



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

PORTARIA COREN-SP/DIR/093/2015

(Aprovado na 935ª Reunião Ordinária do Plenário de 04/08/2015)

Aprova a “NORMA INTERNA COREN-SP/CG/NI/001/2015 Versão 1.0”, que dispõe sobre as rotinas e procedimentos para a Ouvidoria do COREN-SP.

A Presidente do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – Coren-SP, juntamente com o Primeiro Secretário da Autarquia, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar as rotinas e procedimentos executados pela Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, *ad referendum* do Plenário,

RESOLVEM:

Art. 1º Aprovar a anexa “*NORMA INTERNA COREN-SP/CG/NI/001/2015 Versão 1.0*”, que dispõe sobre as rotinas e procedimentos para a Ouvidoria do Coren-SP.

Art. 2º O normativo ora aprovado passará a vigorar a partir de 17 de agosto de 2015 devendo a Norma Interna ser amplamente divulgada junto aos empregados públicos da Autarquia e aos demais envolvidos.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

São Paulo, 03 de agosto de 2015.

FABÍOLA DE CAMPOS BRAGA MATTOZINHO
COREN-SP 68.336
Presidente

MARCUS VINICIUS DE LIMA OLIVEIRA
COREN-SP 51.063
Primeiro Secretário



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

NORMA INTERNA COREN-SP/CG/NI/001/2015 Versão 1.0

Dispõe sobre as rotinas e procedimentos para a Ouvidoria do COREN-SP.

A Controladoria Geral do Coren-SP, no seu papel de zelar pelo fortalecimento dos controles internos, formula a presente Norma Interna e solicita a Presidência que lhe dê a regular divulgação e a faça cumprir, consoante as considerações que abaixo seguem expostas.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – Coren-SP tem por objetivo colaborar com o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos transparência, agilidade, eficiência, segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é um instrumento do regime democrático que trabalha como um veículo de informação visando o fortalecimento da cidadania na pessoa do ouvidor através de princípios éticos, buscando melhoria da qualidade dos serviços prestados;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade melhorar a comunicação entre os profissionais de enfermagem, comunidade, estudantes e colaboradores do Conselho;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução Cofen nº 373/2011, na Decisão Coren-SP nº 06/2014 e na Portaria Coren-SP nº 1174/2014;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é vinculada à Controladoria Geral e trabalha em regime de cooperação com as outras áreas administrativas do Coren-SP;

CONSIDERANDO a necessidade de criar rotinas e procedimentos



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

para a Ouvidoria do Conselho e adequar as ações dos integrantes da estrutura do Coren-SP;

DETERMINA:

Art. 1º A Ouvidoria e as outras áreas administrativas do Coren-SP envolvidas com a Ouvidoria obedecerão às rotinas e aos procedimentos estabelecidos nesta Norma Interna.

Das Atribuições

Art. 2º Compete a Ouvidoria as seguintes atribuições:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações no Coren-SP.

II – receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações, denúncia e esclarecimentos a respeito do funcionamento e serviços prestados pelo Coren-SP, propondo a Controladoria Geral, as medidas cabíveis.

III – acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando aos interessados os resultados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

IV – formular propostas e oferecer recomendações a Controladoria Geral, quando julgar necessário, visando melhoria do serviço prestado, com relação às manifestações recebidas.

V – identificar o grau de satisfação dos usuários, com relação ao serviço prestado, visando à adequação do atendimento da sociedade e a otimização da imagem institucional.

VI – implementar programas e ações que visem assegurar um canal



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

eficaz de comunicação com a sociedade.

VII – apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe foram dirigidas a Controladoria Geral.

VIII – realizar, em sua esfera, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, com vistas à necessidade ocasional de instauração de processo administrativo.

IX – requisitar, sempre que cabível informação junto aos setores e as unidades da Instituição.

X – elaborar relatórios sobre as atividades da Ouvidoria, encaminhando-os a Controladoria Geral, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

XI – a Controladoria Geral enviará, trimestralmente, à Presidência do Coren-SP relatório com informações sobre trabalho/demandas realizados/encaminhadas pela/à Ouvidoria.

XII – propor alteração na Norma Interna de Ouvidoria que será submetido à aprovação da Diretoria.

XIII – desenvolver outras atividades que sejam compatíveis com sua finalidade.

Art. 3º As sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações, denúncia ou esclarecimentos podem ser dirigidos a Ouvidoria por meio presencial, telefone, carta ou comunicação eletrônica e, essa última modalidade, por meio de acesso ao site do Coren-SP, na parte reservada para Ouvidoria.

§ 1º Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

§ 2º A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

identidade de quem utiliza seu serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer necessário.

