



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2025





Coren

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

ONDE HÁ VIDA, HÁ ENFERMAGEM



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

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
Jaqueline 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

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

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 Cunharski Ferro - 1092327-TE
Sayonara Barros Laurentino - 535132-TE
Erica Monteiro - 501727-TE
Maria da Glória Desterro - 48374-AE-R

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



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.

Para saber mais sobre as ações do Coren-RJ, visite 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	16
7.3. Análise de Desempenho da Ouvidoria	24
7.4. Acesso à Informação	30
7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2025	30
8. Dados sobre a violência contra o profissional de Enfermagem	33
8.1. Evolução Temporal dos Casos A análise da série histórica revela uma tendência de aumento expressivo nas notificações recentes.	33
8.2. Tipologia da Violência	33
8.3. Perfil do Agressor	34
8.4. Mapa da Violência.....	34
9. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas	36
10. Conclusão	38

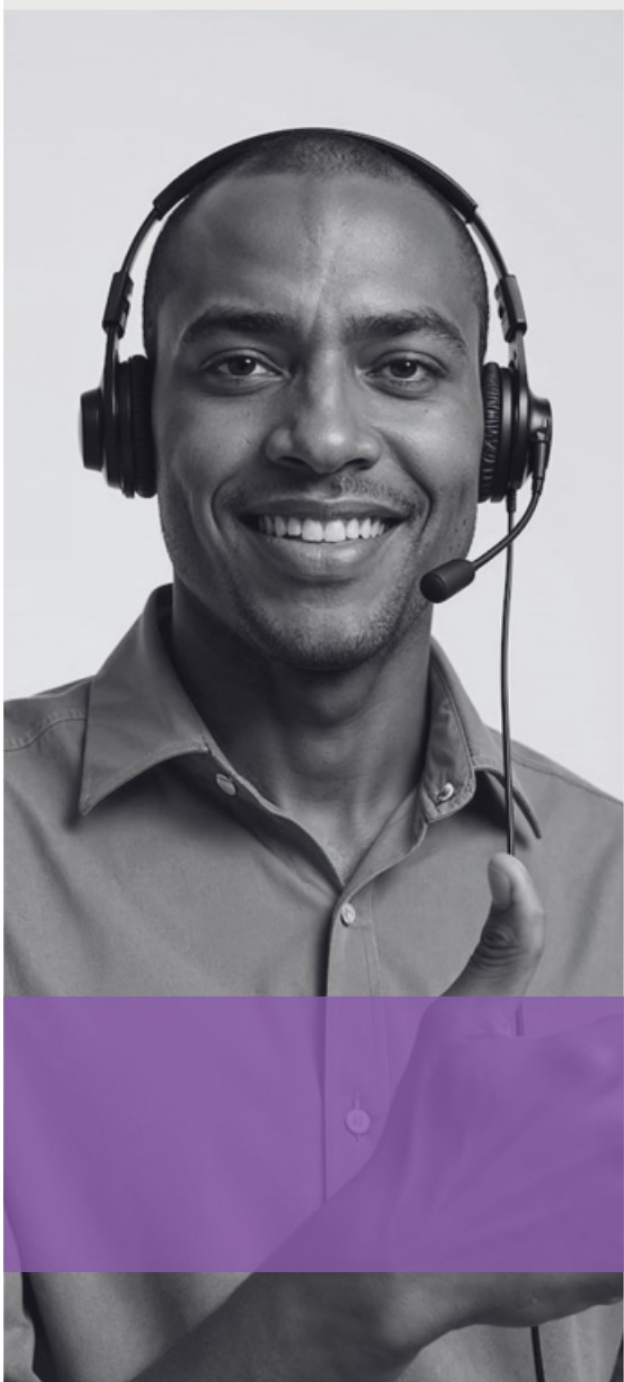


SUMÁRIO

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, 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.

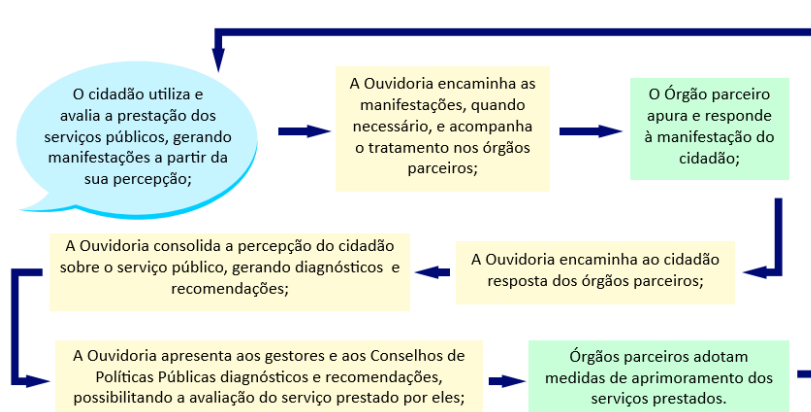


Figura 1 – Fluxo de Atendimento;
Fonte: ENAP

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, 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.
- 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 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 § 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 às 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.

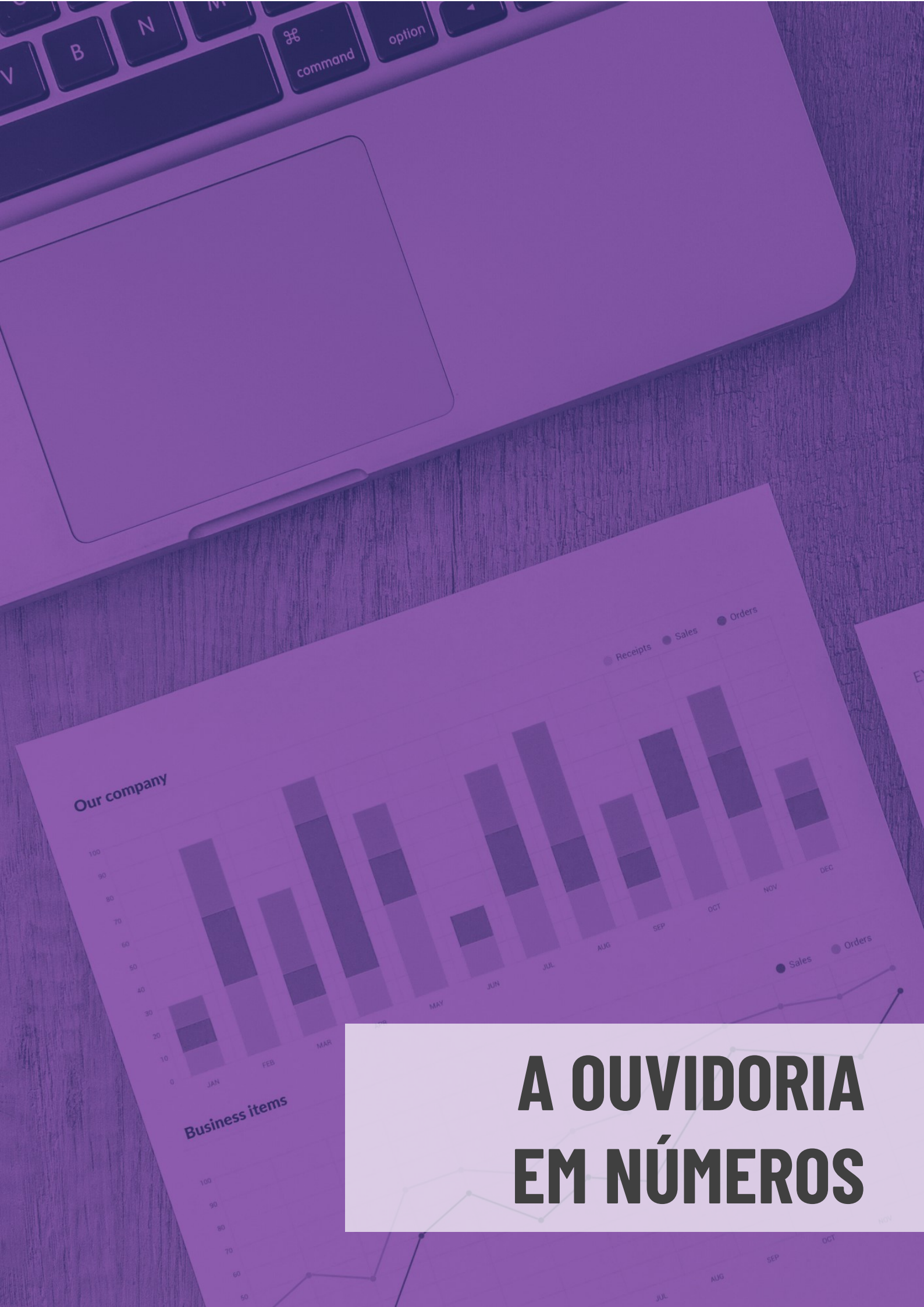
6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios

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.

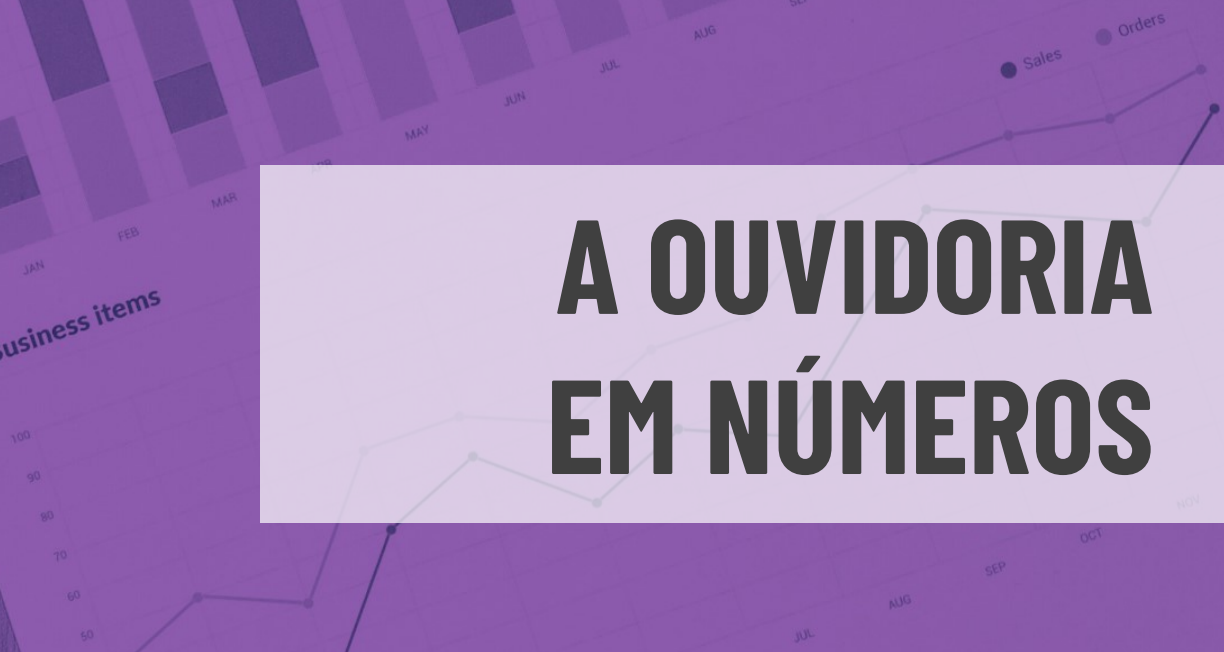
Da mesma forma, sua participação pode ainda exigir atuações diretas da Autarquia que garantem a proteção da sociedade, tal como nas oportunidades onde nos são oferecidas denúncias das mais diversas naturezas: sejam aqueles referentes a violações atribuídas a um profissional de enfermagem, aquelas atribuídas a uma instituição de saúde ou ainda aquelas atribuídas a infrações cometidas por funcionários ou gestores do Coren-RJ.



