



# Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

2017

## Relatório de Atividades



Coren<sup>RJ</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
EXERCÍCIO DE 2017**

OUVIDORIA

COREN-RJ

RIO DE JANEIRO, RJ

29 DE DEZEMBRO DE 2017

## GESTÃO 2015/2017

### DIRETORIA:

Presidente: Maria Antonieta Rubio Tyrrell  
Vice-Presidente: Thiago de Freitas França  
1º Tesoureiro: Paulo Murilo de Paiva  
2ª Tesoureira: Maria da Glória do D. Costa  
1ª Secretária: Ana Teresa Ferreira de Souza  
2ª Secretária: Danielle Bessler

### DELEGADOS REPRESENTANTES NO COFEN:

Titular: Maria Antonieta Rubio Tyrrell  
Suplente: Danielle Bessler

### CONSELHEIROS EFETIVOS

Adriana Miranda da Silva	490.781-TE
Ana Teresa F. de Souza	52.304-ENF
Danielle Bessler	158.147-ENF
Eliane Soares de Araújo	715.869-TE
Evandro Cruz Gomes	743.169-AE
Glauber José de O. Amâncio	296.606-ENF
Iraci do Carmo de França	25.752-ENF
José Américo da S. Ribeiro	42.655-TE
Lilian Prates Belem Behring	70.540-ENF
Lúcia Helena S. C.Lourenço	31.780-ENF
Maria Antonieta R. Tyrrell	9.719-ENF
Maria da Gloria do D. Costa	48.374-AE
Paulo Murilo de Paiva	64.694-AE
Regina Célia C. Veras	56.653-ENF
Rosângela da Silva Santos	10.415-ENF
Rosimere Maria da Silva	29.019-TE
Shirley da C. Sizenando	39.005-TE
Tereza Cristina M. Soares	96.913-ENF
Thiago de Freitas França	159.207-ENF
Wilma G. do Nascimento	29.148-ENF
Zuleida Vidal de Andrade	15.565-ENF
Valdecyr Herdy Alves	78.687-ENF

### CONSELHEIROS SUPLENTES:

Adriana dos Santos Silva	352.045-AE
Ana Maria da Silva Soares	70.510-ENF
Brainer Augusto Alves da Rocha	687.973-AE
Camila Fernandes Cardôso	274.750-ENF
Carlos Roberto Lyra da Silva	102.114-ENF
Cintia Maria da Silva Santos	347.317-TE
Fabricio de Souza Oliveira	208.397-ENF
Itaeci Brum Ruas	74.492-ENF
Ivonete Aparecida R. Correa	190.173-AE
João Felipe Carvalho Santos	668.934-TE
Leila Kafa	33.517-ENF
Leonardo Machado Leal	348.685-TE
Luciano de Oliveira Pinheiro	198.460-TE
Marcelo Barbosa de Mendonça	57.121-TE
Miriam Cristina R. B. F. Pacheco	22.877- ENF
Olguimar Cruz dos Santos	31.007-ENF
Paula Soares Brandão	103.354-ENF
Roberto José Leal	27.622-ENF
Tereza Cristina A. Fernandes	57.717-ENF
Teresa Tonini	56.163-ENF

## Sumário

1. Introdução .....	6
2. Estrutura Organizacional da Ouvidoria .....	7
2.1. Quadro de Pessoal .....	7
2.2. Atribuições .....	7
3. O que é a Ouvidoria? .....	9
4. Público Alvo .....	10
5. Canais de Atendimento .....	10
6. Manifestações da Ouvidoria .....	10
6.1. Tipos de Manifestações .....	11
6.2. Identificação do Manifestante .....	11
6.3. Assuntos de Manifestação .....	12
6.4. Prazos para Atendimento das Manifestações .....	12
6.5. Fluxo e Rotinas de atendimento às Manifestações .....	13
6.6. Pesquisa de Opinião .....	13
6.7. Denúncias de Fiscalização e Comissão de Ética .....	13
7. Atividades Realizadas .....	14
7.1. Implementação e Implantação da Ouvidoria do Coren-RJ .....	14
7.2. Regimento Interno e Manual de Procedimentos Administrativos da Ouvidoria .....	16
7.3. Lei de Acesso à Informação e Atualização do Site do Coren/RJ .....	18
7.4. Divulgação Externa e Projeto “Ouvidoria Informa” .....	19
7.5. Eleições Coren-RJ .....	20
7.6. Capacitação Formal da Equipe da Ouvidoria .....	20
7.7. Reclame Aqui e Disque Denúncia .....	21
8. A Ouvidoria em Números .....	21
8.1. atendimentos por Meio Recebimento .....	22
8.2. Sistema de Ouvidoria .....	23

8.3. Análise dos Dados.....	30
9. Atividades a serem desenvolvidas .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.1. Seminário com as Chefias de Departamento .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.2. Ouvidoria como Mecanismo de Melhoria de Processos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.3. Melhorias do Sistema de Ouvidoria .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.4. Expansão do Projeto Ouvidoria Informa .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.5. LAI .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6. Curso de Capacitação em Ouvidoria .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
10. Conclusão .....	33

## 1. Introdução

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

Atualmente, o Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro possui cerca de 250 mil profissionais em atividade no Estado do Rio de Janeiro.

O Plenário do Coren-RJ, no transcorrer de sua gestão, identificou a necessidade de fortalecer seus meios de comunicação, criando um novo canal de contato direto entre a sociedade, os profissionais de enfermagem e o Conselho.

Este novo canal vem 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 de governo, disciplinando ainda a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Neste sentido, o Plenário do Coren-RJ decidiu pela implantação da Ouvidoria do Coren-RJ, a qual passa a adotar papel fundamental para fortalecer o compromisso da gestão pela transparência, publicidade e eficiência, realizando a aproximação com a categoria, identificando as áreas que estejam merecendo maior atuação dos Gestores, definindo os eixos prioritários de ação, trazendo melhorias no atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conferindo maior credibilidade e fortalecimento da imagem do Coren-RJ junto à sociedade.

O presente relatório trata-se de uma apresentação concisa e objetiva das principais competências, atribuições e atividades realizadas pela Ouvidoria, seu papel estratégico na estrutura organizacional, funcionamento e procedimentos realizados, bem como as principais atividades realizadas em alinhamento com os planejamentos estratégicos da Gestão do Coren-RJ, tipificado no Plano de Ação plurianual(PPA).

## 2. Estrutura Organizacional da Ouvidoria

A Ouvidoria está prevista no Organograma do Coren-RJ. Ademais, detém independência funcional e trabalha em regime de cooperação com as outras áreas administrativas do Coren-RJ, Cofen e dos demais Conselhos Regionais.



### 2.1. Quadro de Pessoal

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pela Assistente de Ouvidoria. Ambos os cargos foram criados pela Decisão Coren-RJ nº 261/2017, de 03 de abril de 2017.

Foram designados pela Presidência, dois funcionários concursados para implementar a Ouvidoria no Coren-RJ. Abaixo segue a relação dos funcionários lotados neste setor e seus cargos:

Funcionário(a)	Cargo
Rafael Vasconcelos Vieira	Ouvidor
Cristiane dos Santos Barbosa	Assistente de Ouvidoria
Conselheira Danielle Bessler	Coordenação

**Total de Funcionários: 02 (dois)**  
**Conselheiro Coordenador: 01(um)**

### 2.2. Atribuições

A seguir serão descritas as principais atribuições da Ouvidoria e dos cargos de Ouvidor e Assistente de Ouvidoria que compõe a estrutura organizacional do Departamento.

#### 2.2.1. Atribuições da Ouvidoria geral

São atribuições da Ouvidoria, como órgão mediador:

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

i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

### **2.2.2. Atribuições de Ouvidor Geral**

São atribuições do Ouvidor:

- a) Receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos usuários, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;
- b) Assegurar aos usuários resposta às manifestações;
- c) Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários e contribuir, a partir delas, para a melhoria dos serviços prestados pela instituição;
- d) Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- e) Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- f) Avaliar a satisfação do usuário;
- g) Orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho;
- h) Planejar, a partir das diretrizes estabelecidas, coordenar e supervisionar ações, monitorando resultados e fomentando políticas de mudanças;
- i) Manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções;
- j) Divulgar a Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição;
- k) Exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência.

### **2.2.3. Atribuições de Assistente de Ouvidoria Geral**

São atribuições do Assistente de Ouvidoria:

- a) Receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do Ouvidor;
- b) Encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizadoras competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;
- c) Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- d) Encaminhar as respostas aos usuários, depois de revisadas pelo Ouvidor;
- e) Elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- f) Organizar e manter atualizado o acervo documental relativo as manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações;
- g) Participar na elaboração do plano de trabalho anual da Ouvidoria;

- h) Contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano de trabalho anual;
- i) Assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de outras funções por ele designadas

### 3. 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.

#### 4. Público Alvo

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

a) O público interno são: servidores, assessores, colaboradores, conselheiros do Coren-RJ; e, colaboradores do sistema Cofen e outros Coren's.

b) O público externo são: profissionais de enfermagem registrados ou não no Coren-RJ; estudantes de enfermagem; sociedade civil; e, pessoas jurídicas registradas ou não no Coren-RJ.

