



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

## **DECISÃO COREN/RJ Nº319/2017**

**Institui a Ouvidoria no âmbito do Conselho Regional de Enfermagem do Estado do Rio de Janeiro – Coren/RJ e aprova seu Regimento Interno da Ouvidoria.**

O Plenário do Conselho Regional de Enfermagem – Coren/RJ, no uso atribuições legais e regimentais, conferidas na Decisão Coren/RJ nº 1848/13 que aprova o regimento interno desta Autarquia;

### **CONSIDERANDO:**

- a) O art. 37, §3º, I, II e III da Constituição Federal de 1988;
- b) A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 que cria o Código de Defesa do Consumidor;
- c) O Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009 que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências;
- d) A Lei nº 12.527/2011 de 18 de novembro de 2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.
- e) A Resolução Cofen 373/2011 de 31 de janeiro de 2011 que criou a Ouvidoria-Geral do Cofen e definiu em seu art. 11, §3º suas atribuições;
- f) A Resolução Cofen nº 444/2013 de 06 de setembro de 2013 que aprova o Manual de Ouvidoria do Sistema Cofen / Conselhos Regionais de Enfermagem e dá outras providências;
- g) A Decisão Cofen nº 100/2014 de 14 de maio de 2014 que homologa o regimento interno da Ouvidoria Geral do Conselho Federal de Enfermagem;
- h) A Decisão Coren/RJ nº 261/2017 de 03 de abril de 2017, que trata da criação do cargo de Ouvidor e Assistente de Ouvidoria;
- i) O Plano Plurianual (PPA) do Coren/RJ 2016-2018, especialmente o objetivo estratégico nº 2.22 – “Fortalecimento do Coren/RJ como órgão de representação” tendo como ação estratégica a “Implantação da Ouvidoria”;

- j) Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014 o qual estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- k) Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. A possibilidade de prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da ética, da transparência, da moralidade, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade, da celeridade, da boa-fé;
- l) A necessidade de um ajuste na estrutura administrativa, para instituir uma nova ferramenta de gestão, viabilizando o comprometimento do processo democrático e o exercício da cidadania.

**DECIDE:**

**Art. 1º** Instituir a Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

**Art 2º** A presente decisão aprova o Regimento da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Coren-RJ, em anexo, em que é estabelecida a normatização do instituto, com jurisdição em todos os setores e departamentos administrativos.

**Art. 3º** Esta Decisão entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2017.

Maria Antonieta Rubio Tyrrell  
Presidente  
COREN/RJ nº 9.719

Ana Teresa Ferreira de Souza  
Primeira Secretária  
COREN/RJ nº 52.304



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

**ANEXO À DECISÃO 319/2017**

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO**

**OUVIDORIA**

**REGIMENTO INTERNO**

**CAPÍTULO I**

**DA INSTITUIÇÃO**

Art. 1º A Ouvidoria criada por meio da Resolução Cofen nº 373/2011, compõe a estrutura organizacional do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro, e tem por objetivo colaborar para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, agilidade, eficiência, segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas.

**CAPÍTULO II**

**DA NATUREZA, DA FINALIDADE E DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**SEÇÃO I**

**DA NATUREZA**

Art. 2º 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, publicidade e eficiência, atuando ainda como um instrumento do regime democrático, com vistas ao fortalecimento da cidadania, na pessoa do Ouvidor, por meio de princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo e o fortalecimento das boas práticas dentro da instituição.



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

## **SEÇÃO II DA FINALIDADE**

Art.3º A Ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade ser o agente catalisador de soluções, melhorando a comunicação entre a sociedade, os profissionais de Enfermagem e todo o Sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Art.4º A Ouvidoria também tem como objetivo a resolução de conflitos internos, a fim de tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir a incivildade 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.

Art.5º A Ouvidoria utiliza 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.

## **SEÇÃO III DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 6º A Ouvidoria está prevista no Organograma do Coren-RJ, de acordo com a legislação vigente. Ademais, detém independência funcional e trabalha em regime de cooperação com as outras áreas administrativas do Coren-RJ, Cofen e dos demais Conselhos Regionais.

Art. 7º Todas as unidades integrantes da estrutura organizacional do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro devem fornecer o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.



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

#### **SEÇÃO IV**

#### **DO PÚBLICO ALVO**

Art. 8º O público alvo da Ouvidoria do Coren/RJ abrangerá as pessoas físicas e jurídicas, subdividindo-se em dois grupos de agentes internos e externos à Instituição.

§1º Compõe o grupo de agentes externos: profissionais de enfermagem registrados ou não no Coren/RJ; estudantes de enfermagem; sociedade civil; e, pessoas jurídicas registradas ou não no Coren/RJ.

§2º Compõe o grupo de agentes internos: servidores, assessores, colaboradores, conselheiros do Coren/RJ; e, colaboradores do sistema Cofen e outros Coren's.

