



MANUAL DE OUVIDORIA

ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE
OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS
REGIONAIS

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM - COFEN

Créditos

Conselho Federal de Enfermagem - COFEN
Ouvidoria-Geral do COFEN

Diretoria

Presidente: Márcia Cristina Krempel (PR)
Vice-Presidente: Osvaldo Albuquerque (CE)
Primeiro-Secretário: Gelson Luiz de Albuquerque (SC)
Segundo-Secretário: Irene do Carmo Alves Ferreira (SE)
Primeiro-Tesoureiro: Antônio Marcos Freire Gomes (PA)
Segundo-Tesoureiro: Jebson Medeiros de Souza (AC)

Conselheiros Efetivos:

Ivete Santos Barreto (GO)
Maria do Rozário de Fátima Borges Sampaio (PI)
Sílvia Maria Neri Piedade (RO)

Suplentes

Amaury Angelo Gonzaga (MT)
Ana Tânia Lopes Sampaio (RN)
Anselmo Jackson Rodrigues de Almeida (PB)
Dorisdaia Carvalho de Humerez (SP)
Julita Correia Feitosa (PE)
Regina Maria dos Santos (AL)
Sebastião Junior Henrique Duarte (MS)
Vencelau Jackson da Conceição Pantoja (AP)
Wilton José Patrício (ES)

Equipe Técnica

Camila Belisario Silva – Ouvidoria-Geral
Alenne Felizardo da Costa Namba – Ouvidora-Geral Substituta

Colaboradores da Ouvidoria-Geral nomeados pela Portaria COFEN nº 350/2012

Dr. Antônio Marcos Freire Gomes
Dr. Carlos Rinaldo Nogueira Martins
Dra. Eloiza Sales Correia

Elaboração e Diagramação

Alenne Felizardo da Costa Namba – Ouvidora-Geral Substituta

Revisão

Camila Belisario Silva – Ouvidoria-Geral
Alenne Felizardo da Costa Namba – Ouvidora-Geral Substituta

Apresentação	04
Histórico	05
Base Legal	07
O que é a Ouvidoria?	08
Missão, Visão e Valores da Ouvidoria	09
Benefícios da Ouvidoria	11
Público-Alvo	12
Campo de Atuação	13
SAC X Ouvidoria	14
Ouvidorias do Sistema COFEN/Conselhos Regionais	16
Etapas para Implantação da Ouvidoria	17
Requisitos para o Sucesso da Ouvidoria	25
Modelo Funcional da Ouvidoria	27
Fluxos e Rotinas de Trabalho	31
Sistema VOX de Ouvidoria	33
Gestão da Ouvidoria	37
Como Superar as Principais Dificuldades?	46
10 Mandamentos do Ouvidor	47
Recomendações Finais	48
Links Úteis	50
Bibliografia	51
Anexo 1 – Fluxograma de Atendimento	52
Anexo 2 – Código de Ética do Ouvidor	53
Anexo 3 – Sugestão de Formulário de Atendimento	
Presencial	55
Anexo 4 – Exemplos de Gráficos para Relatório	57

APRESENTAÇÃO

“A insatisfação é um estado natural do ser humano. Ele fica satisfeito momentaneamente, retornando sempre ao seu estado natural que é a insatisfação. Se um ser humano convive com um grupo de pessoas que têm suas necessidades básicas atendidas ele desfrutará do estado de satisfação com mais frequência e o grupo estará com elevado estado moral.”

Abraham Maslow

A OUVIDORIA-GERAL, criada por meio da Resolução COFEN nº 373/2010, compõe a estrutura do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN e vem propiciando importante espaço de discussão para elevar a qualidade de atendimento no âmbito do Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

É com foco nesse cenário que a Ouvidoria-Geral elaborou este Manual. Estas orientações apresentam requisitos básicos para implantação de Ouvidorias no Sistema COFEN/Conselhos Regionais e destinam-se a orientação de gestores, conselheiros, profissionais de Enfermagem, estudantes e sociedade em geral.

Embora muitos Conselhos Regionais já tenham implantado uma unidade de Ouvidoria, as orientações aqui contidas vêm servindo de parâmetro para a criação de novas Ouvidorias no âmbito do Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

Como ferramenta de auxílio, foi desenvolvido o Sistema Vox de Ouvidoria, que é um sistema informatizado destinado a ampliar e otimizar o atendimento das demandas advindas da sociedade. Neste Manual, também será possível encontrar o passo a passo de utilização desse instrumento.

Vale enfatizar que somente por meio do engajamento de todo o Sistema obteremos os melhores resultados em prol do respeito aos usuários dos nossos serviços. Nesse processo, cada um pode ser um efetivo agente de mudança, ao incentivar a criação ou valorizar a manutenção da Ouvidoria na sua instituição.

HISTÓRICO

OMBUD quer dizer “representar alguém”

MAN significa “homem”

OMBUDSMAN significa “o representante de alguém”

Historicamente, é na Suécia dos primórdios do século XIX que se encontra a primeira referência acerca da atuação de um *ombudsman*. O surgimento dessa função representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão frente ao poder estatal. Em um Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao *ombudsman*, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos a fim de inibir eventuais excessos e desmandos.