Our company



Business items



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 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.

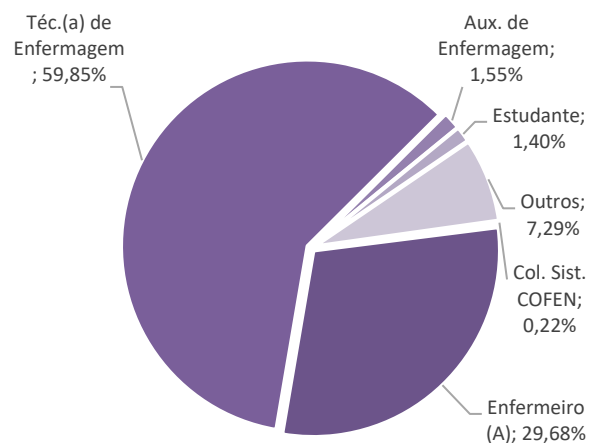
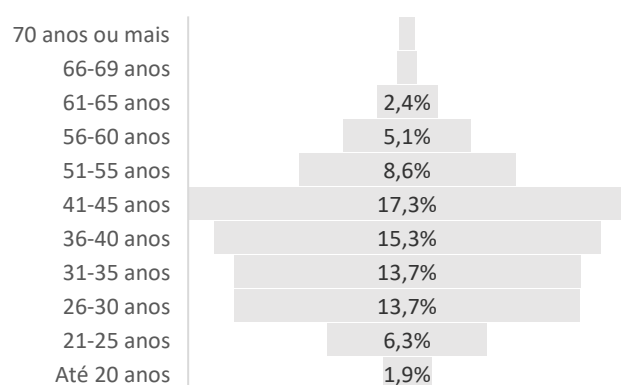


Gráfico 1 – Identificação dos Usuários

7.1.2. Faixa Etária



Aqui está representada a composição dos usuários por sua faixa etária. As faixas etárias obedecem aos padrões etários estabelecidos na pesquisa do Perfil da Enfermagem¹.

Como observado no gráfico ao lado, a faixa mais ativa é composta pelos profissionais de 26 à 45 anos, que nesta pesquisa representam 60% do total de usuários.

A idade média dos usuários no exercício de 2025 foi de 40 anos.

Gráfico 2 – Usuários por faixa etária

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. Seu conteúdo é manipulado apenas entre as partes interessadas, ou as áreas necessárias para resolução da demanda apresentada. Portanto, não se deve confundir este sigilo dos dados pessoais com a integridade do sigilo do conteúdo, pois este segue intacto, independente da identificação ou não do manifestante.

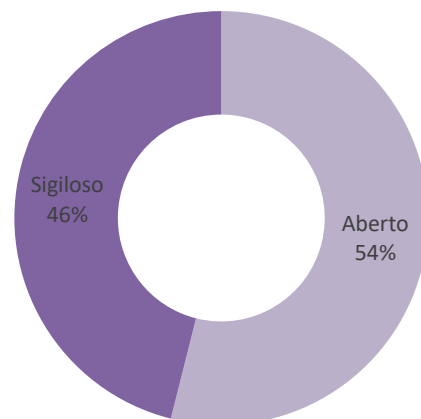
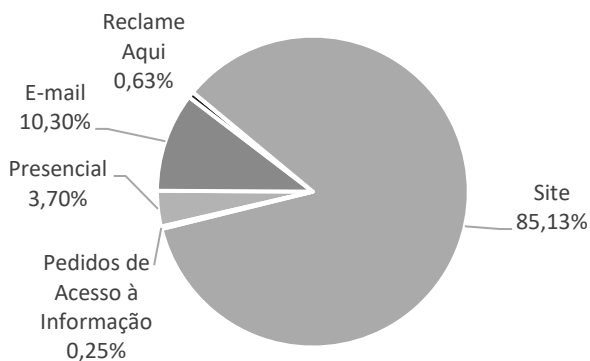


Gráfico 3 – Identificação do manifestante

7.1.4. Canal utilizado para acesso à Ouvidoria



Os canais de atendimento online² representam a maior fatia de atendimentos, totalizando 96,3% da demanda total desta Ouvidoria.

Tal fato coaduna com o perfil do usuário do serviço público contemporâneo, habituado e integrado aos meios digitais, os quais buscam e exigem facilidade e agilidade na obtenção dos serviços desejados.

Já os atendimentos presenciais, apesar de sensivelmente menores em termos percentuais, registram um quantitativo de 224 atendimentos neste exercício. Este ainda é um número ainda alto e equivalente aos registrados no exercício anterior. No geral, os atendimentos presenciais ocorrem em função de duas situações: em decorrência de conflitos no atendimento ao público, ou mediante a necessidade do usuário de fazer uma denúncia.

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 2025, esta Ouvidoria recebeu o total de 6.061 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

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

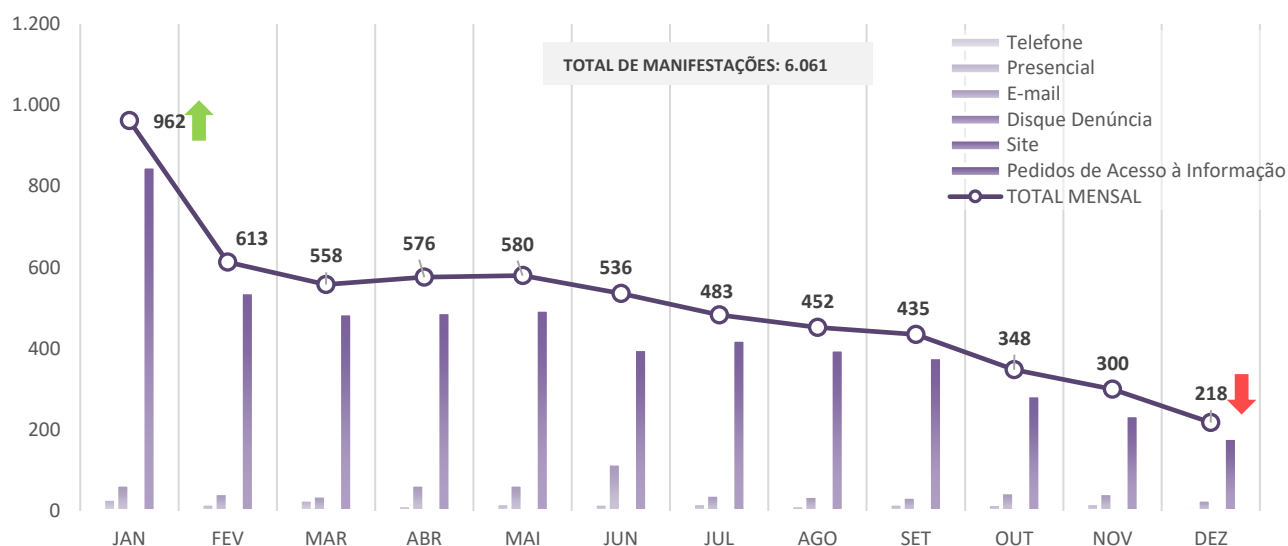


Gráfico 5 – Total de manifestações

Historicamente o primeiro trimestre é sempre o período de maior atividade, também vinculado ao aumento expressivo na demanda por requisição de serviços na Autarquia, impulsionada pela necessidade dos usuários em realizar o pagamento de suas anuidades e à solicitação de novos registros profissionais.

Com 962 atendimentos, este foi o mês de janeiro com maior quantitativo no histórico desta Ouvidoria. Já quando analisado o primeiro trimestre e o quantitativo anual, apesar dos expressivos números, só não ultrapassam os registrados em 2024 em números absolutos. Com relação ao ano anterior, registramos uma queda de 55,54%.

Ainda assim, observamos um quantitativo mais constante e distribuído de atendimentos durante o exercício, ao contrário de outros anos, normalmente organizados entre picos e vales na demanda de atendimento.

7.2.2. Total de Manifestações Respondidas

No exercício de 2024 representa o registro histórico de maior quantitativo de manifestações recebidas. Tal fato se dá em função de queda de energia elétrica na sede do Coren-RJ, ocorrida em março de 2024, e, posteriormente, por falhas operacionais na instalação emergencial de geradores, que resultaram em danos permanentes ao parque tecnológico da Autarquia.

Este evento gerou uma paralisação total das atividades institucionais por um longo período, justamente em uma época que historicamente já concentra alta demanda devido à demanda por emissão de anuidades, em função da data dos vencimentos, e das solicitações por registro profissional, em virtude da conclusão das turmas de enfermagem.

Por limitações de pessoal e estrutura, fez-se necessário alterar o tratamento dado às manifestações recebidas, passando a responde-las de forma seletiva, priorizando-se as manifestações de caráter objetivamente finalístico, tais como as denúncias que envolvem apuração e tratamento pela Fiscalização e Comissão de ética do Coren-RJ. Este fator implicou num acúmulo da demanda, o qual consequentemente, foi projetada para o exercício de 2025.

Diante do exposto, em razão de força tarefa estabelecida para ajustamento destas pendências, observamos um número de manifestações respondidas bastante superior ao de recebidas neste exercício, uma vez que em realidade, correspondem não só às demandas nativas de 2025, mas também àquelas remanescentes de 2024.