#### 5. 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 de 09:00 às 16h, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.

As manifestações realizadas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema integrado da Ouvidoria, onde o profissional/cidadão receberá um protocolo para acompanhamento.

b) Online: O atendimento online será realizado pelo Portal da Ouvidoria Coren-RJ 24h, que estará disponível em nosso site, onde o profissional/cidadão poderá protocolar sua manifestação no sistema integrado da Ouvidoria, disponível no endereço [www.coren-rj.org.br/ouvidoria](http://www.coren-rj.org.br/ouvidoria).

Os profissionais que precisarem de informações adicionais poderão entrar em contato conosco via telefone através do número (21) 3232-8730 - ramal 408.

#### 6. 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.

Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, cujo registro deve constar, minimamente:

- a) Data do recebimento da reivindicação;
- b) Tipo de reivindicação;
- c) Identificação do Solicitante (Aberta ou Sigilosa)
- d) Nome do solicitante;
- e) Dados para contato;
- f) Relação do solicitante com o Conselho;
- g) Assunto;
- h) Manifestação apresentada.

Ao realizar sua manifestação, o usuário receberá por email protocolo para acompanhamento de sua manifestação através do Portal da Ouvidoria do Coren-RJ.

### **6.1. 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 fraudulentas 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.

### **6.2. Identificação do Manifestante**

No ato do protocolo da Manifestação é obrigatório o preenchimento dos dados pessoais, entretanto, o manifestante poderá optar a forma o qual seus dados pessoais serão tratados, optando por revelar ou não sua identificação.

Os dados pessoais poderão ser tratados da seguinte forma:

- a) Identificada: Nesta modalidade os dados pessoais são abertos e sua identificação será revelada na visualização e tratamento da manifestação.
- b) Sigilosa: Nesta modalidade os dados pessoais ficam visíveis somente à Ouvidoria e estarão ocultos para os demais Departamentos, Setores ou tramites administrativos que venham a se desdobrar de acordo com a demanda desejada.

§1º A Ouvidoria não receberá manifestações anônimas, de qualquer espécie.

§2º Caso julgue necessário, o Ouvidor poderá preservar o manifestante alterando a classificação de uma manifestação de identificada para sigilosa.

§ 3º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do manifestante será encaminhado ao departamento de destino, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

### **6.3. Assuntos de Manifestação**

Para facilitar a distribuição das manifestações em assuntos afins, melhorando ainda o tratamento qualitativo das demandas apresentadas, todas as manifestações são classificadas de acordo com um ou mais “assuntos” escolhidos pelo manifestante. Estes foram pré-selecionados dentre os de maior destaque no Coren-RJ e inseridos no sistema da Ouvidoria.

Os assuntos são agrupados em dois grupos: principais e secundários. Cada manifestação poderá ser alocada em um assunto principal e um ou mais assuntos secundários, de acordo com seu conteúdo.

### **6.4. 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.

A resposta final ao manifestante é analisada e enviada através da Ouvidoria. Caso a resposta enviada pelo Departamento não esteja de acordo com a demandada pelo manifestante, o Ouvidor poderá solicitar a reformulação da resposta em caráter de urgência, visando a manutenção dos prazos supracitados.

## 6.5. Fluxo e Rotinas de atendimento às Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, em regra, obedecerão ao seguinte trâmite:

- a) Recebimento da manifestação e, se necessário, redução a termo e cadastramento no formulário online da Ouvidoria para formalização da demanda;
- b) Análise prévia, com leitura da manifestação e definição da ação a ser tomada diante dela.
- c) Caso seja possível, procede-se à resposta imediata pela própria Ouvidoria. Do contrário, encaminha-se a manifestação para a área competente;
- d) Após pronunciamento da área demandada, a Ouvidoria fará a avaliação para resposta final. Caso a resposta não seja satisfatória, solicita-se nova avaliação ou esclarecimentos à área respondente;
- e) Em qualquer hipótese, a Ouvidoria deverá manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O demandante pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos;
- f) A Ouvidoria informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível.

No ato de elaboração da resposta a Ouvidoria poderá consultar as Chefias dos Departamentos e Setores, Assessores e Colaboradores do Coren-RJ. Todos os agentes supracitados têm o dever de colaborar com o atendimento das manifestações da Ouvidoria, e, em caso de omissão injustificada ou não atendimento da solicitação, poderá o Ouvidor solicitar diretamente à Presidência.

Caso haja necessidade, as manifestações poderão ser encaminhadas às Ouvidorias de outros Coren's ou ao até mesmo ao Cofen.

## 6.6. Pesquisa de Opinião

Uma vez finalizado o atendimento à manifestação, o cidadão receberá por email uma solicitação para responder a pesquisa de opinião da Ouvidoria. Esta tem por objetivo avaliar o atendimento prestado e se este atendeu às suas expectativas.

Os resultados obtidos nesta avaliação servirão de base para a melhoria de nossos serviços, atuando como uma ferramenta essencial para a adoção de metas e estratégias para a gestão do Coren-RJ.

## 6.7. Denúncias de Fiscalização e Comissão de Ética

As denúncias ligadas aos Departamentos de Fiscalização e Ética obedecem aos ritos estabelecidos pela legislação vigente.

Ainda que não nos caiba realizar este tipo de acolhimento de denúncias, a Ouvidoria está capacitada para auxiliá-los sobre como proceder com este tipo de manifestação, dando o direcionamento necessário para o protocolo de sua denúncia.

As denúncias referentes a um profissional de Enfermagem o qual se atribui a prática de infração ética ou disciplinar devem ser encaminhadas ao Departamento de Ética.

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

## 7. Atividades Realizadas

### 7.1. Implementação e Implantação da Ouvidoria do Coren-RJ

A Ouvidoria do Coren-RJ, ainda em sua fase embrionária, iniciou suas atividades administrativas em abril de 2017 com a nomeação do Ouvidor e Assistente de Ouvidoria.

Após um mês de capacitação do corpo funcional e da idealização sobre as normas e rotinas do setor, contando ainda com reuniões com a Ouvidoria do Cofen, apresentamos através do PAD nº 657/17 o projeto de implantação da Ouvidoria, contendo as minutas dos instrumentos normativos que servem de base para o funcionamento deste Departamento.

Em 26 de maio de 2017, foi realizado treinamento com as Chefiarias de Departamento, instruindo-os sobre as competências da Ouvidoria e a utilização do sistema utilizado para a reposta das manifestações.

Após a capacitação dos funcionários, em 30 de maio de 2017, a Ouvidoria do Coren-RJ iniciou suas atividades de atendimento ao público externo através do Portal de Ouvidoria. Deste então, a Ouvidoria vem se consolidando como muito mais do que um espaço de fala, mas também um local do exercício da democracia e transparência do Coren-RJ, capaz de prestar um atendimento ético, de qualidade e contribuir com a melhoria dos nossos serviços.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY): FORTALECIMENTO DA EXCELÊNCIA DO COREN-RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO				META ESTRATÉGICA (WHY): IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SETOR DE OUVIDORIA			
META GERENCIAL (WHY): IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO SETOR DE OUVIDORIA							
AÇÃO (WHAT)	COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO (HOW MUCH)	INDICADOR	
						NOME	STATUS
Implantação da Ouvidoria	Identificação de equipe com perfil adequado	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	01/04/2017	R\$ 0,00	Nomeação da Presidência para os cargos de Ouvidor e Assistente de Ouvidoria conforme Decisão Coren-RJ nº 261/2017	Concluído
	Preparação da Infraestrutura	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	01/04/2017	R\$ 0,00	Concessão de sala para a Ouvidoria do Coren-RJ	Concluído

	Abertura de PAD para implantação da Ouvidoria	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	18/04/2017	R\$ 0,00	PAD aberto	Concluído (PAD nº 657/2017)	
	Reunião com Ouvidoria do Cofen	Ouvidor	Sede do Coren/RJ		R\$ 0,00	Reunião realizada	Concluído	
	Diagnóstico Sócio-Institucional	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Estudo realizado	Concluído	
	Posição no Organograma	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Elaboração de Minuta de Decisão Coren-RJ	Concluído	
	Delimitação da Competência e área de atuação	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Elaboração de Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ	Concluído	
	Identificação do universo de público abrangido	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Estudo realizado	Concluído	
	Definição do cargo de ouvidor e assistente de ouvidoria	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Elaboração de Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ	Concluído	
	Elaboração do instrumento legal da Ouvidoria	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Elaboração de Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ		
	Divulgação interna da implantação da Ouvidoria	Material Informativo aos Chefes de Departamento	Ouvidor	Anexo Glória	26/05/2017	R\$ 0,00	Confecção de Material de suporte à palestra	Concluído
		Palestra introdutória aos Chefes de Departamento	Ouvidor	Anexo Glória	26/05/2017	R\$ 0,00	Palestra realizada	Concluído
	Divulgação externa da implantação da Ouvidoria	Criação de Site da Ouvidoria do Coren-RJ	Ouvidor	Site do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Página da Ouvidoria criada no site do Coren-RJ	Concluído
	Início das Atividades de Atendimento ao Público	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	30/05/2017	R\$ 0,00	Liberação do sistema para acesso ao público	Concluído (30/05/2017)	
Implementação da Ouvidoria	Determinação dos Procedimentos e Rotinas	Manual de Procedimentos e Rotinas Administrativas	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	09/06/2017	R\$ 0,00	Minuta de Manual	Concluído
	Divulgação Externa	Distribuição de Folder Informativo	Ouvidor	Sede e subseções do Coren-RJ	01/08/2017	R\$ 1500,00	Impressão e Circulação	Em andamento
		Distribuição de Pôsteres	Ouvidor	Sede, subseções do Coren-RJ e locais de grande circulação	01/08/2017	R\$ 1544,00	Impressão e Circulação	Em andamento

		Confecção de Banner	Ouvidor	Eventos	01/08/2017	R\$ 150,00	Impressão e Circulação	Em andamento
		Projeto Ouvidoria Informa	Ouvidor	Facebook do Coren-RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Publicação dos Posts	Em andamento

## 7.2. Regimento Interno e Manual de Procedimentos Administrativos da Ouvidoria

Tendo como base as legislações e conhecimentos adquiridos ao longo deste processo de implantação, voltamos nossos esforços para a confecção do instrumento constituinte da Ouvidoria que normatiza o funcionamento deste setor.