Inicialmente, os suecos concebiam o *ombudsman* como uma figura única e de competência global, de modo que o mesmo homem que trataria da proteção dos consumidores por meio de vários instrumentos - inclusive do controle da propaganda nociva, desonesta ou criadora de necessidades supérfluas - seria também responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial. De acordo com essa concepção, o *ombudsman* deveria ser um defensor do povo em todos os sentidos.

No Brasil, a acepção do termo *ombudsman* – aquele que representa o cidadão nos organismos públicos – ficou consagrado pelas palavras Ouvidor/Ouvidoria. Aqui, a função de Ouvidor-geral foi instituída durante o período colonial. Porém, em vez de resguardar os direitos do cidadão perante o poder público, o Ouvidor-geral agia sob a forma de um preposto dos colonizadores, representando, assim, os interesses do titular do poder.

No período da ditadura, em 1964, as instituições democráticas foram relegadas ao silêncio. Somente a partir de 1983, ocorrem os primeiros sinais de abertura democrática e retomada do debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o setor empresarial identificou no *ombudsman* uma forma inteligente de prevenir conflitos.

No âmbito da Administração Pública, a primeira Ouvidoria foi implantada em 1986, em Curitiba/PR. O Paraná instituiu o primeiro Ouvidor-geral estadual em 1991 e o

Ministério da Justiça, a primeira Ouvidoria pública federal, em 1992, sob a denominação de Ouvidoria-Geral da República.

Em São Paulo, durante a gestão do governador Mário Covas, a Assembléia Legislativa Estadual aprovou a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que estabeleceu as normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado. Em seu Art. 8º, § 1º, alínea “a”, para assegurar o direito do usuário serão instituídas Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços no Estado de São Paulo, subordinando-se apenas ao Governador.

Nas organizações públicas brasileiras, o Ouvidor é nomeado pelo Prefeito, Governador ou Presidente da República ou pelo gestor maior do órgão ou instituição pública, com raras exceções. Esse modelo tipicamente brasileiro tem se mostrado o mais apropriado à realidade político-administrativa das instituições nacionais, pois garantem independência na condução das questões trazidas pelos demandantes.

A Ouvidoria-Geral do COFEN, por sua vez, foi criada na estrutura hierárquica do Conselho Federal de Enfermagem por meio da Resolução COFEN nº 373/2011. Em seguida, a Decisão COFEN nº 064/2011 aprovou o Regimento Interno das Atividades da Ouvidoria-Geral, detalhando os procedimentos relativos à sua atividade, com o intuito de propiciar ao seu público-alvo um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

A Ouvidoria-Geral do COFEN integra as atividades do sistema de controle interno do Conselho Federal, das gerências de planejamento e dos programas da Assessoria de Comunicação Social, sendo vinculada, portanto, à esfera administrativa superior. Desse modo, a Ouvidoria não se resume apenas em um instrumento de controle, mas também subsidia a direção do órgão com dados essenciais ao norteamento das ações a serem planejadas e executadas.

Por isso mesmo, ainda em 2012, a Ouvidoria-Geral alcançou importante espaço ao ligar-se diretamente à Presidência do Conselho Federal (Resolução COFEN nº 425/2012), tornando-se, assim, órgão fundamental no assessoramento das tomadas de decisão da instância superior. O objetivo foi o de aumentar o controle social das atividades desenvolvidas pelo órgão, a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento da sua missão.

BASE LEGAL

A Ouvidoria é hoje um poderoso canal por meio do qual o cidadão pode participar de forma efetiva do controle social, promovendo também uma mediação eficaz na busca de soluções de conflitos extrajudiciais.

Embora não haja previsão legal expressa sobre Ouvidoria na Constituição Federal, nem em lei complementar ou ordinária, é suficiente considerar o disposto na Emenda Constitucional nº 19/1998, em seu Art. 37, § 3º:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - 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.”

Para reforçar a institucionalização de Ouvidorias no poder público, surgiu o Decreto nº 3.507/2000, que estabeleceu as diretrizes normativas para a fixação de padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. No § 2º do Art. 4º do Decreto encontra-se presente a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários com o atendimento recebido, indicando a necessidade da instituição de uma unidade administrativa ou metodologia para realizá-la.

Internamente, a Ouvidoria-Geral do COFEN obedece a seu Regimento Interno, aprovado pela Decisão COFEN nº 064/2011. Nele fica clara a preocupação em atender eficientemente o usuário e aferir seu grau de satisfação, quando dispõe em seu Art. 5º, I, a promoção da co-participação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações no sistema COFEN/Conselhos Regionais.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria pública deve ser entendida como um instrumento promovedor e articulador da cidadania e da ética, integrada o Sistema de Controle da Administração Pública, aos programas de qualidade e de desburocratização.

A Ouvidoria-Geral, no Art. 2º de seu Regimento Interno, 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.

O Art. 3º também considera a Ouvidoria-Geral 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, todo Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

Nesse diapasão, podemos afirmar que a Ouvidoria-Geral atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Sendo assim, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA-GERAL DO COFEN

Toda Ouvidoria pública deve respeitar os princípios constitucionais da administração pública:

Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;

Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;

Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;

Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;

Eficiência: os resultados obtidos devem ser os mais satisfatórios, sempre dentro da competência legal do órgão, utilizando o mínimo de recursos e atendendo as solicitações no menor tempo possível.