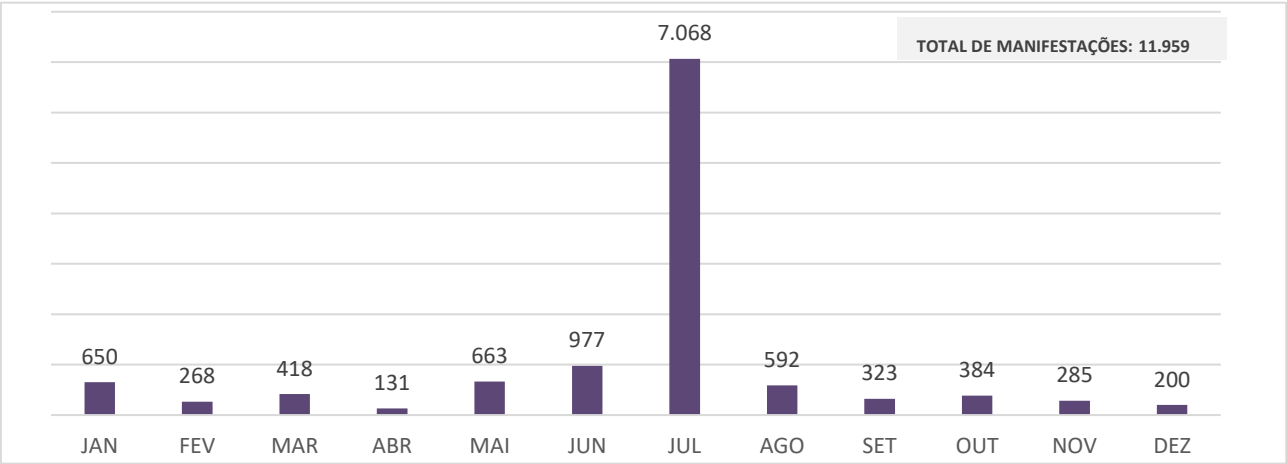


Gráfico 6 – Total de manifestações respondidas

7.2.3. Classificação de Manifestações por Tipo

Quando analisada por seu tipo, ao longo dos anos, 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. De 2024 para 2025, este número cresceu de 10,43% para 20,9% de toda a demanda.

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.

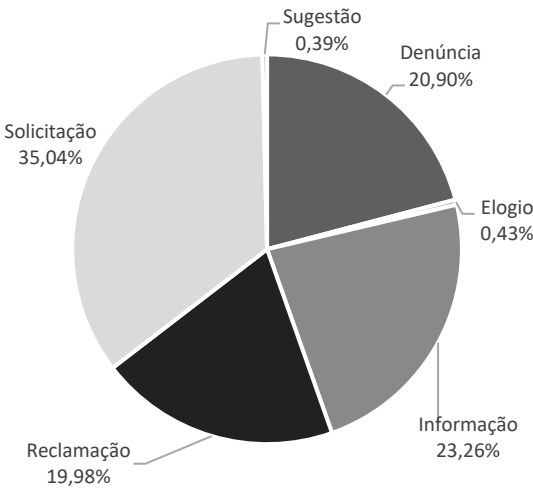


Gráfico 7 - Classificação de Manifestações por Tipo

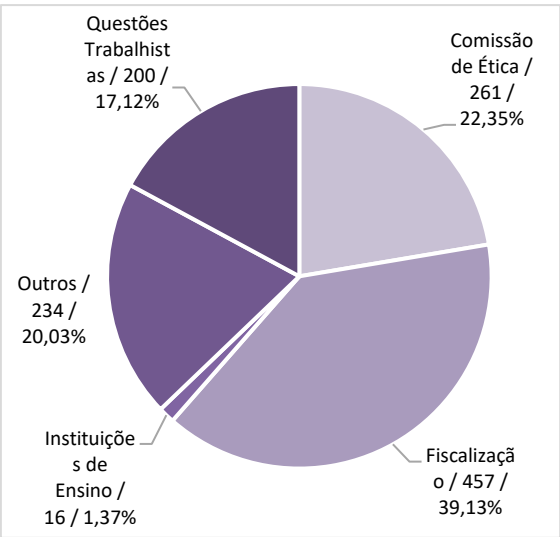


Gráfico 8 – Classificação de denúncias

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 ligados com às necessidade e frustrações do usuário com os serviços oferecidos.

Com relação as denúncias, em comparação aos anos anteriores, novamente observamos o maior registro histórico já computado por esta Ouvidoria. Em 2022 foram registradas 495. Em 2023, 598. Em 2024, este número saltou para 912. Em 2025, registramos 1.168 denúncias recebidas.

Ordinariamente, as principais denúncias recebidas ainda estão vinculadas às ações da Fiscalização (39,13%), 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 (22,35%) os quais são tratadas pela Comissão de Ética do Coren-RJ.

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](#).

Neste exercício, destacamos ainda um estudo inédito desta Ouvidoria no qual computou o recebimento de 202 denúncias cujo conteúdo envolve algum tipo de violência sofrida por um profissional de enfermagem. Estes dados serão abordados em detalhes no [tópico 8.2](#).

7.2.4. Manifestações por sua Origem

Por estarmos integrados com todas as Ouvidorias do sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, as manifestações podem ser tramitadas entre Corens.

O gráfico demonstra 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 ao profissional, que se reflete na avaliação final do usuário.

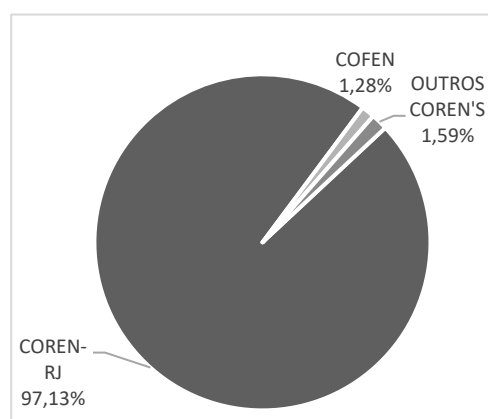


Gráfico 9 – Origem das manifestações

7.2.5. 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:

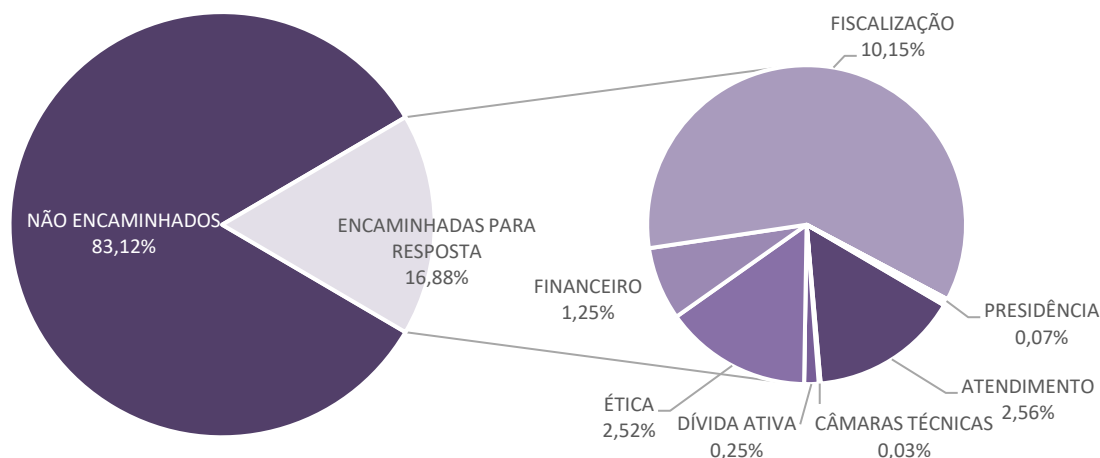


Gráfico 10 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

Em análise aos dados, observa-se que 83,12% 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:

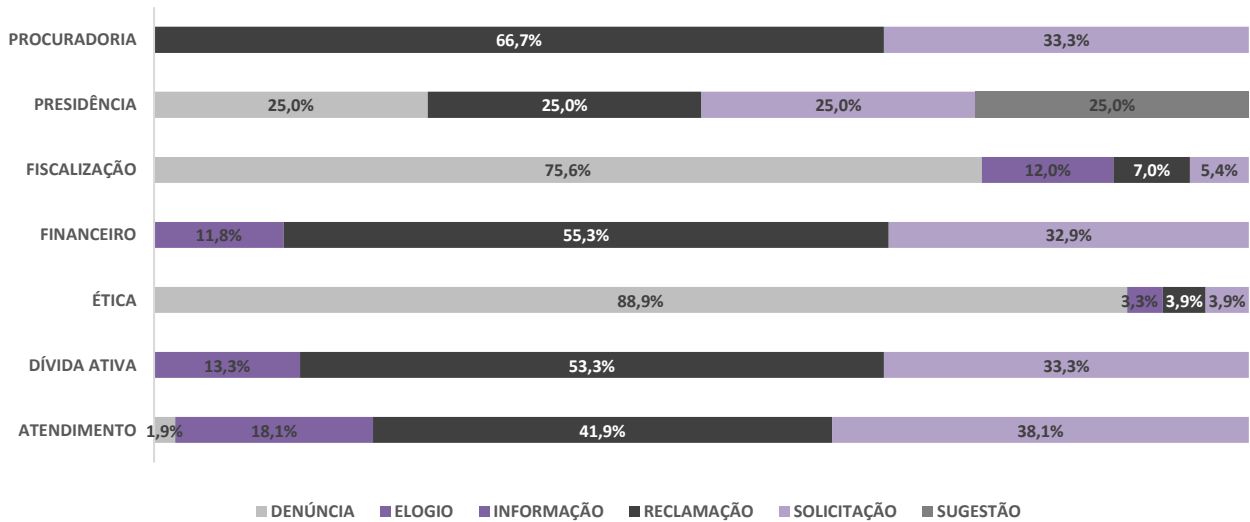


Gráfico 11 – Classificação das Manifestações encaminhadas aos Departamentos por tipo

7.2.6. 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:

