



2024

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO





# GESTÃO DO COREN-RJ 2024/2025

## DIRETORIA:

Presidente – Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540-ENF  
Vice-Presidente – Rosimere Maria da Silva – Coren-RJ 518721-ENF-R  
Primeiro-Secretário – Antonio da Silva Ribeiro – Coren-RJ 120696-ENF  
Segundo-Secretário – Cristiano Bertolosi Marta – Coren-RJ 103317-ENF  
Primeiro-Tesoureiro – Leilton Alves Coelho – Coren-RJ 773892-TE  
Segunda-Tesoureira – Eliane S. de Araújo - Coren-RJ 715869-TE



## CONSELHEIROS EFETIVOS:

### Quadro I

Antônio Ribeiro da Silva - 120696-ENF  
Alcione Matos de Abreu - 225274-ENF  
Carla de Oliveira Shubert - 109642-ENF  
Cristiano Bertolosi Marta - 103317- ENF  
Rosimere Maria da Silva - 518721-ENF-R  
Claudia Maria Messias - 39367-ENF  
Glória Maria de Carvalho - 14184-ENF-R  
Lilian Prates Belem Behring -70540-ENF  
Miriam Salles Pereira - 81779-ENF  
Rosimere Ferreira Santana - 95591-ENF  
Tereza Cristina A. Fernandes - 57717-ENF  
Tony de Oliveira Figueiredo - 60435-ENF  
Vanessa Gutterres Silva - 189765-ENF

### Quadro II e III

Fabio Domingos - 722694-TE  
Hellen Oliveira Senna - 479232-TE  
Isabella Nanubia C. de Almeida - 940061-TE  
Leilton Alves Coelho - 318987-ENF  
Maria José dos Santos Peixoto - 28200-AE  
Eliane Soares de Araujo - 715869 - TE  
Susana Veloso de Souza Rangel - 432400-AE  
Paulo Murilo de Paiva - 64694 -AR -R

## CONSELHEIROS SUPLENTES:

### Quadro I

Camila M. S. M. de Carvalho - 514491- ENF  
Cristiano Bertolosi Marta - 103317- ENF  
Caroline M. S. M. de Carvalho - 283319-ENF  
Flavia Espindola Kiuchi - 109644- ENF  
Deyse Conceição S. Batista - 40815-ENF  
Jaqueleine da Silva - 64032 - ENF  
Fernanda V. Spitz Britto - 103401-ENF  
Maria Therezinha N. da Silva - 2467-ENF-R  
Pedro Júnior B. dos Santos - 484140 -ENF  
Paulo Roberto F. Moreira - 265172-ENF  
Teresa Cristina Polo - 24774-ENF  
Olguimar dos Santos Dias - 31007-ENF  
Wellington Vasconcelos - 70568 - ENF

### Quadro II e III

Antônio Carlos R. dos Santos - 178889-ENF  
Daniele Ferreira Leal - 405099-AE  
Francisco Thomaz de O. Junior - 165231-TE  
Gilberto Custódio de Mesquita - 95587-AE  
Monica Cunharsi Ferro - 1092327-TE  
Sayonara Barros Laurentino - 535132 - TE  
Erica Monteiro - 501727 -TE  
Maria da Glória Desterro - 48374 AE -R

## Quem somos?

O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e os seus respectivos Conselhos Regionais (CORENs) foram criados em 12 de julho de 1973, por meio da Lei 5.905. Juntos, formam o Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

O COREN-RJ é responsável por fiscalizar o exercício da profissão de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, zelando pela qualidade dos serviços prestados e pelo cumprimento da Lei do Exercício Profissional da Enfermagem.

## EQUIPE DA OUVIDORIA

### Ouvidor-Geral

Rafael Vasconcelos Vieira  
Matrícula Coren-RJ nº 0333

### Contato

rafaelvieira@coren-rj.org.br

### ENDEREÇO

Sala da Ouvidoria: Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20071-000. Telefone: (21) 3232-3232

### EDIÇÃO E REVISÃO

Ouvidor-Geral: Rafael Vasconcelos Vieira

### PUBLICAÇÃO

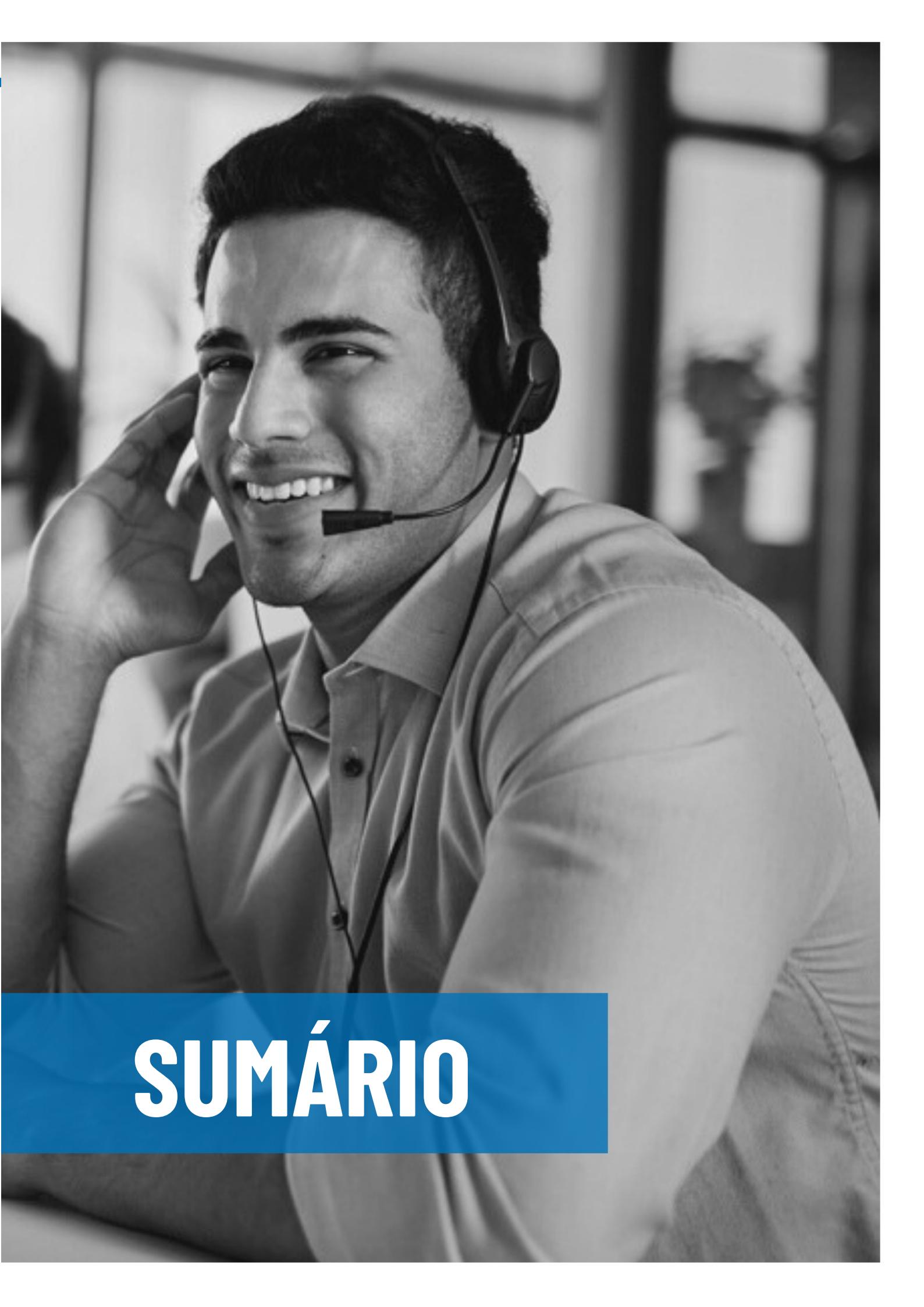
Rio de Janeiro/RJ. Fevereiro de 2025.

### COMENTÁRIOS

Este relatório está disponível para visualização no Portal da Transparência do Coren-RJ, acessado a partir de [www.coren-rj.org.br](http://www.coren-rj.org.br)



1. Introdução	5
2. O que é a Ouvidoria?	6
2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria.....	7
2.2. Público Alvo.....	7
2.3. Canais de Atendimento .....	7
2.4. Manifestações da Ouvidoria .....	7
3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade	9
3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso .....	9
3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria .....	10
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	11
7. A Ouvidoria em Números	14
7.1. Perfil do Usuário.....	14
7.2. Classificação das Manifestações .....	15
7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria .....	23
7.4. Acesso à Informação .....	31
7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2024 .....	31
8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas	34
8.1. Capacitação e Atualização em Ouvidoria .....	34
8.2. Participação no Concurso de Boas Práticas Administrativas do Cofen .....	34
8.3. Palestra sobre Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem no Coren/PI .....	34
8.4. Fortalecimento das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem .....	34
9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão	35
10. Conclusão	36



# SUMÁRIO



## 1. Introdução

Criada em 2017, a Ouvidoria do Coren-RJ é um órgão de natureza consultiva, que opera como veículo de comunicação e mediação de conflitos, atuando ainda 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.

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 e os aproximadamente 374 mil profissionais de enfermagem inscritos neste Conselho Profissional.

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 2024.

# 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, imparcialidade, 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.

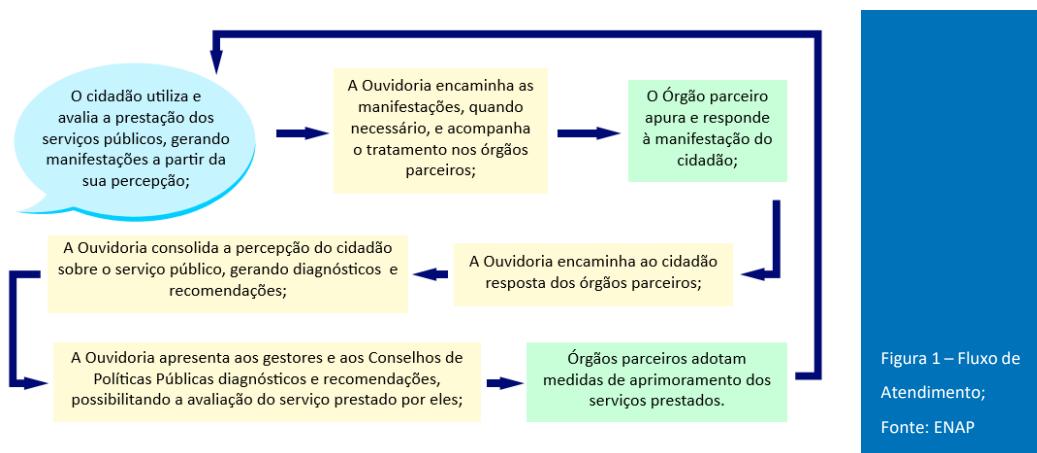
Por essa natureza mediadora, atuamos no direcionamento das demandas aos Departamentos e Setores responsáveis, acompanhando de forma proativa o andamento das manifestações, garantindo a resposta final ao cidadão. Esta condução próxima certifica que a resposta final o atenda em seu conteúdo e prazo corretos, 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 ímporas 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 melhoraria 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.



## 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, profissionais de enfermagem 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/Conselhos Regionais de Enfermagem.
- 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](http://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 contém 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 realizados por colaboradores do Coren-RJ são tratadas e encaminhadas para apuração do órgão de controle da Autarquia.

Por fim, as denúncias cujo teor é atribuído a violações cometidas por Conselheiros Regionais ou Federais, serão encaminhadas para apuração do Conselho Federal de Enfermagem.

O trabalho da Ouvidoria quando no recebimento destas denúncias, se dá em garantir a devida qualificação e organização administrativa dos fatos, coletando os elementos mínimos de convicção e instrumentalizando a denúncia de forma que permitam a apuração dos fatos pelo órgão responsável. Ao mesmo tempo, fornece ao usuário um ambiente seguro e confiável, que garante o encaminhamento da denúncia até os órgãos responsáveis pela apuração, permitindo ainda ao usuário acompanhar os desdobramentos e resultados de sua manifestação.