Missão

“Ouvir, acompanhar e responder às demandas e apresentar à alta direção a fim de facilitar o diálogo do cidadão-usuário com o Sistema COFEN/Conselhos Regionais”

Visão

“Buscar a excelência no atendimento ao cidadão-usuário buscando sempre oferecer um serviço de qualidade”

Valores da Ouvidoria

“Atuar com integridade e conduta ética, obedecendo aos princípios constitucionais da administração pública.

Tratar com respeito e imparcialidade todas as manifestações encaminhadas.

Tratar as pessoas com consideração, cordialidade e observar as normas estabelecidas.

Trabalhar em equipe, de forma integrada.

Garantir sigilo total a toda e qualquer denúncia feita pelo cidadão.

Responder ao cidadão-usuário no menor prazo possível, agindo com clareza e objetividade.”

BENEFÍCIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve ser entendida como um veículo de informação e um instrumento do regime democrático e estímulo para o exercício da cidadania.

A Ouvidoria-Geral tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

A sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

O Ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da Ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão.

PÚBLICO-ALVO

A amplitude do conceito de Ouvidoria possibilita erros de interpretação quanto às atividades desempenhadas em função do seu público-alvo. As Ouvidorias podem atender tanto o público interno de uma instituição quanto o público externo. A escolha desse público afeta sua organização e funcionamento de forma significativa.

O público interno são os servidores/colaboradores do Sistema COFEN/Conselhos Regionais que utilizam os serviços da Ouvidoria como canal democrático para manifestar seus anseios, sejam eles denúncias, elogios, críticas ou sugestões.

Além de reforçar o compromisso do colaborador com a instituição e melhorar o clima organizacional, a Ouvidoria, ao viabilizar a gestão participativa, utiliza a inteligência corporativa para o aperfeiçoamento de condutas, produtos, serviços e processos. Ouvir os funcionários é contar com sua fidelidade e estímulo para trabalhar em prol do crescimento da instituição e da manutenção de bons resultados.

Já o público externo pode ser entendido como pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela entidade e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

Assim, qualquer cidadão, seja interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria.

CAMPO DE ATUAÇÃO

O papel da Ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes.

A Ouvidoria nos órgãos públicos tem o papel de fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Além disso, pode auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

Podemos destacar como principais campos de atuação de uma Ouvidoria pública:

- a) Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades internas da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

SAC X OUVIDORIA

Com o surgimento das Ouvidorias, muitas instituições passaram a enfrentar um dilema: instalar Ouvidorias, em lugar dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), ou ampliar as funções do SAC, sem Ouvidoria.

A resposta para esse dilema é simples: para fidelizar o consumidor, atendendo-o melhor, prestando-lhe esclarecimentos e oferecendo-lhe mais serviços, há o SAC, e para solucionar problemas decorrentes do atendimento ao cliente-cidadão, existe a Ouvidoria, como última instância.

Então, não há razão para optar entre SAC e Ouvidoria, visto que são ações complementares: o SAC serve para ações de marketing e a Ouvidoria sob o ponto de vista do respeito ao cliente-cidadão e da gestão da qualidade. A compreensão desses conceitos é de extrema importância, porque a Ouvidoria não pode ser confundida com o SAC.

A Ouvidoria é, na realidade, um novo canal de interlocução com o público, no qual a isenção, a imparcialidade e a transparência são os princípios que lhe agregam valor.

A ideia geral é que a Ouvidoria seja independente o suficiente para levar a termo a solução da questão, em caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico. Ou seja: o Ouvidor deverá receber a demanda, analisar à luz dos direitos envolvidos, buscar soluções adequadas, identificar tendências envolvendo a questão, propor e orientar a instituição no sentido de mitigar problemas recorrentes, fomentar a melhoria do processo de trabalho e buscar sempre soluções efetivas.

O Ouvidor, para realizar esse trabalho de mediador de conflitos, precisa ter autonomia dentro da empresa, se reportando somente àquele que detenha a direção geral, para que possa transitar entre problemas e ter isenção ao propor soluções.

Em linhas gerais, portanto, a atuação do SAC e da Ouvidoria pode ser assim exemplificada:

SAC	Ouvidoria
<ul style="list-style-type: none"> • Atende situações rotineiras, como um canal de contato entre o cidadão/cliente e a entidade; 	<ul style="list-style-type: none"> • Atende situações excepcionais, atuando como última instância;
<ul style="list-style-type: none"> • As ações são corretivas, mediante reclamação, com soluções pontuais e prazo de realização; 	<ul style="list-style-type: none"> • Suas ações são corretivas, mas passam pelo viés da ação preventiva, transformando o problema a ser solucionado em um ponto a ser perseguido pela organização, com correção de processos e serviços, unindo as duas pontas da relação de consumo;
<ul style="list-style-type: none"> • Sua atuação é operacional, baseada em processos já existentes dentro da entidade, sem liberdade de oferecer soluções diferenciadas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Possui ação estratégica, pois de seu trabalho vai se construir a imagem da entidade;
<ul style="list-style-type: none"> • Possui função passiva, recebendo a demanda e analisando pedidos de acordo com as diretrizes propostas pela própria entidade; 	<ul style="list-style-type: none"> • Possui função ativa, propondo soluções para problemas apontados;
<ul style="list-style-type: none"> • Seu material de trabalho é a reclamação e seu foco é a solução (ou não) de problemas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Deve ser acionada quando nenhum outro canal de informação resolver a demanda;
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento despersonalizado; 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento personalizado;
<ul style="list-style-type: none"> • Representa os interesses da entidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalha o problema ou reclamação: ouve, analisa, propõe soluções justas para todos os envolvidos.

