



# Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro



2020

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CONSELHO REGIONAL DE  
ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

FEVEREIRO DE 2021



## GESTÃO 2018/2020

### DIRETORIA:

Presidente: Ana Lucia Telles Fonseca  
Vice-Presidente: Ana Teresa Ferreira de Souza  
Primeiro-Secretário: Glauber José de Oliveira Amâncio  
Segunda-Secretária: Carolina Alves Felipe  
Primeira-Tesoureira: Maria Lúcia Tanajura Machado  
Segunda-Tesoureira: Eliane Soares de Araújo

### DELEGADOS REPRESENTANTES NO COFEN:

Titular: Josimar Santos Barbosa  
Suplente: Cristiane Bernardo Freires da Silva

### CONSELHEIROS EFETIVOS:

#### **Quadro I**

Ana Lucia Telles Fonseca	Coren-RJ 21.039-ENF
Ana Teresa Ferreira de Souza	Coren-RJ 52.304-ENF
Carolina Alves Felipe	Coren-RJ 411.104-ENF
Cintia Alves Cervantes Reis	Coren-RJ 282.420-ENF
Cristiane Bernardo Freires da Silva	Coren-RJ 356.951-ENF
Edmar Jorge Feijó	Coren-RJ 71.504-ENF
Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio	Coren-RJ 42.163-ENF
Glauber José de Oliveira Amâncio	Coren-RJ 296.606-ENF
Josimar Santos Barbosa	Coren-RJ 30.281-ENF
Marcia Cristina Guimarães de Oliveira	Coren-RJ 26.072-ENF
Wilma Gonçalves do Nascimento	Coren-RJ 29.148-ENF
Zuleida Vidal de Andrade	Coren-RJ 15.565-ENF
Zuleide Alzira de Santana Aguiar	Coren-RJ 47.601-ENF

#### **Quadro II e III**

Aisar Santana Matos	Coren-RJ 15.713-TE-IR
Eliane Soares de Araújo	Coren-RJ 715.869-TE
Evandro Cruz Gomes	Coren-RJ 743.169-AE
Ivone Aparecida Rodrigues Correa	Coren-RJ 190.173-AE
Leonardo Machado Leal	Coren-RJ 348.685-TE
Marcelo Barbosa de Mendonça	Coren-RJ 57.121-TE
Maria Lúcia Tanajura Machado	Coren-RJ 9.254-TE-IR
Uilza Marta de Souza de Andrade Passos	Coren-RJ 372.803-TE

### CONSELHEIROS SUPLENTES:

#### **Quadro I**

Angélica Lyra Arnozo Nogueira	Coren-RJ 235.849-ENF
Fabício da Silva Bastos	Coren-RJ 204.755-ENF
Jussara Pinho dos Santos	Coren-RJ 198.421-ENF
Olguimar dos Santos Dias	Coren-RJ 31.007-ENF
Fernando Rocha Porto	Coren-RJ 59.988-ENF
Flávia Espíndola Kiuchi	Coren-RJ 109.644-ENF
Gustavo Borges de Oliveira	Coren-RJ 208.162-ENF
Hamilton Delgado de Almeida	Coren-RJ 59.467-ENF
Jane Peçanha Gonçalves França	Coren-RJ 233.513-ENF
Luiz dos Santos	Coren-RJ 30.538-ENF
Luiza Mara Correia	Coren-RJ 46.087-ENF
Magali de Carvalho Delfino	Coren-RJ 45.257-ENF
Rogéria Maria Silva do Nascimento	Coren-RJ 63.124-ENF

#### **Quadro II e III**

Adriana Miranda da Silva Cristovão	Coren-RJ 490.781-TE
Brainer Augusto Alves da Rocha	Coren-RJ 687.973-AE
Elizeth Lúcio Ramos	Coren-RJ 70.314-TE
Lazaro José dos Santos	Coren-RJ 86.111-AE
Maria da Conceição Pinheiro Mendes	Coren-RJ 481.418-TE
Mônica Belmiro Ferreira Lima	Coren-RJ 98.262-AE
Saulo Lima da Silva Yanowich	Coren-RJ 821.017-TE
Carla Aparecida Juvenal da Silva	Coren-RJ 78.527-TE

## Sumário

1. Introdução .....	5
2. O que é a Ouvidoria? .....	6
3. Prioridades e Metas da Ouvidoria .....	7
4. Público Alvo .....	7
5. Canais de Atendimento .....	7
6. Manifestações da Ouvidoria .....	7
6.1. Tipos de Manifestações .....	8
6.2. Prazos para Atendimento das Manifestações .....	8
6.3. Denúncias .....	8
7. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade.....	9
7.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso.....	9
7.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria .....	10
8. Carta de Serviços ao Cidadão .....	10
9. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários .....	10
10. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios .....	10
11. A Ouvidoria em Números .....	11
11.1. Total de Manifestações Recebidas .....	11
11.2. Manifestações por Canal de Atendimento .....	12
11.3. Classificação de Manifestações por Tipo .....	13
11.4. Perfil dos Manifestantes.....	13
11.5. Manifestações por sua Origem.....	14
11.6. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário .....	14
11.7. Manifestações por Departamento .....	19
11.8. Prazos de Resposta ao Manifestante .....	20
11.9. Classificação de Manifestações por Assunto .....	22
11.10. Acesso à Informação .....	26
11.11. Comparativo de Manifestações Recebidas 2017-2020 .....	26
12. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão .....	27

12.1. Denúncias covid-19 .....	27
12.2. Manual do Retorno aos gestores e empregados.....	29
13. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas .....	29
13.1. Site de orientações aos funcionários do Coren-RJ .....	29
13.2. Jornal covid-19 / Painel de Ações covid-19 .....	29
13.3. Relatório do Comitê de Crise covid-19 .....	29
13.4. Reestruturação do site do Coren-RJ .....	30
13.5. Informações sobre o Coren-RJ no Google .....	30
13.6. Mapeamento e otimização dos fluxos da Ouvidoria .....	31
14. Principais desafios e ações futuras .....	31
14.1. Implementação de Big Data e Business Intelligence(BI) .....	31
14.2. Painel de Transparência .....	31
14.3. LGPD .....	32
15. Conclusão .....	32

## 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.

Com um quadro de inscritos em torno de 300 mil profissionais, foi identificada a necessidade de fortalecer seus meios de comunicação e criar um novo canal de contato direto entre a sociedade, os profissionais de enfermagem e o Conselho, onde então foi criada a Ouvidoria em maio de 2017.

Este novo canal veio 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.

Desde então, vinculada diretamente à Presidência do Coren-RJ, a Ouvidoria passa a adotar papel fundamental no que tange o compromisso das gestões do Coren-RJ pela transparência, publicidade e eficiência, realizando uma gradual aproximação com a categoria, identificando as áreas que estejam merecendo maior atuação dos Gestores, propiciando a definição dos eixos prioritários de ação, trazendo melhorias no atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conferindo maior credibilidade e fortalecimento da imagem do Coren-RJ junto à sociedade.

O presente relatório trata-se de uma apresentação concisa e objetiva das principais competências desta Ouvidoria, as atividades realizadas em alinhamento com os planejamentos estratégicos da Gestão do Coren-RJ, tipificado no Plano de Ação plurianual(PPA), bem como a análise das manifestações recebidas no ano de 2020.

## 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 discricção 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.

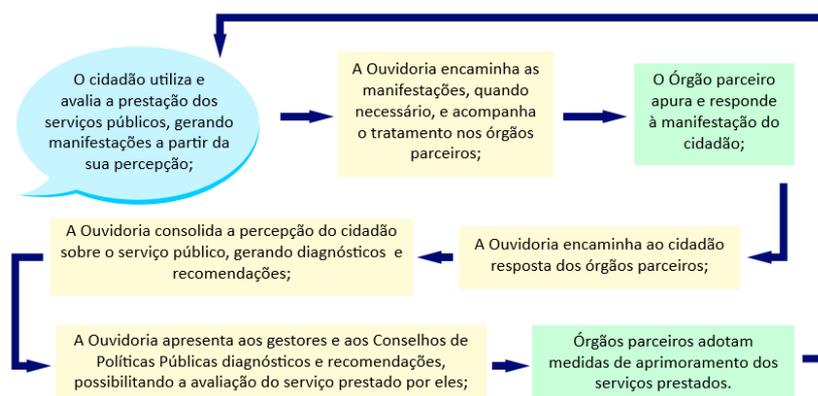


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP

### 3. 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.

### 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, 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 recebe um protocolo para acompanhamento de sua manifestação.
- b) Site: As manifestações também poderão ser registradas através do sistema integrado da Ouvidoria, disponível no endereço [www.coren-rj.org.br/ouvidoria](http://www.coren-rj.org.br/ouvidoria).
- c) Telefone: Os profissionais que precisarem de informações adicionais poderão entrar em contato conosco via telefone através do número (21) 3232-8730 - ramal 408.
- d) Outros Canais: A Ouvidoria também recebe manifestações através dos canais Reclame Aqui, Disque Denúncia e e-mail.

### 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.

### 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 fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em geral, são mais graves do que as reclamações.
- f) Solicitação: manifestações que contém um requerimento de atendimento ou serviço.

### 6.2. 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.

### 6.3. 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 referentes a um profissional de Enfermagem o qual se atribui a prática de infração ética ou disciplinar são encaminhadas ao Departamento de Ética.

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

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

## **7. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade**

### **7.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso**

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

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

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

Adicionalmente, visando a organização e implementação destas rotinas foi criada através da Portaria Coren-RJ nº 653/2018, uma Comissão responsável pela organização e implantação das normativas da LAI no âmbito do Coren-RJ.