#### **CAPÍTULO III**

#### **DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO**

#### **SEÇÃO I**

#### **DA ESTRUTURA**

Art. 9º A Ouvidoria será composta pelo Ouvidor, pelo Assistente Ouvidoria e pela quantidade necessária de pessoal operacional, mediante proposta técnica da Ouvidoria, de acordo com a quantidade e complexidade das manifestações.

Art. 10º O Ouvidor e o Assistente de Ouvidoria serão designados pela Presidência do Coren-RJ, aprovados pela Diretoria, dentre servidores efetivos ou por pessoas de confiança.

Art. 11º O Ouvidor, na execução de suas tarefas, não poderá exercer função conflitante com os objetivos da Ouvidoria, ou ainda conduta incompatível com a dignidade da função.

Art. 12º O Ouvidor será substituído, em suas faltas ou impedimentos, por servidor efetivo ou pessoas de confiança, por ele indicado, e aprovado pela Presidência do Coren-RJ.

Art. 13 Os requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor são:

- I. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- II. Ter capacitação em Ouvidoria, preferencialmente;
- II. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da instituição;
- III. Possuir habilidades para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- IV. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade, além de sua própria instituição;
- V. Manter relação direta com o dirigente máximo;
- VI. Agir com empatia junto ao público externo e interno;
- VII. Ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;
- VIII. Possuir capacidade de escuta, sensibilidade e paciência;
- IX. Ser probo;
- X. Ser proativo;
- XI. Gozar de credibilidade;
- XII. Ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- XIII. Desenvolver análise crítica;
- XIV. Ter capacidade de adaptabilidade/flexibilidade;
- XV. Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

Art. 14 Os requisitos para ocupação do cargo de Assistente de Ouvidoria são:

- I. Ter capacitação em Ouvidoria, preferencialmente;
- II. Ter conhecimentos de informática;
- V. Ter conhecimento da estrutura e dos serviços oferecidos pela instituição;
- VI. Possuir habilidades para atendimento ao público;
- VII. Ter facilidade de relacionamento interpessoal;
- VIII. Ter proatividade;
- IX. Ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- X. Ter objetividade na redação e capacidade de síntese;
- XI. agir com discrição no desempenho de suas funções, resguardando o sigilo necessário;



## SEÇÃO II DO FUNCIONAMENTO

Art. 15 A Ouvidoria recebe:

- I. Elogio: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- II. 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;
- III. Informação: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- IV. Sugestão: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- V. Denúncia: manifestação na qual são informadas ocorrências fraudulentas ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em geral, são mais graves do que as reclamações;
- VI. Solicitação: manifestações que contém um requerimento de atendimento ou serviço.

Art. 16 Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados e, quando não puderem ser respondidas imediatamente, formarão procedimentos protocolados e numerados sequencialmente.

§1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria deverá providenciar a redução a termo no banco de dados digital, lhe sendo fornecido o número de protocolo.

§2º Através do número de protocolo o manifestante poderá acompanhar o andamento de sua solicitação através do portal do Coren/RJ;

Art. 17 As manifestações podem ser dirigidas à Ouvidoria por atendimento presencial ou formulário eletrônico, e, essa última modalidade, por meio de acesso ao site do Coren/RJ, na área reservada para Ouvidoria.

§ 1º Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.



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

§ 2º A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza seu serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer necessário.

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

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no § 2º deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 18 Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar, minimamente:

- I. Data do recebimento da reivindicação;
- II. Tipo de reivindicação;
- III. Identificação do Solicitante (Aberta ou Sigilosa)
- IV. Nome do solicitante;
- V. Dados para contato;
- VI. Relação do solicitante com o Conselho;
- VII. Assunto;
- VIII. Manifestação apresentada.

Art. 19 A documentação das solicitações poderá ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos IV e V do artigo anterior, ou seja, o nome e o contato do solicitante.

Art. 20 As manifestações recebidas pela Ouvidoria, em regra, obedecerão ao seguinte trâmite:

- I. Recebimento da manifestação e, se necessário, redução a termo e cadastramento no formulário online da Ouvidoria para formalização da demanda;
- II. Análise prévia, com leitura da manifestação e definição da ação a ser tomada diante dela.
- III. Caso seja possível, procede-se à resposta imediata pela própria Ouvidoria. Do contrário, encaminha-se a manifestação para a área competente;



IV. Após pronunciamento da área demandada, a Ouvidoria fará a avaliação para resposta final. Caso a resposta não seja satisfatória, solicita-se nova avaliação ou esclarecimentos à área correspondente;

V. Em qualquer hipótese, a Ouvidoria deverá manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O demandante poderá procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos;

VI. A Ouvidoria informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível.

Art. 21 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria poderá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I. Departamentos e Setores: no caso de solicitações ligadas aos serviços de cada unidade administrativa da estrutura organizacional do Coren/RJ; ou, no caso de solicitações ligadas às instalações físicas da instituição e de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do órgão.

