



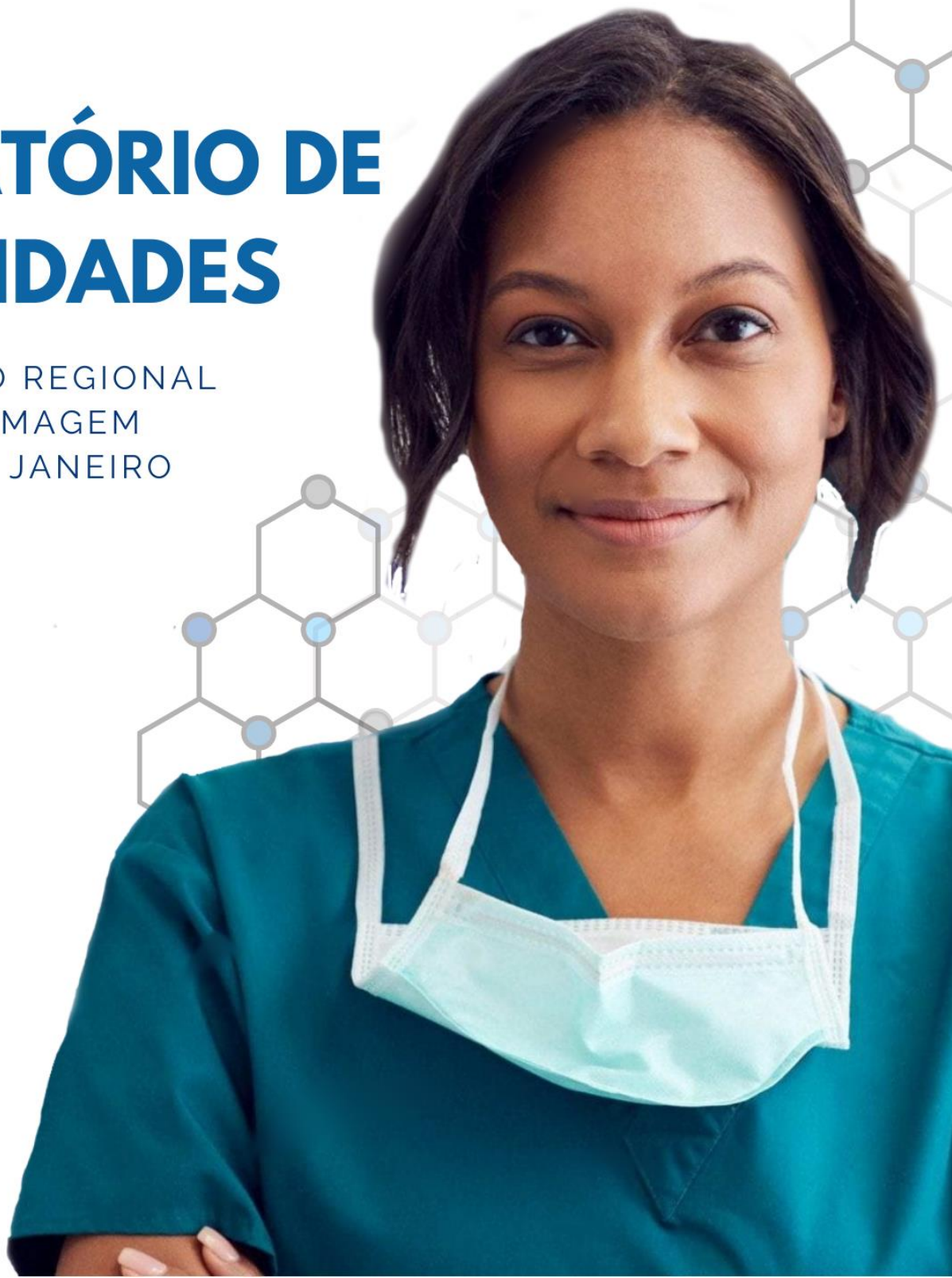
Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

2021

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

CONSELHO REGIONAL
DE ENFERMAGEM
DO RIO DE JANEIRO



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2021

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

FEVEREIRO DE 2022

GESTÃO 2021/2023

DIRETORIA:

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

DELEGADOS REPRESENTANTES NO COFEN:

Delegada Regional Efetiva: Lilian Prates Belem Behring – Coren-RJ 070540
Delegada Regional Suplente: Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio – Coren-RJ 042163

CONSELHEIROS EFETIVOS:

Quadro I

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

Quadro II e III

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

CONSELHEIROS SUPLENTES:

Quadro I

Alcione Matos de Abreu – Coren-RJ 225274
Aline Teixeira Marques Figueiredo Silva – Coren-RJ 111803
Angélica Lyra Arnozo Nogueira – Coren-RJ 235849
Carla Oliveira Shubert – Coren-RJ 109642
Caroline Moraes Soares Motta de Carvalho – Coren-RJ 283319
Cissa de Espírito Santo Rezende Correa Cardoso – Coren-RJ 132129
Claudia Maria Messias – Coren-RJ 039367
Helia Paula Brum Maia – Coren-RJ 093286
Magali de Carvalho Delfino – Coren-RJ 045257
Paulo Afonso Alves de Souza – Coren-RJ 167756
Paulo Roberto Fichter Moreira – Coren-RJ 265172
Teresa Cristina Polo – Coren -RJ 024774
Vanessa Gutterres Silva – Coren-RJ 189765

Quadro II e III

Daniele Ferreira Leal – Coren-RJ 698367
Eugenia Rita Figueira de Queiroz – Coren-RJ 058575
Fabiane Teixeira Rodrigues – Coren-RJ 266479
Francisco Thomaz de Oliveira Júnior – Coren-RJ 165231
Gilberto Custódio de Mesquita – Coren-RJ 095587
Luziete de Faria Jardim – Coren-RJ 655733
Monique Roberta Meireles Soares de Morais – Coren-RJ 283751
Suelen Alonso – Coren-RJ 968186

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor-Geral

Rafael Vasconcelos Vieira
Matrícula Coren-RJ nº 0333

Contato

rafaelvieira@coren-rj.org.br

ENDEREÇO

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

EDIÇÃO E REVISÃO

Ouvidor-Geral: Rafael Vasconcelos Vieira

COMENTÁRIOS

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



Sumário

1. Introdução	5
2. O que é a Ouvidoria?	7
2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria	8
2.2. Público Alvo	8
2.3. Canais de Atendimento	8
2.4. Manifestações da Ouvidoria	8
3. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade	10
3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso	10
3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria	11
4. Carta de Serviços ao Cidadão	11
5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários	11
6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios	11
7. A Ouvidoria em Números	13
7.1. Total de Manifestações Recebidas	13
7.2. Manifestações por Canal de Atendimento	14
7.3. Classificação de Manifestações por Tipo	15
7.4. Perfil dos Manifestantes	16
7.5. Identificação dos dados pessoais do manifestante	16
7.6. Manifestações por sua Origem	17
7.7. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário	17
7.8. Manifestações por Departamento	20
7.9. Prazos de Resposta ao Manifestante	21
7.10. Classificação de Manifestações por Assunto	23
7.11. Acesso à Informação	26
7.12. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2021	27
8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas	29
8.1. Melhoria nos Canais de Comunicação	29
8.2. Justificativa das Eleições do Coren-RJ(2021-2023)	30



Sumário

8.3. Monitoramento do Sistema de Registro Profissional	30
8.4. Ações de Inclusão e Garantia de Direitos Sociais	31
8.5. Carta de Serviços e Pesquisa de Satisfação do Usuário	32
8.6. Capacitação e Atualização em Ouvidoria.....	33
8.7. Visita ao Cofen	33
8.8. Relatório Covid-19	33
9. Fatos externos relevantes do ambiente no qual a entidade está inserida, que tiveram influência no resultado da gestão	34
9.1. Denúncias covid-19.....	34
10. Principais desafios e ações futuras	35
10.1. Implementação de Big Data e Business Intelligence(BI).....	35
10.2. Painel de Transparência.....	35
10.3. Índice de desempenho em Ouvidoria.....	35
10.4. Central de Denúncias.....	36
10.5. Normativo para denúncias	36
11. Conclusão.....	36



1. Introdução

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

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 2021.

A Ouvidoria





2. O que é a Ouvidoria?

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

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

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

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

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

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

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

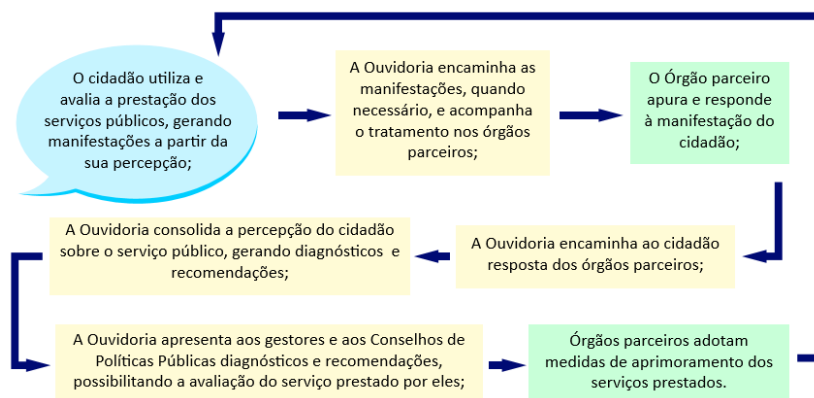


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP



2.1. Prioridades e Metas da Ouvidoria

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

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

2.2. Público Alvo

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

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

2.3. Canais de Atendimento

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

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

2.4. Manifestações da Ouvidoria

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

2.4.1. Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas podem ser classificadas da seguinte forma:



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

2.4.2. Prazos para Atendimento das Manifestações

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

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

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

2.4.3. Denúncias

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

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

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

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



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

3.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso

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

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

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

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

3.1.1. Canais de Atendimento

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

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

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

3.1.2. Prazos para Resposta dos Pedidos de Acesso

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

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



3.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria

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

4. Carta de Serviços ao Cidadão

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

Em conformidade com a lei nº 13.460/2017, 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/>

5. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários

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

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

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

6. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios

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

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

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

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

A Ouvidoria em números





7. A Ouvidoria em Números

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

A seguir apresentaremos os dados quantitativos e qualitativos baseados nas manifestações recebidas no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2021.