#### **7.1.1. Canais de Atendimento**

O acesso à informação está disponível para consulta de qualquer cidadão através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

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 E-Sic, disponível no endereço <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

#### **7.1.2. 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.

## **7.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria**

O cidadão poderá acompanhar as estatísticas de atendimentos da Ouvidoria do Coren-RJ através dos relatórios gerenciais disponibilizados mensalmente no portal de transparência do Coren-RJ, os quais contêm os principais dados sobre as manifestações realizadas naquele período.

## **8. 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, o Coren-RJ publicou sua primeira versão da carta em junho de 2017, selando o compromisso do órgão com a publicidade e transparência de seus atos. Seu acesso está disponível através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/prazo-para-prestacao-dos-servicos/>

## **9. 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.

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.

## **10. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios**

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

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

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

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

## 11. 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 2020.

### 11.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2020, esta Ouvidoria recebeu o total de 2.482 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

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

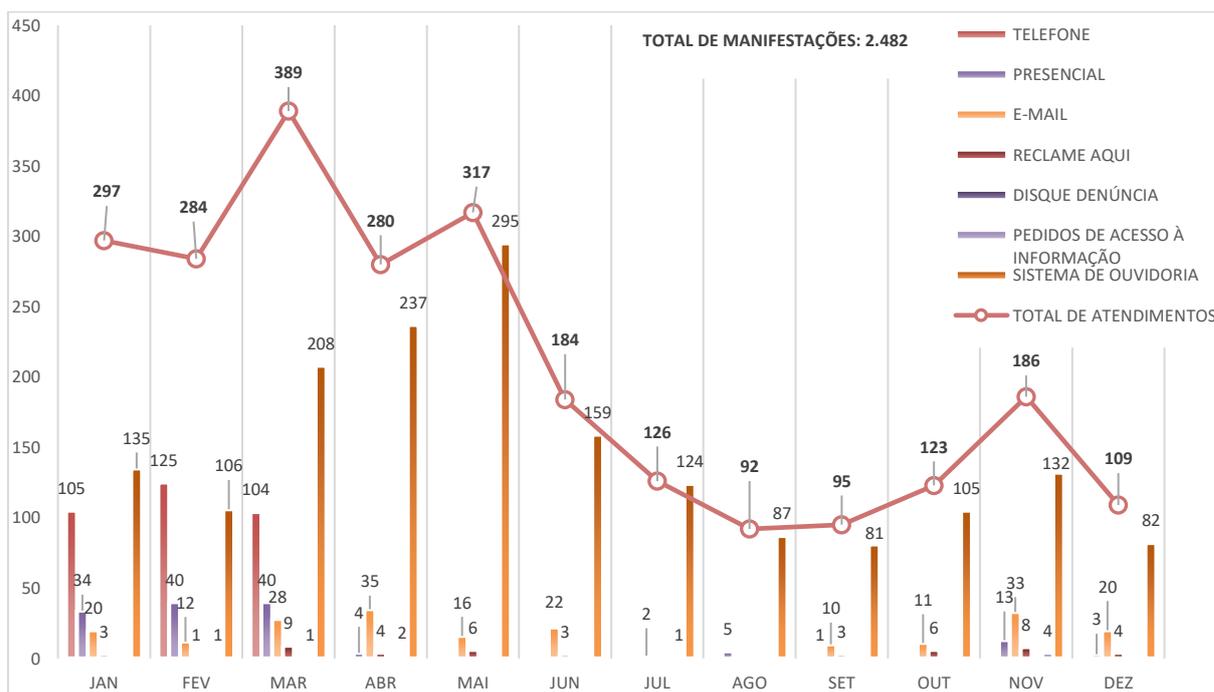


Gráfico 1 – Total de manifestações 2020

Assim como ocorre todos os anos, nos primeiros meses do ano há um aumento considerável na demanda de manifestações recebidas. Isto se dá em função da geração e distribuição de anuidade aos profissionais inscritos e também por coincidir com o período de conclusão dos cursos de enfermagem e a conseguinte busca pelo registro desses profissionais recém egressos das instituições de ensino.

Entretanto, são os meses de março, abril e maio que registram o maior número de atendimento em 2020, que além de abrigar as justificativas acima, foram intensificados pelo início da pandemia de covid-19 no Brasil. Com o agravamento dos casos de contaminação e superlotação dos leitos nos hospitais, foi decretado

*lockdown*<sup>1</sup> pelos governos estaduais e municipais, nos forçando a adotar imediatas restrições no atendimento presencial e criar novas rotinas e procedimentos administrativos para viabilizar a continuidade dos serviços com segurança e cautela, sem que houvesse prejuízo ou interrupção permanente.

### 11.2. Manifestações por Canal de Atendimento

No ano de 2020 houve uma mudança drástica na modalidade de contato preferencial dos manifestantes. Desde nossa inauguração em 2017, o telefone representava aproximadamente 50% de nossos atendimentos, seguido pelo Site com 25% e do presencial com 10%.

Com a restrição do atendimento presencial, seguida pela adoção da jornada de trabalho via home office, o Coren-RJ foi forçado a disponibilizar a maior parte de seus através dos canais online. O deslocamento da força de trabalho de todo o Conselho para os canais online, fez com que o site tenha se tornado responsável por 70,55% de todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Anteriormente, a maior parte de nossos atendimentos por telefone se davam em função da necessidade de obter informações para a requisição de serviços ou até mesmo reclamar sobre a dificuldade de falar ao telefone com o Coren-RJ. Com a mudança para os canais online, parte deste contingente foi absorvida pelo protocolo de manifestações pelo site da Ouvidoria e outra parte pelo Chat online gerenciado pela equipe do Departamento de Atendimento.

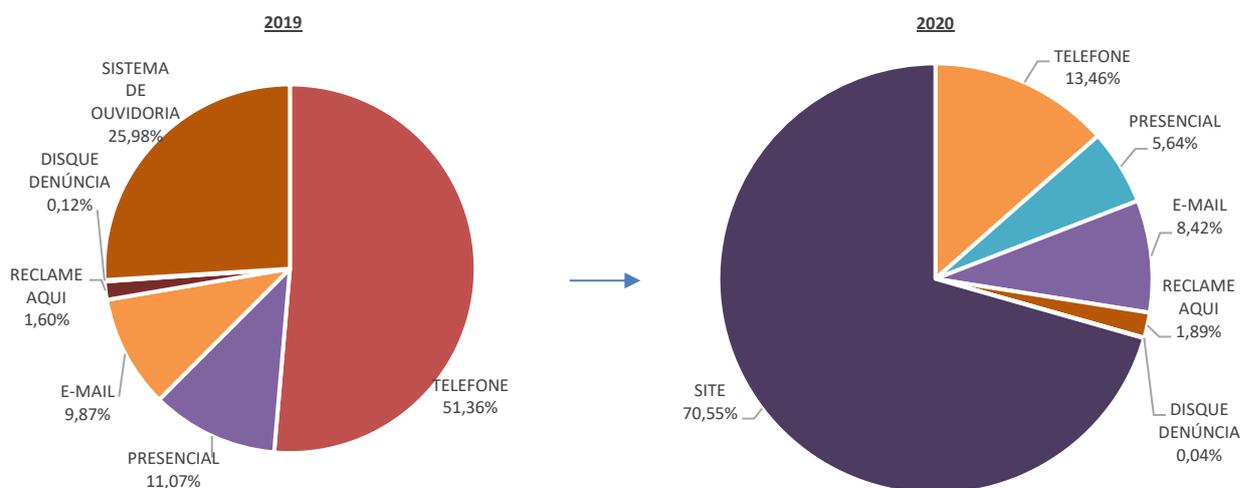


Gráfico 2 – Manifestações por Canal de Atendimento - Comparativo entre 2019 e 2020

<sup>1</sup> Lockdown, ou em português bloqueio total ou confinamento, é um protocolo de isolamento que geralmente impede o movimento de pessoas ou cargas.

### 11.3. Classificação de Manifestações por Tipo

Assim como nos anos anteriores, a maior parte de nossos manifestantes buscam obter informações a respeito de nossos serviços. Neste ano, devido as intensas alterações nas rotinas da Autarquia, estes pedidos se centraram em informar as alterações do atendimento presencial ao público e as novas formas de obtenção dos serviços oferecidos através da internet.

Com relação às reclamações, estes números acompanham os apresentados em anos anteriores e se dão em sua maioria pela dificuldade de comunicação com o Conselho. Há de se ressaltar que estes números expressivos são justificados pela própria identificação que o usuário tem sobre a natureza do órgão, um ambiente para reclamação.

Com relação às solicitações, a maior parte é referente a pedidos de anuidades e emissão de certidões de regularidade, quase sempre acompanhadas de uma reclamação por não conseguir obter o serviço pelo canal disponibilizado pela instituição.

Já com relação às denúncias recebidas, a maior parte delas envolveu situações vinculadas à covid-19, tais como aquelas vinculadas ao campo do trabalho como o não afastamento dos profissionais em grupo prioritários, assim como aquelas pertinentes a fiscalização profissional como a não distribuição de EPI's nas instituições de saúde.