Como se pode ver, o último recurso que um cidadão tem em acertar problemas com produtos ou serviços fornecidos por uma determinada instituição é a Ouvidoria.

OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS

O efetivo funcionamento das Ouvidorias do Sistema COFEN/Conselhos Regionais depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho das Ouvidorias. A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das Ouvidorias numa teia de relações onde todas ganham.

A Ouvidoria-Geral do COFEN entende que a organização em rede das Ouvidorias enseja a criação de um Sistema de Ouvidorias, com a missão precípua de compor uma rede de auxílio e atenção ao cidadão. Numa das possíveis definições, sistema é um conjunto de partes interligadas que interagem entre si. O sistema é sempre maior que a soma de suas partes, pois tem certas qualidades que não se encontram nos elementos concebidos de forma isolada.

O Sistema de Ouvidorias é, sem dúvida, o arranjo organizacional mais efetivo para responder a esses desafios: por meio da gestão articulada e compartilhada entre Ouvidorias e cidadão, seja integrando as Ouvidorias para uma atuação planejada e complementar, seja socializando processos e, principalmente, garantindo a participação da sociedade de forma permanente e institucionalizada.

Para que esse Sistema de Ouvidorias logre resultados positivos, faz-se necessário promover o intercâmbio entre Ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre Ouvidorias e também com outros institutos de promoção de direitos. Além disso, também é importante criar instrumentos de gestão para acompanhamento e avaliação da efetividade das ações do conjunto de Ouvidorias que compõem o Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

ETAPAS PARA IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA

1ª ETAPA – Diagnóstico Sócio-Institucional

A primeira etapa para a implantação de uma Ouvidoria é a definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual ela estará vinculada; e do apoio que terá em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

Para se instituir um serviço dessa natureza, é fundamental buscar um consenso em torno de sua criação. Para tanto, os gestores dos Conselhos Regionais, bem como seus servidores e a comunidade-alvo devem ser convencidos da importância e da necessidade de se criar uma Ouvidoria. Nesse processo, os ganhos administrativos, sociais e institucionais decorrentes dessa iniciativa devem ficar claros. A transparência da gestão e o compromisso com o exercício da cidadania são aspectos que se fortalecem e são ressaltados com a implantação de uma Ouvidoria.

2ª ETAPA – Posição no organograma

A Ouvidoria deve ser, se preferênciã, subordinada diretamente ao gestor máximo da instituição e dele deve receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto às demais áreas. Com isso, a Ouvidoria poderá conquistar credibilidade, exibindo autoridade no serviço e poder de resolução imediata às demandas vindas da sociedade. Para o Ouvidor, o maior risco é a perda de credibilidade.

Se os canais internos da instituição estiverem bloqueados e dificultarem as relações e o livre acesso às informações, o Ouvidor terá sua atuação prejudicada. É importante que todos os envolvidos entendam que a função do Ouvidor é baseada nos princípios constitucionais, consagrados no Art. 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

3ª ETAPA - Delimitação da competência e da área de atuação

A definição das competências e da área de atuação evita o equívoco de que as atividades da Ouvidoria concorrem com as demais atividades da instituição, além de afastar a ameaça de que a Ouvidoria, no futuro, possa se transformar em um centro de coerção ou fiscalização.

Importante definir, também, os assuntos a serem tratados e identificar os principais tipos de manifestações potencialmente geradoras de demanda à Ouvidoria (reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios).

4ª ETAPA - Identificação do universo de público abrangido

A partir da identificação dos usuários dos serviços prestados pela instituição, pode-se definir o universo do público abrangido, definindo-se o perfil dos potenciais usuários.

5ª ETAPA - Definição do cargo de Ouvidor

O cargo do Ouvidor, pela natureza das suas atividades, pode ser ocupado por profissional do quadro funcional da instituição ou por comissionado. É recomendado que seja instituído por Portaria, com clara designação das atribuições e da área de atuação. No caso de cargo comissionado, o Ouvidor deve ser nomeado ou exonerado pelo gestor máximo da instituição. Devem ser previstas normas claras para investidura e atuação no cargo.

É recomendado que sejam estabelecidos também os casos em que o Ouvidor poderá ser destituído da função. Como exemplo, citamos algumas circunstâncias que justificariam esse procedimento:

- descumprimento do Regimento Interno da Ouvidoria;
- prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos na Portaria de nomeação e no Regimento Interno da Ouvidoria;
- conduta incompatível com a dignidade da função;
- outras práticas e condutas que, a critério do gestor máximo, justifiquem a destituição.