7.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2021, esta Ouvidoria recebeu o total de 2.177 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

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

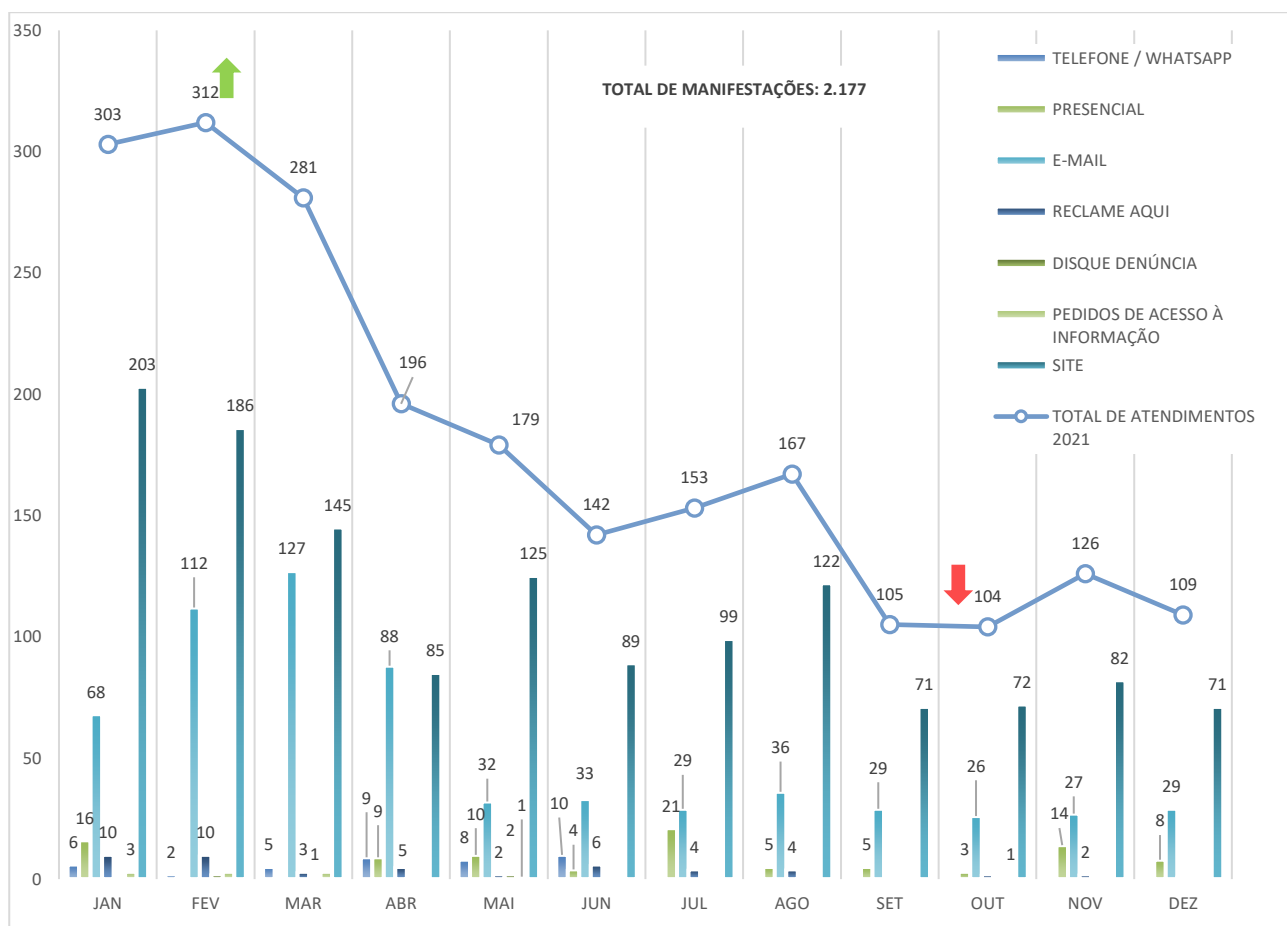


Gráfico 1 – Total de manifestações 2021

Assim como ocorre todos os anos, nos primeiros meses do ano há um aumento considerável na demanda 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.



Neste ano, além dessas razões, houve também o início da vacinação de COVID-19 em nosso país. Com isto, novas demandas vinculadas à vacinação foram trazidas à esta Ouvidoria, sejam a título de informação sobre a distribuição de vacina e calendário, grupo prioritários para vacinação ou ainda denúncias envolvendo a má aplicação destes recursos.

7.2. Manifestações por Canal de Atendimento

Desde o início de nossas atividades em 2017, o meio de contato mais procurado por nossos usuários sempre foi o telefone que representava aproximadamente 50% de nossos atendimentos, seguido pelo Site com 25% e do presencial com 10%. 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

No ano de 2020, em função das restrições de atendimento impostas pela pandemia, houve uma mudança drástica no meio de contato com nosso usuário, que passaram a nos demandar principalmente através dos canais online¹. Neste ano, os canais online foram responsáveis por 80,9% de toda a demanda da Ouvidoria. Já em 2021, representaram 93,79% de nossa demanda.

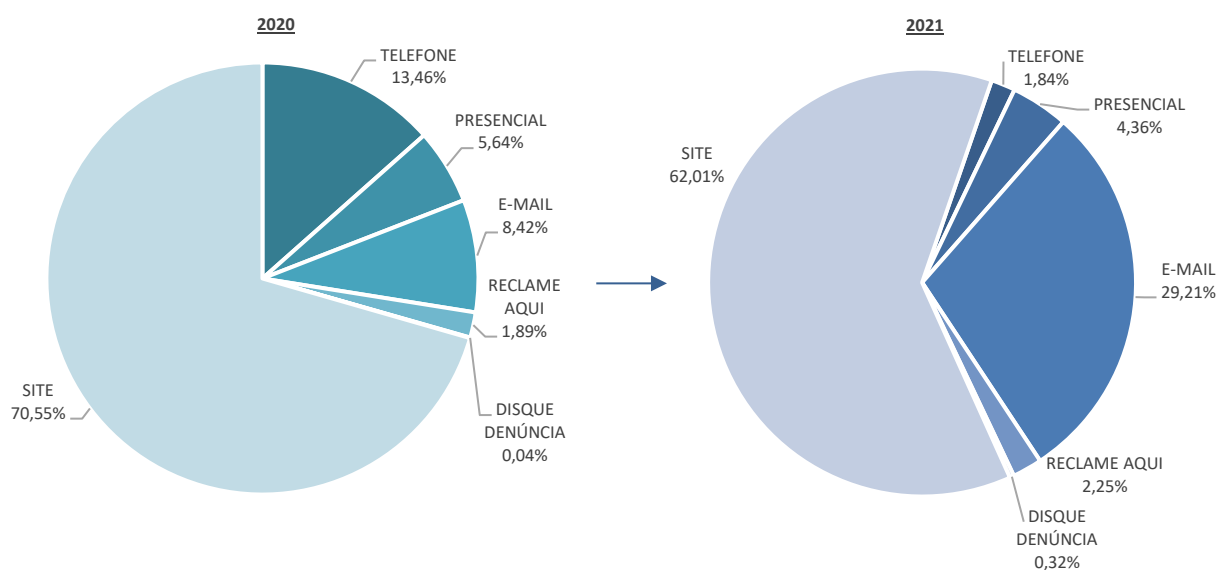


Gráfico 2 – Manifestações por Canal de Atendimento - Comparativo entre 2020 e 2021

¹ Os canais online são compostos pelo site, disque denúncia, reclame aqui e e-mail.

7.3. Classificação de Manifestações por Tipo

Ao contrário dos anos anteriores, onde a maior parte de nossos manifestantes buscavam obter informações a respeito de nossos serviços, neste ano, tivemos um aumento no índice de reclamações e denúncias recebidas.

Com relação às reclamações, além das já conhecidas queixas sobre a dificuldade de comunicação, tivemos um número elevado daquelas vinculadas à prestação dos serviços realizados através dos canais online. Podemos destacar como mais incidente as reclamações sobre a dificuldade em obter atendimento através do chat online e de agendar um atendimento presencial através do site do Coren-RJ.

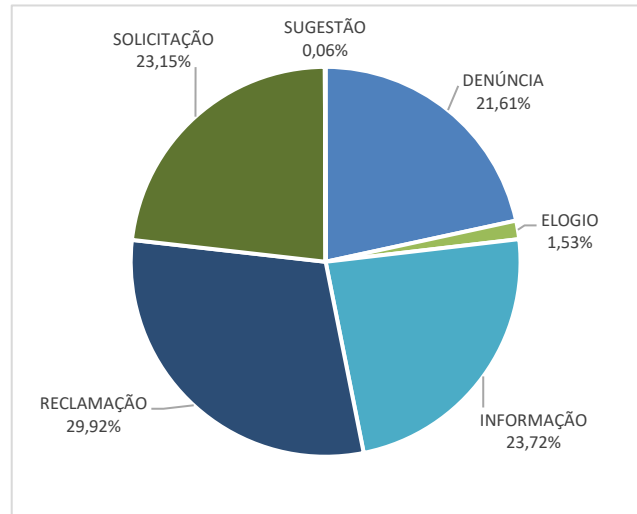


Gráfico 4 - Classificação de Manifestações por Tipo

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

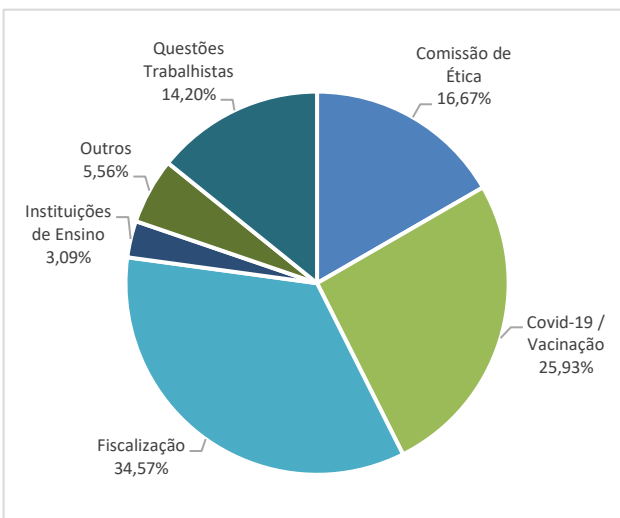


Gráfico 5 - Classificação de denúncias

Já com relação às denúncias, as principais demandas estão vinculadas às ações da Fiscalização (34,57%) do Coren-RJ, em função de irregularidades no exercício profissional ou instalações das instituições de saúde pública e privada de todo o Estado. Também foram recorrentes as denúncias vinculadas ao Covid-19 (25,93%), em especial sobre irregularidades na vacinação, que demandaram ações estratégicas da Autarquia.