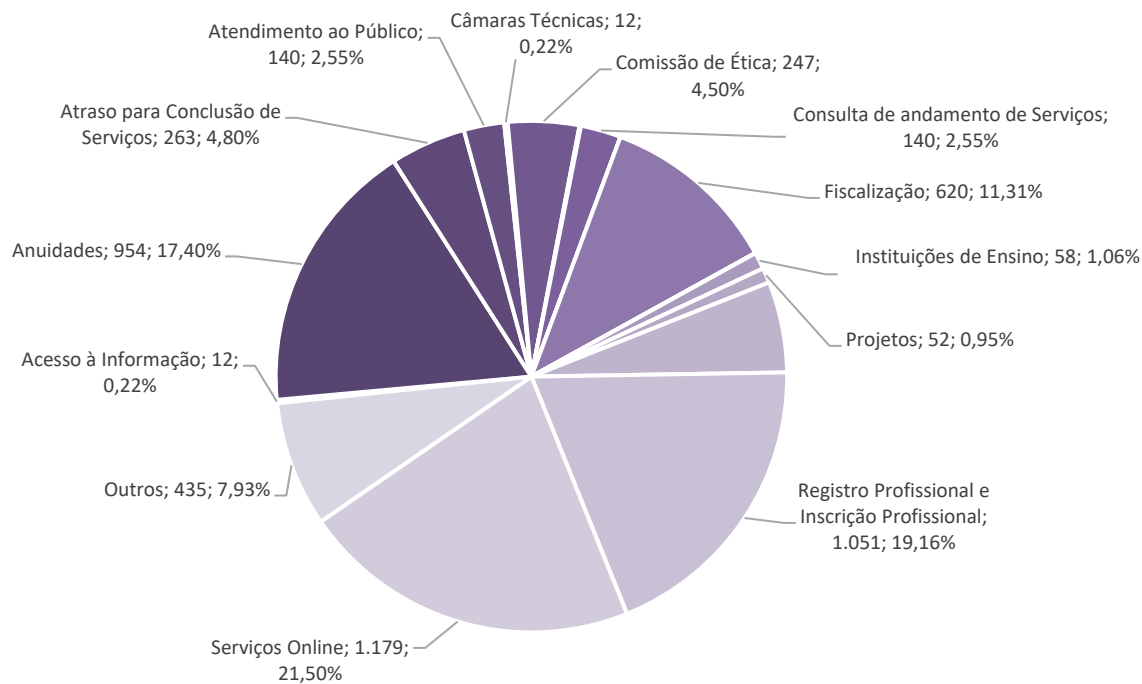


Gráfico 12 – Classificação das Manifestações por assunto

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:

- a) Informações, solicitações e reclamações sobre os serviços e prazos para sua conclusão.
- b) Informações e solicitações para obtenção de certidão de regularidade.
- c) Informações sobre cancelamento e critérios para obtenção de inscrição remida.
- d) Reclamações sobre o atraso na finalização dos requerimentos de registro e solicitações para finalização em prazos especiais.

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 sobrestadas 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

- a) Reclamação sobre o atendimento ser exclusivamente mediante agendamento e a dificuldade para obter um agendamento.
- b) Reclamação sobre a demora no atendimento presencial e o desrespeito aos horários de atendimento agendados
- c) Reclamação sobre o comportamento dos agentes no atendimento da Autarquia.

Canais de Atendimento Telefônico

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

Canais de Atendimento 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.
- c) Problemas para acessar e solicitar serviços através do SIGEN.

D. Serviços Online

Este grupo contempla as manifestações a respeito das impressões dos usuários sobre os serviços disponibilizados pelos sistemas do Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, 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, emissão de certificado digital, dentre outros.

As principais demandas trazidas pelos usuários são:

- a) Dificuldade para estabelecer o primeiro acesso ou recuperar a senha via SIGEN.
- b) Dificuldade de operacionalização do SIGEN por parte do usuário.
- c) Dificuldade para acompanhar o andamento dos serviços requeridos via SIGEN.
- d) Dificuldade para gerar o certificado digital.

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 dos sistemas.

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 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 31/05. 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 via SIGEN.
- 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 614 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 163 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

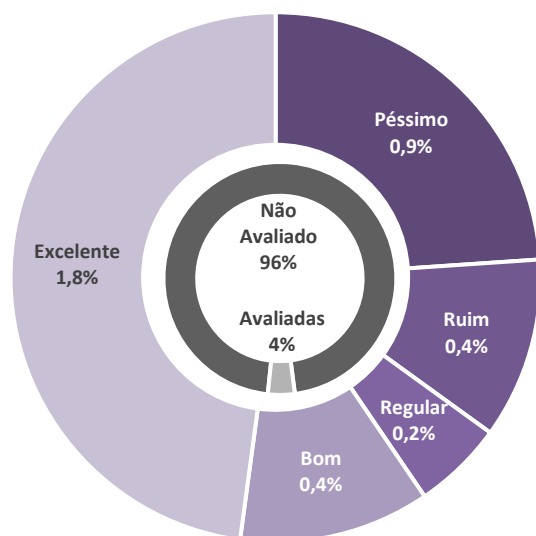


Gráfico 13 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

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.

Considerando o índice de avaliação médio, ponderando as notas de 1 para péssimo à 5 para excelente, obtemos uma média de 3,48, compatível com o nível de satisfação “bom”.

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

Avaliação	Observação
Bom	Bom dia como e um curso de enfermagem, pensei que o Coren tinha autonomia para ver essa situação caótica que está acontecendo na Escola técnica vencer de Bonsucesso, mais muito obrigado pelo esclarecimento
Bom	Demorou bastante para enviar a resposta , e no primeiro momento , em que fui pessoalmente ao COREN não souberam me dar informações corretas. Mesmo depois por e - mail. Só consegui graças a insistência e orientação de uma amiga , para fazer o pedido pela ouvidoria. Porém, apesar de tudo , a resposta foi satisfatória. Obrigado.
Bom	Eu sem olho meu e-mail e nunca vi essa notificação pois pessoa a vocês se algo tiver errado ligue pra mim pra me informar! Já entrei na pág novamente atualizei o documento que precisava.
Bom	Resolutivo, porém na segunda reclamação!
Excelente	Conseguir emitir o boleto obrigada
Excelente	Atendente Rafael e muito proativo e educado....
Excelente	tive no coren e responderam minha reclamação
Excelente	Boa tarde, obrigada pela atenção e informação.
Excelente	A resposta foi rápida e bem explicativa. Agradeço a atenção
Excelente	Fico agradecida pelo atendimento, e por sanar meu problema. Que Deus Abençoe àqueles que analisaram meu caso.
Excelente	boa tarde

Excelente	Prezados, excelente a pronta resposta e sensibilidade em realizada tendo em vista a gravidade dos fatos. Att [REDACTED]
Excelente	Embora o retorno tenha sido bastante explicativo e útil, percebi que houve certa demora na resposta. Agradeço pela atenção e dedicação, e acredito que uma maior agilidade no processo de resposta contribuiria ainda mais para a experiência com esse canal de comunicação.
Excelente	Ótimo, pois estou com medo e sendo perseguida pela réu. Visto isto verdade de utilizar e levar meu familiares nos hospitais que a mesma se encontra trabalhando, desde já agradeço a dedicação deste conselho.
Excelente	Responderam rápido, de forma clara
Excelente	Obrigada
Excelente	Excelente o tempo de resposta e de resolução do meu problema. Estou muito satisfeita. Eu desde que cheguei no RJ nunca tive problemas com os atendimentos on line. Entendi que o problema foi o Sigen e não o Coren/Cofen.
Excelente	Obrigado pelo esclarecimento
Excelente	Muito obrigada pela agilidade, estarei aguardando a análise.
Excelente	Boa Tarde e muito obrigada pela resposta tão precisa ao meu questionamento e dúvida
Excelente	Boa noite, muito obrigada pela atenção e esclarecimento.
Excelente	A resposta as minhas solicitações atendeu plenamente. Agradeço muito a atenção que me foi dispensada. Atenciosamente, [REDACTED]
Excelente	Agradeço o retorno, agradeço a ajuda da atendente Flávia que foi muito solicita e a Senhora Rosimeire pela ajuda e atenção.
Excelente	Muito atenciosos e o atendimento muito.
Excelente	A resposta enviada pela Ouvidoria foi esclarecedora. Obrigado!
Excelente	Obrigada pelo esclarecimento!
Excelente	Obrigada pela informação
Excelente	Excelente esclarecimento do atendente.
Excelente	Resposta rápida e objetiva. Obrigado
Excelente	Fui respondida rápida e resolveram meu problema, muito feliz e grata
Excelente	Paguei meu registro e até hoje não recebi o número do registro
Excelente	Respondeu rápido, ótimo atendimento.
Excelente	Eu tive um atendimento excelente!! Obrigada por tudo .ótimo atendimento
Excelente	Obrigada! Eu não vi o e-mail de desmarcação então o erro foi meu também. Mas reagendaram pra hoje e fui muito bem atendida! A moça foi muito resolutiva e educada .Obrigada
Excelente	Obrigada! Eu não vi o e-mail de desmarcação então o erro foi meu também. Mas reagendaram pra hoje e fui muito bem atendida! A moça foi muito resolutiva e educada .Obrigada
Péssimo	O e-mail dito como não cadastrado é o e-mail que o COREN manda notificações de débito é o mesmo e-mail que uso no login, a ouvidoria não me ajudou em nada.
Péssimo	Atendimento muito ruim .Não atende o telefone , não consegue marcar on-line
Péssimo	Além de ter sido demorado continuo desempregada sem apoio do coren. Estou com uma oportunidade de ir para os EUA mas infelizmente preciso apresentar experiência de 1 ano e até agora nenhum hospital sequer me convoca para uma entrevista. Lamentável eu estar perdendo uma oportunidade com ganho de 10 mil dólares por infelizmente não ter experiência.
Péssimo	Um absurdo aonde órgão que se fala que está do lado da Enfermagem que no final das contas é como qualquer outro órgão que só quer dinheiro não tem nenhuma empatia pelo próximo ou pelo profissional espero mesmo [REDACTED] vc que respondeu ouvidoria aonde não só enviei meu laudo médico mais Carteira da fibromialgia que hoje por lei é doença PCD que me garante muitas coisa inclusive vcs deveriam rever isso o que vcs falam pra mim Mais enfim eu tenho a lei do meu lado estou doente no momento infelizmente não é todos que vão ter essa empatia estou há dois anos afastada está na justiça do INSS e depois agente resolve isso em lei tudo no nossos direitos aqui eu vim me manifestar para ciência de todos eu nunca vi vcs fazer nada pela enfermagem não seria diferente se isso ocorresse seria milagre mais eu Deixo na mão de Deus pagar não tem como eu estou sendo ajudada por família pra comprar meus remédios e tratamento só eu morrer ou roubar pra pagar aí fica