Utilizamos como base o Regimento Interno da Ouvidoria do Cofen, aprovado pela Res. Cofen 100/2014. Também foram utilizados como fonte de pesquisa Regimentos das Ouvidorias de outros órgãos da administração pública. Levando em consideração também as peculiaridades de nossa composição regional, bem como a estrutura física e administrativa, de forma que este documento compõe não somente um alicerce legislativo para os atos seguintes, mas também as impressões e características da gestão do Coren-RJ.

No intuito de efetivar a implementação da Ouvidoria, constatamos a necessidade de criar padrões de conduta nas rotinas administrativas do setor. Com base no Manual da Ouvidoria do Cofen, aprovado pela Res. Cofen 444/13, construímos o Manual da Ouvidoria do Coren-RJ o qual serve de guia normativo e agrega tanto os conhecimentos legais e práticos sobre as rotinas deste Departamento.

O Regimento Interno e o Manual da Ouvidoria do Coren-RJ tramitaram dentro do PAD nº 657/2017 e foram aprovados pelo Plenário do Coren-RJ em 05/12/2017 e aguardam a publicação da Decisão Coren-RJ.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY): FORTALECIMENTO DA EXCELÊNCIA DO COREN-RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO</b>				<b>META ESTRATÉGICA (WHY): PRESTAR SERVIÇOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM / INSTITUIR POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO COREN/RJ</b>				
<b>META GERENCIAL (WHY): IMPLEMENTAR POLÍTICA DE NORMATIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS INTERNAS DA OUVIDORIA</b>								
AÇÃO (WHAT)		COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO (HOW MUCH)	INDICADOR	
							NOME	STATUS
MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Avaliação dos Processos	Mapeamento e construção dos processos do setor	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Junho/2017	R\$ 0,00	Relação de tipos de procedimentos realizados	Concluído
		Análise e estruturação das Rotinas	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Junho/2017	R\$ 0,00	organização dos fluxos de trabalho	Concluído

Normatizar as Regras das Rotinas e Processos	Análise das etapas e fluxos e elaboração das regras	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Junho/2017	R\$ 0,00	Regras de Procedimento	Concluído
Aprovar e Publicar a Norma	Elaboração de Minuta para Decisão Coren-RJ	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Após autorização da Diretoria	R\$ 0,00	Decisão Coren-RJ publicada	Em andamento (Aprovada em 05/12/17 - Aguardando publicação)
Implementar as Normas e Regras	Divulgar a Norma e disponibilizá-la	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Janeiro/2018	R\$ 0,00	Ciência dos Funcionários das Normas	Em andamento
Treinamento e Consolidação das Regras	Treinamento e Capacitação dos funcionários	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Treinamento Realizado	Em andamento
	Fomentar a Cultura entre atendentes de Consulta ao Procedimento Operacional Padrão	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Efetivo Uso da Regra e Norma	Em andamento

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY): FORTALECIMENTO DA EXCELÊNCIA DO COREN-RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO</b>				<b>META ESTRATÉGICA (WHY): PRESTAR SERVIÇOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM / INSTITUIR POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO COREN/RJ</b>				
<b>META GERENCIAL (WHY): IMPLEMENTAR POLÍTICA DE NORMATIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS INTERNAS DA OUVIDORIA</b>								
AÇÃO (WHAT)		COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO(HOW MUCH)	INDICADOR	
							NOME	STATUS
REGIMENTO INTERNO	Estudo das Legislações	Pesquisa das Legislações aplicáveis	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Junho/2017	R\$ 0,00	Legislações compiladas	Concluído
	Elaborar a Norma	Elaboração do Regimento Interno	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Junho/2017	R\$ 0,00	Regras de Procedimento	Concluído
	Aprovar e Publicar a Norma	Elaboração de Minuta para Decisão Coren-RJ	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Após autorização da Diretoria	R\$ 0,00	Decisão Coren-RJ publicada	Em andamento (Aprovada em 05/12/17 - Aguardando publicação)
	Implementar as Normas e Regras	Divulgar a Norma e disponibilizá-la	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Janeiro/2018	R\$ 0,00	Ciência dos Funcionários das Normas	Em andamento
	Treinamento e Consolidação das Regras	Treinamento e Capacitação dos funcionários	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Treinamento Realizado	Em andamento

		Fomentar a Cultura entre atendentes de Consulta ao Procedimento Operacional Padrão	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Efetivo Uso da Regra e Norma	Em andamento
--	--	--	---------	------------------	---------------	----------	------------------------------	--------------

### 7.2.1. Reuniões com a Ouvidoria Geral do Cofen

Durante a implantação da Ouvidoria do Coren-RJ, estabeleceu-se um exitoso processo de interação com a Ouvidoria Geral do Cofen, onde a Ouvidora Geral do Cofen, Camila Belisário, pode acompanhar de perto este processo. Em três oportunidades, a mesma esteve nas dependências do Coren-RJ para avaliar o tramite e alinhar as ações de acordo com as normativas do Cofen.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY):</b> PROMOVER A PROTEÇÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DURANTE A PRÁTICA, PARA QUE SUA ATUAÇÃO OCORRA NOS LIMITES E EM CONSONÂNCIA AS NORMAS DO EXERCÍCIO, SENDO REFERÊNCIA INSTITUCIONAL PARA O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM, PARA A SOCIEDADE E PARA OS OUTROS ÓRGÃOS DE REPRESENTAÇÃO				<b>META ESTRATÉGICA (WHY):</b> FORTALECIMENTO DO COREN/RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO			
<b>META GERENCIAL (WHY):</b> ESTREITAR RELAÇÃO INTERINSTITUCIONAL COM O SISTEMA COFEN							
AÇÃO (WHAT)	COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO(HOW MUCH)	INDICADOR	
						NOME	STATUS
ESTREITAR RELAÇÕES COM A OUVIDORIA GERAL DO COFEN	REUNIÕES PARA COORDENAÇÃO DAS ATIVIDADES ENTRE OUVIDORIAS	Ouvidor	Sede do Coren/RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	REUNIÕES REALIZADAS	CONCLUÍDO

### 7.3. Lei de Acesso à Informação e Atualização do Site do Coren/RJ

Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso as informações públicas, os Departamentos do Coren/RJ foram incumbidos de disponibilizar os dados pertinentes as suas atividades fins e realizar a alimentação periódica dos dados competentes às suas atividades.

Adicionalmente, foi criada através da Portaria Coren-RJ nº 920/2017, uma Comissão responsável por cobrar o envio das informações pelos Departamentos e manter o portal da transparência atualizado, tendo como um dos membros a Assistente de Ouvidoria Cristiane Barbosa.

Com relação aos pedidos de acesso à informação, por não existir no Coren-RJ um portal direcionado a isso tal como o “e-Sic”, ficou incumbido a Ouvidoria receber estes pedidos e direcionar aos Departamentos para resposta ao cidadão.

#### 7.4. Divulgação Externa e Projeto “Ouvidoria Informa”

Uma vez iniciados os trabalhos da Ouvidoria do Coren-RJ, foi fundamental para a efetivação deste setor adotar uma estratégia sólida de divulgação externa a respeito das finalidades da Ouvidoria, bem como as principais informações sobre o funcionamento dos serviços, os meios disponíveis de contato, horário e local de funcionamento, dentre outros. Partindo da premissa de que uma vez que a Ouvidoria possui um funcionamento por demandas espontâneas, o aumento das demandas recebidas seria proporcional ao alcance da divulgação de nossos serviços.

Iniciamos então uma estratégia de divulgação solicitando a impressão de pôsteres e panfletos, os quais foram encaminhados aos setores competentes para aprovação e compra junto aos nossos fornecedores. Criamos também uma página no site do Coren-RJ no qual contém as principais informações sobre nosso funcionamento.