Não obstante, tivemos também um aumento no número de denúncias vinculadas às infrações cometidas por profissionais de enfermagem (16,67%), tratadas pela comissão de ética do Coren-RJ.

Ambos os tipos de denúncias, tanto as tratadas pela fiscalização quanto as tratadas pela comissão de ética, retratam um ambiente de desgaste profissional e psicológico, de pressão pela alta sobrecarga de trabalho e baixa valorização dos indivíduos. Fatores que provavelmente incidiram no aumento dos litígios originados no ambiente de trabalho. Tal fato, é sustentado pelo aumento das denúncias vinculadas à questões de natureza trabalhistas (14,20%), que ainda que não possam ser tratadas por esta Autarquia devido à ausência de competência legal, são alvo de recorrentes manifestações.

7.4. Perfil dos Manifestantes

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

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

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

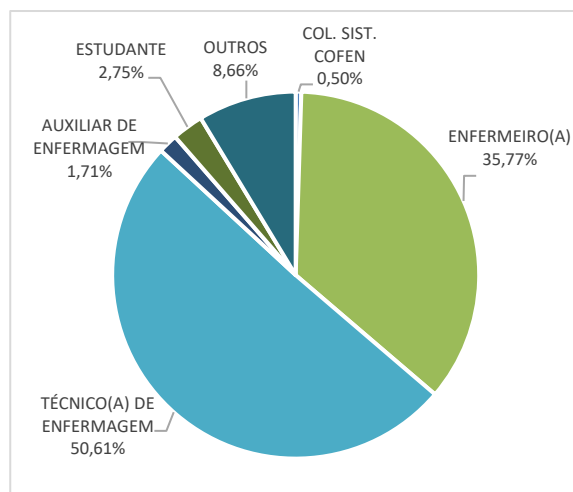


Gráfico 6 – Perfil dos manifestantes

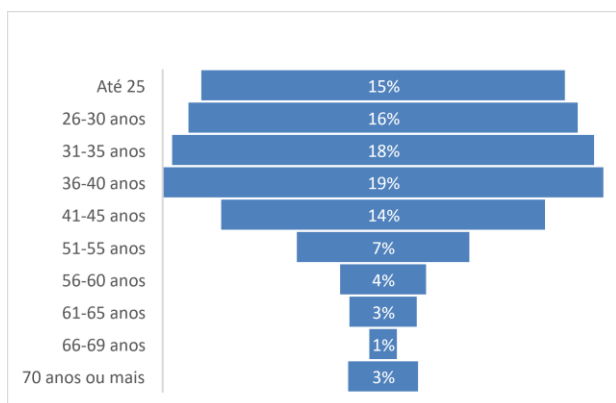


Gráfico 6 – Manifestantes por faixa etária

Neste exercício, trouxemos também uma inovação na identificação do perfil destes cidadãos disponibilizando uma nova categorização por faixa etária.

Nesta primeira amostragem, o público mais jovem, na faixa de 20 à 29 anos foi o maior demandante de nossos serviços, seguidos pelos públicos de 30 à 39 e 40 à 49 em iguais proporções.

7.5. Identificação dos dados pessoais do manifestante

Outra inovação implementada neste exercício, foi a categorização dos manifestantes de acordo com a escolha pela identificação ou não de seus dados pessoais. Cabe ao manifestante escolher no ato de sua manifestação como serão tratados seus dados pessoais. Ou seja, tratados como sigilosos e, portanto, não visíveis às demais áreas ou se estarão visíveis a todos.

A respeito desta opção, 27% de nossos manifestantes escolheram por manter o sigilo de seus dados pessoais. Em sua maioria, é tomada esta escolha no protocolo de denúncias. Isto se dá como uma proteção ao manifestante, de ter seus anseios tratados sem ter sua imagem exposta à parte denunciada ou ao próprio órgão.

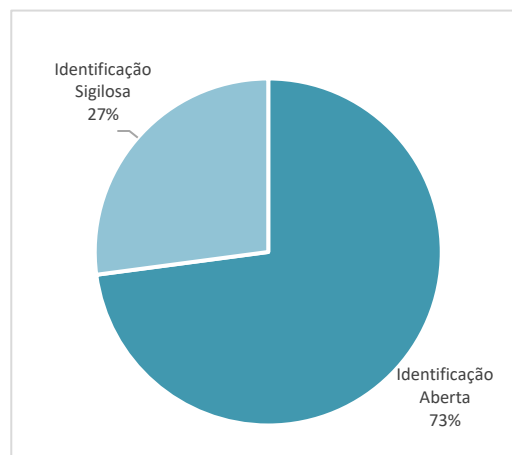


Gráfico 7 – Identificação do manifestante



É importante destacar que toda manifestação tem seu conteúdo sob sigilo, sendo tratado apenas entre as partes interessadas e não se deve confundir a integridade do sigilo da manifestação que segue intacta independente da identificação ou não do manifestante.

7.6. 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 buscam diretamente a Ouvidoria do Coren-RJ para tratar de seus anseios.

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

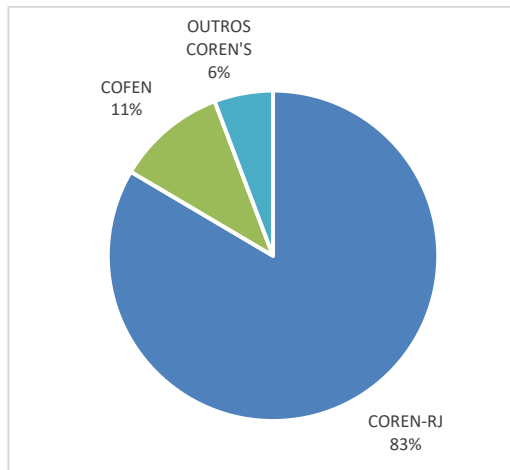


Gráfico 9 – Origem das manifestações

7.7. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário

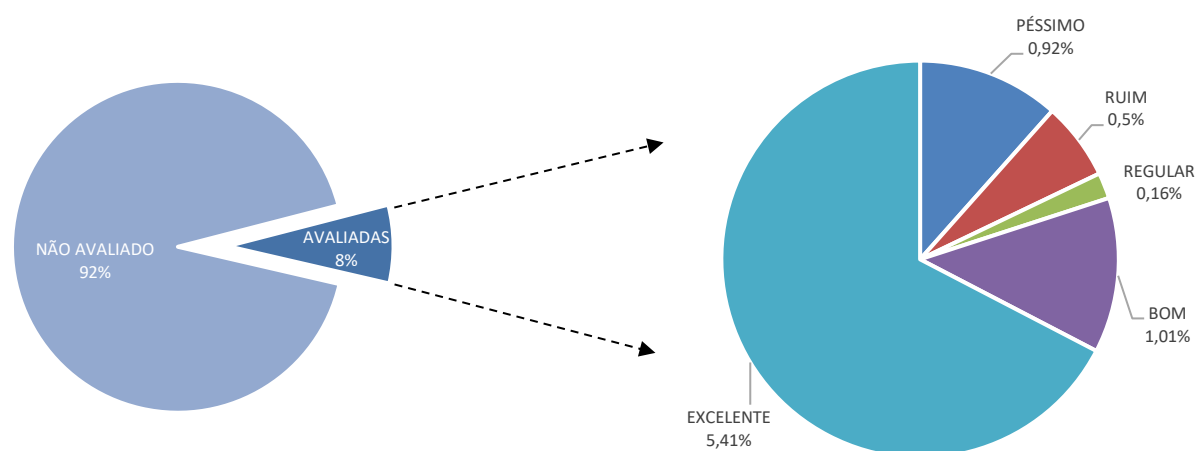


Gráfico 10 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

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 uma vez que apenas 8% dos usuários concluem a avaliação de nossos serviços.

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 isto 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 com enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2021, cujo conteúdo possui observações:

Avaliação	Observação
Excelente	Muito obrigada por toda compreensão.Grata [REDACTED]
Excelente	Obrigada. fui esclarecida rapidamente sobre a dúvida que estava em relação ao pagamento da anuidade.
Péssimo	Minha questão não foi resolvida. Eu fiz minha inscrição no Coren-Rj pelo site. Efetuei o pagamento do boleto e ainda não recebi o meu protocolo. Foi-me respondido que não há nenhum requerimento meu no sistema??? Continuo esperando o número do meu protocolo
Bom	Pelo atendimento da pessoa que recebeu minha reclamação, não há o que avaliar de forma negativa. Porém deixando a desejar no atendimento da pessoa que pegou o meu processo. Diante de tudo, graças a mim, por me deslocar até o atendimento presencial que nesse processo consegui enfim resolver. Deixo a dica da necessidade de aplicar novos treinamentos para que não haja mais transtorno como esses. E caso haja uma vaga, estou a disposição ;) Obrigada
Péssimo	Não há uma comunicação muito bem clara. Cria se a manifestação, mas não já resposta conclusiva. Eu não finalizei e não consegui respondi o que foi perguntado. Mantenho minha manifestação e gostaria que minha denuncia fosse registrada e resolvida
Excelente	Excelente atendimento ... Rápidos e direto ao assunto . Agora ficarei observando o desfecho da minha manifestação .
Ruim	Acredito que nesse momento vocês tenham inúmeros chamados, mas a falta de esclarecimento é recíproco.Realmente faltaam alg
Excelente	Obrigada
Excelente	Gostaria de agradecer o atendimento de vcs, estava muito insatisfeita com o site do COREN, tendo em vista que estava a uma semana tentando o que a ouvidoria resolveu em questão de hs. Muito obrigada.
Excelente	Me surpreendi com o atendimento on line, o [REDACTED] foi extremamente atencioso e solícito, com uma comunicação sempre clara e objetiva. Todas as minhas solicitações foram atendidas sem nenhuma dificuldade. Sou muito grata!
Bom	Não sei se houve uma falha no sistema ou não. Mais estavam cobrando uma dívida que já havia pago e que simplesmente resolveram sem mais. Grata!
Bom	Obrigado pela presteza! E deixo aqui registrado meu apreço pelos profissionais que nos atendem!
Excelente	Agradecida pelo retorno.
Excelente	Obrigada por resolverem meu problema a tempo, consegui me matricular!
Péssimo	Boa tarde, então se vocês abrissem vagas de atendimento suficiente para quantidade de profissionais que estão precisando de atendimento eu não precisaria ficar me expondo em uma sala com umas 50 pessoas durante 5 horas para ser atendida, mas como já sabemos a muitos anos que o próprio conselho não luta por nós é de se esperar a tamanho humilhação que profissionais passam, isso é apenas mais 1 item, enfim, não sei se você também viu no sistema que profissionais de vários locais estão trabalhando com carteira vencida pois não conseguem agendar já que não abre vagas suficientes né, mais devem estar ciente já que vocês que averiguam essa parte, mas obrigado pela atenção !
Regular	Olá,Desculpe me, mas esse canal foi o único que consegui atendimento.Grata,
Ruim	Trabalho no CTI e todos haviam sido vacinados como grupo prioritário, eu estava dentro do calendário vacinal. A questão é que a dose foi negada mesmo depois da orientação do município onde eu trabalho que o meu município de origem deveria ser o local de vacinação. Precisei entrar em contato com a coordenadoria de imunização do município onde eu trabalho para que conseguisse uma dose por ser da rede deles. Aumentando a burocracia para o profissional que está exposto na hora de se vacinar uma vez que eu deveria estar imunizada por ser linha de frente contra a covid. No mais, consegui minha dose e peço que fiscalizem os locais onde os profissionais *novos contratados* que ja deveriam entrar na unidade sendo vacinados, não estão sendo imunizados e passando por este transtorno. no mais segue o comprovante do que mencionei.
Excelente	EXCELENTE ATENDIMENTO.
Excelente	Extremamente satisfeita! Muito obrigada!!!!
Excelente	Ótimo atendimento da [REDACTED] muito educados e prestativos obrigada
Excelente	Ótimo atendimento da equipe COREN RJ, principalmente a [REDACTED]
Excelente	Ótimo atendimentofoi rápido o retorno e resposta ,e problema solucionado.. MUITO obrigada!!!!