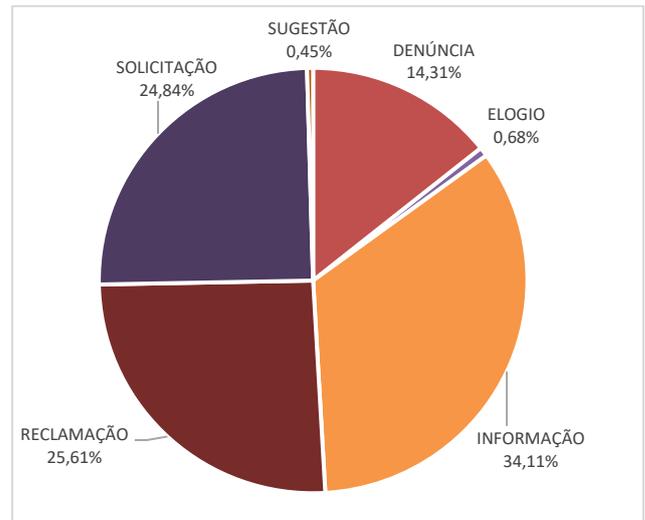


Gráfico 3 - Classificação de Manifestações por Tipo

### 11.4. Perfil dos Manifestantes

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

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 de inscritos.

No que tange aos colaboradores do Sistema Cofen destacamos que estas manifestações foram oriundas de demandas de funcionários do Coren-RJ. Estas representam nosso eixo de ouvidoria Interna, que apesar de ainda ser

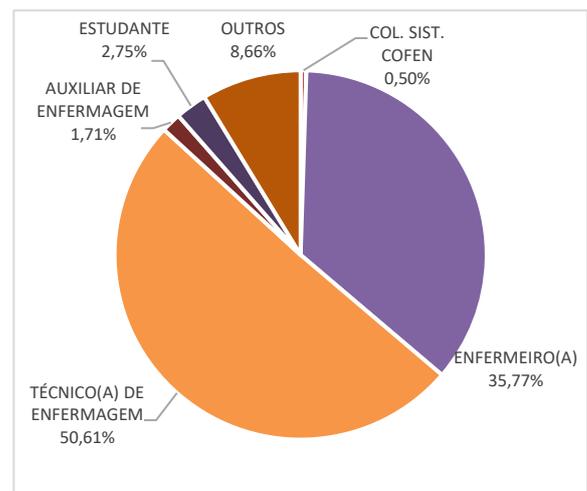


Gráfico 4 - Perfil dos manifestantes

insipiente, demonstrou a capacidade desta Ouvidoria em auxiliar na mediação dos conflitos internos entre

nostros colaboradores e evitar desdobramentos adicionais junto ao Departamento de Gestão ou processos de apuração de responsabilidade.

### 11.5. Manifestações por sua Origem

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

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

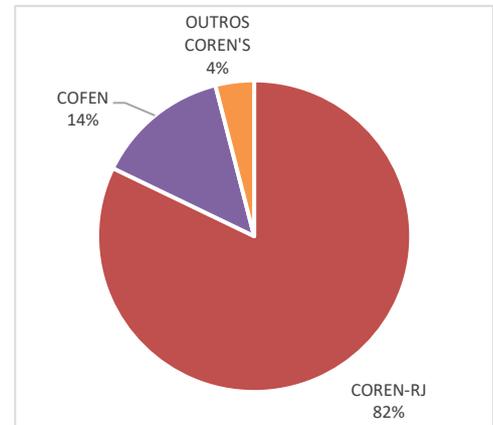


Gráfico 5 – Origem das manifestações

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

Ao final de cada manifestação, o manifestante 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 grande o índice de rejeição à avaliação. Apenas 8,8% dos usuários concluem a avaliação de nossos serviços, e por esta razão estamos viabilizando outras formas de avaliar a qualidade de nosso atendimento.

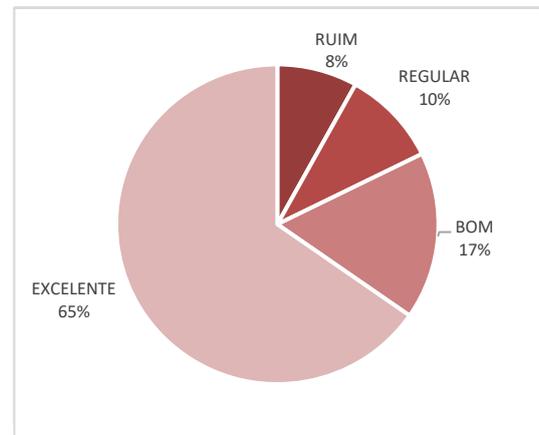


Gráfico 6 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Importante ressaltar que este tipo de avaliação retrata somente o atendimento da Ouvidoria e não a satisfação do usuário com o Conselho em geral, ainda que em boa parte das avaliações esta informação seja confundida. Ou seja, apontam sua satisfação ou insatisfação com o órgão e não com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

A seguir, seguem listadas todas as avaliações enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2020:

Avaliação	Observação
Ruim	Prezado Rafael. Mesmo tendo enviado minha reclamação para o COFEN-DF, o retorno só está sendo feito nesta data. Com o advento da internet, pensei que tudo se torna-se muito mais rápido. Mas, vamos lá. Não consigo visualizar os boletos referente ao parcelamento da anuidade, que deverão ser pagas até data definida. TÉCNICA DE ENFERMAGEM [REDACTED] Fico no aguardo.

<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	
<b>Excelente</b>	Resposta rápida e objetiva!
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Bom dia! Ao entrar em contato com o setor de atendimento, fui prontamente atendida. Isso representa interesse deste COREN em colaborar no processo para o qual tenho agilidade em resolver. Parabéns a equipe! Muito obrigada! [REDACTED];Sao Paulo
<b>Ruim</b>	Achei que foi muito demorado a resposta. 90 dias, quando o prazo era de 15 dias...
<b>Excelente</b>	Rafaela, Muito obrigada pela sua gentileza! Ficarei aguardando... ótimo atendimento..
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Muito obrigada pela empenho para agilizar minha demanda.
<b>Péssimo</b>	
<b>Excelente</b>	muito rápido o atendimento, obrigada
<b>Excelente</b>	Retorno ágil com distinta polidez. De fato muito bom.
<b>Excelente</b>	Obrigada pela informação. O seu atendimento fora rápido e eficiente. O meu pedido de confirmação para este cidadão se deve ao fato de uma denúncia que pretendo adentrar em relação a sua conduta.
<b>Excelente</b>	Bastante esclarecedor e objetivo. Agradeço pelas informações prestadas
<b>Péssimo</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	Não respondeu minha pergunta pois essa informação eu ja tinha de uma forma vcs estão impedindo que novas inscrições sejam feitas não posso sair colocando curriculum sem meu coren em mãos e neste momento de pandemia deveria ser revisto esta atitude
<b>Excelente</b>	Recebi meu nada consta e fui contratada. Obrigada!
<b>Regular</b>	Poderiam criar um atalho onde novas inscrições pudessem ser realizada;
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Pronto atendimento emergencial.;
<b>Regular</b>	Não recebi o anexo que o Rafael informou
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Regular</b>	Eu não tive a opção de responder, o atendente finalizou o atendimento.
<b>Ruim</b>	A resposta não ficou clara para mim. Preciso saber se está cancelada minha inscrição, ou se estou devendo, quanto? se minha inscrição estiver ativa, como faço para cancelar e pagar caso tenha alguma dívida. isso não foi esclarecido com a resposta que recebi. desde já agradeço a compreensão e atenção,; [REDACTED]

<b>Ruim</b>	Não foi solucionado o meu problema, contínuo sem a devolução do meu dinheiro e a espera de um atendimento adequado.
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Boa tarde, o atendimento foi feito rapidamente após a manifestação junto a ouvidoria. Em menos de 24 horas resolvi meu dilema. O atendente Rafael Vieira foi eficaz. Sem mais. Obrigada.
<b>Péssimo</b>	sempre que precisamos de alguma coisa do coren . sempre ficamos sem prioridade, pra vocês o que é prioridade ,? gostaria muito de saber . até porque não e de graça pagamos todos os anos pelos seus serviços que é de péssima qualidade tem vários profissionais que acabaram de sair de anos da faculdade pra poder ver a vaga indo embora por , e não poder trabalhar por um simples documento que se a gente não tiver não trabalha e vocês só sabem nós cobrar , não vejo fazer nada pelo profissional
<b>Bom</b>	
<b>Bom</b>	A Rafaela me atendeu com cordialidade, e foi bem objetiva quanto a sua exposição. Agradeço a sua atenção. Mesmo assim fico um pouco decepcionado, diante da negação, pois em dois hospitais me após passar na prova avaliativa, não deram seguimento ao processo seletivo, devido eu não ter o Coren e ainda ter que esperar cerca de 20 a 30 dias para obtê-lo. Eles só me dariam um pedido de urgência conforme oi informado, se eu já tivesse dado entrada no Coren... Acho que a instituição (COREN), poderia dar mais atenção a este processo, pois a necessidade de técnicos só aumentará diante da possível contaminação dos que estão hoje no campo de trabalho. Obrigado [REDACTED]
<b>Regular</b>	Minha chefia julgou as informações conflitantes
<b>Bom</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	Minha dúvida foi sanada perfeitamente. Obrigado!!
<b>Péssimo</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Fico muito feliz em contribuir com a ética profissional, já que serei um futuro enfermeiro, quero garantir que a ética profissional seja uma virtude maior. Espero que este caso seja esclarecido e que o colega entenda que ele é vigiado pelas suas palavras e atitudes; afinal, devemos ser a Enfermagem que queremos ter.
<b>Péssimo</b>	Um serviço horroroso
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	Muito obrigada Rafael.
<b>Excelente</b>	Excelente atendimento e resposta rápida, obrigada!
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	