Ainda que estas informações estejam disponíveis para consulta, ela só poderá ser absorvida se chegar à sociedade e aos profissionais registrados no Coren-RJ. Para maior efetividade, é preciso ir além e entrega-la de forma proativa.

Com este intuito, idealizamos o projeto “Ouvidoria Informa”. Este tem como objetivo trazer temas informativos aos profissionais de Enfermagem, utilizando a página do Facebook do Coren-RJ, usando assuntos recorrentes baseados nos dados estatísticos da Ouvidoria. Cada tema foi trabalhado em uma notícia fechada, o qual mediante autorização prévia da Diretoria foi enviada à Assessoria de Comunicação para publicação.

Com este espaço fixo e de amplo alcance na página do Coren-RJ, principal meio de comunicação com os profissionais, criamos um meio de divulgação contínua de nossas atividades, ao mesmo tempo em que alcançamos um dos principais objetivos deste setor, ser uma ponte entre a sociedade e o Conselho. Além disso, estabelecemos uma marca característica da Ouvidoria do Coren-RJ, que se desloca de uma postura reativa para uma proativa, entregando ao profissional informações de seu interesse.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY): FORTALECIMENTO DA EXCELÊNCIA DO COREN-RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO		META ESTRATÉGICA (WHY): DIVULGAR AS AÇÕES DO COFEN/COREN-RJ POR MEIO DE MÍDIAS DIGITAIS E IMPRESSAS					
META GERENCIAL (WHY): DIVULGAÇÃO EXTERNA DA OUVIDORIA							
AÇÃO (WHAT)	COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO (HOW MUCH)	INDICADOR	
						NOME	STATUS
Divulgação Externa	Distribuição de Folder Informativo	Ouvidor	Sede e subseções do Coren-RJ	01/08/2017	R\$ 1500,00	Impressão e Circulação	Em andamento
	Distribuição de Pôsteres	Ouvidor	Sede, subseções do Coren-RJ e locais de grande circulação	01/08/2017	R\$ 1544,00	Impressão e Circulação	Em andamento

	Confecção de Banner	Ouvidor	Eventos	01/08/2017	R\$ 150,00	Impressão e Circulação	Em andamento
	Projeto Ouvidoria Informa	Ouvidor	Facebook do Coren-RJ	Ação Contínua	R\$ 0,00	Publicação dos Posts	Em andamento

### 7.5. Eleições Coren-RJ

Através do Projeto Ouvidoria Informa mencionado acima, a Ouvidoria do Coren-RJ desempenhou um papel estratégico para a disseminação do processo eleitoral, entregando de forma proativa e simplificada, informações como: quem pode votar; como votar; e ainda, como justificar seu voto após o encerramento das eleições.

Nossas publicações foram amplamente distribuídas nas redes sociais, onde passamos a receber diversas manifestações via sistema, email, telefone e até presencialmente, de profissionais que utilizaram a Ouvidoria como referência para tirar dúvidas sobre o processo eleitoral.

### 7.6. Capacitação Formal da Equipe da Ouvidoria

No intuito de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela recém implantada Ouvidoria do Coren-RJ, a equipe técnica lotada neste Departamento buscou nas esferas da Administração Pública, cursos de capacitação técnica sem ônus para o Coren-RJ, que pudessem fornecer subsídios sólidos para a correta condução dos trabalhos. Abaixo listamos alguns dos cursos e eventos os quais pudemos participar:

- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidorias fornecido pelo convênio da Controladoria Geral da União (CGU) com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), onde ambos os funcionários realizaram o curso online no período de junho a outubro de 2017.
- Seminários de Fiscalização do Cofen em Bento Gonçalves, realizado no período de 03 à 05 de maio de 2017, onde a Assistente de Ouvidoria esteve presente para participar de palestra realizada pela Ouvidoria Geral do Cofen.
- Curso presencial com o tema "Denúncia: O papel da Ouvidoria no Combate à Corrupção" oferecido pela Controladoria Geral da União, realizado nos dias 24 à 26 de outubro de 2016, onde esteve presente o Ouvidor.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO (WHY):</b> FORTALECIMENTO DA EXCELÊNCIA DO COREN-RJ COMO ÓRGÃO DE REPRESENTAÇÃO			<b>META ESTRATÉGICA (WHY):</b> PRESTAR SERVIÇOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM / INSTITUIR POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO COREN/RJ				
<b>META GERENCIAL (WHY):</b> CAPACITAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA OUVIDORIA							
AÇÃO (WHAT)	COMO (HOW)	RESPONSÁVEL (WHO)	LOCAL (WHERE)	PERÍODO/PRAZO (WHEN)	ORÇAMENTO/CUSTO (HOW MUCH)	INDICADOR	
						NOME	STATUS

Seminário de Fiscalização		Participação do Evento	Assistente de Ouvidoria	Bento Gonçalves/RJ	03 a 05/07/2017	R\$ 1100,00	Participação no Seminário	Concluído
Curso "Denúncia: O papel da Ouvidoria no Combate à Corrupção" CGU		Participação do Evento	Ouvidor	Sede do TCE/RJ	24 a 26/10/2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Em andamento
Curso de Capacitação em Ouvidoria – ENAP/CGU	Módulo Gestão em Ouvidoria	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-RJ	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído
	Introdução à Gestão de Processos	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído
	Controle Social	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído
	Acesso à Informação	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído
	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidoria	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído
	Ética e Serviço Público	Participação do Evento	Equipe de Ouvidoria	Sede do Coren-	Maior a outubro de 2017	R\$ 0,00	Certificado de Participação	Concluído

### 7.7. Reclame Aqui e Disque Denúncia

Durante a execução das atividades nesta Ouvidoria, nos deparamos com duas demandas não previstas em nossas atividades: reclamações oriundas dos sites Reclame Aqui; e do serviço Disque Denúncia.

Com relação as demandas oriundas do Reclame Aqui, com anuência da Diretoria direcionamos todas as respostas para a formalização de reclamação no sistema da Ouvidoria.

Já com relação as denúncias oriundas do Disque Denúncia, foi estabelecido fluxo de encaminhamento à Presidência para apuração e direcionamento ao departamento competente para elaboração de resposta e tomada dos devidos tramites administrativos.

### 8. A Ouvidoria em Números

A Ouvidoria do Coren-RJ presta atendimentos aos profissionais de enfermagem através dos seguintes meios de comunicação: presencial, telefone, e-mail e sistema de ouvidoria.

Todos os atendimentos realizados são registrados e contabilizados através de planilhas eletrônicas. Já as manifestações recebidas pelo sistema de Ouvidoria são contabilizadas diretamente pelo sistema, cujos relatórios são lançados diretamente no portal de Lei de Acesso à Informação(LAI).

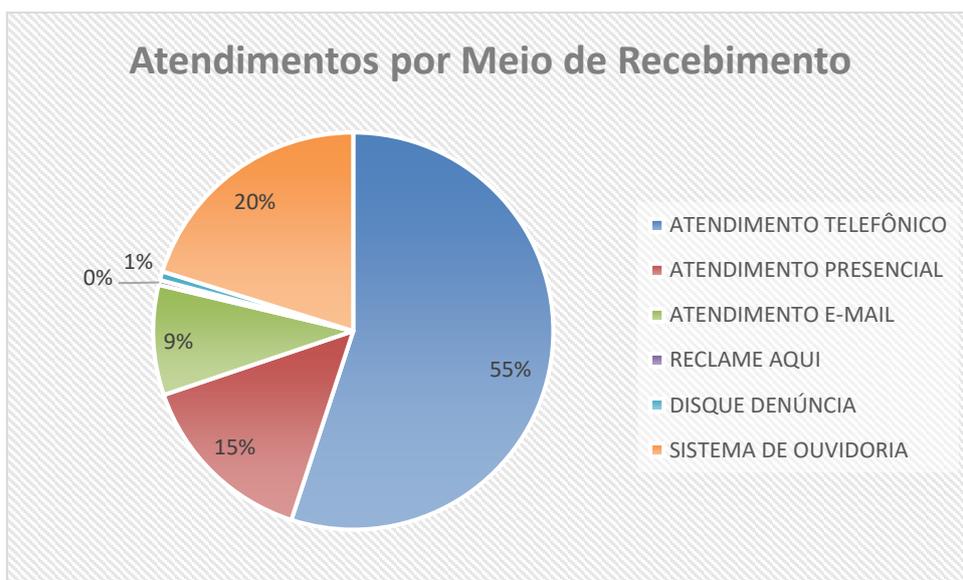
É através do compilado de ambos os relatórios informados acima que a Ouvidoria elabora os Relatórios Gerenciais apontados no item 10.4 e que permitem a tomada de decisões estratégicas para a gestão do Coren-RJ.