### **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 § 3º do art. 37 e no § 2º 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 estabelecida através da Portaria Coren-RJ nº 856/2024, uma Comissão responsável pelo acompanhamento do Portal da Transparência 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

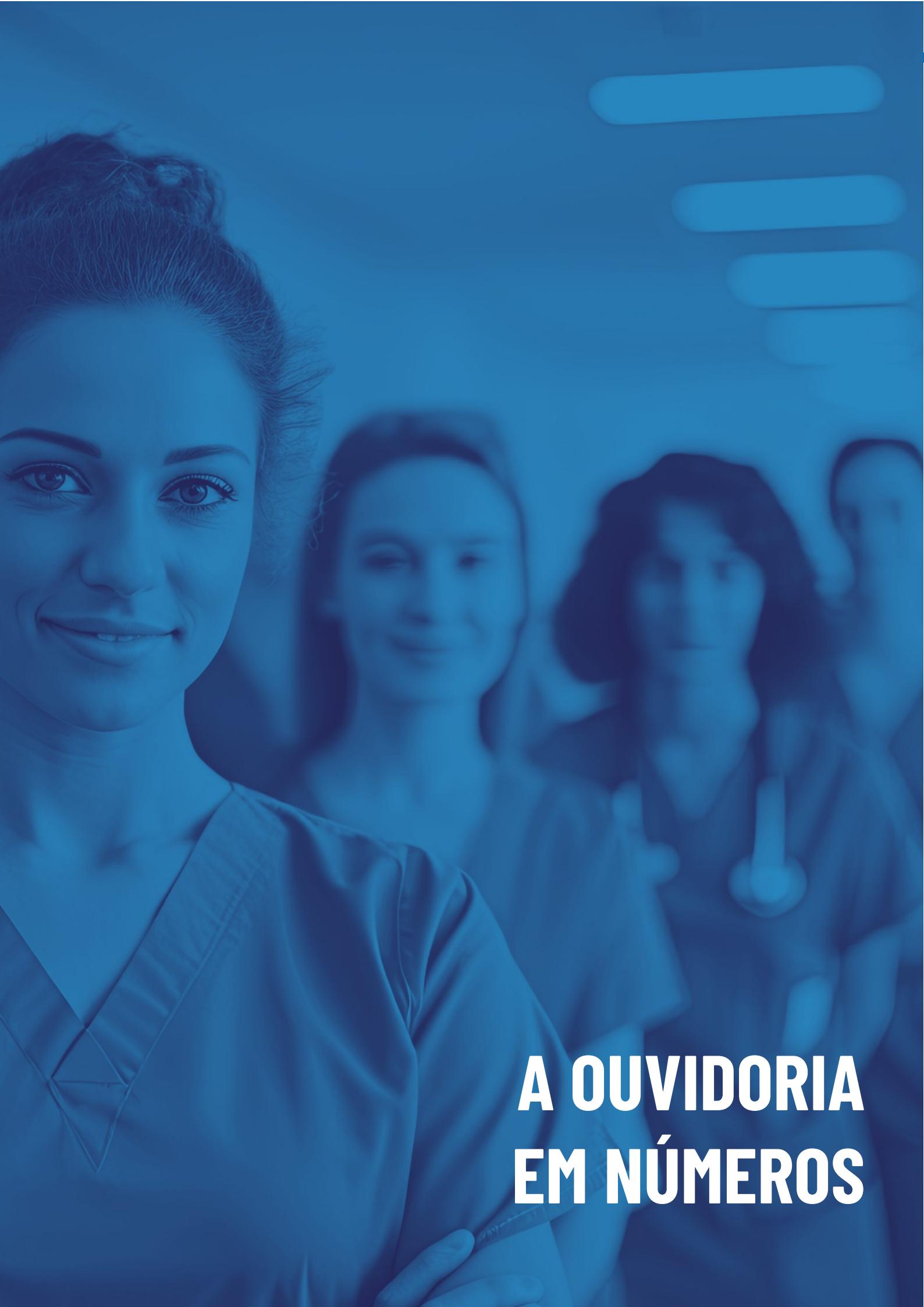
A Ouvidoria visa atuar frente a busca de soluções para as demandas dos cidadãos. Na medida que acolhe e acompanha o tratamento das manifestações, auxiliamos na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo assim, para melhoria das rotinas e dos processos administrativos internos.

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 aqueles 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 2024.

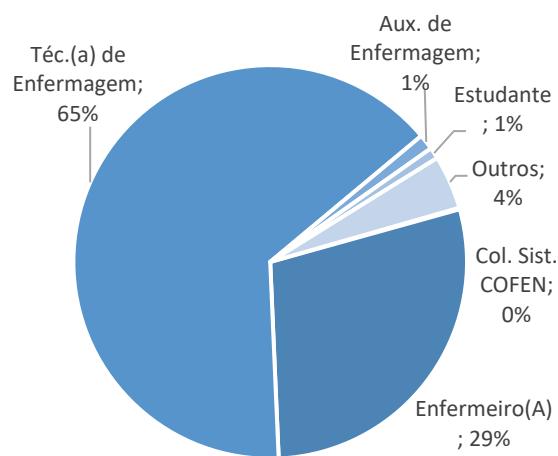
### 7.1. Perfil do Usuário

#### 7.1.1. Identificação dos Usuários

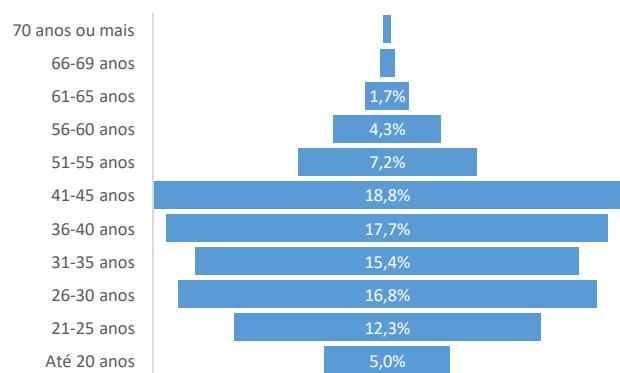
No intuito de identificar o perfil dos usuários que recorrem até a Ouvidoria do Coren-RJ.

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 insípiente, 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.



#### 7.1.2. Faixa Etária



Aqui está representada a composição dos usuários por sua faixa etária. As faixas etárias obedecem aos padrões etários estabelecidos na pesquisa do Perfil da Enfermagem<sup>1</sup>.

Como observado no gráfico ao lado, a faixa mais ativa é composta pelos profissionais de 26 à 45 anos, que nesta pesquisa representam 68,7% do total de usuários.

A idade média dos usuários neste exercício de 2024 foi de 42 anos.

Gráfico 2 – Usuários por faixa etária

<sup>1</sup> 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.

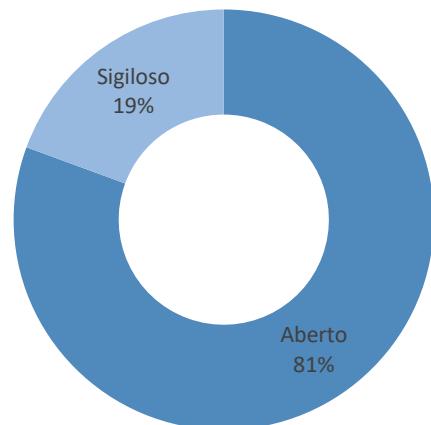
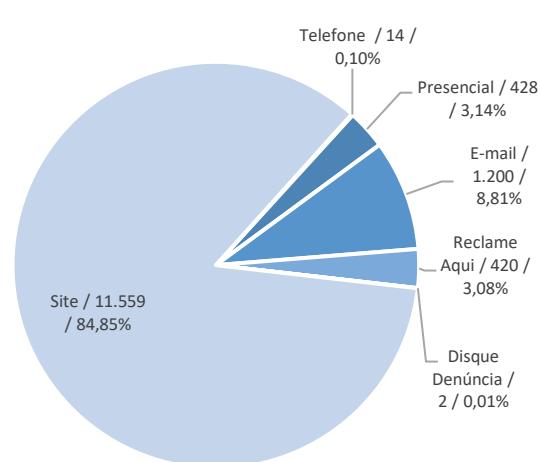


Gráfico 3 – Identificação do manifestante

### 7.1.4. Canal utilizado para acesso à Ouvidoria



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, percebemos uma mudança neste perfil de acesso aos canais da Ouvidoria, com a transição das solicitações para os canais online<sup>2</sup>. Em 2024, estes canais totalizam 96,76% da demanda total de atendimentos.

Com relação aos atendimentos presenciais, apesar de no gráfico estar representado como menor fatia dentro do todo, o quantitativo de atendimentos presenciais duplicou com relação ao exercício anterior, no qual atribuímos como decorrência de problemas estruturais que acometeram a sede do Coren-RJ em março de 2024, e que afetaram severamente o atendimento e serviços oferecidos ao público.

## 7.2. Classificação das Manifestações

### 7.2.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2024, esta Ouvidoria recebeu o total de 13.631 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

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

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

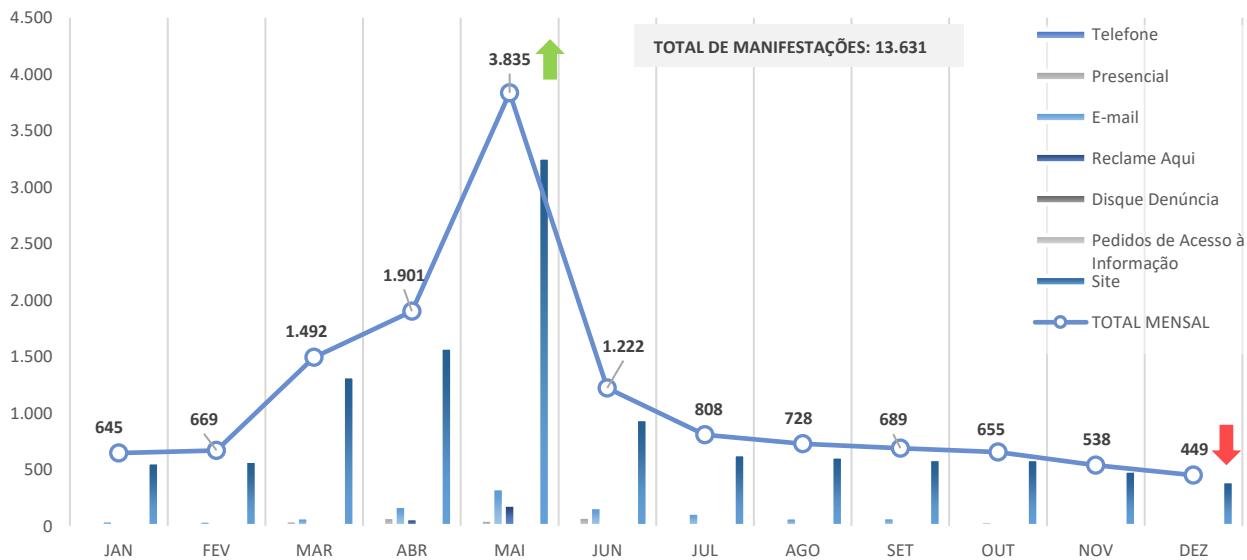


Gráfico 5 – Total de manifestações

Historicamente o primeiro trimestre é o período de maior atividade, em função do aumento expressivo na demanda por requisição de serviços referentes ao pagamento de anuidades e registro profissional.

No entanto, no exercício de 2024 tivemos um comportamento atípico, com uma intensa demanda entre os meses de março a junho, e um aumento geral na ordem 309% com relação ao ano anterior.