<b>Excelente</b>	Obrigada Rafael...e abri mas uma solicitação para vc me ajudar...
<b>Regular</b>	Boa tarde . no caso Vocês mandaram um e-mail pedindo os documentos Ou eu vou no site de vocês e mando os documentos anexo no e-mail. O que devo fazer.. pode me ajudar por gentileza
<b>Bom</b>	
<b>Péssimo</b>	Horrível o site só vive fora do ar, atendimento presencial péssimo, atendentes sem educação, falam alto com o cliente. Sim, clientes !Pagamos caro para ter serviços horríveis, aliás, pagamos e nem serviços temos !
<b>Excelente</b>	Bom dia! Obrigada pela agilidade no meu processo na requisição da carteira Profissional de Enfermagem.
<b>Excelente</b>	Obrigada...
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	Ainda referente a este atendimento, gostaria de mencionar que não faço parte de OS e sim Fundação Estadual de Saúde, e a respeito desta situação que quero saber, se ação impetrada pelo coren rj no dia 30/ 04 obteve algum resultado
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Muito obrigada pela informação!
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Ruim</b>	falta de comprometimento com os profissionais,
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Agradeço toda a atenção dispensada.
<b>Bom</b>	Venho agradecer por ter me respondido, já estava totalmente sem expectativas de conseguir a inscrição. Já que o site infelizmente, não nos propõe nenhum rastreamento do pedido. aguardo ansiosa, preciso trabalhar, aproveitando a oportunidade que estamos tendo neste momento. É por ter perdido o emprego no comércio onde trabalho. Bom dia.
<b>Excelente</b>	Obrigada pelo atendimento e resposta
<b>Péssimo</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Resposta rápida e assertiva
<b>Excelente</b>	Muito grata, pela rapidez e atendimento
<b>Péssimo</b>	Mandou um link que não tem informação que solicitei. Além disso, ninguém responde nos emails e preciso de retorno urgente. Onde se reclama da ouvidoria? Fica difícil assim.
<b>Péssimo</b>	Minha dúvidas não foram sanadas.
<b>Péssimo</b>	Prezados...Fiz uma denúncia de um profissional do RJ, e vcs como resposta me enviam informação sobre a anuidade de 2020 do RJ???INACREDITÁVEL... pertenço ao COREN SP!!!Vai que cola...rs...rs...Lamentável...
<b>Regular</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	MUITO BOM ME RESPONDEU MUITO RÁPIDO.
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	Recebi a certidão que pedi mas havia débitos e eu já paguei. Gostaria de uma certidão com a baixa do meu coren sem o débito. Obrigada. [REDACTED]
<b>Regular</b>	Achei extremamente demorada a resposta.
<b>Péssimo</b>	Não resolveu meu problema
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Boa tarde agradeço por sua atenção e esclarecimentos relacionados a minha dúvida. Obrigada. [REDACTED]
<b>Bom</b>	

<b>Regular</b>	não obtive muitas informações em relação ao processo.
<b>Péssimo</b>	
<b>Excelente</b>	Parabéns pela agilidade e responsabilidade!
<b>Péssimo</b>	Fiz uma denuncia e de forma nenhuma consegui responder ao "fiscal" Rafael .Ele envia e mail que não pode ser respondido e no SITE também não consegui fazer. Vou fazer uma nova denuncia, com o mesmo texto.
<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	Não tive o direito de dialogar. Encerrou com a última palavra do funcionário! Eu não solicitei transferência, tanto que tenho duas carteiras do coren de dois Estados!
<b>Excelente</b>	Muito obrigada a resposta foi rápida e esclarecedora
<b>Bom</b>	
<b>Ruim</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Bom</b>	
<b>Excelente</b>	obrigado nota100000
<b>Ruim</b>	Não condiz com a minha expectativa, no meu entendimento o Coren tem respaldo legal para ir aos locais de trabalho e fazer uma visita para avaliar as situações e documentar que não procede a falta de comprometido com os trabalhadores. Visto que pagamos muito cara para nenhuma manifestação deste órgão.
<b>Excelente</b>	Muito obrigada pela atenção e resolutividade. Vocês foram incríveis e eu serei eternamente grata. Att. [REDACTED]
<b>Regular</b>	O reposta não foi de acordo com a pergunta feita.
<b>Excelente</b>	Bom Dia. Fiquei surpresa ao ser respondida tão rápido. Muito obrigada pela interação. Irei buscar cursos qualificados para a Habilitação em Ozonoterapia, afim melhor e viabilizar ainda mais as terapias integrativas na enfermagem. Estão de PARABÉNS
<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Regular</b>	Fazer o que! Já deveria imaginar a resposta. No meu entender o sindicato é para defender o trabalhador, dar a ele a segurança jurídica. No meu caso específico, seria cobrar das empresas, ações específicas para não prejudicarem seus funcionários no momento de se aposentar. Principalmente nos casos de fazerem o PPP errado, ou simplesmente omitir informações cruciais para aposentadoria. Pelo que li, e entendi, continua sempre da mesma forma, a resposta protocolar.
<b>Excelente</b>	EXCELENTE ATENDIMENTO .GRATO ENFO [REDACTED]
<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	Vocês são uma vergonha para categoria, não me representa e absolutamente nada! Uma vergonha essa [REDACTED] resposta [REDACTED] ! Entendo que vocês certo ficaram o INTO e não irão aceitar que está uma porcaria a assistência
<b>Excelente</b>	
<b>Ruim</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Excelente</b>	A minha solicitação foi finalizada e resolvida com sucesso. Grato pela atenção
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	muito obrigada pelo retorno. fico aguardando vcs e fiquem à-vontade pra me ligar. se preciso for, minha avo pode falar com vcs pra melhor compreensão do caso
<b>Péssimo</b>	
<b>Excelente</b>	Ok, obrigada!
<b>Ruim</b>	Não esclareceu nada meu questionamento

<b>Excelente</b>	BOM DIA ,GOSTARIA DE AGRADECER AO ATENDIMENTO OFERECIDO PELO COREN ,EM ESPECIAL AO RAFAEL VIEIRA ,QUE NOS OFERECU TODA INFORMAÇÃO NECESSARIA ,DESDE JÁ AGRADEÇO. [REDACTED]
<b>Excelente</b>	
<b>Excelente</b>	Muito obrigada pela atenção, e resolução do meu problema, agora irei poder ter minha vaga de emprego garantida e com todos os documentos certos.
<b>Excelente</b>	aPENAS AGRADECER OIR TEREM RESPONDIDO!
<b>Bom</b>	
<b>Péssimo</b>	A OUVIDORIA NÃO CUMPRIU SUA META, E NAO RESOLVEU MEU QUESTIONAMENTO, E SEM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, DETERMINOU O ENCERRAMENTO DO MEU QUESTIONAMENTO, LAMENTAVEL, A FUNCIONALIDADE DESTES CONSELHO JA E COMPROMETIDA COM O ATENDIMENTO PRECARIO PELAS LINHAS TELEFONICAS, E AGORA INSATISFEITO COM VOSSA ATUAÇÃO. [REDACTED]
<b>Excelente</b>	
<b>Péssimo</b>	Empurraram um para o outro e nada de concreto foi dito.... Quero ver o dia que alguém tiver problema com alguma injeção PESSIMAMENTE APLICADA. Lamentável!!!
<b>Bom</b>	podia dar um prazo para solucionar o assunto, mas gostei quanto a agilidade da resposta.
<b>Excelente</b>	MUITO EXCLARECEDOR
<b>Péssimo</b>	
<b>Péssimo</b>	O atendimento é péssimo tanto presencial quanto por email;
<b>Bom</b>	O atendimento da ouvidoria foi bem rápido , no entanto quero ver se; a fiscalização será efetiva, referente a minha denuncia
<b>Ruim</b>	Não houve resposta clara e consistente à minha dúvida e o material enviado não sanou a necessidade Questionada especificamente. atendimento foi rápido
<b>Péssimo</b>	Não houve resposta clara e consistente à minha dúvida, o material enviado não sanou a necessidade Questionada especificamente E os pareceres enviado nao condiz com o solicitado.
<b>Excelente</b>	respondida claramente

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

### 11.7. Manifestações por Departamento

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

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

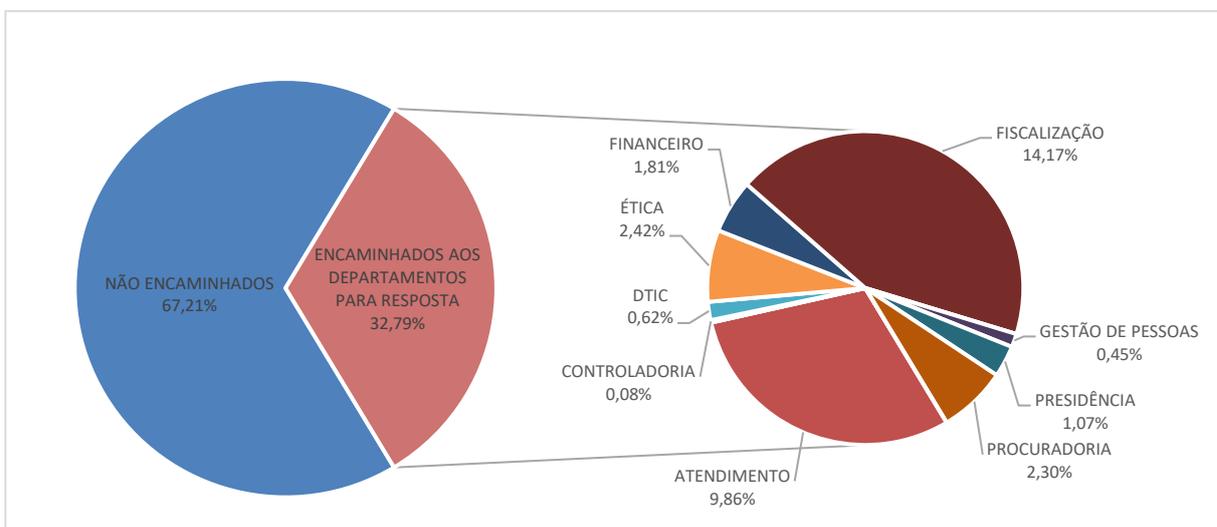


Gráfico 7 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

Como ilustrado nos dados acima, a maior parte das manifestações ainda é resolvida sem que haja necessidade de encaminhamento às áreas técnicas. Entretanto, algumas considerações devem ser feitas quando realizamos o comparativo destes dados em função do exercício de 2019.