Art.4º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

IV – endereço, telefone, e-mail do solicitante;

V – forma de contato mantido – pessoal, telefone, e-mail, formulário *online* ou correspondência;

VI – origem da demanda – estudante, profissionais de enfermagem (auxiliar, técnico, enfermeiro ou obstetriz), comunidade ou colaboradores do Conselho;

VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, elogio, informação, denúncia;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada;

X – resposta.

Art. 5º A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, na *home page* do Coren-SP e na *intranet* da Instituição, os dados gerais do serviço dos 02 (dois) meses antecedentes contendo:

I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, por telefone, através de e-mail, pelo formulário *online* e correspondência;

V – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

Art. 6º Todos os expedientes formalmente encaminhados a Ouvidoria serão registrados de forma eletrônica.

Parágrafo único: O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número de protocolo que será gerado quando sua manifestação for recebida pela Ouvidoria.

Art. 7º A Ouvidoria terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder a solicitação, sendo que este prazo pode ser prorrogado caso haja necessidade de abertura de processo administrativo.

Art. 8º O Ouvidor comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações aos interessados.

Da Estrutura e do Funcionamento da Ouvidoria

Art. 9º A Ouvidoria será composta por Ouvidores, os quais serão devidamente designados através de Portaria.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Parágrafo único: A Ouvidoria é vinculada à Controladoria Geral do Conselho.

Art. 10 Os requisitos para ocupação do cargo de ouvidor são:

I – fazer parte do quadro de funcionários efetivos do Conselho;

II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;

III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades do Conselho;

IV – possuir habilidades para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

Art. 11 O Ouvidor será designado, mediante portaria, pelo Presidente do Coren-SP.

§ 1º O Ouvidor na execução de suas tarefas não poderá exercer função conflitante com os objetivos da Ouvidoria.

§ 2º Para suporte às demandas referentes aos assuntos relacionados à profissão da enfermagem e às questões educacionais o Ouvidor deverá consultar a Câmara Técnica.

Art. 12 São atribuições do Ouvidor

I – manter-se informado por meio de relatórios ou visitas, sobre atuação de todas as unidades e órgãos da Instituição, para desenvolvimento mais adequado de sua missão;

II – receber pessoalmente ou por outros meios já mencionados, as manifestações dos usuários;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

III – dar a devida fidedignidade à demanda que lhe for transmitida.

IV – Interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos profissionais e contribuir, a partir delas, para a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

V – apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar uma solução adequada;

VI – acompanhar cada pedido até que este tenha sua solução final;

VII – manter atualizada e organizada a documentação relativa às reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações recebidas.

VIII – propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos ao controle social, tendo em vista as demandas recebidas.

IX – guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

X – divulgar a Ouvidoria do Coren-SP e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição.

Art. 13 A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, o horário oficial de funcionamento do Conselho Regional de Enfermagem.

Das Disposições Finais

Art. 14 A Ouvidoria recebe:

I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar sobre quaisquer unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo Coren-SP;

II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Conselho;

III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações;

IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários do Coren-SP, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Conselho;

V – denúncias, em que o solicitante pode efetuar denúncias sobre quaisquer unidades da Instituição, sobre os serviços prestados ou a respeito de funcionários do Conselho.

Art. 15 Todas as unidades do Coren-SP poderão receber reclamações, sugestões, consulta, elogios e denúncias por intermédio da Ouvidoria.

Art. 16 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria deverá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Gerência da GEAD (Gerência Administrativa).

II – no caso de solicitações ligadas a Departamentos, Subseções e NAPES, e a seus serviços, a chefia respectiva do departamento ou unidade.

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Coren-SP e a seus serviços, a Gerência de Compras e Contratos (GCC);

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um colaborador do Conselho, a sua chefia respectiva;

V – no caso de solicitações ligadas especificamente à profissão, e à educação, o profissional deverá ser encaminhado à Câmara Técnica.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

VI – no caso de solicitações ligadas especificamente a cursos e palestras ministradas pelo Conselho, o Gabinete da Presidência.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º Quando procuradas, as unidades têm até 05 (cinco) dias úteis para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito pelo Ouvidor.

Art. 17 As dúvidas que surgirem na execução desta Norma Interna, assim como os casos omissos, serão resolvidos pela Ouvidoria e Controladoria Geral, com a devida ciência da questão à Presidência do Coren-SP.

Art. 18 Esta norma se aplica aos funcionários que desenvolvem suas atividades no Coren-SP.

Art. 19 A Ouvidoria deverá encaminhar para a Diretoria, semestralmente, relatório dos resultados quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas.

Art. 20 Esta norma entra em vigor após a devida aprovação do Plenário do Coren-SP.

*Controladoria Geral do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo –
Coren-SP – Junho/2015*