Tal aumento da demanda, decorre em consequência de problemas estruturais que atingiram a sede do Coren-RJ em meados de março e os quais serão tratados com maior detalhamento no [item 9](#) deste Relatório.

## 7.2.2. Classificação de Manifestações por Tipo

Quando analisada por seu tipo, a classificação das manifestações tem obedecido um padrão com leves desvios para mais ou para menos em itens específicos. Em geral, temos um grande número de solicitações e reclamações. Nos últimos três anos, observamos ainda que se acentuaram o número de denúncias recebidas.

Ao analisar o conteúdo das manifestações e seu assunto, o que será tratado com riqueza de detalhes no [item 7.2.5](#), é possível estabelecer uma relação entre as reclamações e solicitações recebidas.

É recorrente que as solicitações venham acompanhadas de uma reclamação, normalmente motivadas pela necessidade de estabelecer comunicação com a Autarquia e requerer um serviço através dos canais disponibilizados pela Autarquia. É possível então estabelecer que estes tipos de manifestações estão intimamente ligadas com às necessidades e frustrações do usuário com os serviços oferecidos.

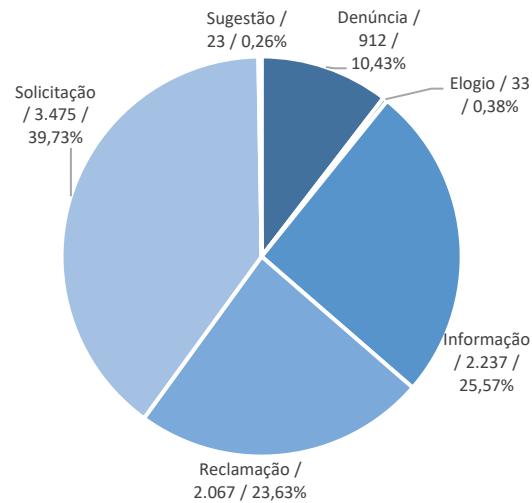


Gráfico 6 - Classificação de Manifestações por Tipo

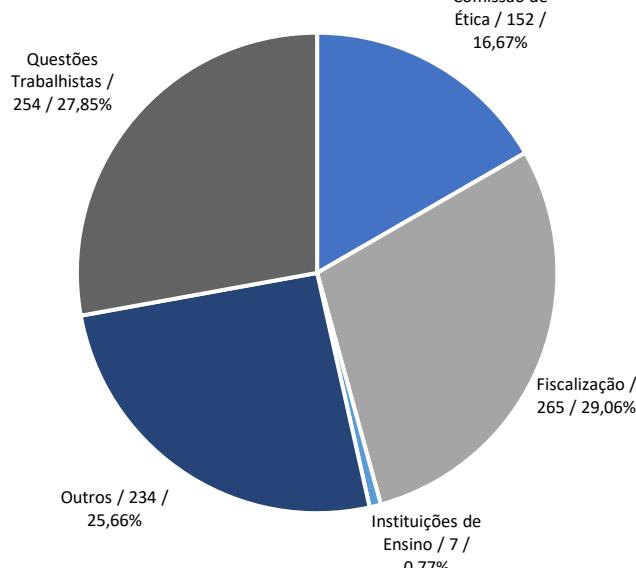


Gráfico 7 – Classificação de denúncias

Com relação as denúncias, em comparação aos anos anteriores observamos um sensível aumento da demanda neste exercício. Em 2022 foram registradas 495. Em 2023, 598. Já em 2024, este número saltou para 912, um aumento de aproximadamente 52% na demanda anual.

Ordinariamente, as principais denúncias recebidas ainda estão vinculadas às ações da Fiscalização (29,06%), em função de irregularidades no exercício profissional ou instalações das instituições de saúde pública e privada de todo o Estado, assim como aquelas vinculadas às infrações cometidas por profissionais de enfermagem (16,67%) os quais são tratadas pela comissão de ética do Coren-RJ.

Em destaque, assim como exercício anterior, registramos um grande número de denúncias vinculadas Questões de natureza trabalhista e violações sobre pagamento do Piso Salarial(27,85%).

Ao observar estas denúncias, é possível presumir que o ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem envolve um intenso desgaste físico e psicológico, de pressão pela alta sobrecarga de trabalho, assédio moral, baixa remuneração e valorização dos indivíduos, assim como o desrespeito pelos seus direitos trabalhistas, tal como o pagamento do piso salarial da enfermagem estabelecido pela [Lei Federal 14.434/2022](#).

### 7.2.3. Manifestações por sua Origem

Por estarmos integrados com todas as Ouvidorias do sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, 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.

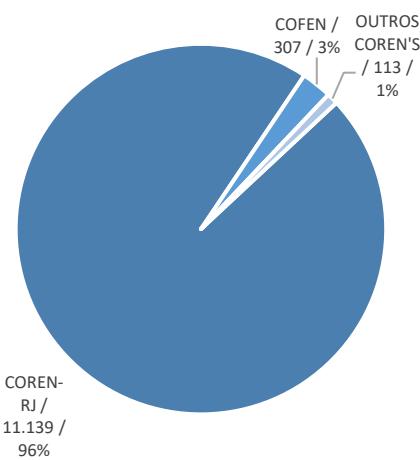


Gráfico 8 – Origem das manifestações

### 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:

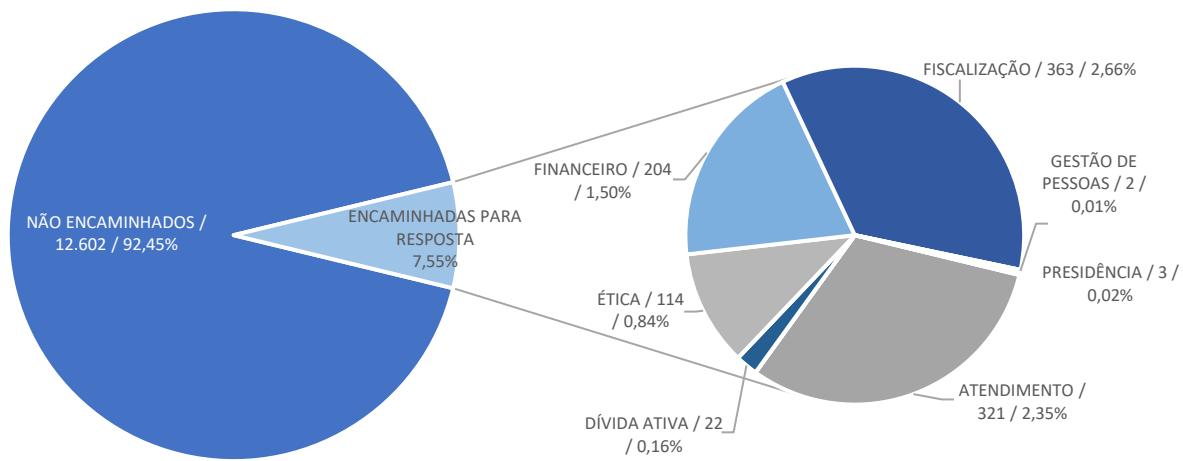


Gráfico 9 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

Em análise aos dados acima, observa-se que 92,45% das manifestações recebidas são respondidas diretamente pela Ouvidoria sem necessidade de intervenção de outra unidade administrativa. Tal situação, retratam a excelência dos serviços prestados pelo órgão na resolução autônoma das manifestações apresentadas, o que também reflete na redução do tempo final de resposta aos usuários.

Abaixo, segue a composição 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

Todas as manifestações recebidas são classificadas por assuntos. Este método amplifica nossa capacidade qualitativa de processamento dos dados, e nos permite identificar aqueles assuntos os temas que carecem de maior atenção no momento. Abaixo exibimos a composição das manifestações em assuntos:

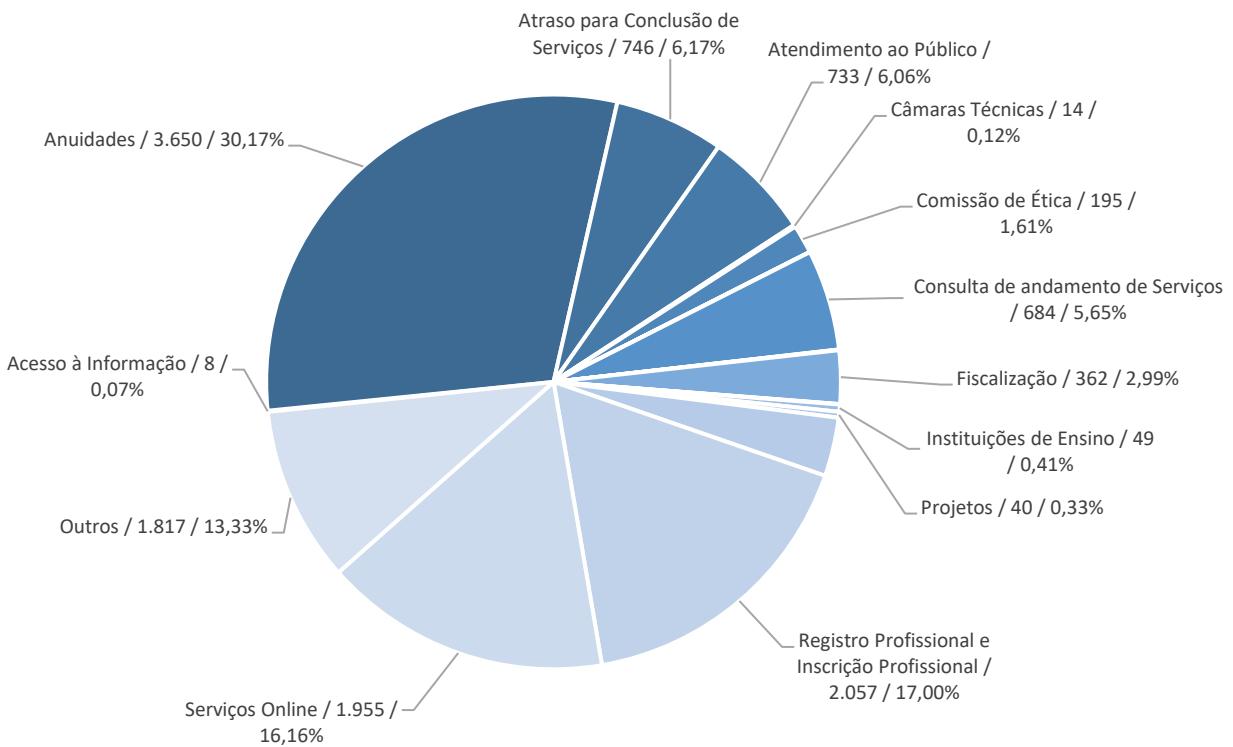


Gráfico 11 – Classificação das Manifestações por assunto

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

### 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:

- Informações, solicitações e reclamações sobre os serviços e prazos para sua conclusão.
- Informações e solicitações para obtenção de certidão de regularidade.
- Informações sobre cancelamento e critérios para obtenção de inscrição remida.
- Reclamações sobre a falta de resposta e atraso para liberação das Certidões de Responsabilidade Técnica (CRT) e Registro de Empresa (RE).

### B. Instituições de Ensino

Este assunto tem por objetivo concentrar as manifestações que se referem às instituições de ensino de enfermagem, tanto no nível médio técnico como no superior.

Na maior parte das vezes, as manifestações refletem consultas sobre a regularidade das escolas ou reclamações trazidas pelos alunos em situações ocorridas no curso. Entretanto, as demandas que apontam irregularidades nas instituições de ensino têm se tornado cada vez mais constantes, especialmente em relação às instituições de nível médio técnico.

Mediante a todas estas denúncias, o Coren-RJ tem atuado de forma diligente, em submeter para consulta da SEEDUC, individualmente todos os documentos apresentados pelos alunos, inclusive daqueles cujos registros já foram expedidos. Os registros são deferidos ou cancelados mediante a certificação da regularidade dos estudos pelo órgão competente.