Ruim	<p>Prezado [REDACTED], bom dia! Não se trata de queixa ética para ser enviada ao Comissão, não me referi a exercício ilegal, mas entendo que esta situação deva ser encaminhada a fiscalização para exigir o cumprimento do Código de Ética aos profissionais de enfermagem e a instituição/SMS do Rio de Janeiro, pois as/os profissionais de enfermagem devem ser identificadas (os) como enfermeira (o), técnica (o) de enfermagem e ou auxiliar de enfermagem e não como vacinadoras. a identificação não é a mesma coisa que função. Vacinar é uma das atribuições dos profissionais de enfermagem. o nome do cargo não identifica o profissional conforme estabelece a legislação de enfermagem. Pois não se trata de denominação e sim de identificação profissional conforme Lei 7.498/86, cumprimento do Código de Defesa do Consumidor, do Código de Direito dos Pacientes, Resolução Cofen 564/2017 especificamente Art. 35 Apor nome completo e/ou nome social, ambos legíveis, número e categoria de inscrição no Conselho Regional de Enfermagem, assinatura ou rubrica nos documentos, quando no exercício profissional. dentre outros atos normativos e legislação que obrigam a identificação e apresentação profissional conforme sua formação para o exercício da profissão e muito mais importante nesse momento de luta a enfermagem ser reconhecida em suas ações. São profissionais de enfermagem vacinando e a população precisa saber que quem faz a vacina é a enfermagem para nos valorizar principalmente quando tanto desejamos e lutamos para a aprovação do Projeto de Lei 2564/2020. Não podemos aceitar ser chamadas e identificadas como vacinadoras. No crachá das profissionais deve estar o nome da pessoa e a categoria profissional da mesma. Valorizar a enfermagem já!!!! O que fazemos é importante e a população precisa saber que somos nós da enfermagem quem também fazemos a vacinação, atuamos não só nas internações. Outro ponto, discordo que a resposta do Coren-RJ deva ser embasada no Manual de Normas e Procedimentos para a vacinação e sim na legislação de enfermagem e do ordenamento jurídico brasileiro. De acordo com Manual de Normas e Procedimentos para Vacinação (MS/2014),Item 2, Equipe de vacinação e funções básicas: "As atividades da sala de vacinação são desenvolvidas pela equipe de enfermagem treinada e capacitada para os procedimentos de manuseio, conservação, preparo e administração, registro e descarte dos resíduos resultantes das ações de vacinação. A equipe de vacinação é formada pelo enfermeiro e pelo técnico de enfermagem ou auxiliar de enfermagem, sendo ideal a presença de dois vacinadores para cada turno de trabalho. O tamanho da equipe depende do porte do serviço de saúde, bem como do tamanho da população do território sob sua responsabilidade. Tal dimensionamento também pode ser definido com base na previsão de que um vacinador pode administrar com segurança cerca de 30 doses de vacinas injetáveis ou 90 doses de vacinas administradas pela via oral por hora de trabalho. "Conforme observado, os profissionais de enfermagem que atuam na vacinação, também podem ser denominados "vacinadores", sendo que tal fato não exime a necessidade do profissional ter certificado de conclusão de curso (graduação, técnico ou auxiliar em enfermagem), capacitação e o registro profissional no Coren-RJ...Tenho até receio de divulgar essa citação sobre dimensionamento de vacinação por hora de trabalho que referência que um profissional consegue administrar 90 doses em uma hora citação que deveria ter sido contestada pelo Cofen a época da consulta pública do Manual) ...dimensionamento também pode ser definido com base na previsão de que um vacinador pode administrar com segurança cerca de 30 doses de vacinas injetáveis ou 90 doses de vacinas administradas pela via oral por hora de trabalho." Temos o dimensionamento para vacinação e o mesmo não está de encontro com a citação equivocada do manual, pois não se trata apenas de administrar doses mas de cumprir a legislação, a segurança do paciente, receber o cliente, identificar se o mesmo possui alguma restrição ao imunizante, conferir o cartão aprazar outras vacinas e doses, explicar o que será feito, mostrar ao cliente a data de validade, lote do imunizante, lavar as mãos, preparar o imunizante, posiciona o paciente, administrar e registrar o que foi feito no sistema, no cartão da criança dentre outras ações. Não é possível repetir esta mesma ação por uma hora para imunizar 90 pessoas com vacinas mesmo que por via oral. Entendo que o encaminhamento da ouvidoria deveria ser direto a Unidade de Fiscalização e não devolver ao consulente a sua demanda. De qualquer forma agradeço a atenção e registro a minha insatisfação.</p>
Excelente	Prezados, boa tarde! Avalio o atendimento desta esfera do COFEN como efetiva nos termos conciliados entre este cidadão e a instituição a qual requeri atenção. Sem mais a acrescentar, além da excelência do serviço, agradeço! Cordialmente, [REDACTED]
Péssimo	
Excelente	
Péssimo	
Péssimo	Não resolveu nada. Resposta padrão.
Excelente	
Excelente	Parabênizo ao Coren pelo excelente atendimento feito pela Ouvidoria pelo Sr. Raffael.Fico no aguardo da resposta do questionamento. Grato pela Atenção. [REDACTED]
Excelente	Obrigada pelo retorno.
Excelente	O atendimento feito pela ouvidoria foi excelente, prestado pelo Sr. [REDACTED] de forma exemplar.
Excelente	Atendimento super rápido, eficiente e atencioso
Excelente	Eu, gostei muito continuem assim.
Excelente	
Péssimo	
Excelente	Boa noite, Estive no Coren RJ na data de hoje. E consegui atualizar minha carteira, Sigo grata pelo retorno e resolutividade.
Bom	
Excelente	Rapidez no atendimento resolveram rápido minha questão
Bom	



Excelente	
Excelente	Sempre atendendo com excelência nota 10
Excelente	Obrigada pela rapidez na resposta.
Excelente	Célere, eficiente e acolhedor! Parabéns e obrigada!
Excelente	
Excelente	
Excelente	
Excelente	
Excelente	
Excelente	
Excelente	
Excelente	Muito obrigado , me ajudou sendo justo, pois paguei um boleto do qual não era o que deveria .me ajudou pois só dependo deste acerto para começar a trabalhar, o atendimento está sendo de muita gentileza.
Excelente	Obrigada!!!
Bom	
Excelente	
Excelente	
Excelente	Obrigado pelo esclarecimento, grande abraço!!!Att. [REDACTED]
Péssimo	Não foi solucionado meu problema. Já enviei diverso e-mail para o coren porém não tenho retorno.
Excelente	
Excelente	
Excelente	

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

7.8. 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.

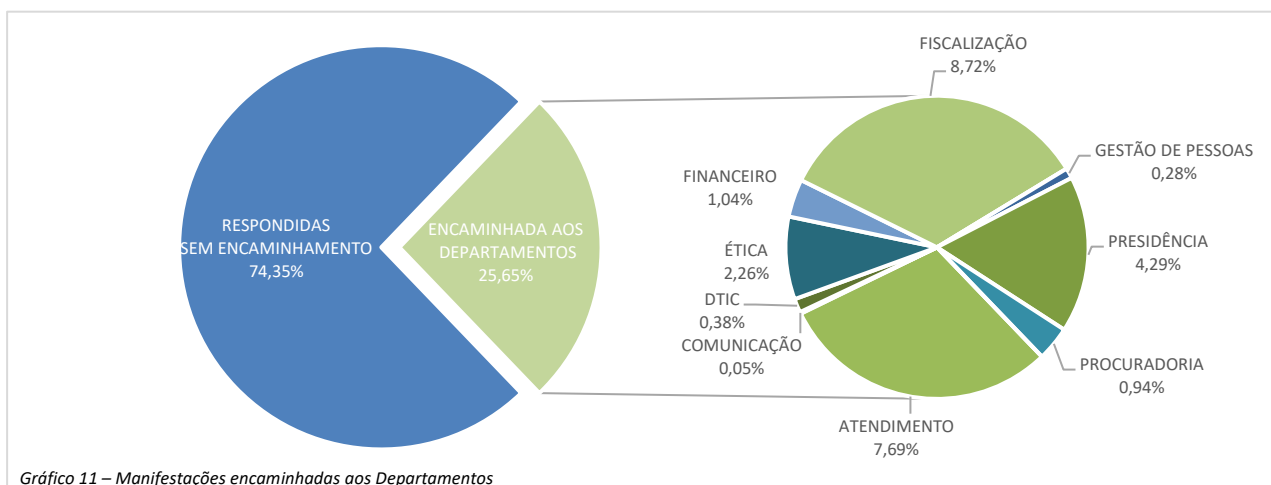


Gráfico 11 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

A seguir, seguem os dados a respeito das demandas 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:



- a) O atendimento deixou de ser o maior demandante das demandas encaminhadas, cedendo lugar ao departamento de fiscalização.
- b) Em comparação com 2020, houve uma redução no percentual de demandas encaminhadas a fiscalização na ordem 5,45%.
- c) Em função de novo fluxo no tratamento de denúncias, a presidência teve sua demanda aumentada de 1,07%(2020) para 4,29%(2021).