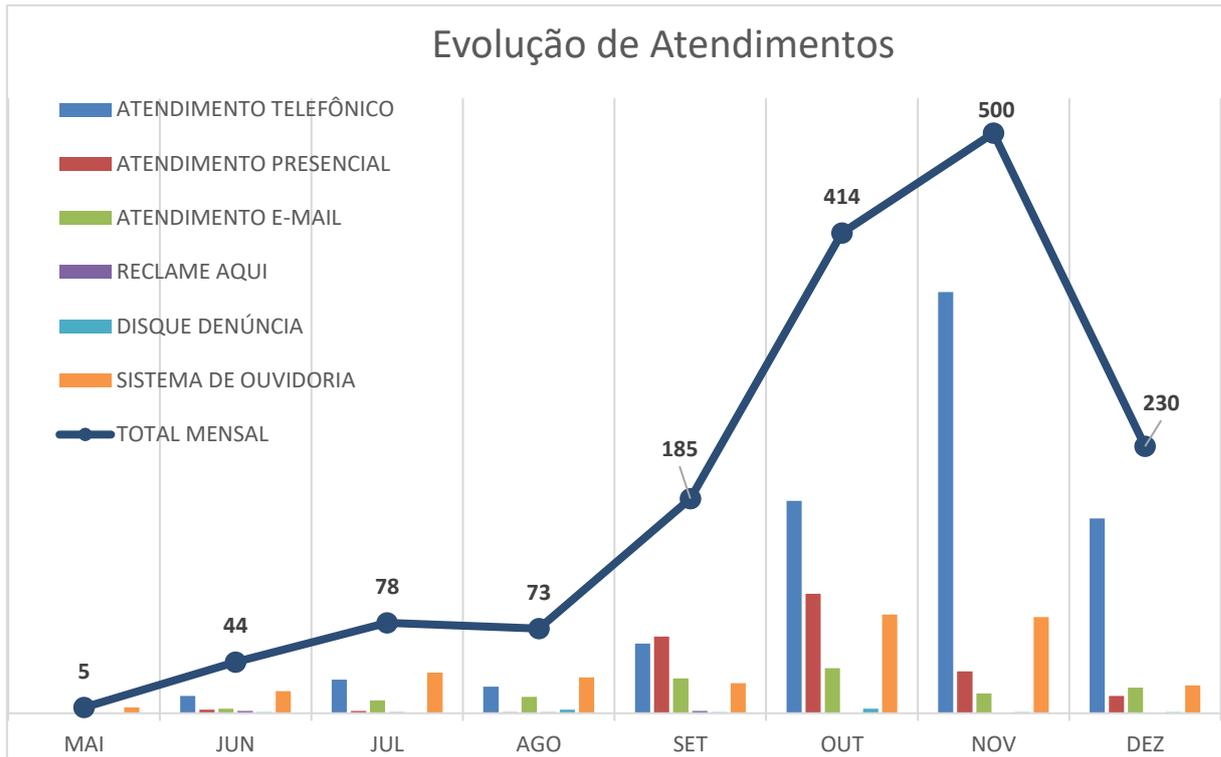
A seguir apresentaremos os dados quantitativos e qualitativos baseados nas manifestações e atendimentos realizados no período de 30 de maio à 30 de novembro de 2017.

### 8.1. Atendimentos por Meio Recebimento

Abaixo estão computados os dados referentes a todas as modalidades de atendimento da Ouvidoria do Coren-RJ. Destacamos que os dados referentes ao “Disque Denúncia” e “Reclame Aqui”, ainda que sejam recebidos por e-mail, tratam-se de procedimentos com tratamentos diferenciados e que merecem serem destacados para uma análise qualitativa mais específica.

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	-	-	-	-	-	15	29	23	60	183	363	168	841
ATENDIMENTO PRESENCIAL	-	-	-	-	-	3	2	1	66	103	36	15	226
ATENDIMENTO E-MAIL	-	-	-	-	-	4	11	14	30	39	17	22	137
RECLAME AQUI	-	-	-	-	-	2	1	1	2	0	-	0	6
DISQUE DENÚNCIA	-	-	-	-	-	1	-	3	1	4	1	1	11
SISTEMA DE OUVIDORIA	-	-	-	-	5	19	35	31	26	85	83	24	308
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>78</b>	<b>73</b>	<b>185</b>	<b>414</b>	<b>500</b>	<b>230</b>	<b>1.529</b>
<b>MÉDIA MENSAL</b>	<b>186</b>												



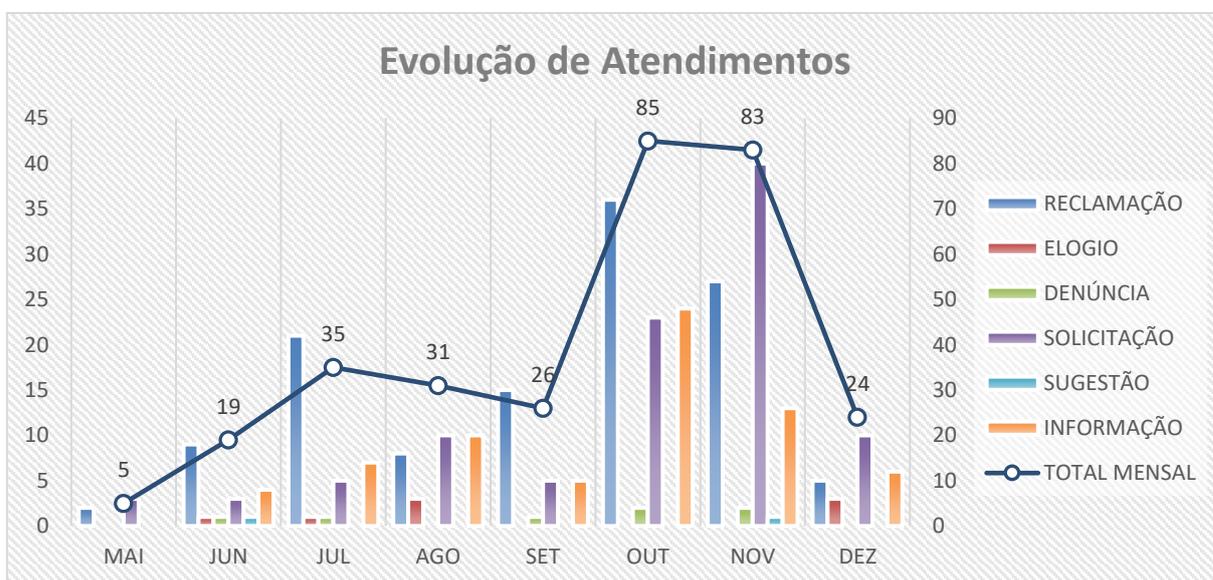
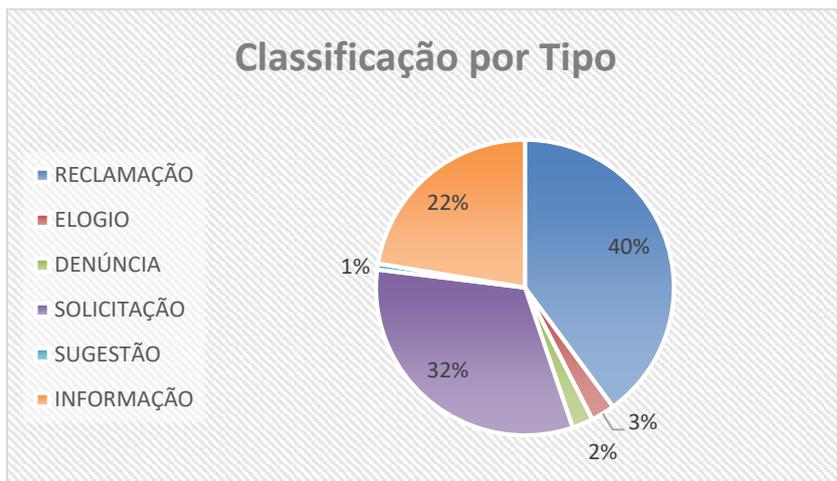


## 8.2. Sistema de Ouvidoria

Os dados a seguir representam as estatísticas obtidas estritamente do Sistema de Ouvidoria, meio pelo todas as manifestações são oficialmente recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Coren-RJ.