A proporção destes casos atinge centenas de alunos que se encontram com suas solicitações sobrerestadas até que haja manifestação da SEEDUC sobre a autenticidade dos documentos, o qual na maior parte dos casos analisados tem sido de negativa, impactando no indeferimento ou cancelamento do registro destes profissionais.

A atuação da Ouvidoria, nestes casos, tem sido no sentido de manter os alunos atualizados sobre todas as ações tomadas pelo Coren-RJ para solução do caso, garantindo a lisura e transparência sobre os atos praticados pela Autarquia e resposta para seus anseios.

## C. Atendimento ao Público

As principais demandas apresentadas pelos usuários neste grupo são:

### Canais de Atendimento Presencial

- Reclamação sobre o atendimento ser exclusivamente mediante agendamento e a dificuldade para obter um agendamento.
- Reclamação sobre a demora no atendimento presencial e o desrespeito aos horários de atendimento agendados.

### Canais de Atendimento Telefônico

- Dificuldade em obter atendimento por telefone. Os usuários alegam que os canais estão ocupados ou não são atendidos.

### Canais de Atendimento Online

- Atraso na resposta dos e-mails para envio de anuidades, certidões e solicitações diversas sobre os serviços.
- 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.
- Problemas para acessar e solicitar serviços através do Portal de Serviços do Coren-RJ.

## D. Serviços Online

Este grupo contempla as manifestações a respeito das impressões dos usuários sobre o Portal de Serviços do Coren-RJ, no qual utilizam para obter serviços diversos, tais como: impressão de boletos, impressão de certidões, consulta de cadastro, requerimentos de inscrição profissional, agendamento de atendimentos, dentre outros.

Sobre este assunto, nos insta informar que em meados de abril de 2024 o Coren-RJ aderiu ao Sistema Integrado de Gestão da Enfermagem - SIGEN, sistema criado e gerenciado pelo Cofen. O SIGEN se tornou o principal sistema do Coren-RJ, responsável pelo gerenciamento de todos os serviços e processos vinculados ao registro profissional.

Com isto, além das necessidades operacionais internas para migração de dados cadastrais e internalização das funcionalidades pelos usuários internos envolvidos, as quais requereram bastante esforço funcional do corpo administrativo da Autarquia, envolvem também a aderência e aprendizado pelos profissionais usuários externos.

A análise deste assunto recai quase exclusivamente sobre este período de transição e a dificuldade encontradas pelos usuários:

- a) Dificuldade para estabelecer o primeiro acesso ou recuperar a senha.
- b) Dificuldade de operacionalização do sistema por parte do usuário.
- c) Dificuldade para acompanhar o andamento dos serviços requeridos.

Na medida que recebemos as demandas dos usuários, os encaminhamos para ciência e avaliação dos gestores e unidades administrativas responsáveis, propondo na medida do possível, soluções e melhorias para utilização do sistema.

Ao reportar esta situação de imediato, diminuímos 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 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 do boleto referente a anuidade vigente.
- 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, as quais demandam ações de fiscalização para apuração das irregularidades e tomada das medidas administrativas e legais aplicadas a cada violação encontrada.

Ao todo, foram encaminhadas 363 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 das unidades de saúde.

Ao todo, foram enviadas 114 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 dificuldade de

acesso às ferramentas disponibilizadas para acompanhamento de suas solicitações. Por vezes, constatamos que o serviço desejado se encontra concluído ou paralisado com pendências, sem que a parte tenha tomado ciência.

Este diagnóstico também foi registrado nos relatórios anteriores, sem que tenha ocorrido melhoria perceptiva com a mudança para o novo sistema.

## I. Questões Trabalhistas / Piso Salarial

Apesar de recorrentes, as manifestações desta natureza vêm ocorrendo de forma ainda mais intensa desde meados de 2022 quando foi aprovada a Lei que estabeleceu o Piso Salarial da Enfermagem Brasileira.

Apesar de promulgada em agosto de 2022, a aplicabilidade da lei federal que estabeleceu o piso salarial para a enfermagem havia sido suspensa através de liminar, e aguardava julgamento da ADI 722 pelo STF sobre a efetivação do piso salarial.

Em maio de 2023, o governo federal anunciou o início do pagamento do piso na rede pública, iniciando os repasses federais aos entes da administração pública. Entretanto, a finalização do julgamento da ADI 722 só foi findada no mês de dezembro de 2023.

Em 2024, mesmo após dois anos de promulgação da Lei Federal, constatamos que ainda existem diversas instituições, especialmente no meio privado, as quais ainda não regularizaram o pagamento dos valores devidos aos profissionais de enfermagem.

Notamos ao longo destes três anos que o número de conflitos de natureza trabalhista tem se intensificado e se tornado uma demanda regular em nossa Ouvidoria, ainda que seu tratamento esteja fora das competências legais e regimentais do Coren-RJ.

As principais queixas sobre este assunto foram:

- i. Não pagamento dos valores estabelecidos no piso salarial tanto na rede pública como na privada;
- ii. Não pagamento dos valores retroativos;
- iii. Divergências nos valores pagos entre profissionais em iguais condições de carga horária;
- iv. Divergências de pagamento entre funcionários concursados, terceirizados ou em outros regimes de contratação em unidades públicas;
- v. Publicação de editais para concurso público com salários para a enfermagem abaixo do piso;
- vi. Unidades privadas realizando acordos diretamente com os funcionários sem participação dos sindicatos;
- vii. Contratação de profissionais de enfermagem com registro em CBO de outra ocupação para desobrigar o pagamento do piso salarial, ou ainda solicitação de contratação por MEI ou PJ;
- viii. Ameaças de demissão em massa nas unidades privadas.

Esta Ouvidoria tem atuado como um canal para recebimento das denúncias sobre as irregularidades no pagamento do piso, assim como uma central para informações sobre o tema.

Sobre esta matéria, é sempre pertinente mencionar que as competências do Conselho são questionadas pelos profissionais de enfermagem, que exigem um posicionamento da Autarquia frente às irregularidades apresentadas, de forma 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 demonstrar o apoio institucional sobre esta pauta histórica, sendo um canal seguro para recebimento das denúncias de irregularidades no pagamento do piso, mas também reforçar as limitações legais e regimentais de atuação do Conselho em temas de natureza trabalhistas.

Todas as denúncias recebidas foram remetidas para ciência e avaliação das medidas cabíveis pela Presidência do Coren-RJ, e posterior encaminhamento para apuração das autoridades competentes, tal qual os Sindicatos e Ministério Público do Trabalho.

A respeito das ações exitosas tomadas pelo Coren-RJ sobre o piso salarial, destacamos a resolutividade nas denúncias sobre a publicação de Editais de Concurso Público os quais não respeitam o pagamento do piso salarial. As ações da Autarquia têm sido exitosas tanto na esfera extrajudicial como nas ações judiciais, as quais tem alcançado a regularização dos salários com valores compatíveis com o exigido pela Lei Federal que trata sobre o piso da enfermagem.

## J. Projetos do Coren-RJ

Este grupo concentra em sua maioria pedidos de informações e sugestões sobre os projetos realizados pelo Coren-RJ, tais como o Clube de Benefícios, Capacita Coren-RJ, Boas Vindas e Coren Móvel.

Dentre as solicitações mais recorrentes constam pedidos de informações sobre os programas, tais como datas e locais de realização como nos casos do Capacita Coren-RJ e Coren Móvel.

## 7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria

### 7.3.1. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário

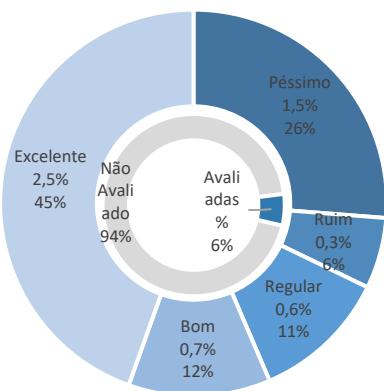


Gráfico 11 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Após a finalização 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 fazê-la quando estão contentes com seu atendimento. Ainda assim, por não ser obrigatória, é pequeno o índice de adesão à avaliação uma vez que apenas 6% dos usuários a concluem.

Importante ressaltar que este tipo de avaliação tem por objetivo retratar somente a satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria naquele atendimento. Entretanto, é comum que ao registrar sua avaliação este sentimento seja confundido, refletindo sua satisfação geral com a Autarquia.

Ainda assim, considerando apenas as manifestações avaliadas, 67% delas, feitas por 114 usuários, refletem a satisfação como excelente/bom.

A seguir, seguem listadas todas as avaliações com comentários enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2024:

Avaliação	Observação
Excelente	FUNCIONARIO RAFAEL, AGRADEÇO POR RESPONDER A MINHA SOLICITAÇÃO, MESMO NÃO SENDO ESSE CANAL O MEIO PARA MINHA SOLICITAÇÃO, MAS NÃO DEIXEI DE TER O ATENDIMENTO. GRATA
Péssimo	A resposta foi vazia e sem embazamento
Regular	A resposta é muito longa e demora muito.
Péssimo	A resposta é totalmente evaziva e sem objetivo, uma vez que não há como se descobrir os dados corretos de um inscrito sem que sejam conhecidos TODOS os dados. Se tenho conhecimento de TODOS os dados, nome, CPF, inscrição etc... para que iria consultar a ***** cdo COREN??Para saber se o profissional está em dia com o órgão??Esse órgão trabalha sem transparência nenhuma!!!
Excelente	Achei o atendimento fácil e bem intuitiva a forma para relatar o ocorrido.
Excelente	Agora entendi a situação..irei passar exatamente isso para a empresa com respaldo para que eu não possa me prejudicar..vcs avisar assim quer normalizarObrigado [REDACTED]
Excelente	Agradeço a presteza deste canal e do Sr Rafael. Realmente a lesão da minha mãe, ainda está em processo de cicatrização lentificado pelo local e a diabetes. Mas agradeço o empenho dos senhores em apurar os fatos, porém as consequências e as evidências falam por si .Muito obrigada!
Excelente	Agradeço imensamente a excelente atenção e rapidez no atendimento!!
Bom	Agradeço o retorno.
Ruim	Ainda não consegui suspender pois os links estão dando erro.
Péssimo	Anexei os documentos solicitados e as respostas foram repetitivasSolicitei isenção conforme resolução resolução conforme Res. Cofen 682/21: Art. 1º parágrafo 1º Devido situação de calamidade..enviei boletim da cidade expliquei..e hj vence o coren... absurdo tudo isso!
Péssimo	Atendimento péssimoTempo de espera pra uma simples resposta, demora meses , o requerimento foi aberto no mês 03 e somente no mês 03 que recebi a resposta, e uma resposta vaga , onde sugere que pra mais dúvidas acessar o site, o qual também nada funciona , Não funciona nem pra simplesmente verificar o boleto pra pagamento.Em poucas palavras :Atendimento e funcionalidade dos serviços Coren RJ PÉSSIMO
Excelente	Atendimento rápido e objetivo. Muito obrigada.
Péssimo	Avalio como péssimo, pois continuo sem saber onde procurar ajuda pra resolver meu problema, mais uma vez não posso contar com o cofen/coren.
Péssimo	boa noite gostaria muito de ter uma boa resposta para vocês mas a minha chefia ela fica em cima o tempo todo dizendo cadê o documento eu preciso do nada consta não está a mão não está na internet está suspenso eu entendo isso mas a chefia fica cobrando enchendo o saco o que vocês puderem fazer e enviar o mais rápido possível agradeço uma boa noite a todos muito obrigado
Péssimo	Boa noite,Não estou de acordo com o encerramento unilateral do chamado. O chamado é o relato de uma manifestação e deve conter todos os registros envolvidos no tratamento e esclarecimento do caso, bem como permite métrica na qualidade do serviço prestado.O encerramento do chamado caracteriza que o chamado foi concluído, porém essa não é a realidade. Além de transmitir estrema insegurança no avanço da análise, na garantia de um retorno ao demandante e no registro dos eventos para histórico do caso.Solicito a reabertura do chamado, e que permaneça dessa forma até sua conclusão definitiva.Muito obrigado, [REDACTED]
Excelente	Boa NoiteGostaria de reabrir o [REDACTED] porque Enfermeiro Rafael informou que quando eu tivesse o nome da profissional poderia reabrir a qualquer momento o processo.O nome da profissional é senhora [REDACTED], [REDACTED] funcionaria do [REDACTED].Outrossim, informo-vos que a Sra [REDACTED] faleceu no dia 11/ 06 / 2024Atenciosamente, [REDACTED]
Excelente	Boa tarde e obrigada pelos esclarecimentos.
Excelente	Boa tarde! Obrigado! Resposta rápida e objetiva!
Excelente	Boa tarde!! Estou muito grata. Por ter resolvido o problema
Péssimo	Boa tarde!Até o momento estou tendo uma péssima experiência com o COREN-RJ.Começando pelo acompanhamento do manifesto, que dificilmente te chega no e-mail o PIN.Já vi que se eu desse entrada no meu processo hoje, seria mais barato o valor que devo pagar. Mesmo eu pagando o valor em fevereiro, ter enviado todos os documentos necessários e a escola ter enviado a listagem de concluintes no dia 22/02, a resposta do COREN foi que a instituição não enviou essa listagem.Em contato novamente por e-mail do Coren, questionei sobre o tempo em que iriam liberar minha inscrição. E a resposta foi de 30 dias úteis. Achei isso um absurdo, visto que enviei o comprovante da escola do dia 22/02. E mesmo assim, pedi para a escola reenviar.Conclusão: estou precisando da inscrição, perdendo oportunidades, e o COREN-RJ agindo com descaso com os profissionais. A falta de informação por parte do COREN-RJ é muito grande.
Regular	Boa tarde!Caso resolvido.Agradeco
Excelente	Boa tarde, vou ficar no aguardo.Obrigado, bom trabalho.