É importante ressaltar que não cabe ao Ouvidor rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva. Sua autoridade é, sobretudo, moral. Quando conclui no sentido de que realmente existe injustiça a reparar ou outro erro a corrigir, limita-se a transmitir essa conclusão ao órgão competente, criticando implícita ou expressamente o ato que deu origem à reclamação.

6ª ETAPA - Identificação de equipe com perfil adequado

Por se tratar de um cargo relativamente recente e pouco compreendido na Administração Pública Brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor.

Porém, a seleção do Ouvidor e de sua equipe deve levar em consideração o perfil adequado do profissional para o desempenho dessa função, visto que quando desempenhada com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição se solidifica.

A Ouvidoria deve ser dimensionada considerando-se o número de demandas esperadas em determinado espaço de tempo, além das atividades desempenhadas internamente. É importante ainda ter-se previsão do potencial de usuários da Ouvidoria para evitar que o congestionamento de manifestações acarrete o descrédito do serviço. Essa previsão pode se basear no público que utiliza os serviços da instituição, assim como na sua capacidade de atendimento.

A equipe da Ouvidoria deve possuir flexibilidade suficiente para relacionar-se com pessoas insatisfeitas, muitas vezes irritadas e até agressivas. O usuário espera que a equipe da Ouvidoria reconheça, no seu relato, a importância da sua manifestação.

É recomendado ainda aos profissionais que atuarão na área conhecer temas relacionados, por exemplo, à ética em Ouvidoria, técnicas de mediação e solução de conflitos, excelência em atendimento, direitos do consumidor, direitos humanos e cidadania. Periodicamente, a equipe deve passar por processo de atualização e aperfeiçoamento.

Perfil do Ouvidor

São requisitos essenciais ao Ouvidor:

- conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade, além de sua própria instituição;
- manter relação direta com o dirigente máximo;
- agir com empatia junto ao público externo e interno;
- ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;
- possuir capacidade de escuta, sensibilidade e paciência;
- ser probo;
- ser proativo;
- gozar de credibilidade;
- ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória;
- desenvolver análise crítica;
- ter capacidade de adaptabilidade/flexibilidade;
- ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

Atribuições básicas do Ouvidor

- receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos usuários, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;
- assegurar aos usuários resposta às manifestações;
- interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários e contribuir, a partir delas, para a melhorias dos serviços prestados pela instituição;
- 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;
- guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- avaliar a satisfação do usuário;
- orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho;
- planejar, a partir das diretrizes estabelecidas, coordenar e supervisionar ações, monitorando resultados e fomentando políticas de mudanças;
- manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções;
- divulgar a Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição;
- exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência.

Perfil do Assistente

- pertencer ao quadro efetivo da instituição;
- ter curso de nível médio completo ou superior;
- ter capacitação em Ouvidoria, preferencialmente;
- ter conhecimentos de informática;
- ter conhecimento da estrutura e serviços oferecidos pela instituição;
- possuir habilidade para atendimento ao público;
- ter facilidade de relacionamento interpessoal;
- ter pro-atividade;
- ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória;
- ter objetividade na redação e capacidade de síntese;
- agir com discrição no desempenho de suas atividades, resguardando o sigilo necessário.

Atribuições básicas do Assistente

- receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do Ouvidor;
- encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;
- acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- encaminhar resposta aos usuários, depois de revisada pelo Ouvidor;
- elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- organizar e manter atualizado o acervo documental relativo às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações;
- participar da elaboração do plano anual de trabalho da Ouvidoria;
- contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano anual de trabalho;
- substituir o Ouvidor no período de férias e nos casos de faltas ou impedimentos;
- representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade, quando designado pelo Ouvidor;
- assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de outras funções por ele designadas.

7ª ETAPA – Preparação da Infraestrutura

O futuro Ouvidor ou o responsável pelo projeto deve garantir a obtenção dos recursos previstos, cuidando da preparação da infraestrutura, que envolve a preparação do local de funcionamento, aquisição de mobiliário, equipamentos e material de expediente.

Recursos Físicos e Materiais

A Ouvidoria deverá dispor de um ambiente adequado, de preferência com as seguintes instalações, equipamentos e materiais:

- uma sala para que o Ouvidor, sempre que necessário, possa atender com privacidade;
- um espaço para os colaboradores, destinado aos demais atendimentos e atividades;
- material de escritório;
- material de divulgação;
- computadores, impressoras, acesso à Internet e endereço eletrônico;
- telefone e fax;
- sistema de informática capaz de gerenciar as demandas e produzir relatórios gerenciais (Sistema Vox de Ouvidoria);
- mobiliário adequado.

8ª ETAPA – Elaboração do instrumento legal da Ouvidoria

Embora seja prática recorrente a implantação de Ouvidorias sem a respectiva regulamentação, é importante destacar que a regulamentação contribui para o seu correto funcionamento. A constituição da Ouvidoria da entidade deverá ser formalizada por ato administrativo do dirigente máximo da instituição, preferencialmente aprovado em Reunião Plenária.