	registrado minha insatisfação. Infelizmente nunca precisei de vcs e quando precisa mesmo mostrando se expondo vcs se comportam com tamanha frieza infelizmente.
Péssimo	Pior atendimento que já tive. Quase um ano para ter um retorno do qual aparentemente não foi lido nada do que expliquei na minha solicitação. Meses para me mandarem uma resposta pronta escrita o óbvio. Fui lesada por um erro do funcionário do coren. Eu sei exatamente o que está escrito no site e na norma. Péssimo
Péssimo	Boa Noite!Não resolveu, bem como o contato telefônico não atende fala que o número está com problemas 21 3232-3232 , preciso apenas do acesso ao sistema SIGEN, o e-mail que coloco nunca chega para dar continuidade ao cadastro [REDACTED] Meu telefone [REDACTED]
Péssimo	A resposta abrange texto inexistente da referência citada, não existe o anexo em questão na PNab2017
Péssimo	Já tem basicamente um mês que fiz esse manifestação, tive que refazer o pagamento e ir pessoalmente até o Coren para fazer a reclamação lá, só assim foi resolvido, mas ainda assim tive que pagar uma parcela a mais do Coren já que a de 2024 dizia não estar paga.
Péssimo	Não sei onde estava resolvida, vocês são péssimos se eu quis resolver sai de minas pra ir até vocês, aguardando mais de mês já o reembolso, quando resolveu em tratativa anterior ? Mentiroso.
Péssimo	Não fui atendida, né? É um absurdo pagar 800 reais e não ter um atendimento decente. Isso porque queria pagar isso no CARTÃO!
Péssimo	Enviei a mensagem em 27/03/25 recebi resposta hoje 26/06. Péssimo atendimento!
Péssimo	Não recebi nenhuma resposta Péssimo atendimento
Péssimo	Não respondem o que eu perguntei, apenas mandaram uma mensagem automática, para isso que eu pago o Coren
Péssimo	Sistema bugado e resposta genérica, além da não preocupação em investigar o ocorrido para saber se trata de um bug que atinge outras pessoas ou não.
Péssimo	Enviei uma denúncia de escala de trabalho e ne respondem uma manifestação de instituição de ensino. Só pode ser brincadeira, né?
Péssimo	A reposta que me enviaram , eu já tinha feito ela. Já fiz tudo o que pediram
Péssimo	O COREN SÓ SABE COBRAR A UNIDADE, MAS PUNIR PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM IRREGULAR, DESVIO DE FUNÇÃO NO HOSPITAL ESTADUAL TAVARES DE MACEDO, COMPROMETENDO A ASSISTÊNCIA NA UNIDADE NÃO SABEM. ENQUANTO ISSO, AUXILIARES E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM DESVIADOS E TRABALHANDO COMO ENFERMEIROS, CONTINUAM TRABALHANDO E MATANDO OS IDOSOS NESSA UNIDADE. COREN OMISSO E NEGLIGENTE!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Péssimo	Foi orientado entrar no sistema sigen e atualizar a senha, porém não tem esse campos de atualizar a senha
Péssimo	Percebi uma falta de coerência, pois tirei um nada consta e um extrato de débitos e não devo nada. Pois exerci como RT e Chefe de Enfermagem e só estando quitação poderia receber a Certidão de Responsabilidade Técnica. Perdi meu tempo com a ouvidoria infelizmente.
Péssimo	Muita falácia, e nenhuma solução favorável. Erros da parte do sistema não meu. Informações imprecisas digo isso quanto suspensão e cancelamento que pode ser feita a qualquer momento quando na verdade o que tem o conhecimento é somente se não houver débitos pendentes seria possível a suspensão caso contrário já teria feito. o fim tenho ciência que a suspensão é somente de um ano o prazo e como dito anteriormente. Se tivesse tal informação precisa já haveria solicitado. Grande a demora por uma resposta. Infelizmente o desemprego está grande e vocês não ajudam em nada. Pelo contrário quero jogar as pessoas na justiça. Pelo visto o sindicato só serve para arrancar dinheiro do povo.
Péssimo	Se uma pessoa tem análise em menos de uma semana e a outra espera mais que isso, o atendimento não é igualitário. Nao pedi informações sobre terceiros, eu fiz uma afirmação de que a análise de uma amiga foi rápida e a minha não esta sendo tratado da mesma forma, porquê eu tenho esta informação. Se eu paguei igual, é meu direito tratamento igual, nos formamos juntas e demos entrada juntas o registro dela saiu e o meu está nessa análise eterna e a resposta que tenho é uma resposta genérica. Site do sigen é péssimo, sem nenhum tipo de suporte.
Péssimo	Não foi atendida, não foi resolvido o problema
Péssimo	Não tive minha solicitação resolvida. continuo sem conseguir emitir o boleto anuidade 2025
Péssimo	A pessoa que retornou a resposta simplesmente nao respondeu o que perguntei. Meu problema não é a atualização do CNPJ.. O principal problema é que simplesmente o sistema do SIGEN não deixa enviar a renovação, o botão de enviar nao da sinal de vida, nao funiona. Hoje consegui um email do Sr. Rafael Marini, enviei tudo novamente que esta acontecendo com todos os prints dos problemas e a resposta

	foi pra cancelar a anterior e enviar uma nova solicitação de CRT. Mas para cancelar solicita um envio de anexo com motivo. Irei enviar todos os prints de todos os erros que o SIGEN da. É bem complicado depender de um sistema que nao funciona e um atendimento que não é eficiente! Não tem telefone, não conseguem nem responder uma ouvidoria com a resposta a minha pergunta principal.
Péssimo	Qual é a lógica de fechar uma manifestação que não foi atendida?! Qual é a lógica de pedir para eu abrir uma manifestação sobre o mesmo assunto que não foi resolvido antes?!
Péssimo	O sigen não deixa encerrar
Péssimo	Minha manifestação não foi resolvida, sigo com meu CPF [REDACTED] não sendo encontrado pelo sistema pra fazer transferência externa.
Péssimo	Já realizei duas denuncia de uma unidade de UBS funcionando com técnico de enfermagem, agente de saúde , médico e recepcionista, sem a presença do enfermeiro, informei endereço completo, número de CNES, e não tive nenhuma resposta, até hoje o COREN na esteve presente na unidade, na averiguou, a unidade continua prestando serviço de enfermagem sem o Enfermeiro presente. Gostaria de uma fiscalização para se cumprir a lei. Obrigado
Péssimo	Não foi esclarecido o que eu queria só jogar o meu parcelamento eu quero todo os pagamentos e o estatuto do COREN aonde diz que você tem que ter o que vocês estão alegando
Péssimo	Boa tarde! Só coloquei o desligamento da instituição pq isso foi uma punição que sofri por fazer a denuncia, em momento algum falei que seria algo para o Coren resolver, mas mesmo assim obrigada pela resposta e irei enviar email para comissão de ética.
Regular	Eu apaguei sem abrir tem como reenviar o e-mail
Regular	Eu acho muito demorada as respostas do Conselho. Até hoje não consegui regularizar a minha situação no Conselho, porque não há um retorno breve. Continuo pedindo que parcelem a minha dívida sem a necessidade de uma entrada alta. Certa da atenção dos Senhores, aguardo um breve retorno . Muito obrigada.
Regular	Atendimento rápido, porém, sem solução.
Regular	Deram uma resposta genérica sobre minha ouvidoria e fiquei sem o desfecho da denúncia, de qualquer forma obrigado pelo feedback.
Regular	Denúncias feitas pessoas sendo prejudicadas por profissionais que foram denunciados e o Coren fala que está análise de algo muito claro
Regular	Finalizaram o processo e eu ainda estava com dúvida
Regular	Estou solicitando mais informações sobre como seguir após o pagamento da mensalidade e não fui respondida ainda.No sistema Siger nada mudou, não consigo fazer a transferência do meu coren RJ para RS
Regular	Fiz uma denúncia e só me mandaram mensagem dizendo que recebeu a denúncia e que vão avaliar. Gostaria de saber se alguma atitude foi tomada por partes de vocês.
Regular	Gostaria de saber qual o tempo estimado para uma resposta ? Visto que quando mais tempo leva, mas em risco fica comprometido os atendimentos de enfermagem...
Ruim	Prazo muito curto e insuficiente para encerramento desta solicitação, recebi e mail 26/03 e hoje 31/03 já encerrado ? e agora tenho que fazer nova manifestação ?
Ruim	Muito me surpreendeu a resposta, dado que as empresas de home care, a qual a profissional [REDACTED] é contratada, são regulamentadas pelos conselhos de Enfermagem, de acordo com a Resolução Cofen nº 766/2024, mesmo a profissional envolvida não ser enfermeira.
Ruim	Não respondem por e-mail e o telefone nem sei pra que colocar número no site sendo que nem existe, um descaso e sendo que pagamos, eu mesma tive que sair de longe pra ir a Cabo Frio, o conselho de Fisioterapia é maravilhoso, até Whatsapp tem, resolvemos muitas coisas pelo whatsapp, e-mail respondem super rápido e pelo telefone também. Já o Coren é um descasou, ainda mais pra quem sai de longe. Tem que melhorar e muito.
Ruim	Minha solicitação de novos documentos foram realizados o envio pela instituição de ensino. No mesmo período ao Coren ! Eu quero reembolso do valor pago
Ruim	Sem resposta!!! Não consegui fazer a inscrição e nem tive uma resposta
Ruim	Não obtive nenhum retorno sobre a manifestação e se houve resolução do problema
Ruim	Sistema anterior de acesso ao coren era muito mais fácil, entrava e saia a hora que queria, agora com esse SIGEN ficou péssimo. Toda vez que preciso ter acesso ao site, é uma burocracia fora do comum. Só complicou mais nossa vida.
Ruim	Bom dia, em resposta à solicitação de protocolo [REDACTED], no dia 31 de julho de 2025 fui informada que foi aberto um processo para devolução dos valores pagos de anuidade indevidamente. Porém já se

	passou o prazo médio de finalização do processo (30 dias) e não recebi nenhuma informação adicional, nem valores de restituição. Enviei um email ao financeiro e não obtive retorno
Ruim	Entendo os desdobramentos necessários, mas a gestão do meu serviço poderia ter sido solicitada a prestar esclarecimentos e a dizer o que está previsto para a mudança da situação.
Ruim	Não se têm solução.
Ruim	Ruim demais! Fiscalização zero! não confio no andamento do processo infelizmente.

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 a seguir tem por objetivo medir o desempenho da Ouvidoria com relação ao tempo de resposta ao manifestante.