Péssimo	Boa tarde, Minha avaliação não é sobre o atendente mas sim sobre a prestação do serviço. Apenas para começar a destrinchar minha indignação: o conselho é pago, e deveria haver um telefone que funcionasse para prestar suporte aos membros. Não existe um número que possamos falar com um funcionário, e por favor, não se deem ao trabalho de responder com o telefone de contato de vocês. Conheço a sequencia numérica que consta nos canais de atendimento, porém não trata-se de um meio de contato pois para ser considerado um, é necessário que haja o sujeito indispensável, o CONTATO em si, que não existe por suas partes. Em breve farei um ano de participação neste conselho, já tive diversas tentativas de ligação para este número fictício, e sem sucesso algum em todas elas. Esclarecido este ponto, falaremos sobre o único canal de atendimento funcional, a ouvidoria. O procedimento simplesmente é:1. Abra uma manifestação.2. Torça para que seja respondida no prazo estipulado.3. Procure outra solução antecipadamente. E é isso que fazemos, porque não temos um suporte imediato, ou no mínimo coerente. Meus argumentos são simples e de fácil entendimento, vamos lá: Em minha manifestação, informei meu desejo em realizar o pagamento da minha anuidade de forma PARCELADA E SEM JUROS, já que quando fui realizar o pagamento, o sistema estava inoperante. Essa foi a demanda do atendimento, agora vejamos qual foi a "solução" apresentada pelo conselho: Lamentaram o ocorrido, informaram que o site já estava normalizado (o que não responde nenhuma das perguntas que fiz em meu manifesto), me instruíram a realizar o pagamento do boleto (cujo já realizei de forma À VISTA E COM JUROS). Observações: Assim que o site normalizou, realizei o pagamento à vista porque a opção de parcelamento NÃO ESTAVA DISPONÍVEL. Eu não posso exercer minha função com dívidas neste órgão. Isto foi verificado antes de responderem ao meu manifesto? Gostaria, por gentileza, que apontassem de fato qual foi a solução. Não consigo expressar em palavras o que sinto ao ler uma resposta tão rasa e automática. Novamente, reforço, minha avaliação não tem relação com a pessoa que respondeu mas com o conselho! Escrevo agora não só por mim mas pelos milhares de profissionais e estudantes que fazem parte deste órgão, que pagam à União tudo o que é exigido por Lei. Escrevo na esperança de que meu texto alcance alguém com poder de mudança. Prevalecerei tentando até que este sistema arcaico saia de circulação, e possamos de fato contar um suporte adequado, nem que tenhamos que pagar a mais por isso! No mais, lamento à todos colaboradores deste conselho, e lhes desejo sorte.
Péssimo	Boa tarde. Independente de época o atendimento deve satisfatório. E não respo demais em até 7 dias coisa nenhuma. Saber cobrar vocês sabem, mas cumprir com seus deveres não. A instituição é imensa e com vários setores, muitos funcionários. Então kaa tem justificativa para um.pessímo atendimento. Deveriam descontar ko valor da anuidade cada atendimento horrível prestado. Online deveria ser mais fácil para acessar qualquer dúvida ou serviço. O atendimento em todos os âmbitos deveria ser mais humano e com mais respeito.
Péssimo	Boa tarde. Fui respondida após 4 meses. Resposta insuficiente, a qual não me atende. Como fica sugerido após 4 meses o atendimento presencial no Rio de Janeiro, se eu informei a necessidade de transferência para outro estado. Fica claro que não estou residindo no Rio de Janeiro.
Ruim	Boa Tardeos e-mails que recebi foram com cobranças de documentação. As pendências foram enviadas e não obtive resposta negativa ou positiva.,peço aos senhores que revejam as análises
Excelente	Bom dia! Gostaria de agradecer o retorno e a gentileza do Sra Rafael, me trouxe alívio ao me orientar quanto ao meu problema. Fiquei muito triste pois o Coren alega que eu enviei um diploma falso de conclusão do curso técnico, pois eu jamais faria tal coisa, não condiz com o meu caráter e educação recebida. Eu estou sofrendo muito por conta do erro dos gestores do GPI e sendo penalizada severamente por isso, sendo acusada de um erro que não cometí. Sendo assim, agradeço a ouvidoria por me orientar. Sem mais...Atenciosamente; Geiza Schulz
Regular	Bom dia, Preciso que enviem o meu BOLETO , quero pagar a minha anuidade de 2024. Perdi o desconto do pagamento por não conseguir imprimir esse boleto por erros do sistema do COREN/RJ. Nome: [REDACTED] CPF: [REDACTED] E-MAIL: [REDACTED]
Bom	Bom dia. Agradeço o apoio. Fui ao Coren RJ pessoalmente no dia 01/11/2024 e consegui resolver o problema. Lá a atendente informou que o telefone fixo não está funcionando. Conseguí obter a minha carteira remida. Muito Obrigado, Parabenizo o atendimento
Excelente	Cadastraram a data de validade da minha inscrição e consegui solicitar a regularização da inscrição pelo SIGEN. Obrigada
Péssimo	Continuo sem o Registro da especialização e não houve envio via anexo.
Ruim	Continuo sem poder acessar, onde nenhuma das opções que me foi proposta, obtive sucesso. Site nenhum verificar meu nada consta meus débitos enfim.. Preciso desse comprovante para poder fazer entregar na minha admissão que foi marcada para o dia 14/03, espero que isso não prejudique o meu trabalho. Devido a isso o COREN -rj tem que se responsabilizar.
Péssimo	Demora absurda pra uma resposta tão simples.
Péssimo	Demora de meses para retorno do atendimento.
Ruim	Demora muito pra ter retorno.
Péssimo	Demoraram mais de um mês pra me responder, e fiz uma pergunta e me responderam outra coisa que não foi o perguntado. enfim, pagamos tão caro a anuidade e sempre somos tratados assim...
Ruim	Demoraram muito tempo para a resposta. Tanto que eu já tinha ido ao Coren e pegado meu número de protocolo. Mas se tivessem feito isso antes eu não precisaria ter ido lá, perdi tempo e dinheiro.
Péssimo	Demorou mais de 30 dias pra uma resposta. Após isso estive presencialmente no COREN Presidente Vargas com carta de urgência, após semanas de espera ainda continuo sem meu registro e perdendo dinheiro.

	<p>Deve haver uma racional vontade, ou uma oportunidade de crescer e melhorar quando somos inquiridos ou interpelados por pessoas que dependem de nossas ações , segundo um dos cursos que fiz , não devemos considerar uma crítica como depreciativa quando ela é levada a nós, sobre nossas ações mesmo, quanto a contornar ou evitar falhas, sejam elas constantes ou esporádicas, reconheço que não aceitamos isto facilmente, porem piores são as críticas veladas e inconclusas, que além de minar e gerar mais descrédito em nossos esforços e que não nos ajudam</p> <p>Regular quanto a alcançar ou consolidar melhorias, e, muito menos prosperar, quanto aos nossos pares, estejam eles , tanto no nível básico quanto no nível máximo, como, e é isto que esquecemos ou subavaliamos, temos que buscar sim, tanto evolução e ganhos na vertical tanto quanto na horizontal, pois se o crescimento na vertical se chama sucesso, e boa aparência, o crescimento na horizontal se chama saúde e força , não adianta sermos, como diziam os antigos, “por fora boa viola, mas por dentro pão bolorento” escutem mais o povo que suporta a classe ,pessoas anônimas que querem o melhor para si, mas, também para seus iguais, sem com isto galgar posições sobre outros, “NÃO SOMOS POCOS, SOMOS MUITOS, MAS EM UNIÃO, SOMOS TODOS UM” ( R.T.R.)</p>
Péssimo	EM 2 MESES NAO TIVE RETORNO NENHUM.
Excelente	Era de fato o que eu precisava confirmar! Eu estava certa em não fazer por não ser da minha competência! Lutei muito pra chegar onde estou!
Bom	Estou aguardando até o momento fo icolocado 2 funcionários na escala fazendo extra. Diz que vai ficar até o final do mês. Pq já souberam das denúncias tbm pelo ministério público do Trabalho que estão para comparecer na unidade. Vamos aguardar se a escala vai manter. Agora qnt a sujeira deste local continua.
Péssimo	Estou indo para um processo seletivo com etapa eliminatória por documentação e por conta do nada consta infelizmente posso ser prejudicado e a resposta do coren foi simplesmente não funcionando inacreditável.
Excelente	Eu consigo ter o retorno da denuncia . A pessoa continua postando.
Péssimo	Falei que precisava do boleto da parcela 4/5 e me enviaram a parcela 5/5.
Péssimo	Falta de clareza e comprometimento no atendimento de certos funcionários do Coren, trazendo penalidade para o profissional que já é tão explorado sem ter o interesse da categoria defendido.
Excelente	Fico agradecida pela atenção.
Regular	Foi resolvido porque eu fui pessoalmente buscar um documento que me prometeram enviar por e-mail.péssimo atendimento do Coren-RJA justificativa de alta demanda é a mesma dos nossos colegas profissionais passam nos plantões com 50 pacientes para 1 Enfermeiro.E mesmo assim temos que dar conta.Nao posso contar com meu Conselho para fazer algo bom para mim, para a categoria em Geral.
Regular	Foram rápidos, mas não resolveram meu problema, sigo sem meu boleto para pagamento.
Excelente	Fui bem atendido,e obrigado pela atenção.Não podemos deixar que esses empregadores possam fazer o que querem, existem leis e elas tem que serem compridas
Excelente	Gostaria de saber o final da manifestação.
Regular	Gostaria de saber se vai ter uma fiscalização no município? Sabendo que muitos receberam de forma incorreta e que teve erro na administração no repasse muito receberam e até a mais e os demais até agora nada e nenhum posicionamento.
Péssimo	Horrível atendimentoVocês não nos dão nenhum suporteDemora dias pra respondeNão envia os boletos deveria ser revisto isso aíCoren mais uma vez deixando a deseja
Excelente	IMAGINEI QUE ESPERARIA MESES POR UMA RESPOSTA, MAS NÃO FOI O QUE AONTECEU. DESDE JA AGRADEÇO O RETORNO.
Péssimo	Mas é claro que está paga, tinha que pagar a parcela pela SEGUNDA vez, vcs acham que o povo acha dinheiro no lixo
Péssimo	Minha solicitação não foi atendida
Regular	Motivo da nota: Demora em responder e finalizar a solicitação.
Excelente	Muito eficaz o problema foi resolvido!!Desde já agradeço!!
Excelente	Muito obr
Excelente	Muito obrigada por solucionar.
Péssimo	Nada foi apurado, né?!
Péssimo	NÃO CONSEGUIRAM RESOLVER O PROBLEMA, E A SOLUÇÃO APRESENTADA NÃO A ESPECTATIVA DE QUEM TEM UM CONSELHO ATIVO
Regular	Não consigo entrar . Da número de protocolo inexistente.
Péssimo	Não foi resolvida.Péssimo atendimento