- O atendimento deixou de ser o maior demandante das demandas encaminhadas para apreciação do setor, cedendo lugar ao departamento de fiscalização.
- Impulsionados pelo aumento do recebimento de denúncias em função da covid-19, a fiscalização do Coren-RJ passou a ser o maior demandante da Ouvidoria, saltando de 4,94% das demandas em 2019 para 14,17% em 2020.
- Em menor proporção, mas também em função do aumento no número de denúncias ligadas a covid-19, notamos um aumento significativo nas demandas encaminhadas à Comissão de Ética, cuja participação saltou de 0,52% em 2019 para 2,42% em 2020.

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

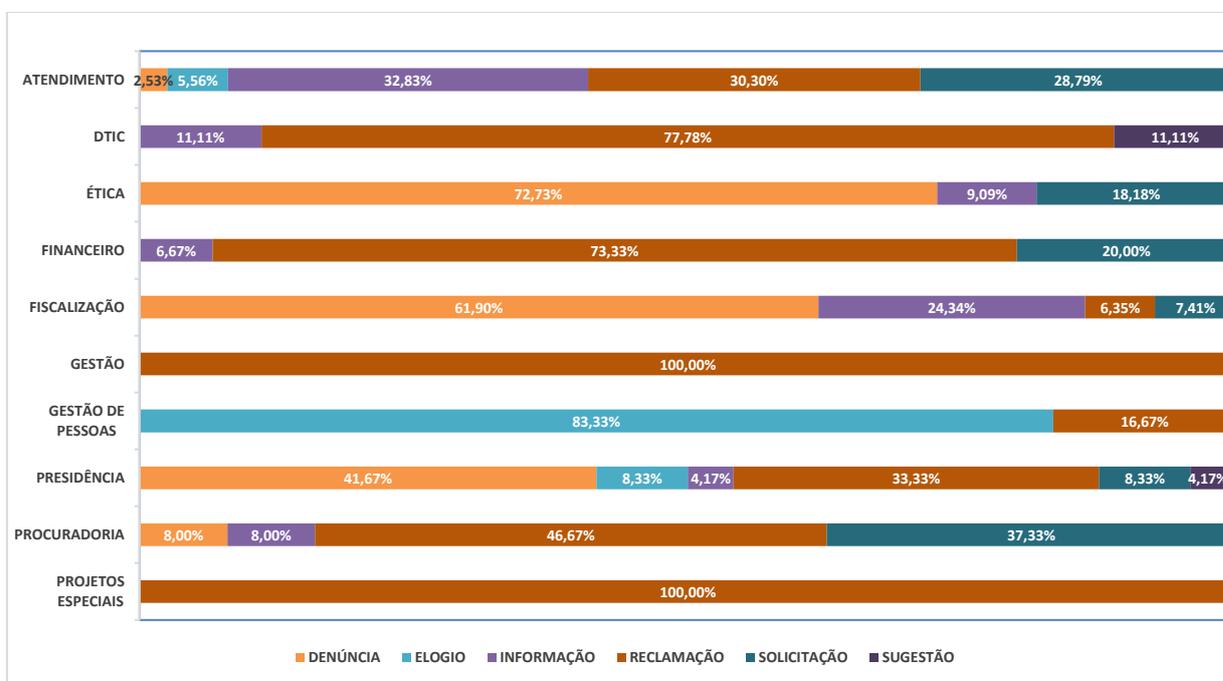


Gráfico 8 – Classificação das Manifestações encaminhadas aos Departamentos por tipo

### 11.8. 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.

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

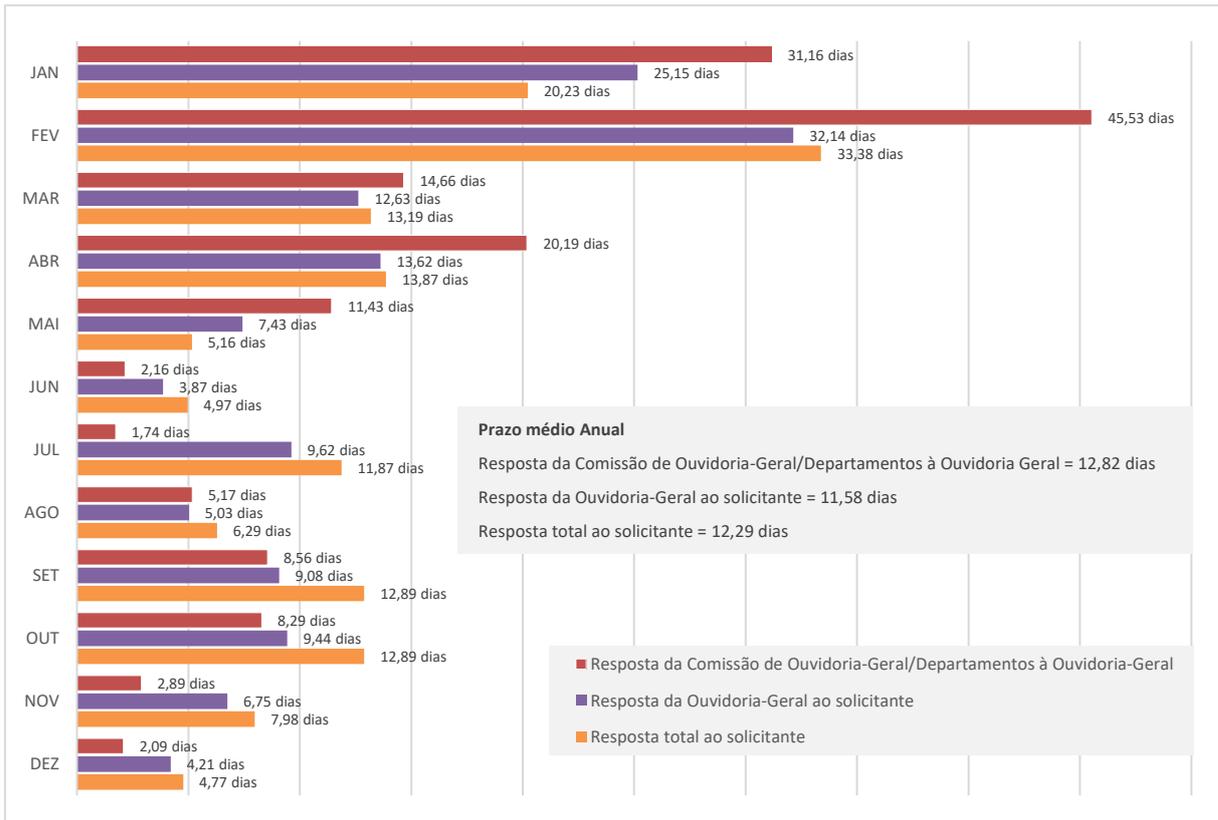


Gráfico 9 – Tempo de resposta ao usuário

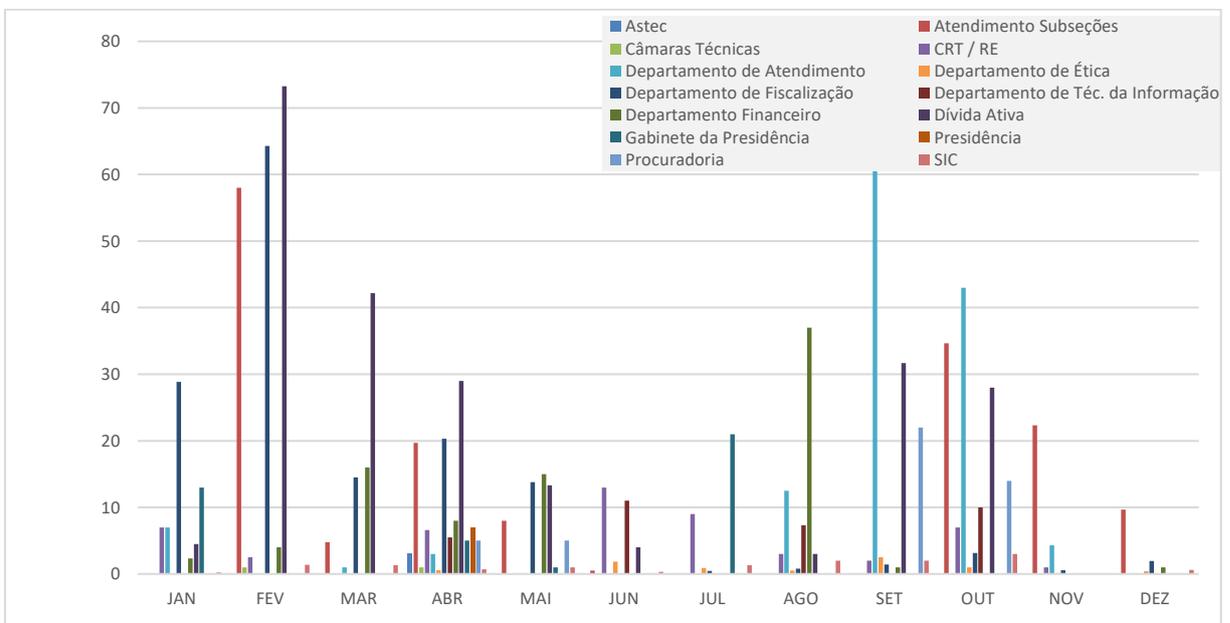


Gráfico 10 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DO SETOR À OUVIDORIA - 2020			
SETOR	TEMPO DE RESPOSTA	SETOR	TEMPO DE RESPOSTA
Astec	3,00 dias	Departamento de Téc. da Informação	6,77 dias
Atendimento Subseções	17,52 dias	Departamento Financeiro	9,37 dias
Câmaras Técnicas	1,00 dias	Dívida Ativa	25,44 dias
CRT / RE	5,68 dias	Gabinete da Presidência	10,00 dias
Departamento de Atendimento	19,30 dias	Presidência	7,00 dias
Departamento de Ética	0,78 dias	Procuradoria	11,50 dias
Departamento de Fiscalização	13,64 dias	SIC	1,16 dias