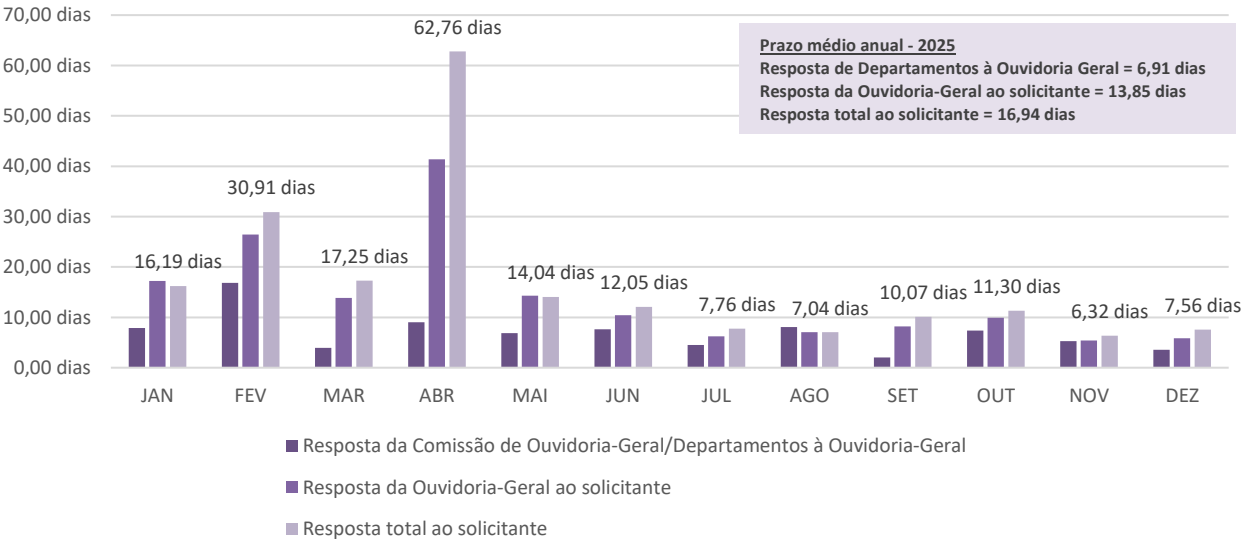


Gráfico 14 – Tempo de resposta ao usuário

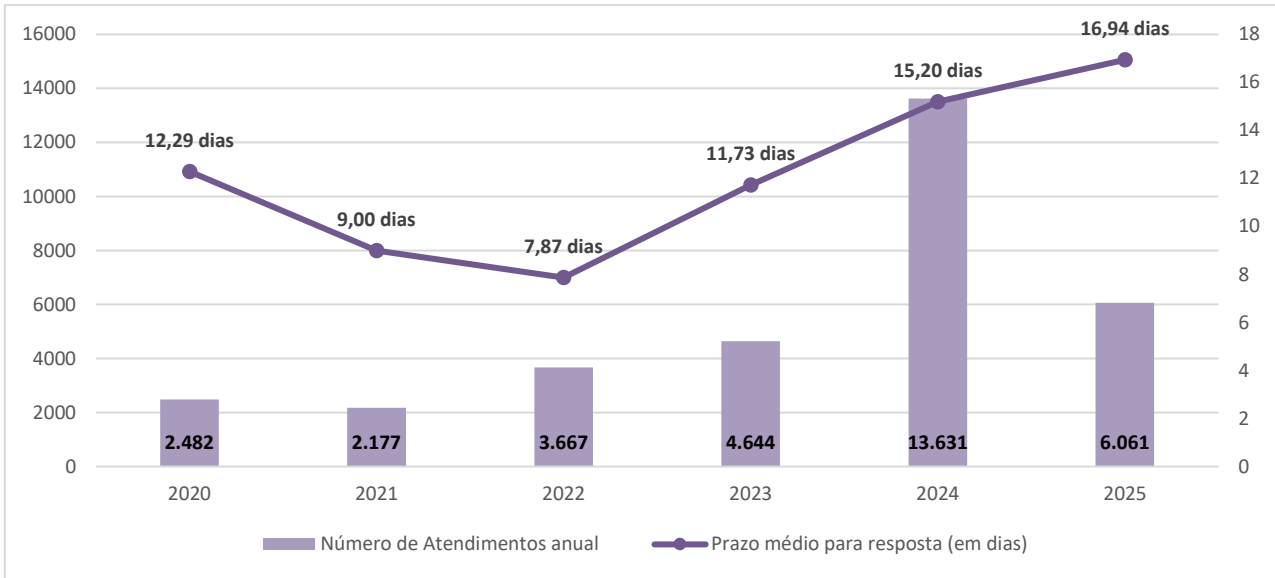


Gráfico 15 – Comparativo entre número de atendimentos x tempo de resposta da Ouvidoria

O prazo de resposta total da Ouvidoria deve se manter dentro dos 15 dias, conforme previsão em seu Regimento Interno. Em 2024, esta Ouvidoria recebeu um fluxo excepcional de manifestações o qual estrangulou nossa capacidade real de retorno aos usuários. Esta altíssima demanda, impactou no acúmulo de manifestações represadas as quais só foram totalmente finalizadas em meados de abril de 2025.

Diante do exposto, apesar do prazo médio de 2025 ser sutilmente acima do exercício anterior, observa-se no gráfico 13 que a partir do mês de maio, com a estabilização da demanda e finalização da demanda represada, o tempo médio de resposta caiu para 9.51 dias, média esta que se encontra abaixo dos três últimos exercícios e representa, assim, uma otimização no tempo de resposta aos usuários.

Entendemos que uma resposta rápida deva ser a meta das atividades desta Ouvidoria, onde estrategicamente, temos como objetivo a manutenção do prazo máximo de até 7 dias, assim como realizado em alguns meses deste exercício, 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:

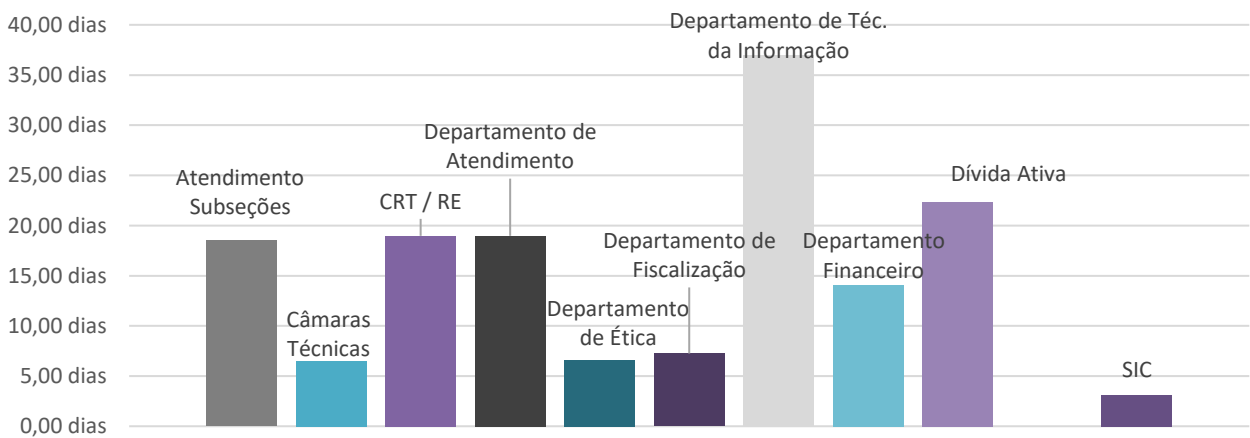


Gráfico 16 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria³

³ 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.

TEMPO DE RESPOSTA MANIFESTAÇÕES - ANUAL													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												MÉDIA
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Atendimento Subseções	-	2,00 dias	-	-	8,00 dias	-	-	-	-	36,00 dias	28,00 dias	-	18,50 dias
Câmaras Técnicas	-	-	-	-	6,50 dias	-	-	-	-	-	-	-	6,50 dias
CRT / RE	0,59 dias	-	1,00 dias	2,80 dias	0,38 dias	0,25 dias	0,67 dias	-	1,75 dias	0,17 dias	-	-	0,69 dias
Departament o de Atendimento	-	-	22,00 dias	-	51,50 dias	14,00 dias	4,67 dias	21,00 dias	-	13,67 dias	6,00 dias	-	18,98 dias
Departament o de Ética	17,50 dias	2,88 dias	0,79 dias	6,63 dias	9,83 dias	3,45 dias	2,81 dias	4,33 dias	6,14 dias	14,59 dias	-	3,71 dias	6,61 dias
Departament o de Fiscalização	8,81 dias	29,23 dias	6,93 dias	10,16 dias	2,73 dias	1,60 dias	2,03 dias	10,52 dias	1,59 dias	4,02 dias	5,43 dias	3,90 dias	7,25 dias
Departament o de Téc. da Informação	-	-	-	-	-	-	-	37,00 dias	-	-	-	-	37,00 dias
Departament o Financeiro	10,06 dias	2,33 dias	1,94 dias	-	39,80 dias	31,50 dias	1,60 dias	3,00 dias	-	28,50 dias	8,00 dias	-	14,08 dias
Dívida Ativa	34,33 dias	-	-	-	13,00 dias	29,00 dias	16,50 dias	-	-	19,00 dias	-	-	22,37 dias
Presidência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
Procuradoria	-	-	-	-	-	18,50 dias	-	-	-	-	-	-	18,50 dias
SIC	3,17 dias	1,50 dias	-	-	10,75 dias	6,42 dias	2,23 dias	1,86 dias	1,00 dias	-	0,33 dias	0,67 dias	3,10 dias

Tabela 2 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria⁴

7.4. Acesso à Informação

Conforme exibido no gráfico ao lado, recebemos 15(quinze) solicitações de acesso à informação em 2025, número superior ao registrado em 2024, onde foram realizadas 7 solicitações.

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.

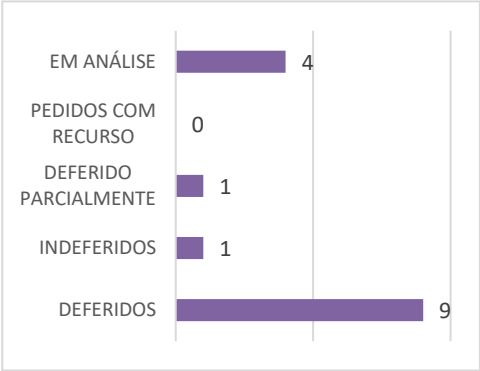


Gráfico 17- Pedidos de acesso à informação

7.5. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2025

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.

⁴ 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 (-)

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.

Conforme mencionado no [item 7.2.2](#), o exercício de 2024 representa o registro histórico de maior quantitativo de manifestações recebidas, representando em apenas em um ano o quantitativo proporcional a quase 3 anos de atividades desta Ouvidoria.

O exercício de 2025 também registra um número expressivo, sendo o segundo maior registro histórico de manifestações recebidas desta Ouvidoria, e o maior em número de manifestações respondidas.