II. Chefias imediatas ou servidores: no caso de solicitações ligadas especificamente a um servidor;

III. Assessores e Colaboradores do Coren/RJ: no caso de solicitações ligadas à Enfermagem, cursos, educação, legislação, questões técnicas, dentre outros temas específicos.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, por telefone, e-mail, memorando ou por meio do sistema informatizado de Ouvidoria, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º Em caso de omissão injustificada ou não atendimento da solicitação, poderá o Ouvidor solicitar diretamente à Presidência.

Art. 22 As demandas recebidas pela Ouvidoria, mas de responsabilidade de outros Conselhos Regionais serão direcionadas para que os mesmos possam atender ao pedido do usuário. A autonomia da Ouvidoria ficará restrita ao acompanhamento.

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;



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

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.

§1º 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, podendo este prazo ser prorrogado por igual período, tantas vezes quantas for necessário.

§2º 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.

Art. 25 O não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações deverá ser comunicado, por meio de relatório de pendências, aos gestores das unidades ou da Presidência do Coren-RJ.

Art. 26 Todas as informações deverão permanecer por prazo indeterminado no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 27 A Presidência receberá, para acompanhamento, relatório bimestral das demandas recebidas pela Ouvidoria.

Art. 28 A Ouvidoria divulgará relatório bimestral no Portal Coren-RJ ([www.coren-rj.org.br](http://www.coren-rj.org.br)) e na Intranet da Instituição.

Art. 29 As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo, no mínimo, aos seguintes critérios:

- I. Número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II. Informações quanto à ocupação dos manifestantes;
- III. Informações quanto ao tipo de manifestação;

- IV. Informações quanto à situação das manifestações;
- V. Informações quanto ao movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário online e correspondência;
- VI. Informações quanto às áreas atingidas;
- VII. Informações quanto ao assunto das questões suscitadas nas manifestações;
- VIII. Informações quanto ao prazo de resposta de cada área;
- IX. Informações quanto à satisfação do manifestante pelo atendimento recebido pela Ouvidoria;
- X. Informações quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria.

Parágrafo único - Os relatórios deverão apresentar não apenas aspectos quantitativos, mas também qualitativos, inclusive apontando as sugestões de melhorias e os pontos de maior desafio percebidos pela Ouvidoria.

## **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS**

### **SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL**

Art. 30 São atribuições da Ouvidoria, como órgão mediador:

- 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.



## **SEÇÃO II**

### **DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR-GERAL**

Art. 31 São atribuições do Ouvidor:

- I. Receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos usuários, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;
- II. Assegurar aos usuários resposta às manifestações;
- III. Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários e contribuir, a partir delas, para as melhorias dos serviços prestados pela instituição;
- IV. Acompanhar cada pedido até que este tenha sua solução final;
- V. Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- VI. Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- VII. Avaliar a satisfação do usuário;
- VIII. Orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho;
- IX. Planejar, a partir das diretrizes estabelecidas, coordenar e supervisionar ações, monitorando resultados e fomentando políticas de mudanças;
- X. Propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos à Ouvidoria, tendo em vista as demandas recebidas;
- XI. Propor alteração no Regimento Interno de Ouvidoria e no Manual de Ouvidoria que será submetido à aprovação do Plenário;
- XII. Manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções;
- XIII. Divulgar a Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição;
- XIV. Exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência.

Art. 32 São atribuições do Assistente de Ouvidoria:

- I. Receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do Ouvidor;
- II. Encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizadoras competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;
- III. acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- IV. encaminhar as respostas aos usuários, depois de revisadas pelo Ouvidor;
- V. Elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- VI. Organizar e manter atualizado o acervo documental relativo as manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações;
- VII. Participar na elaboração do plano de trabalho anual da Ouvidoria;
- VIII. Contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano de trabalho anual;
- IX. Assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de outras funções por ele designadas;

## **CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS**

Art. 33 Ao Ouvidor e a sua equipe, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição Federal.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 34 O Regimento Interno da Ouvidoria obedece às disposições previstas no Regimento Interno do Coren/RJ aprovado pela Decisão Coren/RJ nº 1848/2013, de 23 de maio de 2013.

Art 35 O Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria.



Art. 36 As dúvidas que surgirem na execução deste regimento, assim como os casos omissos, serão avaliadas pelo Ouvidor e, se necessário serão encaminhadas para apreciação da Presidência do Coren-RJ.

Art. 37 Este regimento entrará em vigor na data de sua publicação, após aprovação pelo Plenário do Coren-RJ.