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

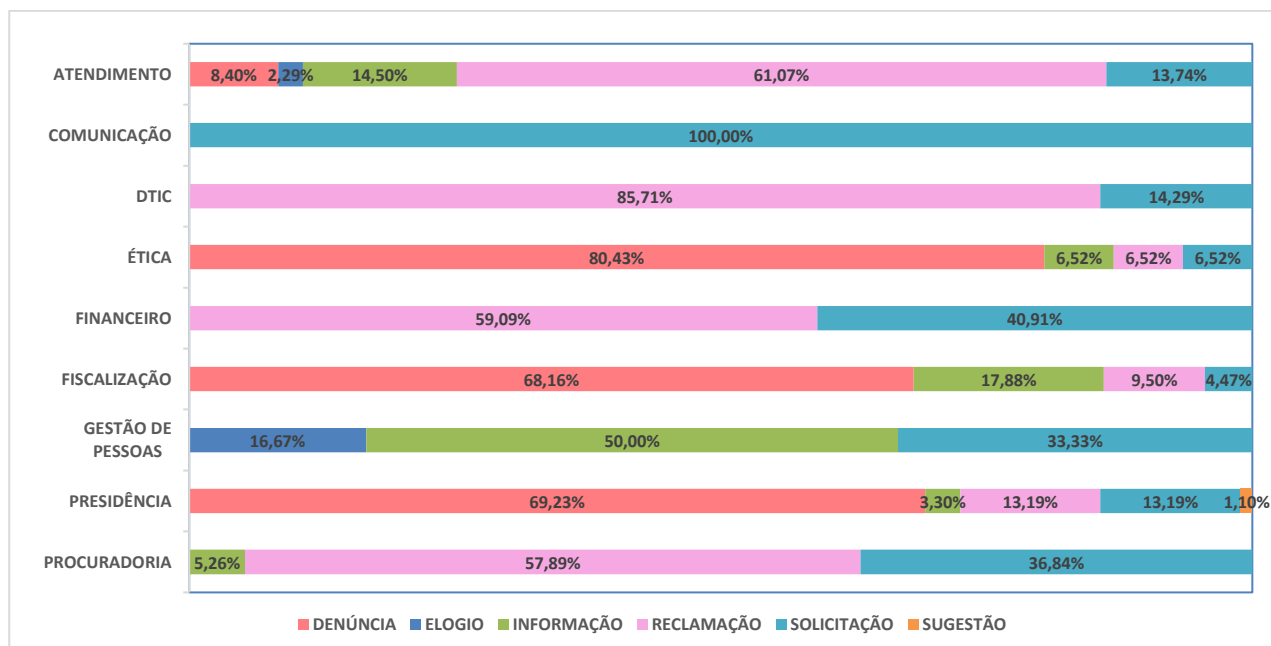


Gráfico 12 – Classificação das Manifestações encaminhadas aos Departamentos por tipo

7.9. Prazos de Resposta ao Manifestante

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

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

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

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

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

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

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



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

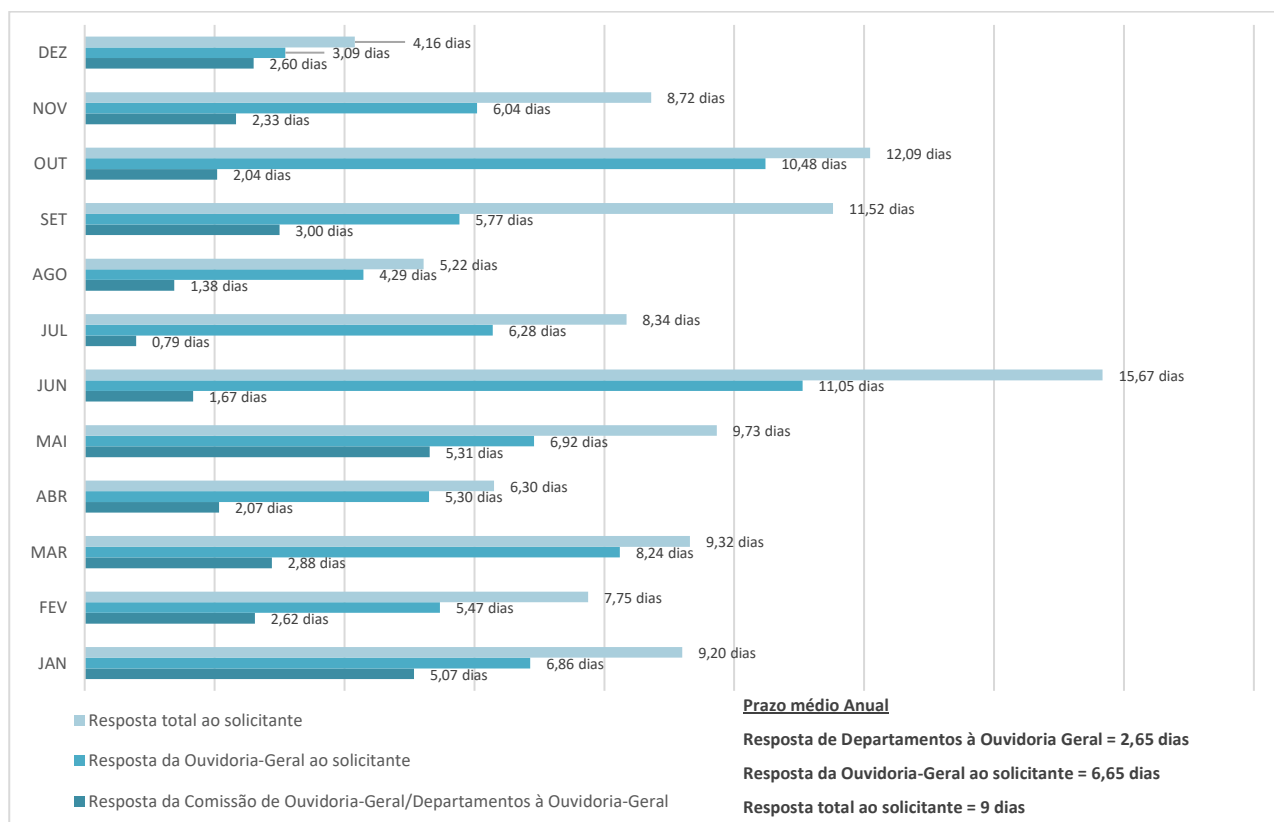


Gráfico 13 – Tempo de resposta ao usuário

Em comparação com os números de 2020, houve uma redução drástica no tempo médio de resposta em 2021. Tais números, demonstram o bom desempenho dos departamentos nas devolutivas e a melhoria na eficiência dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do Coren-RJ, mostrando seu compromisso e integridade com os usuários demandantes de nossos serviços.

PRAZO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA			
	Prazo médio em 2020	Prazo Médio em 2021	Redução em %
Resposta de Departamentos à Ouvidoria Geral	12,82 dias	2,65 dias	483%
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	11,58 dias	6,65 dias	74,13%
Resposta total ao solicitante	12,29 dias	9 dias	36,50%



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

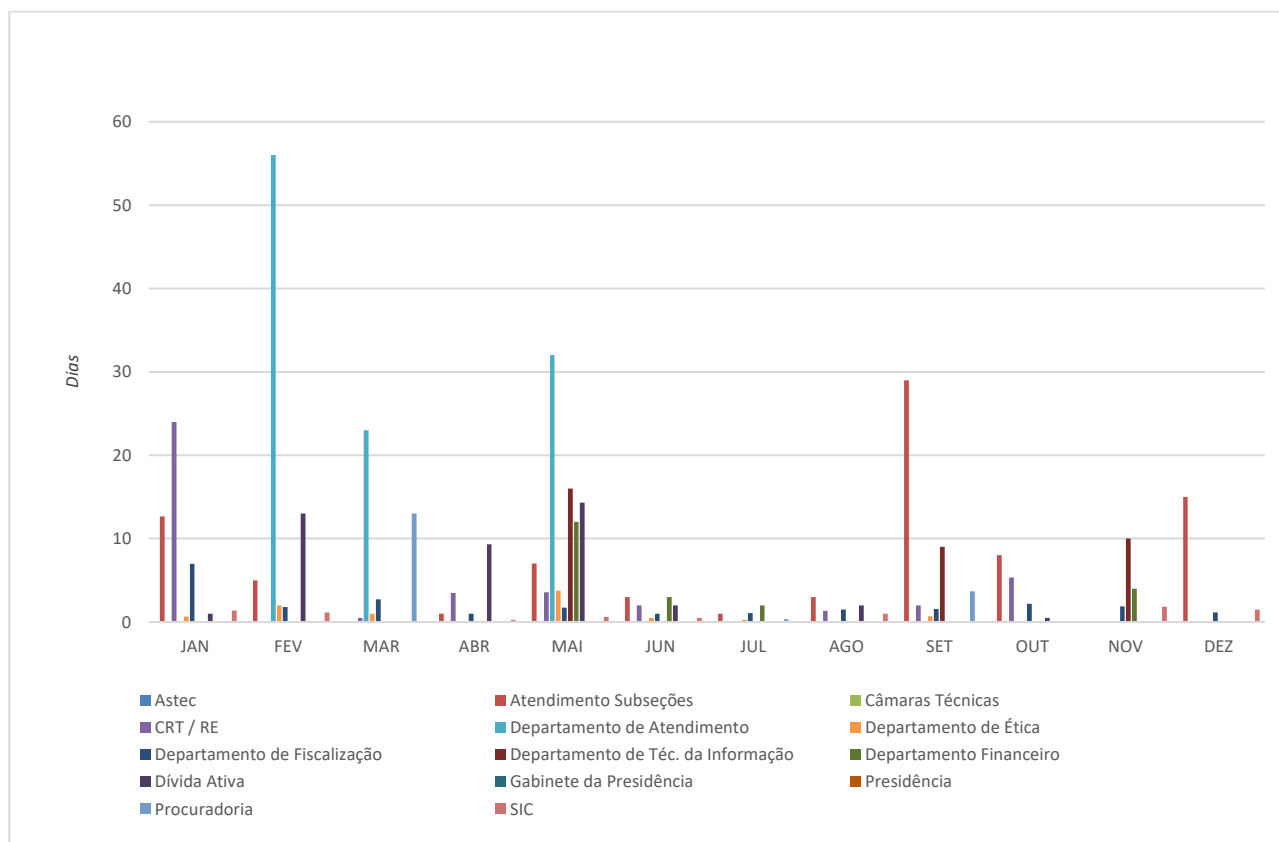


Gráfico 12 – Tempo de resposta do setor à Ouvidoria por mês*

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

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DO SETOR À OUVIDORIA - 2021			
SETOR	TEMPO DE RESPOSTA	SETOR	TEMPO DE RESPOSTA
Atendimento Subseções	8,47 dias	Departamento Financeiro	4,2 dias
CRT / RE	5,28 dias	Dívida Ativa	6,02 dias
Departamento de Atendimento	37 dias	Procuradoria	5,67 dias
Departamento de Ética	0,80 dias	SIC	0,68 dias
Departamento de Fiscalização	2,05 dias	Gabinete da Presidência	10,00 dias
Departamento de Téc. da Informação	8,75 dias		