Devem constar da elaboração do instrumento legal de oficialização da Ouvidoria os seguintes pontos:

- o posicionamento da Ouvidoria na estrutura organizacional da instituição;
- vínculo com a instituição, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações;
- as competências da Ouvidoria e as atribuições do(a) Ouvidor(a) e de sua equipe;
- elaboração dos fluxos de encaminhamentos das manifestações apresentadas pelos usuários;
- o prazo para a área técnica responsável informar a Ouvidoria sobre o assunto objeto da manifestação;
- o prazo para a Ouvidoria dar resposta final ao cidadão;
- os cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria;
- os deveres e responsabilidades de ampla colaboração dos dirigentes e servidores em prestar, com agilidade, as informações solicitadas pela Ouvidoria;
- a integração em rede de sua atuação com as demais Ouvidorias do Sistema COFEN/Conselhos Regionais;
- a criação de fluxo que envolva a apresentação periódica de relatórios de desempenho e de efetividade da Ouvidoria, a serem encaminhados à Presidência, além de publicados no Portal Cofen.

9ª ETAPA – Divulgação interna da implantação da Ouvidoria

Essa etapa tem por objetivo divulgar para o público interno (servidores efetivos e comissionados) não apenas a existência da Ouvidoria, mas também a sua importância para a administração pública, os seus objetivos e procedimentos, os integrantes da sua equipe, e de que maneira cada colaborador deverá se integrar nesse processo.

Essa divulgação interna é essencial para o estabelecimento das parcerias com os demais departamentos, sem os quais o trabalho da Ouvidoria se torna inviável. Sendo assim, deve ser planejada com antecedência e deve começar antes mesmo do início formal das atividades da Ouvidoria, para auxiliar no entendimento quanto aos reais benefícios da Ouvidoria para cada área da instituição. Essa sensibilização pode ocorrer por diversos canais de comunicação, tais como:

- contato pessoal com os departamentos;
- palestras;
- mensagens eletrônicas para os colaboradores (comunicados e notícias);

- notícias na Intranet (informativos e publicações internos);
- distribuição interna de folders;
- fixação de cartazes;
- seminários.

Vale destacar que, mesmo após a inauguração da Ouvidoria, deve ser mantida uma boa estratégia de comunicação entre a Ouvidoria e as demais áreas. O objetivo dessa comunicação não será mais o de repassar informações sobre a criação da Ouvidoria, mas o de destacar os resultados alcançados, de reforçar a importância dos seus serviços para a gestão pública, além de reforçar a contribuição de cada unidade no atendimento ao usuário, estabelecendo uma parceira interna em prol da qualidade.

Este projeto envolve grande diversidade de variáveis, atores, interesses e tecnologias e tende a determinar o grau de sucesso e de desempenho da atividade para todos os envolvidos (órgão e sociedade). Com a atenção devida, a implantação adequada de uma Ouvidoria pode minimizar custos administrativos e evitar assimetrias no atendimento, conflitos institucionais, lentidão dos processos de trabalho de registro e diversas desconformidades tecnológicas. O planejamento de suas atividades cotidianas deve contemplar uma gestão leve dos serviços, infraestruturas de atendimento e suporte mais confiáveis, simplificadas e dimensionadas à realidade do volume de serviços que efetivamente deve prestar.

Ademais, a instalação de uma Ouvidoria representa uma mudança de cultura institucional que em muitos casos sugere algum desconforto, principalmente, para aqueles habituados com velhas práticas burocráticas. Portanto, é evidente que para uma Ouvidoria prestar o relevante serviço público ao qual está incumbida é condicionante o apoio direto e manifesto da direção maior da instituição. Sem a compreensão da importância do seu serviço para a Instituição que a abriga, as iniciativas de sensibilização interna para a necessidade de garantir a satisfação do cidadão/usuário não atinge a significação pretendida.

10ª ETAPA – Divulgação externa da implantação da Ouvidoria

Após a adoção das medidas para a implantação, a consolidação desse processo se dará por meio da divulgação do início do funcionamento da Ouvidoria para a sociedade. Essa divulgação deve ser planejada em função do potencial de atendimento da Ouvidoria.

Nesse trabalho de divulgação devem ser destacadas as seguintes informações:

- finalidade da Ouvidoria;
- funcionamento dos serviços (tipos de demandas/manifestações recebidas);
- meios disponíveis de contato;
- público-alvo;
- horário e local de funcionamento.

Durante a atividade de divulgação externa deve ser adotada uma linguagem clara e objetiva, de maneira que possa ser compreendida pelas diversas camadas da população, destacando-se inclusive o que a Ouvidoria deve fazer e o que a Ouvidoria não deve fazer.

Além disso, é aconselhável também que sejam utilizados todos os canais ou meios de comunicação possíveis, tais como:

- banners, cartazes e/ou folders;
- site dos Conselhos Regionais e Portal COFEN;
- sites específicos;
- mídia (rádio, televisão, jornal e revistas);
- informativos e publicações internos;
- estandes em eventos.

Caso seja possível, é importante também organizar um evento de inauguração da Ouvidoria.

REQUISITOS PARA O SUCESSO DA OUVIDORIA

O alcance dos objetivos da implantação de uma unidade de Ouvidoria exige o comprometimento da alta administração, que deverá estar preparada para administrar mudanças culturais e educativas, por meio de treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão. Deve ser promovida a gestão participativa nos processos produtivos e administrativos, fazendo investimento em pesquisa e tecnologia.