Tabela 1 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria

### 11.9. Classificação de Manifestações por Assunto

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

CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS																
ASSUNTO		QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS		% DO TOTAL
PRINCIPAL	SECUNDÁRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SECUNDÁRIO	PRINCIPAL	
Acesso à Informação	-	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	4	0	-	9	0,41%
	Anuidades	100	62	58	30	38	24	23	16	14	6	21	0	392		
	Dívida Ativa	3	6	4	3	2	0	0	2	1	2	2	0	25	421	19,02%
	Anuidade Vigente	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4		
Atendimento ao Público	Atendimento ao Público	18	11	30	8	13	6	5	5	5	3	12	0	116		
	Atendimento Presencial	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	190	8,58%
	Atendimento via Telefone / Email / Outros	15	24	26	0	0	0	1	1	0	0	0	0	67		
Atraso para Conclusão de Serviços	-	1	0	5	6	12	4	6	1	1	0	3	0	-	39	1,76%
Câmaras Técnicas	-	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	3	0,14%
Comissão de Ética	-	4	2	1	0	8	8	9	0	5	5	7	0	-	49	2,21%
Consulta de andamento de Serviços	-	0	3	9	1	7	0	2	0	0	0	0	0	-	22	0,99%
Cursos / Palestras / Eventos	-	0	1	3	0	0	1	3	0	2	1	2	0	-	13	0,59%
Eleições Coren-RJ	-	0	0	0	0	0	0	2	0	1	47	32	0	-	82	3,70%
Fiscalização	Fiscalização	14	14	13	19	5	10	9	2	7	3	3	0	99		
	Exercício Profissional	2	8	9	7	3	5	5	7	9	2	1	0	58	160	7,23%
	Dimensionamento	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3		
Serviços Online	-	5	10	9	13	43	33	23	17	3	3	5	0	-	164	7,41%
Outros	-	25	32	22	21	31	14	6	7	5	13	18	0		194	8,76%
covid-19	-	0	0	47	39	29	4	1	0	1	1	0	0		122	5,51%
Projetos Especiais	Projeto Capacita Coren	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		0,27%
	Projeto Coren Amigo	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4		0,18%

	Projeto Coren Móvel	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2		0,09%
Questões Trabalhistas	Questões Trabalhistas	7	17	16	10	32	18	10	9	7	8	3	0	137	137	6,19%
Registro e Inscrição Profissional	Registro e Inscrição Profissional	56	57	85	54	83	34	20	21	15	12	22	0	459		
	Certidão de Regularidade (Nada Consta)	8	6	6	7	10	6	0	2	2	0	3	0	50		
	Especialização	0	2	1	0	3	1	1	3	1	0	0	0	12		
	2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	5	4	5	2	5	0	0	2	0	0	0	0	23	597	26,96%
	Transferência de Coren	4	9	6	4	1	1	0	2	3	1	0	0	31		
	Responsabilidade Técnica (CRT)	3	1	0	1	2	2	1	2	0	2	2	0	16		
	Registro de Empresa (RE)	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	6		

Tabela 2 \*Os números contidos nesta tabela têm caráter qualitativo e não representam o total de manifestações recebidas, uma vez que cada manifestação pode ser classificada em um ou mais assuntos de acordo com o seu teor.

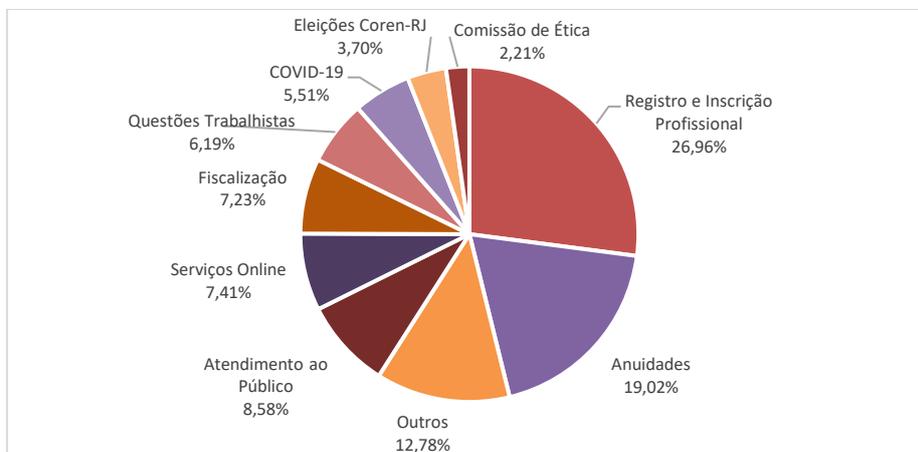


Gráfico 11 - Manifestações por grupo de assuntos

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

### 11.9.1. Registro e Inscrição profissional

O Registro e Inscrição profissional contempla todos e serviços oferecidos ao público, relativos à emissão de documentos que autorizam o exercício profissional da enfermagem no estado do Rio de Janeiro.

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

- Informações sobre as alterações nos processos, lista de documentos, prazos, valores e formas de acesso ao serviço, modificados temporariamente pelas Res. Cofen publicadas em função da pandemia.
- Informações sobre a utilização da certidão de regularidade como documento para exercício profissional.
- Informações sobre a alteração dos vencimentos das carteiras profissionais, certidões e datas limite para solicitação de serviços.
- Reclamação sobre os prazos para conclusão dos serviços.

### 11.9.2. Atendimento ao Público

Com a chegada da pandemia de covid-19 ao Brasil em meados de março de 2020, em pouco tempo foram decretados *lockdown* em todo o Estado, nos forçando a interromper nossas atividades nas subseções e

restringir o acesso aos serviços na sede do Coren-RJ. Após isto, gradualmente fomos retomando a oferta de serviços dando preferência aos canais online, modalidade de atendimento alvo das principais reclamações. Seguem abaixo as principais demandas apresentadas pelos manifestantes neste período:

#### Presencial

- a) Reclamação sobre a interrupção do atendimento na sede e subseções.
- b) Reclamação sobre o critério de atendimento adotado no início da pandemia, exclusivo para casos de urgência comprovada mediante convocação em concurso público ou carta do empregador.
- c) Reclamação sobre a falta de informação sobre a alteração do atendimento presencial.

#### Telefone

- a) Dificuldade em obter atendimento por telefone para informações ou solicitação de serviços, tendo em vista a interrupção dos atendimentos presenciais.

#### 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 documento solicitado está disponível para retirada ou ainda sobre a notificação nos casos de diligência.

Dificuldade de ser atendido no chat online, seja pelo tempo excessivo de espera ou por erros que expulsam o usuário da fila para atendimento.

### **11.9.3. Serviços Online**

As manifestações a respeito dos serviços oferecidos pela internet que antes representavam 3,65%, com a ampliação do rol de serviços oferecidos e a restrição de circulação devido ao *lockdown*, aumentou para 7,41% de toda a demanda de Ouvidoria, conforme apresentado no Gráfico 11 - Manifestações por grupo de assuntos.

As principais críticas que incidem sobre estes serviços são:

- a) Instabilidade do acesso ao portal de serviços.
- b) Erro na impressão de certidões.
- c) Dificuldade de operacionalização do sistema por parte do usuário.
- d) Erros de sistema na finalização do requerimento de registro profissional, impedindo a impressão de boletos e visualização do protocolo de atendimento.
- e) Inexistência da funcionalidade para acompanhamento de protocolo através do sistema.

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

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

#### **11.9.4. Anuidades**

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

- a) Reclamações a respeito do atraso ou não recebimento das anuidades de 2020.
- b) Reclamações sobre dificuldades e falta de informação para retirada da anuidade pelo portal de serviços online.
- c) Solicitação de isenção do pagamento devido a pandemia.
- d) Informação sobre as alterações no vencimento da anuidade.

#### **11.9.5. Questões Trabalhistas**

Usualmente recebemos denúncias de violações aos direitos trabalhistas, as quais apesar do Coren-RJ não ter competência legal para atuação, prestamos as devidas orientações e quando necessário fazemos os encaminhamentos para apuração dos órgãos competentes.

Neste ano, em função da pandemia recebemos um tipo diferenciado de denúncia referente ao não afastamento dos profissionais de enfermagem classificados como grupo de risco. Este assunto será tratado com maior detalhamento no capítulo 10.