Tabela 1 – Tempo médio de resposta do setor à Ouvidoria

7.10. Classificação de Manifestações por Assunto

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

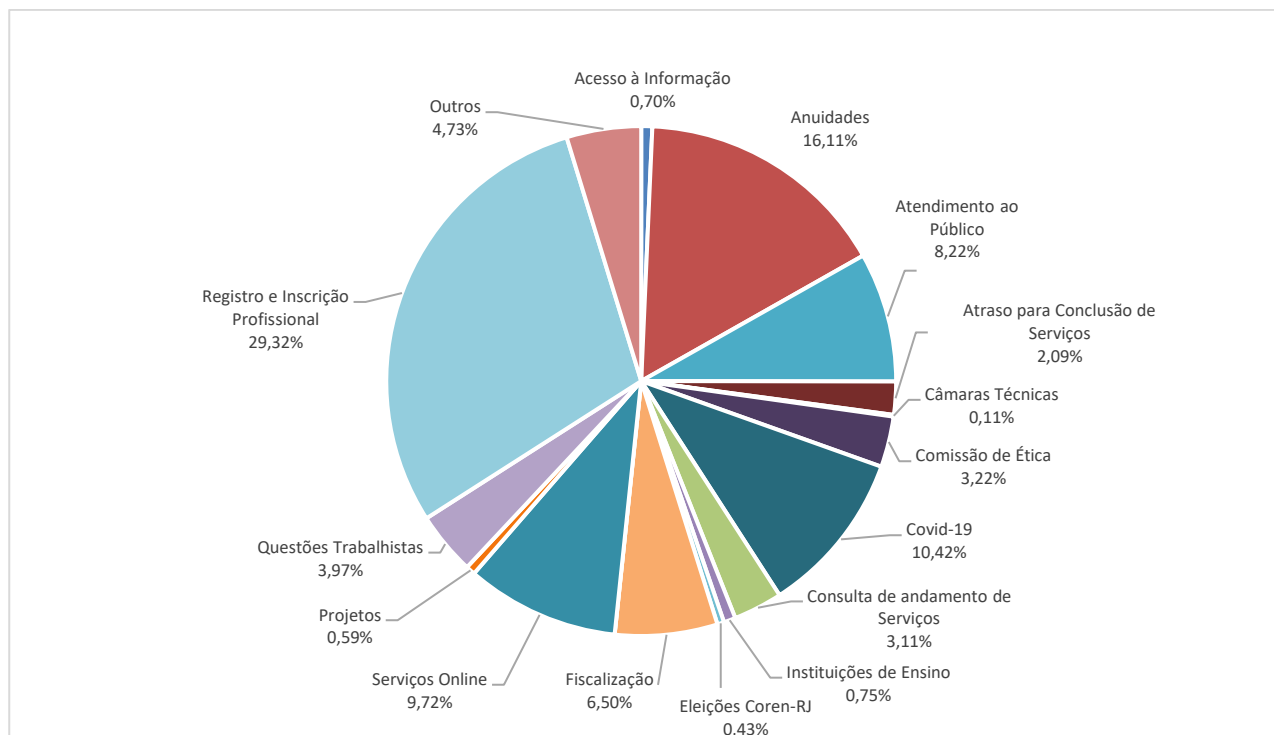


Gráfico 13 - Manifestações por grupo de assuntos

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

7.10.1. Registro e Inscrição profissional

O Registro e Inscrição profissional contempla todos os 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 Resoluções 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.

7.10.2. Atendimento ao Público

Desde o início da pandemia de Covid-19, fomos forçados a realizar alterações no atendimento ao público. Gradualmente, migramos nossos serviços do presencial para os canais online, devido às restrições impostas no atendimento presencial e a necessidade de seguir os protocolos de saúde para evitar aglomerações em nossas dependências. Seguem abaixo as principais demandas apresentadas pelos manifestantes neste período:

Presencial

- Reclamação sobre o atendimento ser exclusivamente mediante agendamento.
- Reclamação sobre a falta de informação sobre a alteração do atendimento presencial.



Telefone

- a) Dificuldade em obter atendimento por telefone.

Online

- a) Atraso na resposta dos e-mails para envio de anuidades, certidões e solicitações diversas sobre os serviços.
- b) Reclamações sobre o não recebimento de e-mail informando que o serviço solicitado foi finalizado ou ainda sobre a notificação nos casos pendências administrativas a serem cumpridas.
- c) Dificuldade de ser atendido no chat online, seja pelo tempo excessivo de espera ou por erros que expulsam o usuário da fila para atendimento.

7.10.3. Serviços Online

As manifestações a respeito dos serviços oferecidos pela internet que em 2019 representavam 3,65%, com a ampliação do rol de serviços oferecidos, hoje representam 9,72% de toda a demanda de Ouvidoria, conforme apresentado no Gráfico 13 - Manifestações por grupo de assuntos.

As principais críticas que incidem sobre os serviços online são:

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

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.

7.10.4. 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 2021.



- 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.

7.10.5. Fiscalização

Devido aos desdobramentos da pandemia, a fiscalização do Coren-RJ passou a ser o departamento 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.

Ao todo, foram enviadas 348 manifestações para apuração do departamento de fiscalização.

7.10.6. Covid-19

No exercício de 2021, podemos destacar as ações de monitoramento e combate às irregularidades na vacinação contra o covid-19, coordenadas entre Ouvidoria, Fiscalização e a Presidência do Coren-RJ.

Foram computados neste período denúncias sobre falta de EPI's, irregularidades na vacinação, propagação de fake News por profissionais de enfermagem

7.10.7. 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.

Ao todo, foram enviadas 58 manifestações para apuração da comissão de ética.

7.11. Acesso à Informação

Conforme exibido na tabela abaixo, recebemos 8(oito) solicitações de acesso à informação em 2021, sendo 4(quatro) deles deferidos, 1(um) indeferido sem apresentação de recurso e 3(três) deferidos parcialmente.

Insta consignar que dentre os solicitantes, 4(quatro) deles pertencem ao quadro de colaboradores do sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Além disto, durante todo o exercício de 2021, a Ouvidoria manteve seu papel institucional de acompanhar e fiscalizar junto com a Comissão designada, a inserção dos documentos no Portal da Transparência, conforme exigido pela Lei nº 11.527/11 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

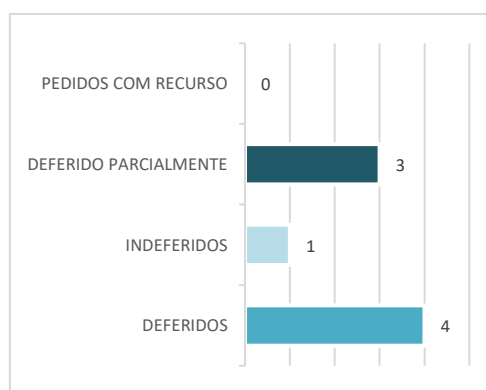


Gráfico 14- Pedidos de acesso deferidos e indeferidos



7.12. Comparativo de Manifestações Recebidas entre 2017-2021

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

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

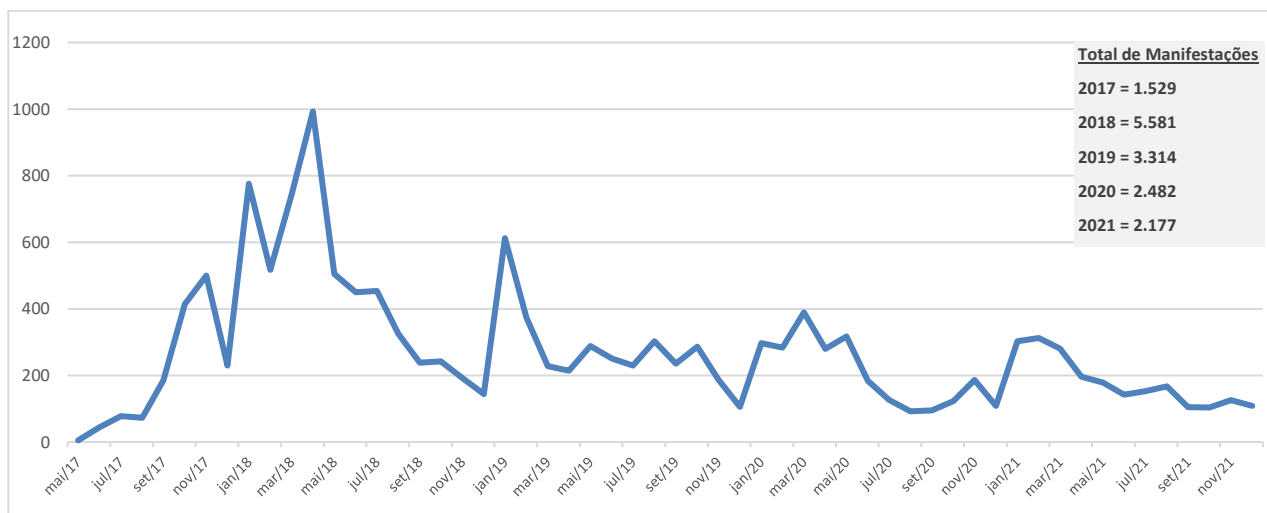


Gráfico 13 - Comparativo de manifestações 2017-2021

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

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

Principais Resultados Alcançados





8. Principais Atividades Realizadas, Inovações e Melhorias Implementadas

8.1. Melhoria nos Canais de Comunicação

8.1.1. 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, adotamos como rotina uma avaliação dos conteúdos e informações publicadas em nosso site, especialmente aquelas que se referem aos serviços prestados e canais de comunicação, vendo se o conteúdo está atualizado e em linguagem cidadã.