Péssimo	Não nos atendem pelo telefone informado no site para contato, já corrigi oq foi pedido para emissão da RT e até agora não foi emitida!
Ruim	Não obtive clareza na finalização do processo. A profissional será ao menos intimada a responder por tais atos????
Péssimo	NÃO RESOLVERAM . COMO DISSE PRECISO COM URGENCIA DA CERTIDÃO PARA FINS DE CONCURSO.
Péssimo	Não resolveram meu problema
Péssimo	Não resolveu nada! Tive que pagar o boleto com o valor errado, pois o coren RJ se fez de desentendido e continuo me enviando vários boletos com o mesmo valor. O pior de tudo, que de fato me lezou moralmente foi o nada conta estar como se eu fosse devedora com débitos com o coren RJ. A ouvidoria não serviu para nada! Um conselho que está precisando de uns processos para ver se aprende a respeitar os profissionais. Tem a cara de pau de dizer que tem atendimento presencial. Como se uma pessoa que trabalha de segunda a sábado tivesse que deixar de trabalhar um dia só para pegar um papel de boleto no centro da cidade. Chega ser ridículo!
Ruim	Não resolveu o meu problema
Péssimo	Não respondeu nada que perguntei, não deu nenhuma solução do problema de vocês, desse jeito vai acabar me prejudicando, pois o prazo para realização da suspensão do Coren -RJ é até dia 30 de março de 2024, se vocês não está conseguindo fazer atendimento o correto é dar um prazo maior para o atendimento de suspensão da carteira Profissional. Conheço meus direitos, não vou sair prejudicada, vocês tem que dar o jeito de vocês.
Péssimo	Não teve atendimento pelo Coren móvel! Novamente! Péssimo atendimento! Não resolveram o problema! Dia 25 não fui atendida novamente! Sistema fora do ar!
Péssimo	Não tive resposta ou alguém pra ajudar, eu passei em um concurso público e estou tendo que abrir mão por conta da falta de assistência, na qual eu contribuo corretamente todo ano, pra ter esse péssimo desfecho com que estou tendo, abrir mão por conta de terceiros
Excelente	No que tange ao atendimento da Ouvidoria, externo os meus agradecimentos, na esperança de que a devida FISCALIZAÇÃO seja feita, entendendo que independentemente da existência das dificuldades da Autarquia, a fim de que tais abusos não se repitam, uma vez que a Categoria já está por demais oprimida e desvalorizada.
Regular	O acompanhamento através de protocolo é muito ruim, são muitos números e letras que acabam confundindo, e ainda não aparece o nome da pós graduação, pois se enviar 05 pós não saberá de qual pós graduação está se referindo.
Péssimo	O atendente da ouvidoria me informou que receberia o e-mail no mesmo dia em alguns minutos ele iria colocar no sistema. E desde o dia 07/05 só recebi hoje 14/05.
Excelente	O atendente me pediu meu documento de identificação mas não consegui enviar em nenhum espaço da manifestação a minha identidade. Como devo proceder?
Regular	O atendimento da ouvidoria foi excelente, respondida e orientada no mesmo dia, porém gostaria de ressaltar sobre o caos que é para falar com vocês pelo telefone ou e-mail. Eu fiquei segunda e terça, das 08h às 11:30h tentando entrar em contato por telefone e ninguém atende, a ligação chama até cair.
Péssimo	O hospital [REDACTED] já fez varias denúncias para vocês e vocês não tomam uma medida cabível, a escala de risco é falsa, copia e cola vocês precisam averiguar isso com mais cautela. Técnicos de enfermagem estão assumindo plantão com seus pacientes acamado.
Péssimo	O profissional finaliza o atendimento sem podermos dar uma contra resposta.
Excelente	Obrigadão pelo atendimento.
Excelente	Obrigado pelo retorno da minha denúncia. Grato, Tarcizo
Péssimo	Obtive a informação do que estava acontecendo após entrar em contato, toda a exigência do conselho foi realizada (da entrega de documentos ao pagamento da anuidade), porém classifico com falta de respeito por não justificar nada em 30 dias, por não dar prioridade ao processo me levando a perder a vaga de emprego é ainda dar mais 15 dias úteis de prazo para a resolução.
Péssimo	Olá! O questionamento que fez com que eu abrisse a ouvidoria já foi solucionado. Porém a resposta da ouvidoria veio com o nome [REDACTED] e meu nome é [REDACTED]!
Excelente	Orgulho de contribuir para o Coren RJ! Tenho outras formações e já estive em Coren de outros Estados e o RJ realmente me representa. Parabéns, continuem firmes e atuantes.
Regular	Os processos são lentos. As coisas para resolver são difíceis e demoradas
Excelente	Otimo atendimento do Rafael
Excelente	Otimo atendimento do Rafael, me explicou super bem
Excelente	Ótimo atendimento, sanaram todas as minhas dúvidas
Excelente	Parabéns, satisfeita com o retorno.
Péssimo	Péssimo atendimento. Pagamos caríssimo e não temos assistência e auxílio nenhum. Vcs não são capazes nem de dar uma resposta decente
Péssimo	Péssimo. O profissional desesperado querendo trabalhar, vcs sem sistema e o que oferecem é uma resposta automática. Horrible. Me sinto humilhada pelo coren.
Péssimo	Pessimamente querendo pagar uma parcela de acordo de anuidade o mínimo seria enviar pelo email mas não resolvem nada
Excelente	Poderia ser mais prático já que se trata do mesmo assunto ter que abrir uma nova manifestação! Mas é isso!
Excelente	Prezados, agradeço pelo enorme empenho de solucionar o problema.

Péssimo	Prezados,A nota de avaliação que coloco aqui não é da pessoa em si quem trabalha para o órgão, e sim do próprio órgão, coloca -se 30 dias para análise, mesmo com anuidade paga, esse serviço não respeita nós que começando já estamos vendo a falta de respeito com o nosso tempo, não se consegue falar ao telefone no CorenRj, faz necessário enviar mitos email sem nem termos certeza do recebimento, não há retorno, e quando há uma movimentação é para dizer que tem prazo de 30 dias ? Pra cobrar não tem prazo, o próprio pedido de inscrição já nos coloca pra pagar direto, o mínimo que vocês deveriam fazer por nós que somos a maioria é ter um tratamento humanizado, digno para todos independente de ta iniciando ou não.É lamentável!!!
Péssimo	Prezados,Esse sistema não é o que correspondeu demanda, o meu problema não foi resolvido e o tempo de espera é longo e não ajuda na solução.O meu problema continua sem solução.Retirei a carteira do CorenRJ porém a reclamação que originou o protocolo [REDACTED], Iniciada em 22/03/2024 15:31:23.
Regular	Que bom que a ouvidoria pelo menos nos responde, mas bom realmente seria não ter que recorrer a ela para se obter uma resposta. O atendimento on-line no Rio de Janeiro deixa muito a desejar. Uma coisa que não entendi: Se faço/trago minha inscrição para o Coren-RJ, na finalização do processo por que carteirinha não é automaticamente impressa? Depois de tanto atraso ainda tenho que agendar para solicitar a impressão dela? Não vi nenhum sentido nisso.
Excelente	Queria agradecer imensamente o profissional Rafael, que me ajudou na resolução da minha queixa e pela a cordialidade.
Regular	Queria saber como.pegar o nada constaPois estou real8zando inscrição p concurso seletivo e as informações terminam dia 19/03.
Excelente	Quero agradecer a atenção e a solução dos problemas apresentados.
Excelente	Resolveu a minha questão de maneira rápida e direta.
Ruim	Resposta incompleta. Fui orientada encaminhar e-mail que já foi enviado. Eu gostaria de saber em quanto tempo a câmara técnica responderá meu e-mail já enviado em 15/11/ 2024, pois, como dito, nós profissionais precisamos do respaldo do conselho que se diz nosso representante para exercer o procedimento e, devido atraso do posicionamento no Rio de Janeiro (muitos outros estados do Brasil já se posicionaram sobre o assunto) em publicar resolução sobre o assunto questionado, podemos já ter no mercado enfermeiras que estão reféns de outras profissões. Em resumo, gostaria de saber qual o prazo para ter uma resposta da câmara técnica, já que dependo disso para exercer meu trabalho com segurança.
Excelente	Resposta precisa e imediata. Parabéns !
Péssimo	Sabe ler? Foi isso que eu pedi? Incompetência.
Excelente	SATISFEITA
Péssimo	Se o nosso Órgão não tem competência para intervir numa denúncia como esta por ser de esfera trabalhista, não espero mais nada dessa vida. Lamentável e ainda nos pedem para continuar na luta a favor do nosso piso, da nossa categoria, anuidade altíssima para receber uma resposta como esta? Nem uma ligação do órgão para a instituição farão?Ótimo!Vou replicar a resposta para todos os profissionais que eu conheço para se atentarem a prestação dos serviços que estão nos oferecendo. Lamentável!
Bom	Só demorou um pouco mas resolveu muito obrigado
Péssimo	TB não consegui no Coren móvel!Atendimento no site TB não!
Péssimo	Tudo bem, vocês estão com problema, mas vou pagar atrasado com juros, isso é inadmissível.
Péssimo	Uma demora tremenda pra responder, e a resposta não foi favorável. O problema persiste.
Excelente	Venho agradecer .

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 usuários.

### 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.

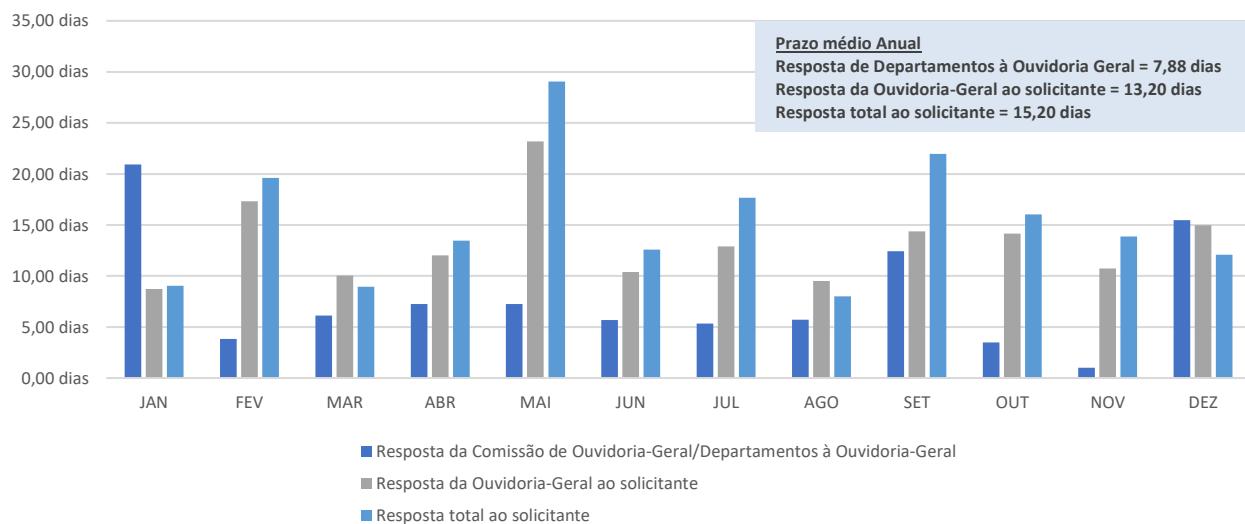


Gráfico 12 – Tempo de resposta ao usuário

Na comparação com os últimos cinco anos, observamos que até 2022, mesmo com aumento da demanda, havia uma redução no tempo médio de resposta da Ouvidoria. A partir de 2022, observamos que o prazo médio de resposta dobrou, enquanto o número de atendimentos triplicou, sem que houvessem mudanças na estrutura de atendimento do setor.