#### **11.9.6. Eleições**

As eleições para o plenário do Coren-RJ 2021-2023 ocorreram no dia 09/11/2020. Durante todo o processo eleitoral que se iniciou em 30/07/2020 com a publicação do Edital Eleitoral nº 01, esta Ouvidoria respondeu manifestações acerca do pleito eleitoral, tais como:

- a) Pedidos de informação sobre como concorrer às eleições do Coren-RJ.
- b) Dúvidas sobre o canal para votar e data.
- c) Orientações sobre quem está apto a votar.
- d) Reclamações sobre a dificuldade de resgatar senha de acesso no site da votação.
- e) Reclamações sobre a impossibilidade de votar no dia da votação.
- f) Informações sobre o período e canal para de justificativa de ausência de voto.

#### **11.9.7. Fiscalização**

Devido aos desdobramentos da pandemia, a fiscalização do Coren-RJ passou a ser um dos departamentos mais demandados através da Ouvidoria. Diariamente, recebemos denúncias de irregularidades nas instituições de saúde de todo o estado, que demandam ações de fiscalização para apuração das irregularidades e tomada das medidas administrativas e legais aplicadas a cada violação encontrada.

De forma generalizada, podemos indicar que boa parte das ações de fiscalização envolveu a apuração de denúncias de irregularidades na distribuição de EPI's aos profissionais de enfermagem ou ainda a adoção de protocolos pelas instituições que contrariam às orientações impostas pelas agências sanitárias do país e normativas do Conselho Federal em face à pandemia.

### 11.9.8. Comissão de Ética

Também impactada pela pandemia, percebemos um aumento no número de denúncias éticas recebidas pela Ouvidoria, especialmente aquelas que envolvem conteúdos vinculados à assédio moral. Muitas vezes, este tipo de denúncia também apresenta violações de cunho trabalhista, apontando fortes indícios do alto nível de estresse vivenciado dentro as unidades de saúde desde o início da pandemia.

Um ponto de destaque sobre as denúncias apresentadas se deu sobre o recebimento massivo de denúncias relacionadas a propagação de *Fake News*<sup>2</sup> por profissionais de enfermagem. Em sua maioria, estas denúncias tratavam de propagação de opiniões sem embasamento técnico-científico, com características fantasiosas sobre a pandemia e a letalidade da doença, ou ainda de cunho político-partidário com alto teor ideológico.

### 11.10. Acesso à Informação

Conforme exibido na tabela em 9.8, recebemos 14 solicitações de acesso à informação em 2019, todos deferidos e com os conteúdos disponibilizados aos cidadãos.

Além disto, durante todo o exercício de 2019 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.

RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - ANUAL - 2020													
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV		DEZ
DEFERIDOS	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	0	7
INDEFERIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFERIDO PARCIALMENTE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PEDIDOS COM RECURSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL MENSAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

Tabela 3- Pedidos de acesso à informação

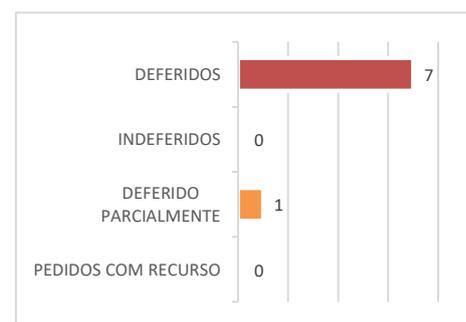


Gráfico 12- Pedidos de acesso deferidos e indeferidos

### 11.11. Comparativo de Manifestações Recebidas 2017-2020

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.

<sup>2</sup> Fake News ou notícias falsas são uma forma de imprensa marrom que consiste na distribuição deliberada de desinformação ou boatos via jornal impresso, televisão, rádio, ou ainda online, como nas mídias sociais

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

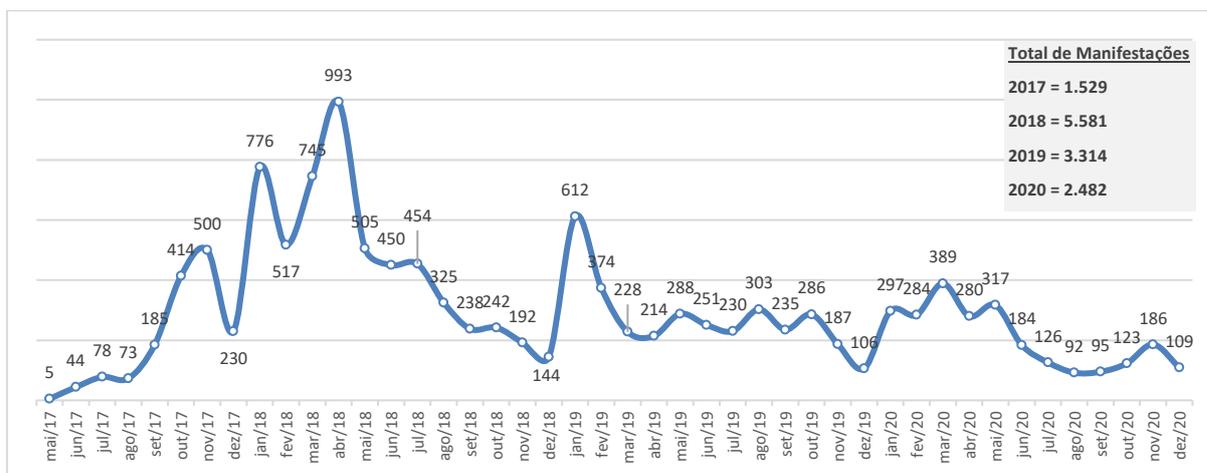


Gráfico 13 - Comparativo de manifestações 2017-2020

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

No ano de 2020, novamente percebemos uma diminuição no número de atendimentos anual. No entanto, é possível justificar essa redução em função da interrupção do atendimento telefônico a partir do mês de março de 2020. Antes responsável por 1.702 atendimentos em 2019, em 2020 através deste canal foram realizados apenas 334 atendimentos, compreendidos somente entre os meses de janeiro a março, onde se iniciou a pandemia e todos os atendimentos foram redirecionados para os canais online.

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

### 12.1. Denúncias covid-19

Durante todo o exercício de 2020, a Ouvidoria foi um grande canal para recebimento de denúncias diversas atribuídas a situações relativas à pandemia de covid-19. As centenas de denúncias recebidas podem ser classificadas em três grupos de assuntos que serão detalhados a seguir.

#### Fake News

Foram dezenas de denúncias recebidas no qual se atribuía a profissionais de enfermagem disseminando informações falsas, do ponto de vista técnico-científico, nas redes sociais.

Os relatos eram acompanhados de links para as redes sociais contendo textos e vídeos com alto teor ideológico, que expressam opiniões político-partidárias sem nenhum embasamento técnico, o que contraria os preceitos éticos e legais da profissão que devem ser resguardados por esta Autarquia.

Todas estas denúncias foram encaminhadas para ciência do Plenário e atuação da Comissão de Ética do Coren-RJ, onde foi possível identificar alguns dos profissionais de enfermagem envolvidos e iniciar o procedimento de apuração através do Processo Ético.

Se destaca a atuação do Coren-RJ no combate as fake News propagadas nas redes sociais por um Enfermeiro da cidade de Cabo Frio/RJ. Foram dezenas de denúncias de cidadãos comuns, profissionais de enfermagem, médicos e outros profissionais da saúde. Graças à atuação da sociedade civil no monitoramento e denúncia destas irregularidades, fomos capazes de atuar e instaurar um processo ético que segue em andamento.

### EPI's

Nos primeiros meses da pandemia houve uma busca muito intensa para a compra de materiais de EPI, tal como máscaras e álcool 70%, o que acarretou a na alta dos preços e escassez dos produtos com demora para reposição no mercado. Somado a isto, estava a falta de informações sobre como e quando utilizar esses materiais para proteção individual.

Em parceria com a Fiscalização do Coren-RJ, encaminhamos centenas de denúncias a respeito da utilização e distribuição destes materiais, que desencadearam em ações de fiscalização e ajuizamento de ações no Ministério Público com objetivo de garantir as condições necessárias para o exercício da enfermagem, livre de riscos aos usuários e aos próprios trabalhadores na assistência à população. Destacaremos as principais demandas recebidas:

- a) Falta de EPI's na instituição para todos os profissionais de enfermagem.
- b) Má distribuição das EPI's entre o quadro de profissionais de enfermagem na unidade de saúde e as outras categorias profissionais, com distribuição prioritária entre médicos.
- c) Orientação dada pela coordenação do hospital para o não uso das máscaras de proteção individual nas emergências, a fim de não causar espanto nos pacientes.
- d) Desvio das máscaras doadas pelo Coren-RJ, que não foram encaminhadas para uso da enfermagem.
- e) Pedidos de orientação sobre o uso correto da máscara.

O resultado desta parceria de trabalho gerou cerca de 500 fiscalizações à instituições de saúde para apuração da falta ou má distribuição de EPI's aos profissionais de enfermagem.

### Afastamento do Grupo de Risco

Diante da insistência das autoridades públicas em manter na atividade os profissionais da enfermagem classificados no grupo de risco, para salvaguardar a vida destes profissionais o Coren-RJ entrou com ação civil pública (nº 5026176-58.2020.4.02.5101) junto à Justiça Federal do Rio de Janeiro. A ação pedia o afastamento de todos os profissionais de enfermagem que estejam no grupo de risco e atuem na rede pública de saúde do Rio de Janeiro, preservando a saúde daqueles que compõem o grupo mais vulnerável à covid-19 e que ainda enfrentam o esgotamento profissional e as condições de trabalho precárias com escassez de material e EPI's.