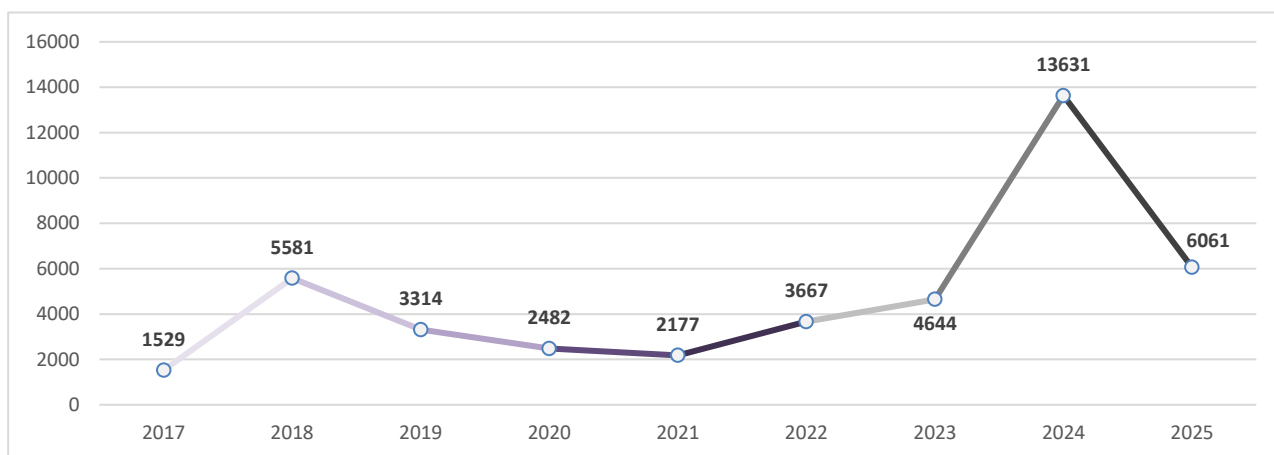


Gráfico 18 - Comparativo de manifestações 2017-2025



VIOÊNCIA CONTRA A ENFERMAGEM

8. Dados sobre a violência contra o profissional de Enfermagem

Nos últimos anos, os relatórios de Ouvidoria têm apontado para um aumento contínuo do número de denúncias cujo objeto retrata a violência contra os profissionais de enfermagem. Neste bojo, a Ouvidoria do Coren-RJ produziu um relatório inédito sobre o tema, que traçará um panorama das notificações de violência registradas.

8.1. Evolução Temporal dos Casos A análise da série histórica revela uma tendência de aumento expressivo nas notificações recentes.

- O ano de 2025 desponta com o maior índice da série, registrando 208 ocorrências. Este número é mais que o dobro do registrado em 2024.
- Os anos anteriores demonstraram certa constância nas denúncias apresentadas, em 2024 (93 casos): foram 119 registros em 2023, 124 em 2022 e 118 em 2021. Ainda assim, o número de subnotificações é considerável e não temos acesso aos dados de segurança pública, os quais certamente ampliaram os números apresentados.

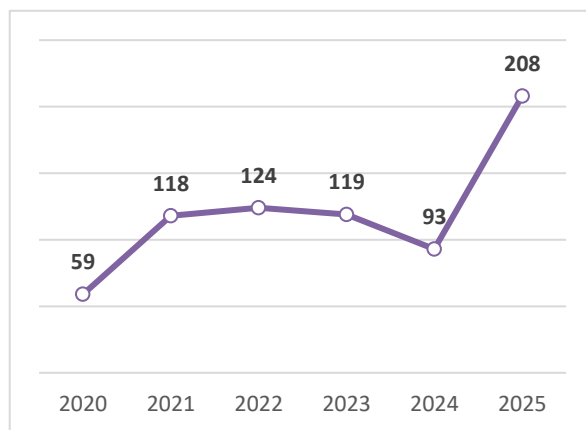


Gráfico 19 – Casos de violência registrados nos últimos 5 anos.

8.2. Tipologia da Violência

- Os dados evidenciam que o problema central relatado é de ordem comportamental e psicológica no ambiente de trabalho.
- A "Violência Moral" é, de forma isolada, a ocorrência mais comum, somando 500 dos 664 registros totais categorizados.
- Outras formas graves de violência também aparecem, mas com frequência significativamente menor, destacando-se a Violência Sexual (27 casos) e a Violência Física (15 casos).
- A violência psicológica é outro dado importante, sendo o segundo tipo com maior incidência (64 casos).

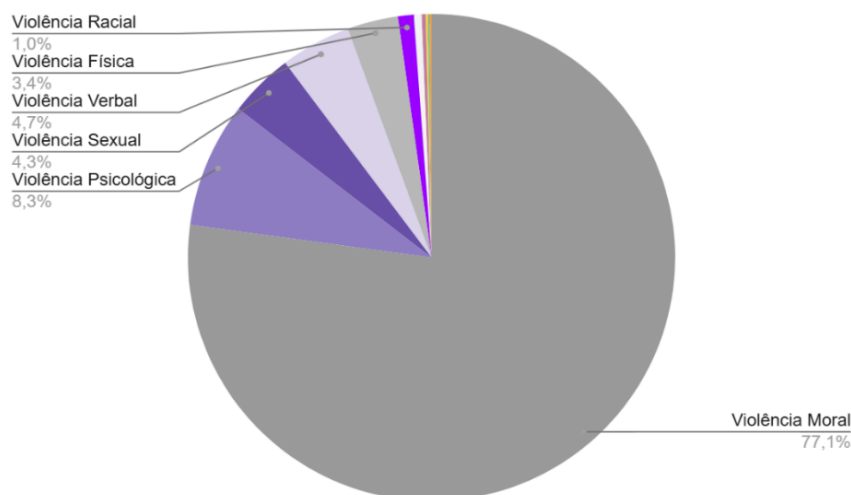


Gráfico 20 – Tipo de Violência

8.3. Perfil do Agressor

Um dos achados mais críticos do relatório diz respeito à origem das agressões:

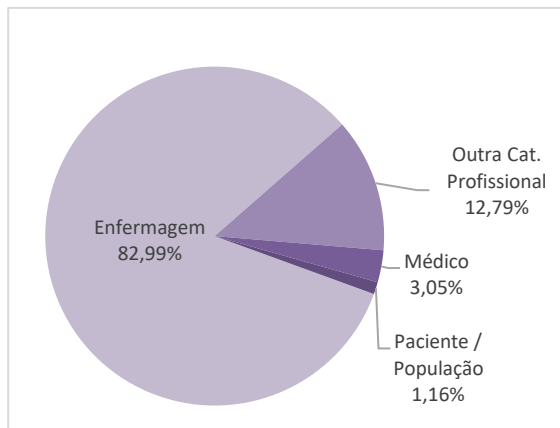


Gráfico 21 – Perfil do agressor

- A vasta maioria dos incidentes não é causada por pacientes, mas por colegas e profissionais do próprio setor.
- Profissionais da categoria de "Enfermagem" são apontados como agressores em 57,1% dos casos.
- A categoria "Outra Cat. Profissional" é responsável por 25,1% das ocorrências.
- Médicos representam uma parcela menor dos agressores.
- A categoria "Paciente/População" é responsável por apenas cerca de 3,1% dos casos.

Conclui-se que o maior problema não é a violência externa (de pacientes contra a enfermagem), mas sim violência horizontal ou vertical (assédio moral, bullying) entre os próprios colegas de trabalho dentro do hospital.

8.4. Mapa da Violência

- **Local:** O ambiente de maior risco são as Unidades Hospitalares, concentrando mais de 95% das ocorrências (567 ocorrências). Ao todo, mais de 270 unidades diferentes foram relacionadas, sendo em sua maioria, unidades de médio/grande porte. Também foram registrados casos de violência ocorridos no ambiente de Home Care e através da internet.
- **Município:** A capital do estado, Rio de Janeiro, concentra o maior número absoluto, sendo responsável por 370 registros do total geral de 606 contabilizados, totalizando 61% de todos os casos. Outros municípios com números notáveis, porém em escala bem menor, incluem Niterói (31 casos), Duque de Caxias (20 casos), São Gonçalo (20 casos) e Nova Iguaçu (19 casos).
- Os números acompanham os municípios de maior concentração populacional e que possuem unidades de médio/grande porte. Mas, também podem indicar que tais municípios possuam um ambiente de trabalho consideravelmente mais hostil, ou, alternativamente, possuem um sistema de notificação muito mais encorajado e eficiente do que os municípios do interior

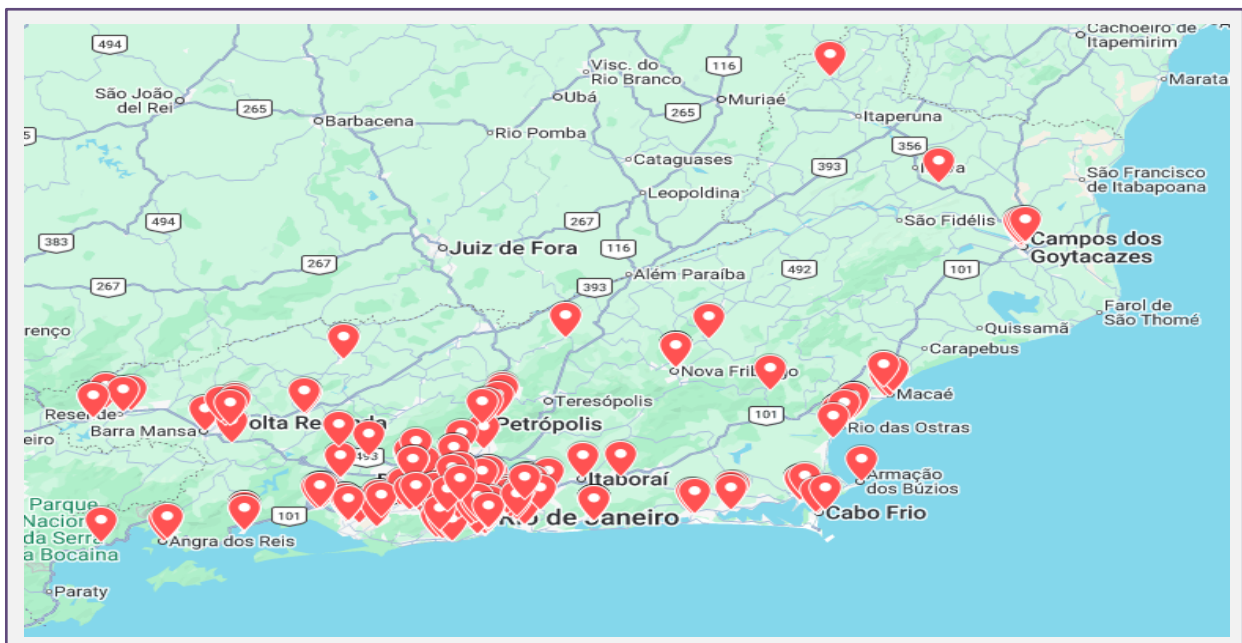


Gráfico 22 – Mapa da Violência

A close-up photograph of three hands making a thumbs-up gesture, overlaid with a semi-transparent purple filter. The hands are positioned in the center of the frame, with the thumbs pointing upwards. The background is blurred, showing what appears to be a person's face and shoulders.

PRINCIPAIS RESULTADOS ALCANÇADOS

9. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas

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

9.1.1. Encontros Virtuais

Na mesma toada da capacitação e atualização sobre assuntos relacionados à Ouvidoria, durante o exercício de 2025 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.