Deve ser estabelecido um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoio ao Ouvidor e com normas gerais que garantam sua autonomia.

Se os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações complicadas, o Ouvidor pouco poderá contribuir.

Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível a aceitação do Ouvidor pelos administradores e funcionários.

Devem ser previstas normas claras para a investidura e atuação no cargo.

Quando da implantação da Ouvidoria, é recomendável uma divulgação prévia, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do Ouvidor.

Os poderes do Ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão. Ele não tem poder coercitivo, mas se impõe pela legitimidade de seus argumentos baseados, sobretudo na análise das manifestações dos cidadãos e pela agilidade no acionamento correto dos órgãos competentes.

São requisitos que colaboram com uma boa gestão:

- Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;
- Não se fechar em suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais áreas da instituição, bem como os outros órgãos e Ouvidorias e outras instituições de participação social;

- Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

Na Administração Pública, o bom funcionamento da Ouvidoria depende da existência de um regime democrático, com sistema legislativo claro, definido e favorável à defesa dos direitos dos cidadãos.

MODELO FUNCIONAL DA OUVIDORIA

Tipos de demandas

Consideram-se demandas todas as manifestações, de qualquer natureza, apresentadas pelos usuários da Ouvidoria. Essas demandas podem ser classificadas da seguinte forma:

a) Quanto à identidade do manifestante

- anônimas: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato;
- identificadas: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço);
- sigilosas: quando o manifestante se identifica (informa um meio de contato), contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação, ou quando a Ouvidoria entende ser necessário adotar esse procedimento.

b) Quanto à ocupação do manifestante

- Auxiliar de Enfermagem
- Técnico(a) de Enfermagem
- Enfermeiro(a)
- Estudante
- Colaborador(a) do Sistema COFEN/Conselhos Regionais
- Comunidade
- Outros

c) Quanto ao tipo de manifestação

- agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- 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;

- 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. Um exemplo corriqueiro são as denúncias sobre o atendimento de enfermeiros na rede pública ou privada de saúde;
- elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- reclamações: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Sistema COFEN/Conselhos Regionais;
- informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Observe-se que os tipos de demandas apresentados constituem alguns exemplos, uma vez que cada Ouvidoria, em função de suas peculiaridades, define aqueles que melhor se adéquam ao seu modelo funcional. A Ouvidoria-Geral do COFEN, por exemplo, não recebe denúncias, pois sua apuração é de competência dos Conselhos Regionais.

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

“Art. 15. Compete aos Conselhos Regionais:

(...)

II - disciplinar e fiscalizar o exercício profissional, observadas as diretrizes gerais do Conselho Federal.

d) Quanto à situação da manifestação

- cancelada: aquela registrada no sistema por engano ou em duplicidade;
- concluída: aquela que recebeu uma resposta final;
- em tramitação: aquela que aguarda resposta final da área competente;
- a distribuir: aquela que se encontra aguardando para ser encaminhada para a área competente.

e) Quanto ao assunto da manifestação

Essa classificação é posterior à natureza da demanda e guardará correlação com os serviços prestados pela instituição.

Para obtenção de clareza e de ordem lógica na elaboração da classificação de assuntos:

- usar palavras e expressões em seu sentido comum, salvo quando o assunto for de natureza técnica, hipótese em que se emprega a nomenclatura utilizada no normativo que versa sobre a matéria;
- usar frases curtas e concisas;
- usar apenas siglas consagradas pelo uso, observado o princípio de que a primeira referência seja acompanhada de explicitação de seu significado.

Exemplos de assuntos pertinentes ao Sistema COFEN/Conselhos Regionais:

- atendimento no Conselho Regional;
- anuidades, taxas, multas;
- concurso público;
- atribuições das categorias profissionais;
- fiscalização;
- legislação;
- carga horária;
- piso salarial;
- atuação do COFEN;
- processo ético;
- clima organizacional;
- Certidão de Responsabilidade Técnica;
- Carteira Provisória/Carteira Definitiva;
- CBCENF;
- Especialização profissional.

f) Quanto à área demandada

Essa classificação é posterior ao assunto da demanda e será específica de cada instituição.

g) Formas de recebimento da demanda

A Ouvidoria deve dispor das tecnologias necessárias para facilitar o acesso de todos interessados em exercer sua cidadania. As demandas podem ser recebidas pelos seguintes meios de acesso:

- visita pessoal à Ouvidoria;
- linha telefônica exclusiva para o atendimento, de preferência sem ônus para o usuário e com abrangência nacional (0800);
- endereço eletrônico (e-mail);
- fax;

- correspondência;
- site da instituição;
- caixas coletoras disponíveis em unidades externas à instituição para o recebimento de manifestações, as quais devem ser utilizadas a partir da definição de uma logística de recolhimento.

