

REGIMENTO INTERNO

Ouvidoria-Geral

CAPÍTULO I

DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º A Ouvidoria-Geral, criada por meio da Resolução Cofen nº 373/2010, compõe a estrutura do Conselho Federal de Enfermagem – Cofen 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-Geral do Conselho Federal de Enfermagem é órgão de natureza consultiva e atua como um instrumento do regime democrático, agindo como veículo de informação com vistas ao fortalecimento da cidadania na pessoa do Ouvidor por meio de princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II

DA FINALIDADE

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

SEÇÃO III

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 4º A Ouvidoria-Geral é subordinada à Presidência do Cofen, conforme Resolução Cofen nº 425/2012. Ademais, detém independência funcional e trabalha em regime de cooperação com as outras áreas administrativas do Cofen e dos Conselhos Regionais.

Art. 5º Tanto as unidades integrantes da estrutura organizacional do Conselho Federal de Enfermagem quanto os Conselhos Regionais devem emprestar 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.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

SEÇÃO I

DA ESTRUTURA

Art. 6º A Ouvidoria-Geral será composta pelo Ouvidor e pela quantidade necessária de pessoal operacional, mediante proposta técnica da Ouvidoria, de acordo com a quantidade e complexidade das manifestações.

Parágrafo único – Para suporte nas demandas de resposta e solução dos assuntos técnicos da Enfermagem, será formada comissão de colaboradores da Ouvidoria-Geral nomeados por Portaria.

Art. 7º O Ouvidor será designado pela Presidência do Cofen, aprovado pela Diretoria dentre servidores efetivos ou por pessoas de confiança, sendo que seu nome deve ser aprovado pelo Plenário.

Art. 8º O Ouvidor, na execução de suas tarefas, não poderá exercer função conflitante com os objetivos da Ouvidoria-Geral.

Art. 9º O cargo de Ouvidor deverá ser exercido com dedicação exclusiva, não podendo o detentor desempenhar outra atividade na instituição.

Art. 10 O Ouvidor será substituído, em suas faltas ou impedimentos, por servidor efetivo ou pessoas de confiança por ele indicado e previamente designado.

Art. 11 Os requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor são:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricionariedade e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da instituição;

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

SEÇÃO II

DO FUNCIONAMENTO

Art. 12 A Ouvidoria recebe:

- I. Agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- II. Críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável 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. Denúncias: 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;
- IV. Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- V. Reclamações: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Sistema Cofen/Conselhos Regionais;
- VI. Informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- VII. Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - Em caso de denúncias na área da Enfermagem, o usuário deve entrar em contato com o Conselho Regional de seu estado, pois esse possui procedimentos próprios realizados pela área de fiscalização para a apuração de sua solicitação, conforme preceitua o inciso II, do art. 15, da Lei 5.905/1973.

Art. 13 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.

§2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 14 As manifestações podem ser dirigidas à Ouvidoria por meio de carta, a termo ou formulário eletrônico, e, essa última modalidade, por meio de acesso ao site do Cofen, na área reservada para Ouvidoria.

§ 1º Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

§ 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.

Art. 15 Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Modo como tomou conhecimento da Ouvidoria;
- III. Tipo de demanda;
- IV. Nome do solicitante;
- V. Ocupação do solicitante
- VI. Dados para contato;
- VII. Assunto;
- VIII. Manifestação apresentada.

Art. 16 A documentação das solicitações poderá ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos IV e VI do artigo anterior, ou seja, o nome e o contato do solicitante.

Art. 17 As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, 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-Geral. Do contrário, encaminha-se a manifestação para a área competente;
- IV. Após pronunciamento da área demandada, a Ouvidoria-Geral fará a avaliação para resposta final. Caso a resposta não seja satisfatória, solicita-se nova avaliação ou esclarecimentos à área respondente;

- V. Em qualquer hipótese, a Ouvidoria-Geral deverá manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O demandante pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos;
- VI. A Ouvidoria-Geral informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível.

Art. 18 Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria-Geral poderá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I. Chefias: no caso de solicitações ligadas aos serviços de cada unidade administrativa;
- II. Departamento Administrativo: no caso de solicitações ligadas às instalações físicas da instituição e de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do órgão;
- III. Chefia imediata: no caso de solicitações ligadas especificamente a um servidor;
- IV. Colaboradores da Ouvidoria-Geral: 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-Geral solicitar diretamente à Presidência.

Art. 19 As demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, mas de responsabilidade dos Conselhos Regionais serão direcionadas para que os mesmos possam atender ao pedido do usuário. A autonomia da Ouvidoria-Geral fica restrita ao acompanhamento.

Art. 20 Quando demandada, a Ouvidoria-Geral deverá obedecer aos seguintes prazos:

- I. 3 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- II. 9 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria-Geral;
- III. 3 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. 21 A Ouvidoria terá prazo total de 15(quinze) dias para responder a solicitação, sendo que este prazo pode ser prorrogado, caso haja necessidade de abertura de processo administrativo.

Art. 22 O não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações deverá ser comunicado, por meio de relatório de pendências, aos gestores das unidades ou Conselhos Regionais envolvidos.

Art. 23 Todas as informações deverão permanecer por prazo indeterminado no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 24 A Presidência receberá, para acompanhamento, relatório bimestral das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral.

Art. 25 A Ouvidoria-Geral divulgará relatório bimestral no Portal Cofen (www.portalcofen.gov.br) e na Intranet da Instituição.

Art. 26 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 e aos Conselhos Regionais atingidos;
- VII. Informações quanto ao assunto das questões suscitadas nas manifestações;
- VIII. Informações quanto ao prazo de resposta de cada área e Conselho Regional demandados;
- IX. Informações quanto à satisfação do manifestante pelo atendimento recebido pela Ouvidoria-Geral;
- 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-Geral.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

SEÇÃO I

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 27 São atribuições da Ouvidoria-Geral, 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 da instituição;
- 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. 28 São atribuições do Ouvidor-Geral:

- 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 a 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.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

Art. 29 Ao Ouvidor-Geral 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. 30 O Conselho Federal de Enfermagem assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Geral.

Art. 31 As dúvidas que surgirem na execução deste regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral, dando ciência à Presidência do Cofen.

Art. 32 Este regimento entrará em vigor na data de sua publicação.