9.1.2. Participação no 27º CBCenf e no 1º Encontro Nacional de Ouvidores do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

A Ouvidoria do Coren-RJ esteve presente no 27º Congresso Brasileiro de Enfermagem, realizado na cidade de Salvador/BA, nos dias 8 a 11 de setembro de 2025.

Nos dias 8 e 9 de setembro, no auditório da sede do Coren-BA, foi realizado o 1º Encontro Nacional de Ouvidores do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, onde estiveram presentes Ouvidores 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.

9.1.3. Participação no Encontro de Ouvidores do Coren-PI

O Ouvidor-Geral do Coren-RJ, a convite do Coren-PI, participou do primeiro encontro de Ouvidorias do Coren-PI, realizados Teresina/PI, nos dias 9 e 10 de abril de 2025. Representando o Coren-RJ, palestrou para conselheiros e colaboradores do Coren-PI, além de ouvidores do sistema Cofen/Conselhos Regionais e outros órgãos públicos do Piauí.

Nesta palestra foram discutidos assuntos gerais sobre as Ouvidorias no sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem e sobre os trabalhos realizados pelo GT criado pelo Cofen, para construção de nova norma para atuação das Ouvidorias no âmbito dos Corens, dentre outros assuntos pertinentes ao tema.

9.2. Desafios: Força Tarefa para conclusão de manifestações em aberto

O acúmulo de manifestações na Ouvidoria do Coren-RJ teve origem em março de 2024, após uma queda de energia de grandes proporções na sede que causou severos danos aos equipamentos e interrompeu as atividades por vários dias. Esse contexto excepcional gerou um grande passivo de demandas, impossibilitando o atendimento nos prazos habituais.

Para solucionar o problema, foi constituída uma força-tarefa temporária para responder à todas as demandas em aberto. Um fluxo operacional de triagem foi implementado, no qual os casos básicos passaram a ser respondidos com um texto padrão, para o encerramento de manifestações antigas que pudessem ter perdido a relevância imediata. As demandas que não se enquadravam nesse perfil foram direcionadas para a análise técnica do Ouvidor. Além disso, a Ouvidoria reforçou a cobrança direta aos setores com respostas pendentes. Por fim, criou-se um Indicador de Qualidade (ou Índice Medidor de Desempenho) para medir o comportamento, a aderência aos prazos e a qualidade do apoio das áreas administrativas.

Os esforços da força-tarefa resultaram na resposta a 7.787 manifestações em um período de apenas 34 dias, entre 23 de junho e 27 de julho de 2025. Desse total, 6.349 respostas resolveram demandas represadas de 2024, enquanto 1.438 atenderam a manifestações do ano vigente. O passivo de casos mais complexos, que aguardavam análise técnica do Ouvidor, caiu de 300 para 90 demandas.

Com a reestruturação, as manifestações protocoladas em 2025 passaram a ser respondidas diariamente, no tempo e na forma adequados. Diante de todo o cenário adverso, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso ao finalizar todas as manifestações com resposta pendente, garantindo ao cidadão o retorno sobre sua demanda e a regularização das atividades da área desde então.

9.3. Estudo sobre a violência contra profissionais de Enfermagem

A violência no ambiente de trabalho da enfermagem transcende a agressão física, manifestando-se como um fenômeno multifacetado que inclui a violência moral (desqualificação e humilhação), a psicológica (manipulação e ameaças) e a verbal (insultos e gritos). Na enfermagem, essas práticas são frequentemente subestimadas devido à cultura de hierarquia e ao estresse inerente ao cuidado, mas comprometem severamente a saúde mental do trabalhador. O estudo realizado por esta Ouvidoria, em detalhes [no item 8](#), propõe-se a mapear e individualizar essas ocorrências, separando registros compostos para revelar a frequência real de cada tipo de abuso, permitindo uma visão fiel da precariedade das relações interpessoais nas unidades de saúde.

Os resultados alcançados impactam diretamente a categoria ao dar visibilidade a números alarmantes: a violência moral isolada ou combinada domina o cenário com 594 menções, enquanto a própria categoria de enfermagem aparece como o principal agente agressor em 571 casos. Esse diagnóstico proporciona uma melhoria imediata ao romper com o silêncio organizacional, permitindo que o profissional identifique comportamentos abusivos antes que se tornem crônicos. Para a enfermagem, isso significa a base para a construção de um ambiente de trabalho mais ético, onde a segurança do paciente não seja negligenciada devido ao adoecimento de quem cuida.

Para o Coren-RJ, este estudo é um divisor de águas na gestão de conflitos e na fiscalização do exercício profissional. Munido desses dados, o conselho poderá implementar políticas efetivas para fiscalização e combate da violência contra o profissional de Enfermagem, dialogando ainda com a sociedade civil e demais órgãos para a construção de políticas públicas efetivas que combatam este crime.

O resultado é não só o fortalecimento da imagem institucional, mas uma atuação mais assertiva na defesa da dignidade da profissão, utilizando a evidência estatística para pressionar gestores por protocolos de proteção e suporte jurídico aos profissionais vitimados.

9.4. Índice de Controle de Manifestações de Ouvidoria

Durante o exercício de 2025, esta Ouvidoria passou a controlar as demandas de Ouvidoria encaminhadas aos Departamentos através de um instrumento de gestão corporativa, configurando-se como um "Índice Medidor de Desempenho" ou um "Indicador de Qualidade". A planilha funciona como um mapa da interação e do nível de suporte oferecido pelas demais áreas administrativas do Coren-RJ à Ouvidoria.

O documento consolida as demandas que dependem de subsídios de outros setores do conselho, registrando:

- O fluxo de manifestações encaminhadas internamente via Sistema.
- O cumprimento ou descumprimento do prazo regimental de 7 dias para a resposta das áreas à Ouvidoria.
- A qualidade técnica dos retornos, avaliando se as respostas são insuficientes em conteúdo ou se fogem do escopo solicitado.

- O histórico de cobranças ativas realizadas pela Ouvidoria (via e-mails, memorandos e alertas diários automáticos do sistema) e o silêncio (ausência de retorno) por parte dos setores.

Seus principais objetivos são:

- Mensuração de Desempenho: Medir o comportamento, a aderência e a qualidade dos serviços prestados pelas áreas administrativas em apoio à Ouvidoria.
- Responsabilização Setorial: Fornecer dados concretos à Presidência para viabilizar a responsabilização de setores inadimplentes e fomentar uma cultura de respeito aos prazos regimentais.
- Garantia de Qualidade e Imagem: Evitar o aumento do passivo de demandas, assegurar a satisfação dos usuários e proteger a credibilidade e a efetividade da Ouvidoria frente aos profissionais de enfermagem.

O diagnóstico extraído a partir dos resultados de conformidade deste instrumento de controle, apontam para um cenário crítico no apoio interno:

- Reincidência de Inadimplência: Constatou-se uma falha contínua das áreas internas em responder às manifestações no prazo e, quando cobradas, frequentemente não justificam seus atrasos nem aplicam mudanças para melhorar o fluxo.
- Qualidade Comprometida: Quando os setores finalmente respondem, entregam muitas vezes conteúdos insuficientes, o que gera a necessidade de reanálise por parte da Ouvidoria e contribui para o aumento do passivo.
- Volume de Pendências Estruturais: O relatório mais recente indicou que, apesar do grande avanço da força-tarefa, cerca de 240 manifestações continuavam paradas, aguardando respostas exclusivas das áreas responsáveis.

9.5. Participação do Grupo de Trabalho para construção de Normas para Ouvidoria

O Conselho Federal de Enfermagem, nomeou através da Portaria Cofen nº 63, de 13 de janeiro de 2025, um Grupo de Trabalho - GT, composto por Ouvidores de diversos estados, com objetivo de revisar e atualizar o Regimento Interno e o Manual da Ouvidoria-Geral do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

Os trabalhos do GT foram realizados de forma remota, através de encontros semanais entre os participantes. Inicialmente, foram levantadas todas as leis, decretos, normas e manuais de Ouvidoria pública, que pudessem basilar os trabalhos, fornecendo todo o arcabouço jurídico necessário para a construção da norma.

Através do grupo, foram construídas as minutas da normativa, as quais fundamentaram a construção de uma Resolução, que foi apresentada e aprovada pelo Plenário do Conselho Federal de Enfermagem.

O resultado deste trabalho foi concluído com a publicação da Resolução Cofen nº 796, de 11 de novembro de 2025, que institui o Manual Nacional das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, normatizando sua estrutura organizacional, competências, funcionamento e procedimentos operacionais.

10. Conclusão

A prioridade deste Conselho permanece inabalável: ampliar o alcance de nossas atividades na sociedade e consolidar a Ouvidoria do Coren-RJ não apenas como um canal de escuta, mas como um pilar de governança participativa e visibilidade dos anseios da enfermagem fluminense. Em 2025, reafirmamos o compromisso de que a voz

do profissional é o combustível para a valorização da categoria, garantindo o exercício de direitos constitucionais e o fortalecimento dos princípios democráticos que regem a administração pública com idoneidade e transparência.

O ano de 2025 foi marcado por um avanço histórico no diagnóstico das condições de trabalho: a publicação do levantamento detalhado sobre a violência contra os profissionais de enfermagem. Ao individualizarmos as ocorrências, revelamos que a violência moral e psicológica são desafios sistêmicos que exigem ações enérgicas. Este estudo não é apenas um compilado estatístico, mas um instrumento que expõe a necessidade urgente de combater o assédio e proteger a integridade de quem cuida. O Coren-RJ, ao dar transparência a esses dados sensíveis, demonstra que não se esquivou dos problemas reais da categoria, transformando o relato de dor em base para políticas de proteção e fiscalização ética.

Paralelamente, enfrentamos com determinação o desafio operacional herdado de períodos de instabilidade, mobilizando uma força-tarefa estratégica para a finalização das demandas em aberto. Com o pleno domínio do Sistema de Gestão Integrado da Enfermagem (SIGEN) e o empenho incansável da equipe de Ouvidoria, alcançamos a meta de sanear o passivo de atendimentos, garantindo que nenhum profissional ficasse sem resposta.

O saldo de 2025 é, portanto, de eficiência e acolhimento; ao zerar demandas represadas, nos adequamos ao cumprimento dos prazos legais e enfrentar o tema da violência, o Coren-RJ entrega à enfermagem fluminense uma instituição mais ágil, segura e profundamente conectada com a realidade de seus inscritos.

Concluindo, DECLARO a conformidade e a confiabilidade das informações apresentadas neste capítulo, sendo elas fundamentadas em dados extraídos do sistema de Ouvidoria e planilhas de controle de atendimentos, rigorosamente gerenciados e validados por esta Ouvidoria.

Rafael Vasconcelos Vieira
Ouvidor
Matrícula nº 000333



Coren^{RJ}

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

www.coren-rj.org.br