### 8.2.1. Recebimento de Manifestações Classificados por Tipo

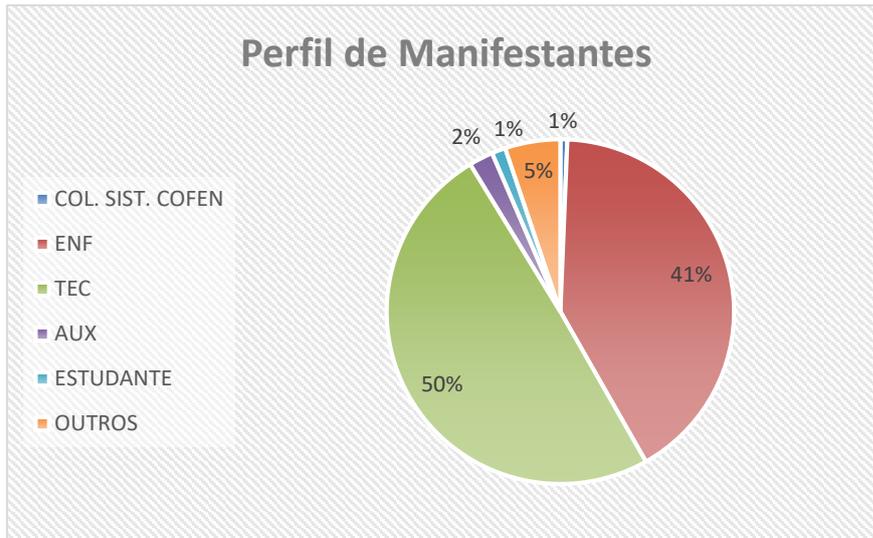
MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
RECLAMAÇÃO	-	-	-	-	2	9	21	8	15	36	27	5	123
ELOGIO	-	-	-	-	0	1	1	3	0	0	0	3	8
DENÚNCIA	-	-	-	-	0	1	1	0	1	2	2	0	7
SOLICITAÇÃO	-	-	-	-	3	3	5	10	5	23	40	10	99
SUGESTÃO	-	-	-	-	0	1	0	0	0	0	1	0	2
INFORMAÇÃO	-	-	-	-	0	4	7	10	5	24	13	6	69
<b>TOTAL MENSAL</b>	0	0	0	0	5	19	35	31	26	85	83	24	308
<b>MÉDIA MENSAL</b>	41												



### 8.2.2. Classificação dos Manifestantes

No intuito de identificar o perfil dos cidadãos que recorrem até a Ouvidoria do Coren-RJ, abaixo estão classificados dos manifestantes de acordo com sua autoclassificação em nosso sistema.

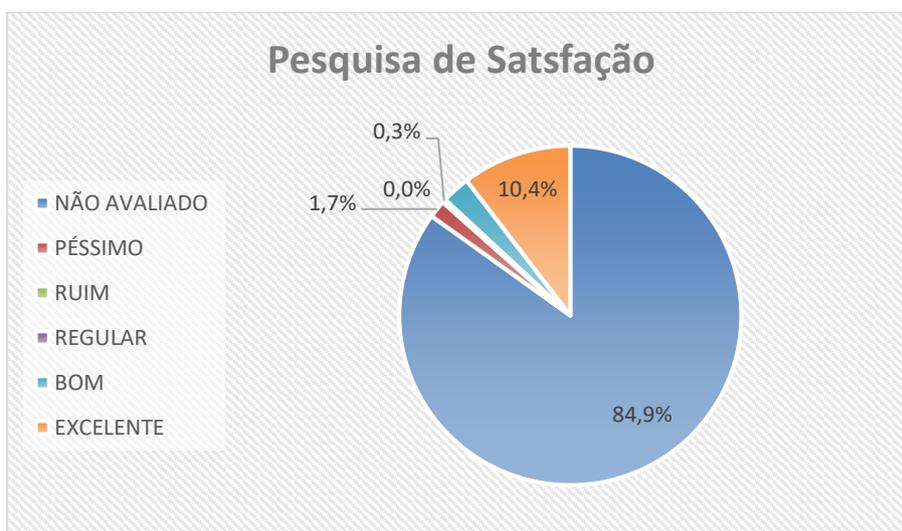
MANIFESTANTES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
COL. SIST. COFEN	-	-	-	-	1	0	0	1	0	0	0	0	2
ENF	-	-	-	-	0	8	13	11	17	41	25	13	128
TEC	-	-	-	-	3	6	20	12	10	39	55	9	154
AUX	-	-	-	-	1	2	1	1	0	2	0	0	7
ESTUDANTE	-	-	-	-	0	1	0	1	1	0	1	0	4
OUTROS	-	-	-	-	0	2	1	5	1	1	4	2	16
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>24</b>	<b>311</b>



### 8.2.3. Pesquisa de Satisfação

Após a resposta final da Ouvidoria, a manifestação é encerrada e um e-mail é enviado ao manifestante. Neste mesmo e-mail é disponibilizado um link para avaliação do atendimento da Ouvidoria, sendo facultativo ao cidadão responde-la ou não.

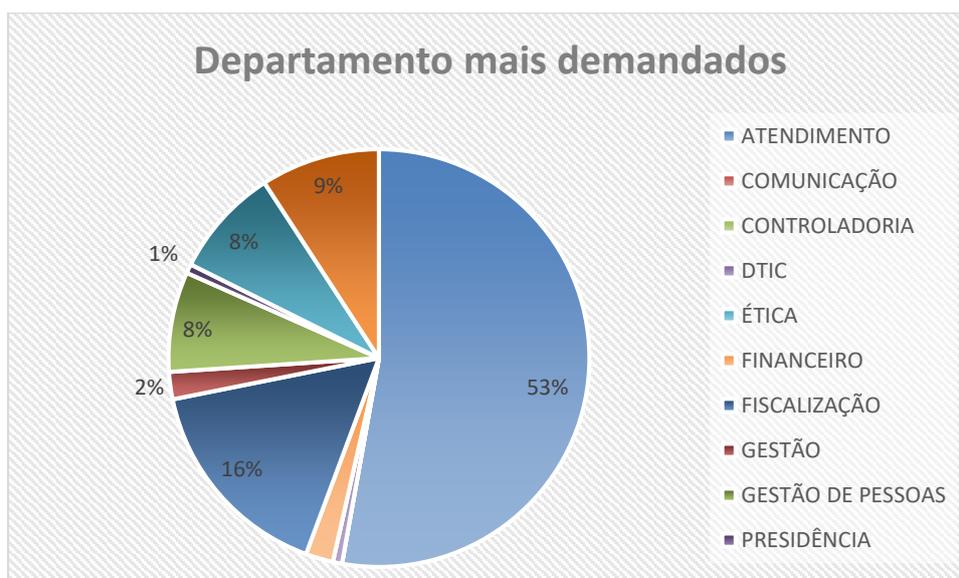
AVALIAÇÕES DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
NÃO AVALIADO	-	-	-	-	4	16	29	23	25	69	69	19	254
PÉSSIMO	-	-	-	-	0	1	0	0	1	1	1	1	5
RUIM	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REGULAR	-	-	-	-	0	0	0	1	0	0	0	0	1
BOM	-	-	-	-	0	0	0	2	2	2	1	1	8
EXCELENTE	-	-	-	-	0	2	6	4	1	8	10	0	31
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>21</b>	<b>299</b>



### 8.2.4. Respostas por Departamentos

Na elaboração da resposta ao manifestante, em alguns casos é preciso direcionar a manifestação para a deliberação dos Departamentos envolvidos. Abaixo seguem os Departamentos mais demandados durante o exercício de 2017.

RESPOSTAS POR DEPARTAMENTO - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
ATENDIMENTO	-	-	-	-	-	5	3	3	7	20	32	5	75
COMUNICAÇÃO	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROLADORIA	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0
DTIC	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	0	0	1
ÉTICA	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0
FINANCEIRO	-	-	-	-	-	0	0	0	0	3	0	0	3
FISCALIZAÇÃO	-	-	-	-	-	3	2	4	4	6	2	2	23
GESTÃO	-	-	-	-	-	2	0	1	0	0	0	0	3
GESTÃO DE PESSOAS	-	-	-	-	-	1	3	4	0	0	0	3	11
PRESIDÊNCIA	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	0	0	1
PROCURADORIA	-	-	-	-	-	0	2	1	3	4	2	0	12
PROJETOS ESPECIAIS	-	-	-	-	-	0	9	1	0	2	0	1	13
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>79</b>



### 8.2.5. Manifestações por sua Origem

Por ser um sistema integrado com todas as Ouvidorias do sistema, as manifestações podem ser enviadas de um Coren ao outro. Abaixo estão computadas as manifestações de acordo com a sua origem de entrada.

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
COREN-RJ	-	-	-	-	0	19	31	29	21	81	77	0	258
COFEN	-	-	-	-	5	0	3	2	5	3	5	-	23
OUTROS COREN'S	-	-	-	-	0	0	1	0	0	1	1	-	3
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>284</b>

### 8.2.6. Classificação de Manifestações por Assunto

Para uma melhor análise qualitativa e organização em nosso sistema, as manifestações podem ser classificadas por Assuntos, conforme o item 6.3. Neste sentido, abaixo exibimos as manifestações de acordo com os Assuntos principais e secundários.