Neste sentido, a Ouvidoria atuou como canal para recebimento e encaminhamento destas denúncias, catalogando as instituições afetadas e as redirecionando para as ações de fiscalização *in loco* das denúncias

apresentadas, e posterior redirecionamento às autoridades públicas sobre o não cumprimento das decisões garantidas judicialmente e demais irregularidades constatadas durante o ato de fiscalização.

### **12.2. Manual do Retorno aos gestores e empregados**

Em parceria com o departamento de Gestão de Pessoas, visando o bem estar do retorno às atividades presenciais dos funcionários do Coren-RJ e as medidas de segurança preconizadas pelas legislações federais e normativas do Conselho Federal, elaboramos um guia com medidas práticas e preventivas aos funcionários e gestores do Coren-RJ, de modo a viabilizar o retorno às atividades com segurança.

O manual concilia as normas técnicas e sanitárias às atividades cotidianas dos funcionários, com objetivo de orientar de forma simples e eficaz sobre as boas práticas na higienização e cuidados para evitar a contaminação dentro e fora do ambiente de trabalho.

## **13. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas**

### **13.1. Site de orientações aos funcionários do Coren-RJ**

Com a necessidade de se adequar às rotinas das atividades em home-office, foi constatada a dificuldade dos departamentos em transmitir informações a seus funcionários, especialmente aquelas alteradas constantemente pela ampliação dos serviços oferecidos ao público pelos canais online e sua forma de tramitação interna.

Em diálogo com o Departamento de Atendimento, averiguamos esta necessidade de melhoria na comunicação e disponibilizamos uma ferramenta utilizada pela Ouvidoria para transparência dos dados diretamente à Diretoria do Coren-RJ, no formato de um portal na intranet.

Ao disponibilizar o acesso à ferramenta e os instruir sobre as funcionalidades, o setor pode desenvolver seu próprio canal de informação direta com seus funcionários e otimizar seus fluxos de capacitação e comunicação, dirimindo os erros operacionais e otimizando a qualidade e tempo de execução do serviço.

### **13.2. Jornal covid-19 / Painel de Ações covid-19**

Atuando no campo da Transparência, estivemos presentes na construção da edição especial do Jornal do Coren-RJ, que objetiva a informação sobre as ações realizadas pela Autarquia durante a pandemia.

Em seu encerramento, criamos uma coluna onde exibimos um Painel de ações realizadas pelo Coren-RJ durante a pandemia, de forma visual, simples e em linguagem cidadã.

### **13.3. Relatório do Comitê de Crise covid-19**

Mediante o agravamento da pandemia, em pouco tempo o Plenário do Coren-RJ precisou tomar medidas estratégicas para a acomodação das atividades da Autarquia em vistas do tido como o “novo normal”. Ao mesmo tempo, foi preciso reagir às demandas da sociedade e intensificar ainda mais seu papel como órgão fiscalizador da Enfermagem no estado do Rio de Janeiro, garantindo a segurança e permanência da assistência de enfermagem nas unidades de saúde e a segurança dos usuários da rede hospitalar pública e privada. Para

isto, foi criado um Comitê de Crise com membros do Plenário e funcionários, objetivando a tomada de decisões estratégicas para a Autarquia.

Visando dar transparência aos atos do Coren-RJ realizados em função da pandemia durante todo o exercício de 2020, a Ouvidoria foi incumbida da responsabilidade de confeccionar um relatório que contemplou todas as ações realizadas, desde o nível operacional dos departamentos até as ações político-representativas do Plenário. Os principais objetivos deste documento foram:

- a) Registrar as diretrizes tomadas pelo Comitê de Crise e ações realizadas pelos departamentos com vistas a continuidade dos serviços durante o período de isolamento social.
- b) Estabelecer um plano de Governança para o retorno gradual das atividades presenciais, em função da flexibilização do isolamento social.
- c) Divulgar as ações realizadas pela Autarquia e selar o compromisso da gestão do Coren-RJ com a Transparência Ativa dos atos administrativos, em consonância com a Lei de Acesso à Informação.

Após a organização e aprovação do trabalho, o documento foi publicado no site do Coren-RJ.

#### **13.4. Reestruturação do site do Coren-RJ**

Tendo em vista a responsabilidade da Ouvidoria com relação à transparência dos atos da gestão, bem como a clareza das informações disponibilizadas em nosso site, tomamos a iniciativa de revisar todo o conteúdo do Portal do Coren-RJ que se referem aos serviços oferecidos. Foram realizados os seguintes trabalhos:

- a) Revisão de conteúdo referente aos serviços oferecidos pelo Coren-RJ;
- b) Encaminhamento aos departamentos para revisão de conteúdo;
- c) Atualização do site com novo conteúdo adaptado às novas realidades de atendimento;
- d) Criação de um portal com todas as alterações de atendimento em função da pandemia;
- e) Criação de um portal para exibição dos relatórios de ação em função da pandemia(Aba covid-19);

#### **13.5. Informações sobre o Coren-RJ no Google**

Em dezembro de 2018, realizamos um estudo utilizando a ferramenta Google Trends a fim de identificar a forma o qual o usuário utiliza a plataforma para buscar os serviços do Coren-RJ, fato relatado no Relatório de Ouvidoria daquele ano.

Entretanto, um dos apontamentos realizados naquela busca foi de que haviam informações equivocadas sobre endereços, números de telefone e horário de funcionamento. Essas informações equivocadas apesar de estarem fora de nossos meios de comunicação oficial, eram a principal fonte de pesquisa do usuário e necessitavam de correção.

Durante a pandemia, esta necessidade de correção se identificou ainda mais devido a necessidade de informar aos usuários a interrupção do atendimento presencial e as novas formas de acesso aos serviços.

Após pesquisa, conseguimos viabilizar a correção destes dados através da ferramenta Google Meu Negócio. Utilizando uma conta institucional, solicitamos a propriedade de todos os endereços marcados no google como Coren-RJ, ou seja, de nossa sede e subseções, e a partir disso passamos a atualizar todas as informações nela contidas.

Esta ação somada com a revisão do conteúdo de nosso site apontada no item anterior, reduziram consideravelmente as reclamações referentes à falta de informação sobre o funcionamento e os serviços oferecidos pelo Coren-RJ.

#### **13.6. Mapeamento e otimização dos fluxos da Ouvidoria**

Em 2020, foi contratada pela gestão do Coren-RJ uma empresa de consultoria para auxiliar as áreas do Coren-RJ no mapeamento dos processos de trabalho e construção do Planejamento Estratégico do Coren-RJ.

Nesta oportunidade, revisamos todos os processos de trabalho em vistas de otimizar os fluxos, padronizar as ações realizadas na condução das manifestações e identificar necessidades de melhorias. Antes, possuíamos apenas um fluxo de trabalho mapeado. Ao final do trabalho, identificamos a existência de 8 principais fluxos de trabalho que foram mapeados e agora norteiam as ações realizadas no setor de forma organizada e padronizada, viabilizando ainda mais a qualidade e excelência no atendimento de Ouvidoria.

#### **14. Principais desafios e ações futuras**

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

##### **14.1. Implementação de Big Data e Business Intelligence(BI)**

As atividades de Ouvidoria envolvem a tramitação de assuntos diversificados que exigem diferentes tipos e com diferentes complexidades de solução. Os sistemas de controle utilizados na Ouvidoria nos fornecem uma visão geral sobre os conteúdos, de acordo com suas classificações. No entanto, nossas ferramentas ainda não conseguem catalogar e dimensionar a complexidade e variedade dos dados que recebemos, fazendo com seu tratamento exija muito esforço administrativo para ser trata ou parte dessa informação útil se perca no processo.

Através da utilização de ferramentas e software de Big Data e BI, pretendemos otimizar a coleta e tratamento destes dados, melhorando a qualidade dos dados coletados durante a análise de nossas manifestações, propiciando assim auxílio à gestão do Coren-RJ na tomada de decisões estratégicas.

##### **14.2. Painel de Transparência**

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

Dentre as possibilidades de dados a serem exibidos, estão:

- a) Dados gerais sobre Ouvidoria.
- b) Dados gerais sobre os Pedidos de Acesso à Informação (LAI).
- c) Quantitativo de registros profissionais realizados.
- d) Quantitativo de Fiscalizações realizadas.

- e) Quantitativo de processos éticos em andamento.
- f) Principais ações Judiciais em tramitação.

#### 14.3. LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados(LGPD) regida pela Lei 13709/18, é um produto subsequente do Marco Civil da internet, tendo como objetivo proteger os dados pessoais dos cidadãos armazenados e manipulados pelas empresas e órgãos públicos no Brasil. Esta legislação muda a forma de funcionamento e operação das organizações ao estabelecer regras claras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo um padrão mais elevado de proteção e penalidades significativas para o não cumprimento da norma.

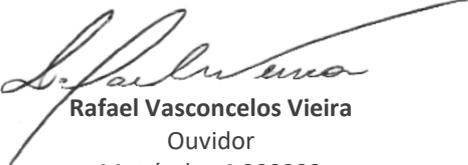
Em setembro de 2020, iniciamos o processo de implementação da LGPD, cujos atos estão instruídos no PAD nº 842/20. Apesar do longo e complexos processos que envolvem estas ações, em 2021 pretendemos atingir as adequações mínimas necessárias para dirimir as vulnerabilidades encontradas no operacional e assim garantir a privacidade no tratamento dos dados pessoais dentro da Autarquia.

#### 15. Conclusão

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

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

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



**Rafael Vasconcelos Vieira**  
Ouvidor  
Matrícula nº 000333



[WWW.COREN-RJ.ORG.BR](http://WWW.COREN-RJ.ORG.BR)