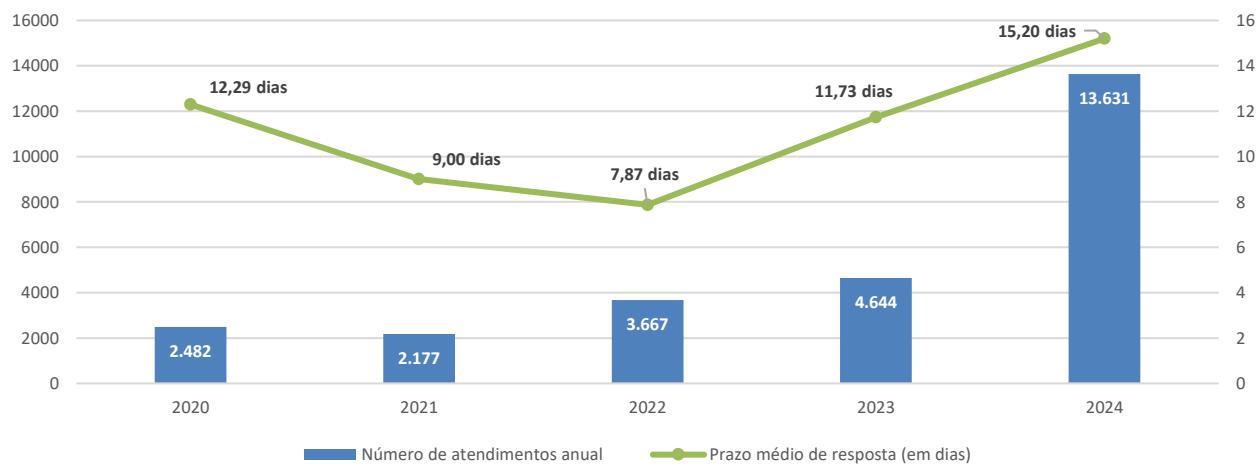


Gráfico 13 – Comparativo entre número de atendimentos x tempo de resposta da Ouvidoria

Em nossa avaliação, apesar dos prazos ainda atuarem dentro do limite previsto de 15 dias, este cenário de alerta aponta para o estrangulamento da capacidade de receber e tratar as manifestações nos diversos canais disponíveis para atendimento, considerando que há apenas um funcionário lotado no setor, o que já havia sido apontado no relatório do exercício anterior.

Entendemos que uma resposta rápida deva ser a meta das atividades desta Ouvidoria, onde estrategicamente, nosso objetivo a manutenção do prazo máximo de até 7 dias, demonstrando o compromisso e integridade com os usuários demandantes de nossos serviços.

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

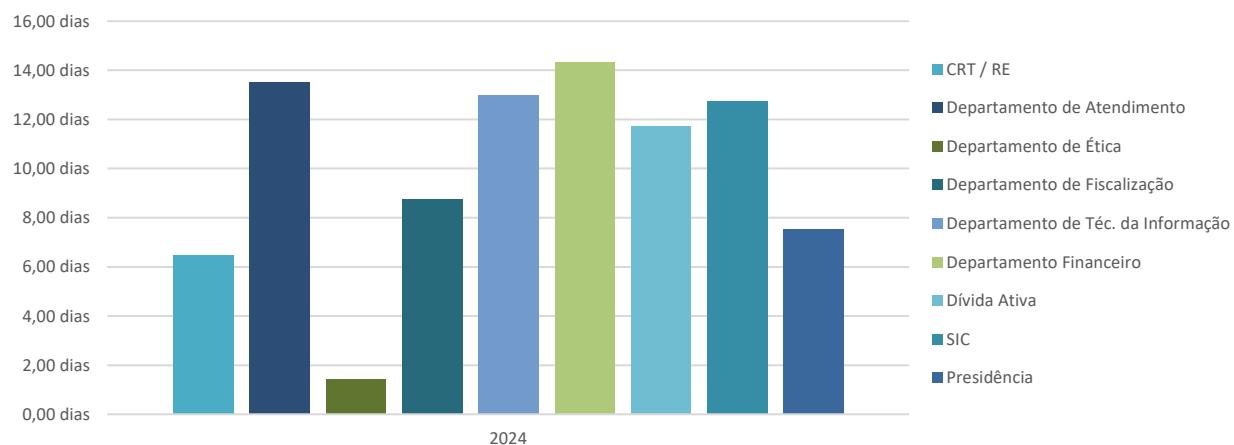


Gráfico 14 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria<sup>3</sup>

LOCAL	TEMPO DE RESPOSTA MANIFESTAÇÕES - ANUAL												MÉDIA
	QUANTITATIVO MENSAL												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
CRT / RE	0,22 dias	1,56 dias	7,52 dias	9,10 dias	0,51 dias	1,80 dias	10,50 dias		26,63 dias	0,44 dias			6,48 dias
Departamento de Atendimento			13,00 dias				14,00 dias						13,50 dias
Departamento de Ética	0,29 dias	0,18 dias	2,48 dias	0,33 dias	1,05 dias	6,60 dias	2,63 dias	0,88 dias	0,57 dias	0,33 dias	0,56 dias		1,45 dias
Departamento de Fiscalização	7,35 dias	2,11 dias	4,16 dias	4,91 dias	16,22 dias	3,31 dias	4,90 dias	10,00 dias	12,81 dias	13,29 dias	7,00 dias	18,85 dias	8,74 dias
Departamento de Téc. da Informação						13,00 dias							13,00 dias
Departamento Financeiro	0,65 dias	30,00 dias	43,00 dias	8,76 dias	4,59 dias	27,85 dias	4,00 dias		6,00 dias	4,00 dias			14,32 dias
Dívida Ativa	17,50 dias		26,83 dias		17,00 dias	5,00 dias			3,00 dias	1,00 dias			11,72 dias
Presidência			7,52 dias										7,52 dias
SIC	1,83 dias	7,71 dias	1,50 dias	22,00 dias			16,33 dias		27,00 dias				

Tabela 2 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Os prazos descritos neste gráfico consideram na base de cálculo apenas as manifestações respondidas pelo departamento no período apresentado. As encaminhadas, mas não respondidas não são consideradas.

<sup>4</sup> Os prazos descritos neste gráfico consideram na base de cálculo apenas as manifestações respondidas pelo departamento no período apresentado. As encaminhadas, mas não respondidas não são consideradas. Os meses sem resposta estão representados por um hífen (-)

## 7.4. Acesso à Informação

Conforme exibido no gráfico ao lado, recebemos 7(sete) solicitações de acesso à informação em 2024. Dentre elas, 6(seis) foram deferidas e uma indeferida.

Além disto, durante todo o exercício, 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.

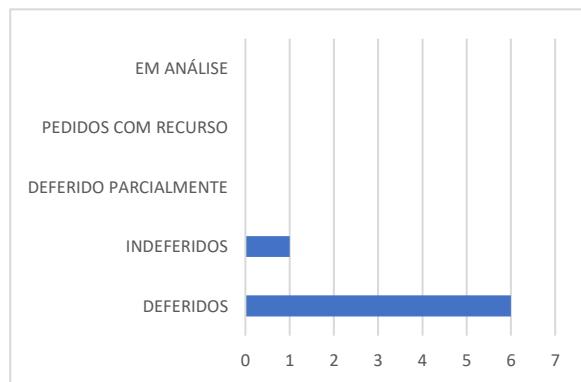


Gráfico 15- Pedidos de acesso à informação

## 7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2024

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 bem como sua importância para os usuários do órgão. Neste ano foram realizados 5.581 atendimentos.

Nos anos seguintes registramos uma diminuição gradual nos quantitativos de atendimento, especialmente nos anos de 2020 e 2021, em função da pandemia e alterações em nossos canais de atendimento.

Em 2022, consideramos que foi um ano de volta à normalidade, onde as atividades presenciais foram totalmente restabelecidas e o fluxo de atendimentos diários normalizado, o que se manteve em 2023, com o aumento médio neste período de 1.200 manifestações neste período.

O exercício de 2024 registra um quantitativo q

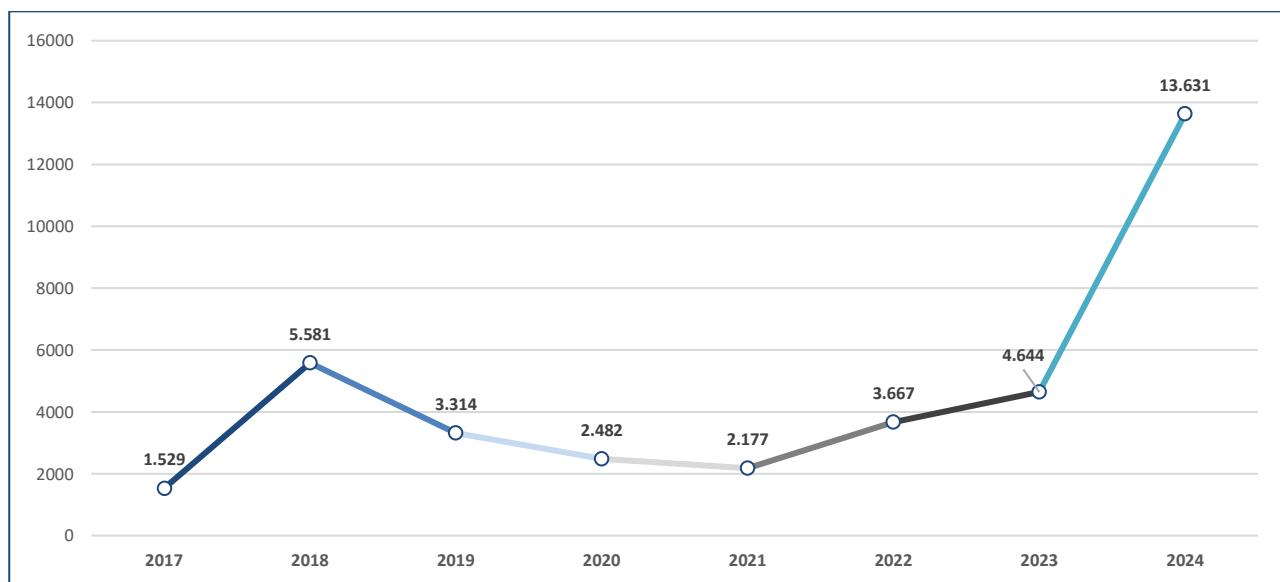
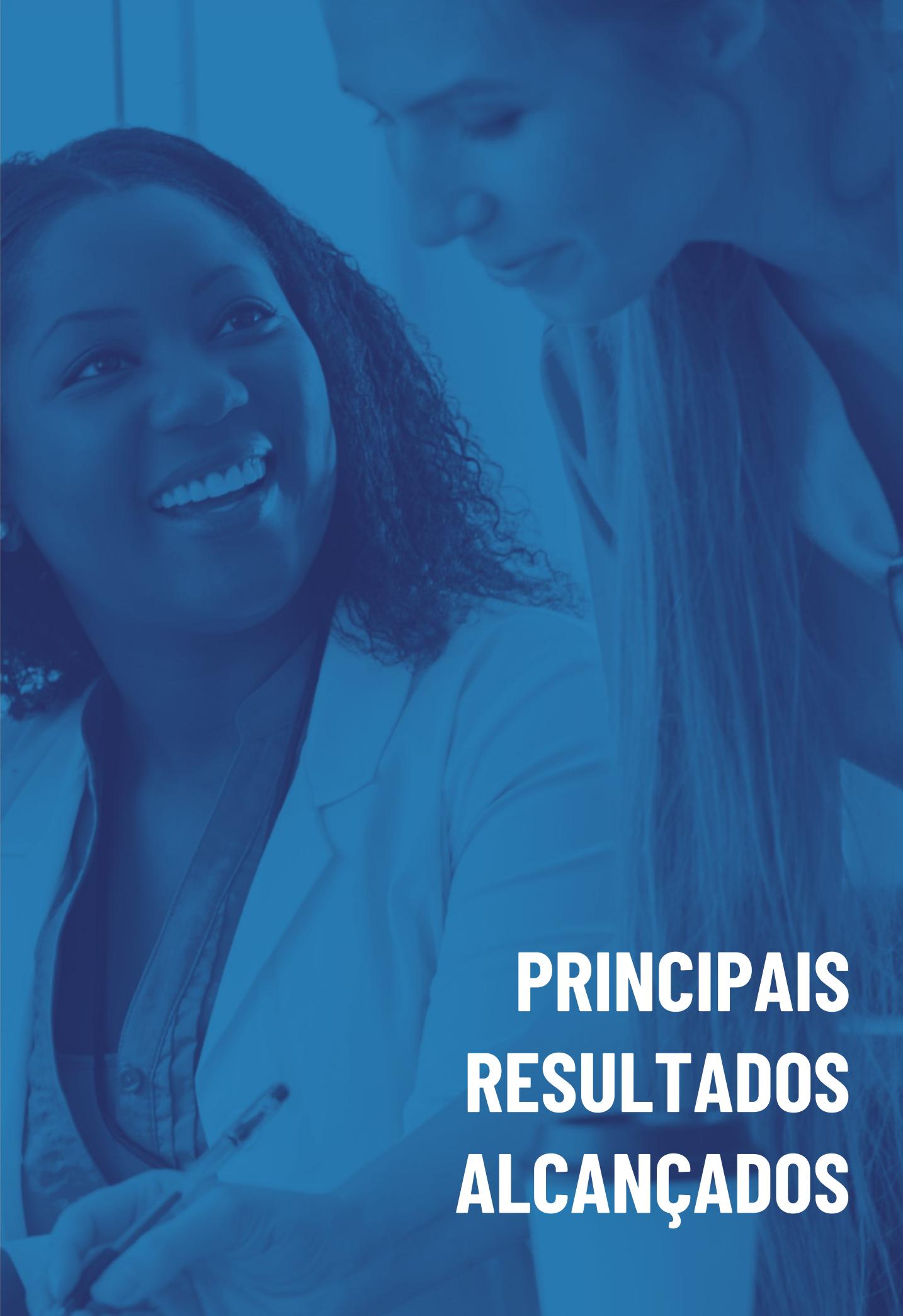