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

- a) Revisão de conteúdo referente aos serviços oferecidos pelo Coren-RJ;
- b) Encaminhamento aos departamentos para revisão de conteúdo;
- c) Atualização dos canais de comunicação do Fale Conosco, em conformidade com as alterações de funcionamento do Coren-RJ.
- d) Alterações nas informações sobre o setor de Dívida Ativa, atendendo às reclamações a respeito da ausência de resposta do setor quando demandando por e-mail pelos profissionais.
- e) Atualização visual do site com banners para os principais serviços, horários e formas de funcionamento, projetos oferecidos e nova identificação visual.

8.1.2. Alterações na Telefonia

Historicamente, um dos maiores índices de reclamação desta Ouvidoria é a respeito da dificuldade dos profissionais em obter contato através do atendimento telefônico. Demandas desta natureza, inclusive, já nos foram encaminhadas anteriormente via Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Com o avançar da pandemia e o deslocamento de nossos profissionais para home office, fomos obrigados a direcionar ainda mais nosso atendimento para os canais online. Neste cenário, o serviço de atendimento através da telefonia foi ainda mais prejudicado e, conseqüentemente, alvo de fortes críticas por nossos usuários.

Em diálogo com o departamento de atendimento e a gestão do Coren-RJ, foram sugeridas algumas modificações no serviço. Dentre as adotadas, destacamos:

- a) Modificação da gravação de voz na URA, contendo informações precisas e atualizadas sobre as alterações nos canais de atendimento, tal como a indicação para solicitação através dos canais online.
- b) Uma nova equipe de colaboradores e Conselheiros foi delegada para dar suporte à telefonia do Conselho.

Com esta alteração dando informações direcionadas e o reforço da equipe de trabalho, o índice de reclamações a respeito do telefone diminuíram consideravelmente.

8.1.3. Chat

Durante o exercício recebemos diversas reclamações sobre a dificuldade em obter atendimento pelo canal de Chat disponível em nosso site. Após testar exaustivamente as funcionalidades, observando as manifestações apresentadas pelos usuários, constamos os seguintes problemas:

- a) O chat possuía um número limite de posições na fila de espera para atendimento.



- b) Esta fila ao ficar cheia, impedia que novos usuários entrassem na fila de espera. Neste momento, indicava um endereço de e-mail para obter atendimento através de outro canal.
- c) Depois de 1h na fila de espera, o usuário era expulso da fila, sendo indicando a enviar mensagem para um endereço de e-mail.
- d) A conclusão é de que haviam poucos funcionários para realizar o atendimento no chat de acordo com a demanda apresentada e as configurações do sistema limitavam o atendimento através deste canal.

Diante deste diagnóstico, entramos em contato com o departamento de atendimento e DTIC para apresentar os problemas constatados. Como resultado desta parceria, foram alterados para mais o número limite de usuários na fila e tempo de espera máximo. Apesar do problema não ter sido totalmente resolvido, pois ainda existe um número limitado de atendentes neste canal, as reclamações sobre o serviço de chat diminuíram.

8.2. Justificativa das Eleições do Coren-RJ(2021-2023)

Com o encerramento das atividades realizadas pela Comissão Eleitoral do Coren-RJ para as eleições que elegeram o Plenário para o triênio de 2021-2023, assim como em outras oportunidades, a Ouvidoria atuou na instrução da gestão recém empossada a respeito das atividades administrativas necessárias para findar as obrigações referentes às eleições, tal como o controle do período de justificativa da ausência de voto e posterior deliberação sobre a aplicação de multa, conforme previsão na Resolução Cofen que trata sobre o processo eleitoral. As seguintes ações foram tomadas até o presente momento:

- a) Criação de formulário eletrônico onde foram recebidas 3187 justificativas de ausência de voto.
- b) Coordenação das ações para justificativas realizadas presencialmente.
- c) Controle do prazo para prorrogação para justificativas.
- d) Manutenção do site e publicidade dos períodos de justificativa.
- e) Notificação do encerramento do período das justificativas e condução para a apuração do resultado de eleitores votantes e não votantes.

8.3. Monitoramento do Sistema de Registro Profissional

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

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

- a) Erros na finalização dos requerimentos online, tal como a não geração de boleto e exibição de protocolo.
- b) Impedimento de profissionais já registrados de requerer registro online em outra categoria.
- c) Erro na exibição de anuidades nas funcionalidades online, exibindo valores duplicados e, inclusive a anuidade de 2022, ainda não exigível durante o exercício de 2021.
- d) Erro nos valores dos boletos gerados, devido a uma falha de cálculo pelo sistema.



- e) Realizado estudo mostrando que no período analisado, 53% das demandas de Ouvidorias atribuídas ao Registro Profissional, estão vinculadas a erros ou ausência de funcionalidades no sistema disponível para registro online.

Período analisado (01/09/2021 -19/10/2021)		Números totais	Percentual
Total de manifestações com assunto "registro profissional"		63	100%
Manifestações com teor atribuído ao "Requerimento Online"		33	53%
Tipos de erros	Consulta de protocolo/diligencia	15	24%
	Erro na conclusão do requerimento (boleto ou protocolo)	18	29%

8.4. Ações de Inclusão e Garantia de Direitos Sociais

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

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

8.4.1. Inclusão de Nome Social

Através da manifestação de um(a) usuário(a) transexual, recebemos o questionamento sobre como utilizar o nome social ao realizar seu requerimento de registro profissional junto ao Coren-RJ. Verificamos que, apesar da aposição do nome social já ser prevista e praticada nos procedimentos de registro realizados presencialmente, este campo não estava disponível no formulário disponibilizado para o registro online.

Pleiteamos junto ao setor responsável pelo desenvolvimento da ferramenta para que fossem realizadas as devidas mudanças no sistema, permitindo assim o acesso irrestrito a esta prerrogativa legal aos profissionais solicitantes, independente da modalidade de acesso ao serviço utilizada, evitando assim constrangimentos e garantindo o cumprimento dos dispositivos legais garantidos pelo Decreto 8727/16 e pela Res. Cofen 537/17.

8.4.2. Campo "Nome da Mãe"

Recebemos uma manifestação de uma usuária que pleiteava seu registro profissional junto ao Coren-RJ, utilizando a plataforma de serviços online. O usuário relatava que estava sendo impedido de dar continuidade ao seu registro, uma vez que o sistema a obrigava a preencher o campo "nome da mãe". Consignava a usuária de que sua certidão de nascimento e documentos pessoais não possuem registro de nome da mãe, apenas o nome do pai, comprovados através da apresentação de seus documentos.

Sabemos que a realidade social de nosso país é muito diversificada. Por diversas razões, situações como esta ou semelhantes certamente serão demandadas nas rotinas administrativas desta Autarquia, especialmente com a positivação das diversificadas formas de relações afetivas e sociais em nosso campo jurídico, tal como no reconhecimento de casais homoafetivos e a possibilidade de adoção e constituição de família, no mais amplo sentido.



Para casais homoafetivos, inclusive já existem decisões judiciais favoráveis a afixação de no registro de nascimento da criança ser afixado o nome de dois pais e/ou duas mães. Tal pauta também já é matéria de projeto de lei em tramitação.

Também já é realidade a decisão do STF sobre a multiparentalidade, o qual permite a afixação da paternidade biológica e afetiva na certidão de nascimento da criança, autorizando de que na certidão seja afixado os nomes dos pais biológicos e dos pais afetivos, ou seja, duas mães e/ou dois pais.

Não obstante, também não é isolada a possibilidade de crianças adotadas e com registro tardio, que por ventura, não possuem o nome da mãe ou do pai afixado em seus registros de nascimento.

Dadas essas realidades, trazendo ao espectro do campo normativo de leis em que somos regidos, justificando a ausência desta exigência na Res. Cofen 560/17 que rege o procedimento de registro profissional, além de invocar os dispositivos da Lei 13.460/17, que trata sobre o tratamento dispensado aos usuários dos serviços públicos:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*
- ...*
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;*
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;*
- ...*
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*
- ...*
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”*

Diante do exposto, alcançamos a justa alteração desta prática administrativa e a devida reparação dos sistemas que a viabilizam, garantindo que o preenchimento dos formulários deve obedecer ao conteúdo do documento apresentado, sem exigências adicionais e julgamento de valores, garantindo assim a isonomia no tratamento e afastando qualquer possibilidade de constrangimento por parte de nossos usuários ao requerer seus serviços junto ao órgão.

8.5. Carta de Serviços e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Foi iniciado o processo para reformulação da Carta de Serviços do Coren-RJ e confecção da pesquisa de satisfação aos serviços ofertados pelo Coren-RJ. Ambas as atividades possuem relação causal, na medida que o instrumento de medida da pesquisa se dá sobre os serviços listados na Carta de Serviços. Esta atividade tramita sob o PAD 864/21.

Ainda neste exercício foi finalizada a estrutura e identidade visual da Carta de Serviços, cuja previsão de conclusão é para junho de 2022.



8.6. Capacitação e Atualização em Ouvidoria

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

Neste bojo, em 2021 a equipe de Ouvidoria realizou um curso de capacitação em “Avaliação de Serviços Públicos”, ministrado pela Controladoria Geral da União.

Participamos também do curso de “Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante”, também ministrado pela Controladoria Geral da União.

8.7. Visita ao Cofen

Em agosto de 2021, fomos convidados pelo Conselho Federal de Enfermagem a realizar visita à sua Ouvidoria com vistas a realização de um estudo e posterior proposição de melhorias para as atividades das Ouvidorias no âmbito do sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Esta atividade realizada em parceria com a Ouvidoria do Cofen, objetivou analisar as características socioinstitucionais das Ouvidorias do sistema, traçando um perfil sobre o amadurecimento das Ouvidorias e seus Ouvidores, utilizando como critérios a coleta de dados através de pesquisas, e avaliando as normas e rotinas implementadas em cada Regional.