#### Principal

ASSUNTOS PRINCIPAIS - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	-	-	-	-	-	1	1		3	3	-		8
Anuidades	-	-	-	-	1	1	6	5	3	6	4		26
Atendimento ao Público	-	-	-	-	-	2	15	3	1	4	-		25
Atendimento Presencial	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-		0
Atendimento via Telefone / Email / Outros	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	3		3
Atraso para conclusão de Requerimentos/Serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	21		27
Benefícios ao Profissional de Enfermagem (Projeto Coren Amigo)	-	-	-	-	-	1	0	-	-	1	0		2
Câmaras Técnicas	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-		0
Certidão de Regularidade (Nada Consta)	-	-	-	-	1	1	1	1		2	16		22
Capacita Coren	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-		0
Consulta de andamento do Registro	-	-	-	-	-	0	1	1	-	9	7		18
Cursos / Palestras / Eventos	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-		2
Dimensionamento	-	-	-	-	-	0	1	-	1	-	-		2
Eleições Coren-RJ	-	-	-	-	-	0	-	4	10	29	3		46
Ensino e Pesquisa	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-		1
Especialização	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	2		6
Execução Fiscal / Dívida Ativa	-	-	-	-	-	0	-	-	-	1	-		1
Fiscalização	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1		3

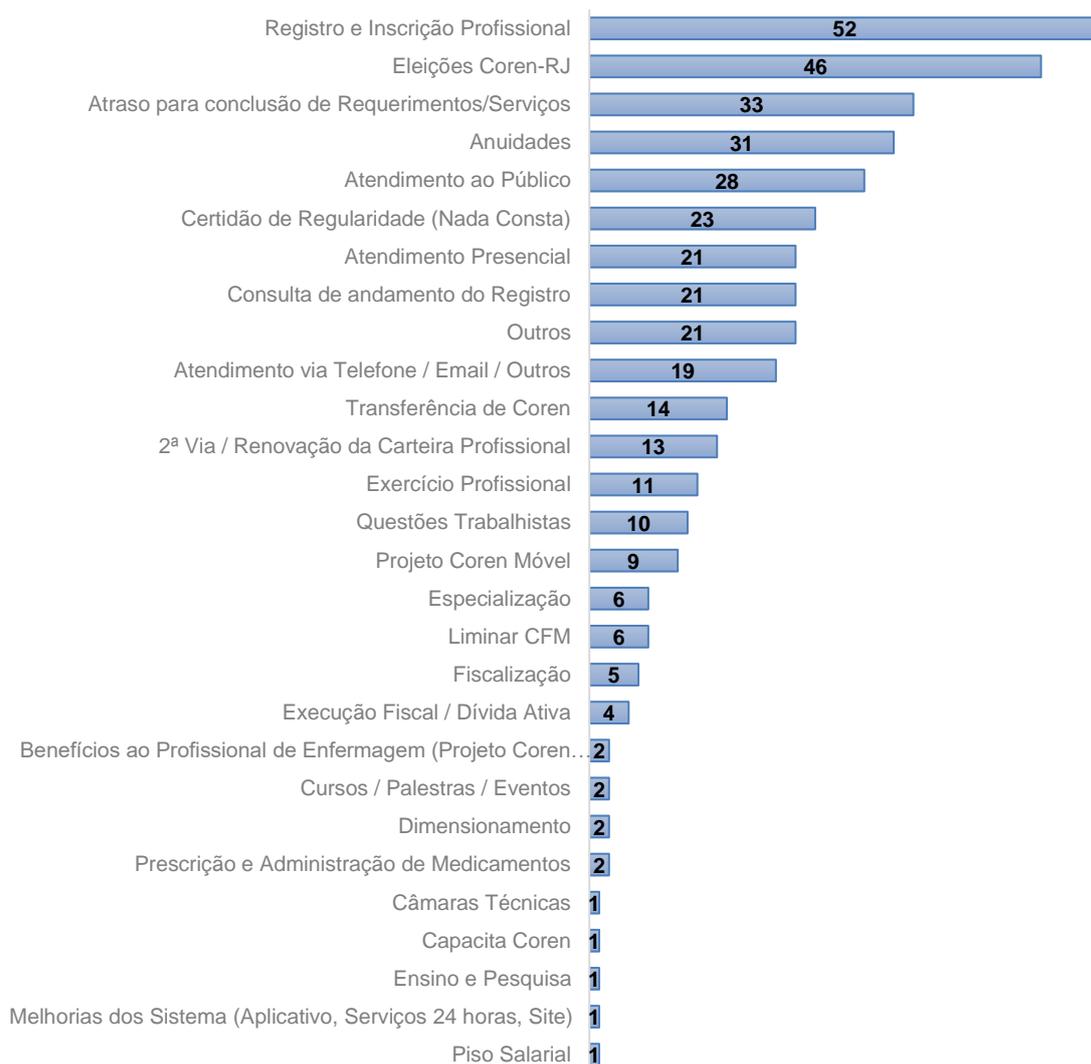
Exercício Profissional	-	-	-	-	-	0	1	3	-	1	4	9	
Liminar CFM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	6	
Melhorias dos Sistema (Aplicativo, Serviços 24 horas, Site)	-	-	-	-	1	0	0	-	-	-	-	1	
Outros	-	-	-	-	-	5	2	3	2	6	3	21	
Piso Salarial	-	-	-	-	-	1	0	-	-	-	-	1	
Prescrição e Administração de Medicamentos	-	-	-	-	-	0	0	2	-	-	-	2	
Projeto Coren Móvel	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	
Questões Trabalhistas	-	-	-	-	-	1	1	1	1	5	-	9	
Registro e Inscrição Profissional	-	-	-	-	1	3	5	6	1	5	5	26	
Transferência de Coren	-	-	-	-	-	0	0	-	-	1	11	12	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>84</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>279</b>

## Secundário

ASSUNTOS SECUNDÁRIOS - ANUAL - 2017													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV		DEZ
2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	-	5
Anuidades	-	-	-	-	-	0	1	3	-	-	1	-	5
Atendimento ao Público	-	-	-	-	-	0	1	-	-	1	1	-	3
Atendimento Presencial	-	-	-	-	-	2	15	3	-	1	0	-	21
Atendimento via Telefone / Email / Outros	-	-	-	-	1	4	2	-	1	2	6	-	16
Atraso para conclusão de Requerimentos/Serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	6
Benefícios ao Profissional de Enfermagem (Projeto Coren Amigo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Câmaras Técnicas	-	-	-	-	-	0	1	-	-	-	-	-	1
Certidão de Regularidade (Nada Consta)	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	1	-	1
Capacita Coren	-	-	-	-	-	0	0	1	-	-	-	-	1
Consulta de andamento do Registro	-	-	-	-	-	2	0	-	-	1	-	-	3
Cursos / Palestras / Eventos	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0
Dimensionamento	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0
Eleições Coren-RJ	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0
Ensino e Pesquisa	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0
Especialização	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0
Execução Fiscal / Dívida Ativa	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	3
Exercício Profissional	-	-	-	-	-	0	1	-	-	-	1	-	2

Fiscalização	-	-	-	-	-	0	1	1	-	-	-	2	
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Melhorias dos Sistema (Aplicativo, Serviços 24 horas, Site)	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	
Outros	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	
Piso Salarial	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	
Prescrição e Administração de Medicamentos	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	0	
Projeto Coren Móvel	-	-	-	-	-	0	9	-	-	-	-	9	
Questões Trabalhistas	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	1	1	
Registro e Inscrição Profissional	-	-	-	-	-	0	0	1	3	4	18	26	
Transferência de Coren	-	-	-	-	1	0	0	-	-	-	1	2	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

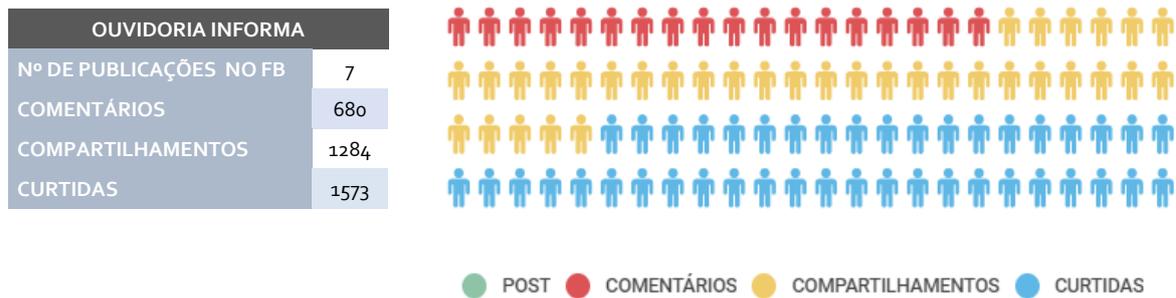
### Manifestações Classificadas por Assuntos (Soma Principal e Secundário)



### 8.2.7. Ouvidoria Informa

O Projeto “Ouvidoria Informa” fez sua primeira publicação no Facebook em 21 de agosto de 2017. Até o momento, 7 publicações foram realizadas e milhares de profissionais já visualizaram nosso conteúdo informativo.

Abaixo seguem os dados alcançados pelo projeto:



Destacamos ainda a publicação com maior repercussão realizada em 01 de novembro de 2017, a respeito da Res. Cofen nº 545/17, o qual alcançou a seguinte marca:



### 8.3. Análise dos Dados

Diante dos dados exemplificados acima, buscaremos de forma sucinta realizar uma análise sobre os tópicos de relevância observados pela Ouvidoria durante este exercício, para que esta gestão tenha instrumentos sólidos para a tomada de decisões estratégicas futuras.

#### 8.3.1. Atraso na Entrega de Carteiras

Com base nos dados elucidados no item 9.2.6. verificamos que a maior demanda recebida na Ouvidoria recai sobre assuntos relativos ao Atendimento ao Público, com reclamações referentes à procedimentos ligados ao “registro profissional”, e mais especificamente, ao “atraso na entrega das cédulas”. Este último ponto, inclusive foi inserido como um novo “Assunto” em outubro deste ano, momento em que passamos a receber um grande número de reclamações em nosso sistema.