Gráfico 16 - Comparativo de manifestações 2017-2023





# PRINCIPAIS RESULTADOS ALCANÇADOS

## 8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas

### 8.1. 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 2024 a equipe de Ouvidoria participou do Seminário Administrativo do Conselho Federal de Enfermagem, onde foram tratados temas de interesse de Ouvidoria e Transparência.

### 8.2. Participação no Concurso de Boas Práticas Administrativas do Cofen

Em 2022, esta Ouvidoria criou uma nova Carta de Serviços para o Coren-RJ, idealizada para otimizar a experiência do usuário na busca pelos serviços do Coren-RJ, incentivando o exercício de seu controle social através do monitoramento e avaliação dos serviços prestados, bem como ampliar sua compreensão sobre seus direitos e deveres como profissional registrado nesta Autarquia.

Seu formato totalmente digital, com uma interface amigável e intuitiva, em destaque em nosso Portal, foi um sucesso de aprovação por nossos usuários, sendo sensível nesta Ouvidoria a diminuição pelas buscas por informações sobre nossos serviços.

Com base nestas avaliações e sua potencialidade de difusão para o sistema dos Conselhos de Enfermagem, este projeto foi selecionado pela gestão do Coren-RJ para concorrer no Concurso de Boas Práticas Administrativas do Cofen, ocorrido em abril de 2024, sendo apresentados os projetos durante o Seminário Administrativo do sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

### 8.3. Palestra sobre Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem no Coren/PI

O Ouvidor-Geral do Coren-RJ, a convite do Coren-TO, participou do Seminário Administrativo realizado em Palmas/TO, nos dias 17 e 18 de outubro. Representando o Coren-RJ, palestrou para conselheiros e colaboradores do Coren-TO.

Nesta palestra foram discutidos o papel institucional das Ouvidorias no sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, atribuições do Ouvidor, os conceitos de Controle e Participação Social, principais legislações pertinentes, LGPD, LAI, dentre outros assuntos pertinentes ao tema.

### 8.4. Fortalecimento das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

#### 8.4.1. Encontros Virtuais

Na mesma toada da capacitação e atualização sobre assuntos relacionados à Ouvidoria, durante o exercício de 2024 realizamos em colaboração com a Ouvidoria do Cofen, encontros virtuais direcionados aos Ouvidores do sistema Cofen/Conselhos Regionais.

A ideia destes encontros é trazer temas de interesse das Ouvidorias, atualizar as equipes sobre as legislações vigentes, bem como compartilhar boas práticas institucionais e resolução de problemas comuns em nosso cotidiano.

## 8.4.2. Encontro de Ouvidorias no 26º CBCENF em Recife/PE

A Ouvidoria do Coren-RJ esteve presente no 26º Congresso Brasileiro de Enfermagem, realizado na cidade de Recife/PE, nos dias 16 a 19 de setembro de 2024.

Durante o Congresso, foi realizado um encontro de Ouvidorias do Sistema, onde estiveram presentes Ouvidores, Conselheiros e representantes dos Conselhos de Enfermagem de diversos estados. Além da troca de experiências, foram discutidos temas relevantes sobre o eixo de participação social no Sistema, consolidando a parceria estabelecida pela rede de Ouvidorias.

## 8.4.3. Pesquisa sobre o Perfil das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

Em agosto de 2024, realizamos em parceria com a Ouvidoria do Cofen, um estudo cujo objetivo foi analisar as características das Ouvidorias do sistema, traçando um perfil sobre o amadurecimento das Ouvidorias e seus Ouvidores, utilizando como critérios a coleta de dados através de pesquisas, avaliando ainda as normas e rotinas implementadas em cada Regional.

Este estudo traçou um perfil destas Ouvidorias e foi apresentado aos Ouvidores no Encontro Virtual realizado no dia 22 de agosto.

Os resultados desta análise foram encaminhados para a Presidência do Cofen, com o objetivo de fundamentar mudanças no campo normativo das Ouvidorias do Sistema, resultando na criação de um Grupo de Trabalho para com vistas à construção de um regimento interno aplicado a todas Ouvidorias.

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

### 9.1. Pane Elétrica no Coren-RJ e Implementação do SIGEN

No dia 09 de março de 2024, uma falha grave na rede elétrica da distribuidora de energia local, provocou a interrupção do fornecimento de energia na sede do Coren-RJ, o que foi amplamente divulgado no site da Autarquia. No dia 12 de março, após intervenção da distribuidora de energia, um gerador foi temporariamente disponibilizado, entretanto, uma nova falha provocada por má instalação provocou um incêndio no parque tecnológico do Coren-RJ, o qual mesmo com o retorno da energia, inviabilizou a retomada de nossos serviços.

Esta nova falha provocou um incêndio de pequenas dimensões que atingiu o nobreak e servidores que hospedavam os sistemas informatizados responsáveis por todo o gerenciamento de rotinas a serviços vinculados ao registro profissional. Esta falha, de natureza grave, provocou a total paralização dos serviços e perca de peças importantes o qual não possuem reposição imediata.

No dia 13 de março, ao conseguir restabelecer minimamente nosso servidor, descobrimos que esta falha provocou a perda de dados sensíveis para o funcionamento da Autarquia.

E, somente no dia 14 de março é que foi possível restabelecer o serviço de internet e retomar, ainda que parcialmente, as rotinas administrativas, ainda sem que houvesse possibilidade de viabilizar a realização de serviços essenciais tal como emissão de boletos ou aqueles vinculados ao exercício profissional. Durante todo o mês de março operamos com serviços restritos, retomando as atividades operacionais com o sistema apenas no início de abril.

Paralelamente, havia um esforço da atual gestão do Coren-RJ a aderir ao Sistema de Gestão Integrado da Enfermagem – SIGEN, sistema gerenciado pelo Cofen com vistas a atuar em todos os Conselhos Profissionais de Enfermagem, e substituir os atuais sistemas utilizados.

Devido à sua estrutura e o fato de o mesmo funcionar na nuvem, dispensando a necessidade de operação nos servidores físicos, foi o momento oportunidade para envidar os esforços de migração de sistema, uma vez que nossos servidores físicos estavam ainda danificados, impossibilitando a retomada plena de nossas atividades.

Durante todo este período a Ouvidoria se consolidou como um canal confiável onde os profissionais puderam esclarecer suas dúvidas e obter informações sobre a real situação sobre nossos serviços, auxiliando ainda na migração de sistema e compreensão sobre as mudanças realizadas neste período.

Os eventos narrados impactaram de forma contundente nas atividades da Ouvidoria, e imprimiram números nunca vistos nesta Ouvidoria. A título de comparação, apenas o mês de maio de 2024, representa em média, uma demanda anual desta Ouvidoria.

Este cenário desafiador e de natureza fortuita, demandaram uma resposta rápida e assertiva da Gestão, no qual exigiu ações imediatas e equilibradas que visassem tanto a segurança das informações que estavam sendo tratadas, no caso os dados dos profissionais de enfermagem ao migrar de sistema, como na rapidez necessária para viabilizar a continuidade dos serviços. Sendo, então, os fatores relevantes para a tomada de decisão da gestão do Coren-RJ durante todo o ano de 2024.

## 10. 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 2024 certamente foi marcado por desafios significativos para o Coren-RJ, que enfrentou uma grave crise operacional devido às falhas no fornecimento de energia e seus desdobramentos. No entanto, diante desse cenário crítico, a atuação ágil e estratégica da gestão possibilitou a superação dessas adversidades, garantindo a continuidade dos serviços prestados à enfermagem fluminense.

A rápida resposta da equipe, aliada à migração para o Sistema de Gestão Integrado da Enfermagem (SIGEN), permitiu a reestruturação dos processos internos, assegurando maior segurança e eficiência no armazenamento e gestão dos dados. Essa transição, impulsionada pela necessidade emergencial, não apenas viabilizou a retomada dos serviços, mas também modernizou a infraestrutura tecnológica do Coren-RJ, promovendo uma evolução significativa na prestação de atendimento aos profissionais.

Além disso, a Ouvidoria desempenhou um papel crucial ao se consolidar como um canal de comunicação confiável e eficaz, prestando informações claras e auxiliando os profissionais durante todo o período de instabilidade.

O aumento exponencial na demanda por atendimento foi enfrentado com dedicação e compromisso, refletindo o empenho do setor em manter a transparência e o suporte contínuo à categoria.

O saldo desse período desafiador é, portanto, de resiliência e inovação. A gestão do Coren-RJ demonstrou sua capacidade de adaptação e liderança ao transformar uma crise em uma oportunidade de crescimento e aprimoramento dos serviços. O ano de 2024 ficará marcado como um período de superação, no qual a união de esforços resultou em avanços estruturais e operacionais que fortaleceram a instituição e garantiram um atendimento ainda mais eficiente e seguro aos profissionais de enfermagem.

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



[www.coren-rj.org.br](http://www.coren-rj.org.br)