enfermagem brasileira.

Em 4 de agosto de 2022 o projeto de Lei foi aprovado, se tornando a Lei 14.434/22 que aprovou o Piso Salarial a nível nacional. Infelizmente, os grandes conglomerados da saúde privada de nossa país se uniram para tentar impedir a implementação da Lei, numa série de ações judiciais que por fim, resultaram no adiamento do pagamento desses salários por ordem do Supremo Tribunal Federal. Mas nossa luta não acabou, e continuamos atuando junto aos parlamentares para encontrar a solução financeira e política mais adequada para que a Lei possa finalmente ser cumprida.

Durante todo este período, especialmente no momento em que a Lei vigorou, a Ouvidoria foi o canal onde os profissionais puderam esclarecer suas dúvidas a respeito do piso salarial da enfermagem e, especialmente denunciar as situações de irregularidades constatadas. Foram diversas as denúncias sobre demissões em massa, ameaças, descumprimento do pagamento do piso, além das injúrias e assédios cometidos pelos empregadores.

Todo este cenário de instabilidade, impactou numa demanda muito grande dos profissionais ao Conselho, fatores relevantes para a tomada de decisão da gestão do Coren-RJ durante todo o ano de 2022.

10. Principais desafios e ações futuras

Uma vez consolidadas as atividades da Ouvidoria do Coren-RJ com seus quase 4 anos de atividades acreditamos ter alcançado a maturidade institucional para abraçar novos desafios e expandir nossas atividades. Nosso principal objetivo para o exercício de 2021 é avançarmos na promoção e transparência das ações realizadas pelo Coren-RJ.

10.1. Painel de Transparência

Através das ferramentas mencionadas acima, criaremos em nosso site um Painel de Ações que tem por objetivo apresentar em tempo real as principais ações realizadas pelo Coren-RJ. Nosso objetivo é responder de forma visual e interativa o principal questionamento dos profissionais inscritos: “O que o Coren faz por nós?”.

Dentre as possibilidades de dados a serem exibidos, estão:

- a) Dados gerais sobre Ouvidoria.
- b) Dados gerais sobre os Pedidos de Acesso à Informação (LAI).
- c) Quantitativo de registros profissionais realizados.
- d) Quantitativo de Fiscalizações realizadas.
- e) Quantitativo de processos éticos em andamento.
- f) Principais ações Judiciais em tramitação.

10.2. Índice de desempenho em Ouvidoria

A ideia principal deste projeto é construir um relatório de conformidades bimestral, contendo os índices de desempenho dos setores a partir de suas respostas à Ouvidoria.

Para construção dos indicadores, serão avaliados os prazos de resposta do departamento à Ouvidoria, quando demandados, assim como se o conteúdo da resposta atende aos critérios objetivos e estabelecidos pela lei 13460/17, utilizando linguagem cidadã e seu impacto na avaliação do usuário.

10.3. Normativo para denúncias

Neste mesmo bojo, temos que os instrumentos normativos vigentes norteiam o processo de apuração das denúncias vinculadas às irregularidades ocorridas nas instituições onde há exercício profissional da enfermagem, apuradas pelo setor de fiscalização, assim como àquelas onde se atribui infração ao profissional de enfermagem, apuradas pela comissão de ética.

No entanto, não existem normas administrativas que versem sobre o tratamento das denúncias onde se atribui irregularidades envolvendo servidores ou fatos atribuídos diretamente ou indiretamente à administração.

Para que as atividades sejam conduzidas com isenção, sugerimos a construção de uma norma administrativa que norteie o procedimento de recebimento e apuração de denúncias desta natureza, a fim de subsidiar nossos atos e dar isonomia no tratamento de demandas desta natureza.

11. Conclusão

Nossa prioridade como órgão é ampliar o alcance de nossas atividades na sociedade, divulgando a Ouvidoria do Coren-RJ e estabelecendo-a como mais do que um local de fala e representatividade dos profissionais de enfermagem, mas também trazê-lo para a governança participativa do Coren-RJ ao dar visibilidade aos seus anseios, através da voz do Ouvidor.

O objetivo da Ouvidoria do Coren-RJ é atuar, portanto, na contribuição para a valorização do profissional de enfermagem, garantindo o exercício de seus direitos constitucionais como cidadão e fornecendo um espaço de fala e mediação de conflitos. Acima de tudo, este espaço enaltece os princípios democráticos e idôneos que regem a administração pública, e demonstra a transparência da gestão do Coren-RJ e seu compromisso com a enfermagem fluminense.

O ano de 2022 certamente foi um ano intenso, com uma demanda muito superior aos 3 últimos anos de trabalho. Após dois anos de pandemia, vemos que as atividades finalmente tem voltado à normalidade, mas sempre nos impondo novos desafios e renovando nosso compromisso em auxiliar a Enfermagem fluminense.

Concluindo, DECLARO a conformidade e a confiabilidade das informações apresentadas neste capítulo, sendo elas fundamentadas em informações extraídas do sistema de Ouvidoria e planilhas de controle de atendimentos de Ouvidoria, ambos gerenciados e alimentados pelo Ouvidor.



Rafael Vasconcelos Vieira
Ouvidor
Matrícula nº 000333



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

WWW.COREN-RJ.ORG.BR