Podemos somar ainda a estes pelo menos 22 registros de atendimentos telefônicos sobre o mesmo tema.

Todas as manifestações recebidas são encaminhadas via sistema ao Departamento de Atendimento para solução do problema e, os quais na medida do possível são resolvidos pontualmente. Ainda assim, é preciso atenção da gestão para que junto ao Departamento de Atendimento possa solucionar este problema e readequar os prazos de acordo com o informado em nossa carta de serviços.

### **8.3.2. Serviços Online: Anuidades e Certidões**

Ainda sobre o gráfico no item 9.2.6, outros dois serviços que sofrem constantes reclamações por parte dos profissionais são aqueles relativos à regularização financeira do profissional de enfermagem: emissão de boletos, parcelamentos de anuidades e a emissão de certidões de regularidade.

Grande parte desta insatisfação se dá com a impossibilidade de realizar estes procedimentos através do site do Coren-RJ. Atualmente, para efetua-los sem se deslocar até uma de nossas unidades é preciso enviar um e-mail para o Departamento de Atendimento e aguardar cerca de 10 dias úteis para resposta, prazo este que gera insatisfação por nossos profissionais.

Na medida do possível, a Ouvidoria se prontifica a atender estas solicitações no intuito de minimizar a insatisfação do profissional. Entretanto, acreditamos que com a modernização de nosso sistema, estes e outros serviços possam ser disponibilizados de forma completa em nosso site, o que contribuirá ainda para a diminuição do fluxo de atendimento presencial nas unidades do Coren-RJ e conseqüentemente a redução do tempo de espera no atendimento, outra insatisfação recorrente.

### **8.3.3. Coren Móvel**

Em nosso primeiro Relatório Gerencial informamos a respeito de umas manifestações os serviços prestados pelo Coren Móvel, onde os profissionais objetam quanto a limitação dos serviços oferecidos pelo projeto, sendo necessário se deslocar até a Subseção mais próxima em busca de serviços mais complexos, acarretando ainda na perda de recursos reduzidos como tempo e dinheiro.

Apesar de não ser uma demanda recorrente, identificamos nessas manifestações uma possibilidade de melhorias na estrutura do projeto para o próximo exercício, haja vista que as reclamações relatavam problemas relevantes como impossibilidade de emitir boletos e certidões, dois dos maiores produtos de nosso atendimento.

### 8.3.4. Atendimento Telefônico

Apesar de ter poucas manifestações registradas com este tema em nosso sistema, esta é uma das maiores insatisfações constatadas nas rotinas diárias desta Ouvidoria e refletem diretamente em nossas estatísticas de atendimento via telefone, que chegaram a atingir 363 atendimentos somente em novembro.

As mais recorrentes recaem sobre a dificuldade de receber o primeiro atendimento por telefone, ou ainda, após o atendimento pela telefonista não são atendidos pelo setor, especialmente os setores de Atendimento, Dívida Ativa e Fiscalização, que são os mais demandados pelo público externo.

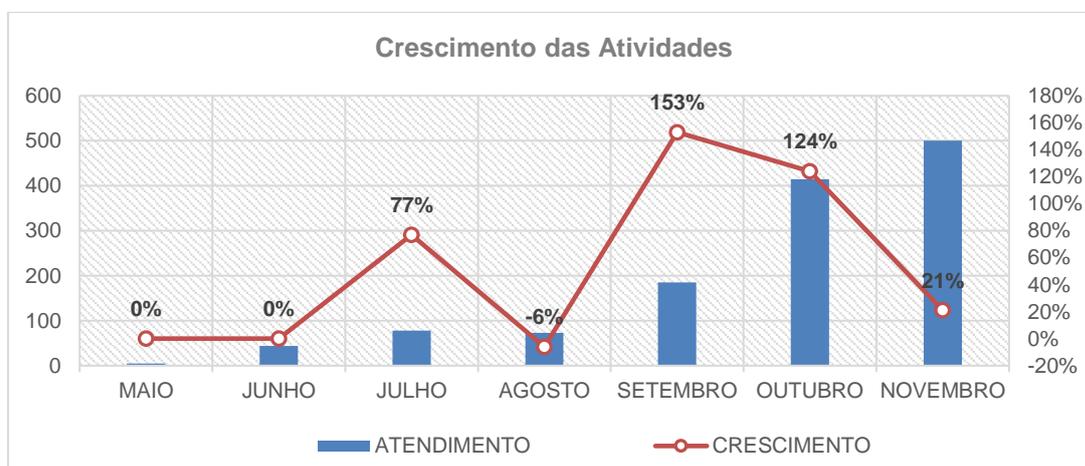
A Ouvidoria acaba, portanto, sendo o local no qual o profissional consegue estabelecer contato e relata suas frustrações. Quando possível, respondemos os questionamentos diretamente aos profissionais. Senão, tentamos contato com o Departamento para repassar a ligação, indicando sempre a dificuldade relatada pelo profissional neste contato.

Resguardados os déficits de funcionários nos departamentos, é preciso estudar possibilidades para ampliar o staff de telefonistas e melhorar a central telefônica atual de forma a se adaptar ao quantitativo de profissionais que atendemos diariamente.

### 8.3.5. Eleições Coren-RJ, “Ouvidoria Informa” e Crescimento das Atividades

Como observado nos gráficos dispostos nos itens 9.1 e 9.2.1, devido as publicações do Projeto “Ouvidoria Informa”, a Ouvidoria do Coren-RJ ampliou intensamente suas atividades após a implementação do Projeto, especialmente durante o período eleitoral, com a intensa procura dos profissionais por todos os meios de comunicação, passando a atuar como um centro para disseminação de informações sobre as eleições.

Abaixo ilustraremos o registro de nossas atividades a partir do mês de agosto onde se iniciou o projeto.



Ao analisar os dados acima, é notório o contínuo crescimento das atividades deste Departamento. Indo mais além, acreditamos que sobre estes dados repousam algumas consequências positivas para o Departamento e a gestão do Coren-RJ.

A primeira delas recai sobre o propósito fundamental do “Ouvidoria Informa”, que é levar a informação de forma proativa. Estes dados são nítidos ao analisar os dados do item 11.2.7.

O segundo recai sobre o efeito secundário do projeto que é divulgar as atividades da Ouvidoria, os quais são explicitamente revelados ao analisar o gráfico acima vendo os crescimentos exponenciais no período de setembro a novembro.

O último e mais importante ponto recai como consequência dos anteriores, pois revela o reconhecimento da Ouvidoria como um espaço de fala do cidadão. O aumento em nossas atividades também está ligado a ampliação de nossa divulgação externa, mas também demonstra a credibilidade do cidadão ao recorrer a Ouvidoria para proteger seus interesses e anseios junto ao Coren-RJ.

## **9. Conclusão**

Ao encerramento deste exercício concluímos que o ano de 2017 foi um ano desafiador, porém próspero, pois resgatou com sucesso um órgão tão importante que estava com suas atividades suspensas desde meados de 2010.

Certamente este processo foi repleto de aprendizados e lições valiosas sobre a responsabilidade social da instituição com a transparência de seus atos, os direitos constitucionais do cidadão, sua capacidade de participar ativamente da construção de sua entidade representativa e o papel da Ouvidoria como um agente de melhorias.

Dentre as conquistas deste Departamento, podemos nos orgulhar de já iniciar nossas atividades com um instrumento normativo sólido através do Regimento Interno da Ouvidoria, bem como o Manual de Procedimentos e Rotinas, documentos estes que perpassam as ações individuais realizadas durante este período, mas sedimentam a condução da Ouvidoria do Coren-RJ pelas próximas gestões.

Neste processo podemos destacar como fundamental o suporte fornecido pela Ouvidoria Geral do Cofen durante todo o processo implantação desta Ouvidoria, que certamente nos auxiliou a construir rotinas mais consistentes, uníssonas e dentro da legalidade.

É importante destacar que 2017 foi um ano difícil para todos os cidadãos fluminenses, sejam eles usuários da saúde ou profissionais de enfermagem, em razão da crise perpetrada em nosso estado. Além disso, passamos por um ano eleitoral no sistema Cofen/Corens que exigiu grande esforço da gestão. Ainda assim, apesar de toda dificuldade, o Plenário e Diretoria do Coren-RJ se

dedicaram a prestar todo o suporte e apoio, com autonomia para esta equipe conduzir os trabalhos de implantação com celeridade.

Mais do que um local de fala, a Ouvidoria do Coren-RJ deve ser um espaço de representatividade. Mais do que um espaço para apontamento de críticas, a Ouvidoria deve ir além e construir um espaço de melhorias, que permitem ao gestor avaliar pela perspectiva do usuário tudo aquilo que funciona ou não, e assim promover as mudanças necessárias para melhorar os serviços, e acolher os profissionais de enfermagem com dignidade.

A 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, seu compromisso com a enfermagem fluminense e os feitos realizados nesta gestão 2015-2017.



**Rafael Vasconcelos Vieira**  
Ouvidor  
Matrícula nº 000333