Também foi alvo desta pesquisa um mapa sobre as legislações vigentes sobre o tema de Ouvidorias e as normas administrativas já implementadas, a nível federal e regional, com vistas a mitigar as vulnerabilidades e promover as adequações necessárias através da proposição da construção de uma norma administrativa geral para atuação de todas as Ouvidorias no Sistema Cofen/Conselhos Regional.

8.8. Relatório Covid-19

Durante o exercício de 2021, atuamos como centro para recebimento e distribuição das manifestações que tratam sobre o Covid-19. Realizamos um estudo mapeando e classificando as principais demandas recebidas e as instituições denunciadas em todo o estado.

Os principais apontamentos apresentados pelos usuários tratavam sobre:

- a) Desconhecimento sobre os critérios que definem o grupo prioritário desta primeira etapa de imunização.
- b) Falta de isonomia e clareza na escolha do grupo prioritário para a vacinação nas unidades de saúde públicas e privadas.
- c) Questionamento gerais sobre quais profissionais se enquadram em grupo prioritário.
- d) Dúvidas sobre como proceder com o profissional de enfermagem que se recusa a tomar a vacina.
- e) Denúncias a respeito da vacinação de profissionais que não pertencem à área da saúde e não se enquadram nos grupos prioritários - os "fura fila".
- f) Questionamento sobre qual será a atuação do Coren frente às denúncias de profissionais que não estão sendo vacinados



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

9.1. Denúncias covid-19

Em 2021, a Ouvidoria do Coren-RJ atuou como canal oficial para recebimento e distribuição de denúncias atribuídas à Covid-19. Foram 193 manifestações, as quais revelaram durante sua análise as seguintes irregularidades:

Irregularidades atribuídas a vacinação contra o covid-19

Foram diversas as denúncias que revelaram irregularidades na aplicação das vacinas, especialmente no início da campanha quando havia escassez de doses e se discutia os grupos prioritários que iriam recebe-las primeiro.

Os relatos incluíam problemas na distribuição das doses, tal como na suspeita de desvio de doses por gestores das instituições ou ainda pela falta de critérios para aplicação entre as classes profissionais dentro das instituições de saúde, privilegiando profissionais médicos em detrimento de profissionais de enfermagem.

Fake News

Foram dezenas de denúncias recebidas no qual se atribuía o uso de redes sociais por profissionais de enfermagem para disseminar informações falsas, do ponto de vista técnico-científico.

Os relatos são 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.

Durante o exercício de 2021, o Plenário do Coren-RJ decidiu pela cassação do exercício profissional de um enfermeiro, denunciado ainda em 2020 pela propagação de *fake news* nas redes sociais.

EPI's

Em menor número do que em 2020, em 2021 ainda recebemos algumas denúncias sobre a falta de distribuição de EPI's nas instituições de saúde. Os profissionais relatavam a distribuição seletiva do material, tal como máscaras N95 entre as classes de profissionais de saúde. Todas as demandas foram encaminhadas para ciência da Presidência e devidas ações por parte da Fiscalização do Coren-RJ.

Foi a partir da disseminação destas manifestações e da organização garantida por esta Ouvidoria, através do monitoramento e controle das demandas recebidas pelos múltiplos canais de comunicação do Coren-RJ, que permitiram a Gestão do Coren-RJ de diligenciar as ações estratégicas de fiscalização e a mobilização política necessária, no sentido de compor parcerias estratégicas com os gestores públicos do estado do Rio de Janeiro para combater e corrigir as irregularidades constatadas.

Dentre as ações mais contundentes, podemos destacar uma denúncia recebida nesta Ouvidoria, que retratava a suspeita de irregularidades na distribuição e aplicação de vacinas, também conhecido como “fura-fila”, no Hospital Estadual Azevedo Lima.

A denúncia tramitada pela Presidência do Coren-RJ, foi direcionada à Delegacia de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro. A ação policial que se deflagrou constatou que as listas de vacinados da instituição estavam



inconsistentes, com várias rasuras, espaços em branco, além de registros de pessoas com idade incompatível sendo colocadas como acadêmicos de medicina. Foi constatado que dois enteados de um dos diretores da unidade foram identificados na vacinação, mesmo sem pertencer ao quadro de funcionários e grupo prioritário.

O desfecho acabou com o afastamento dos diretores da unidade a apuração criminal pela polícia civil e administrativa pela Secretaria de Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

Tal ação não só demonstrou o poder que o cidadão exerce e seu impacto sobre a fiscalização do serviço público, assim como a seriedade da Ouvidoria e do Conselho Regional de Enfermagem em exercer com rigidez e seriedade seu ofício legal e regimental de fiscalizar o exercício profissional e proteger a sociedade.

10. Principais desafios e ações futuras

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

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. Índice de desempenho em Ouvidoria

A ideia principal deste projeto é construir um relatório de conformidades bimestral, contendo os índices de



desempenho dos setores a partir de suas respostas à Ouvidoria.

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

10.4. Central de Denúncias

Atualmente, o recebimento de denúncias está fragmentado entre a Ouvidoria, Fiscalização e Comissão de Ética, utilizando diversos canais de comunicação cada um estabelecido pelo próprio setor.

Ainda que o recebimento e tratamento destas denúncias seja dado por cada área, do ponto de vista institucional não há um controle geral sobre as demandas apresentadas, sejam elas em dados qualitativos ou quantitativos.

O objetivo desta meta é consolidar a Ouvidoria como uma central para recebimento e distribuição de denúncias no âmbito do Coren-RJ. Com isto, além do maior controle sobre os dados recebidos, teremos uma instituição isenta e reconhecida pelo usuário como um canal que irá tratar a demanda com a seriedade e isonomia necessária, garantindo o direito de acompanhar o andamento de sua demanda e seus desdobramentos, além de uma resposta final.

10.5. Normativo para denúncias

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

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

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

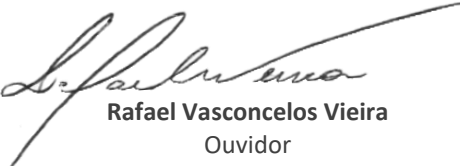
11. Conclusão

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.

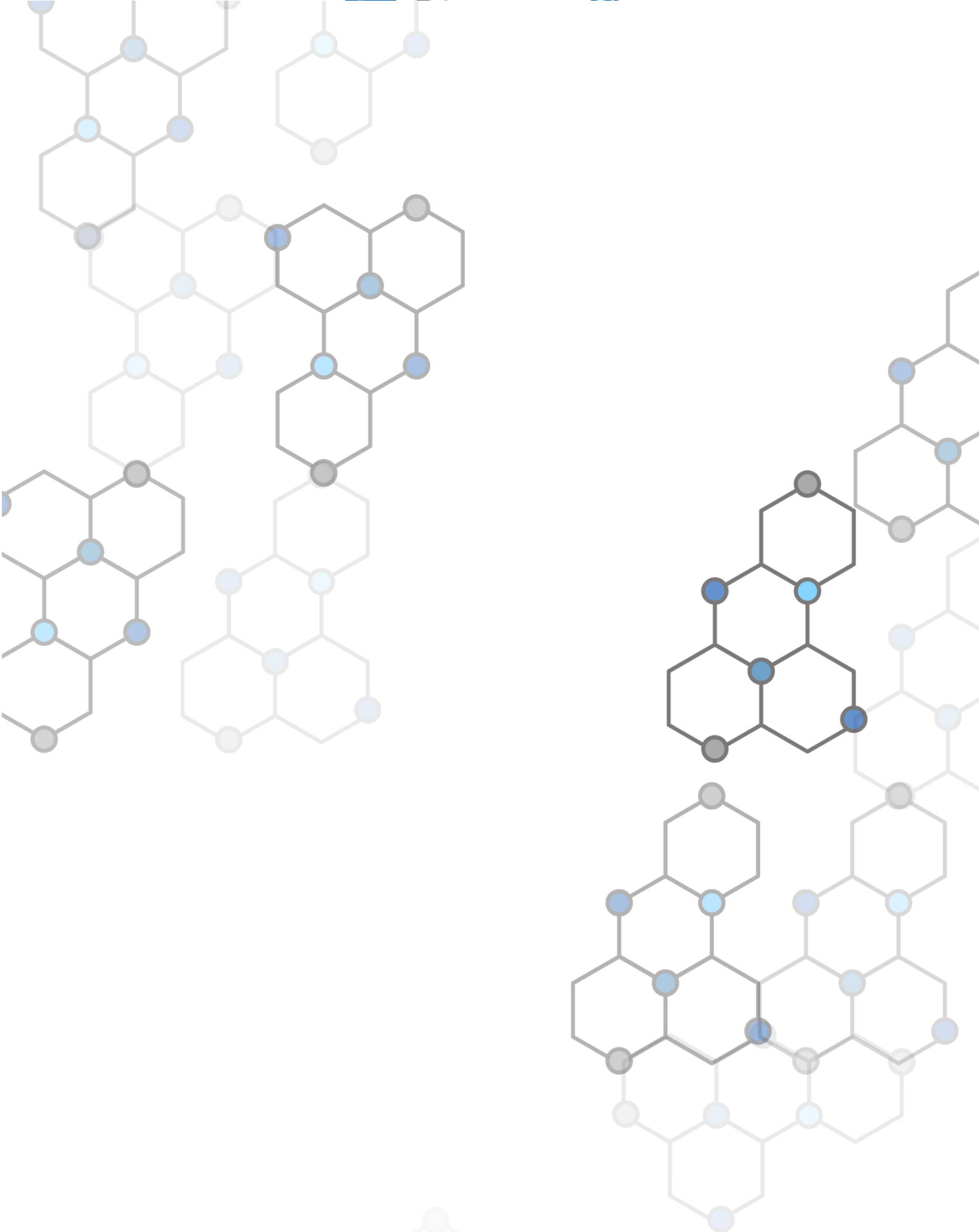
O objetivo da Ouvidoria do Coren-RJ é atuar, portanto, na contribuição para a valorização do profissional de enfermagem, garantindo o exercício de seus direitos constitucionais como cidadão e fornecendo um espaço de fala e mediação de conflitos. Acima de tudo, este espaço enaltece os princípios democráticos 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



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

WWW.COREN-RJ.ORG.BR