No caso da Ouvidoria-Geral do COFEN, as manifestações podem ser realizadas pelos seguintes canais de atendimento:

- Formulário no Portal do Cofen (www.portalcofen.gov.br);
- Telefone: (61) 3329.5815;
- Carta ou telegrama: SCLN, Quadra 304, Bloco E, Lote 9, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.736-550.

h) Quanto ao prazo de resposta

É importante identificar o tempo de resposta desde a entrada da manifestação na Ouvidoria até sua conclusão, separados por área demandada, para que se verifique o prazo de resposta por cada área separadamente.

i) Quanto ao grau de satisfação do manifestante

Avaliar significa fazer um julgamento de valor para ajudar na tomada de decisões, buscando maior eficiência e efetividade. Quando essa avaliação está baseada na satisfação dos usuários, ela mostra a democratização e a participação popular no serviço de Ouvidoria prestado pelo Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

A sugestão para a tabulação de critérios avaliativos segue abaixo:

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não manifestou

FLUXOS E ROTINAS DE TRABALHO

Após a estruturação jurídica, física e administrativa da Ouvidoria, com a alocação de seus recursos humanos e logísticos, o próximo passo estratégico será a implantação de fluxos e rotinas para o trabalho rotineiro de atendimento às demandas dos cidadãos.

Depois de recebidas as manifestações, elas receberão análise e encaminhamento.

Em todo o processo, a Ouvidoria poderá adotar o seguinte fluxo de trabalho:

Recebimento

As demandas poderão chegar à Ouvidoria por vários meios. Independentemente da porta de entrada, elas devem se cadastrar no Formulário do Sistema Vox de Ouvidoria para que seja formalizada a manifestação.

Análise

A análise envolve a leitura da manifestação e a definição da ação a ser tomada diante dela, se deve ser respondida imediatamente pela Ouvidoria ou se deve ser encaminhada à área competente.

Encaminhamento

Após a análise, a demanda seguirá um fluxo diferenciado, conforme o assunto, e será encaminhada à área competente para a solução da questão.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

Acompanhamento

Cabe à Ouvidoria avaliar a resposta do setor demandado e, se a resposta não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação ou esclarecimentos. Também cabe à Ouvidoria acompanhar as demandas sem respostas, em busca da plena defesa dos direitos dos usuários do Sistema.

O próprio usuário, por sua vez, também pode acompanhar o andamento de sua manifestação de posse do número de protocolo gerado pelo Sistema Vox de Ouvidoria.

Resposta ao cidadão

A Ouvidoria deve manter o cidadão informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O cidadão pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos.

No Anexo I, fica esclarecido todo o Fluxograma de Atendimento da Ouvidoria-Geral do COFEN que pode servir de base para a confecção do fluxograma próprio do Conselho Regional.

SISTEMA VOX DE OUVIDORIA

É essencial uma infraestrutura adequada para atender a demanda de manifestações bem como um Sistema de Informações que permita o gerenciamento das informações. Na Ouvidoria-Geral do COFEN, a ferramenta utilizada é o Sistema VOX de Ouvidoria, um software livre capaz de atender eficientemente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Através da tabulação das informações obtidas, é possível identificar as áreas e os assuntos que estão merecendo maior atenção dos dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação.

A Ouvidoria-Geral do COFEN, em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), customizou e desenvolveu novas funcionalidades no sistema informatizado com o intuito de otimizar os processos demandados, estabelecendo fluxo virtual, ágil e sem burocracia.

A ferramenta foi implantada na Ouvidoria-Geral do COFEN em 20 de janeiro de 2012 e continua a ser aperfeiçoada, tendo ainda fases a cumprir para atender às expectativas e necessidades dos atores envolvidos no processo de descentralização de Ouvidorias do Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

Sistema Vox de Ouvidoria

A utilização de sistema informatizado pela Ouvidoria dinamiza o processo de tratamento das informações, da seguinte forma:

- registro e acompanhamento das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas, incluindo o controle de prazos e identificações de pendências;
- acesso descentralizado pelas diversas áreas da instituição e pelo próprio usuário;
- segurança no tratamento das informações, com níveis de acesso diferenciados;

- emissão de gráficos e relatórios gerenciais, a partir dos quais são geradas informações estatísticas que abrangem toda a instituição e facilitam a identificação das áreas e assuntos que mereçam mais atenção dos gestores.

As questões encaminhadas serão analisadas, encaminhadas e finalizadas pela equipe da Ouvidoria. Para os casos em que houver a necessidade de análise por áreas especializadas no assunto, serão encaminhados para as respectivas áreas responsáveis. A equipe de Ouvidoria terá ferramentas que lhe facilitem o recebimento, tratamento e controle das respostas retornadas para que faça a conclusão do processo, novos encaminhamentos ou cobrança de resposta.

Todos os setores que compõem a entidade poderão receber solicitação de informações, reivindicações e sugestões por intermédio da Ouvidoria. Esta ferramenta permite o trâmite da manifestação pelos vários setores da instituição.

O Sistema VOX de Ouvidoria produz relatórios estatísticos que darão subsídios para mudanças e aperfeiçoamentos gerenciais e de procedimentos, nos quais são apontadas qualidades ou deficiências sob o ponto de vista dos interesses do público manifestante.

O manifestante terá confiança no tratamento da sua questão, visto que ao registrar sua queixa receberá um número de protocolo. Com isso, o interessado poderá acompanhar o andamento da solução do seu caso através do próprio site.

Como preencher o formulário

No caso da Ouvidoria-Geral do COFEN, o formulário encontra-se no Portal Cofen (www.portalcofen.gov.br), onde o usuário insere sua manifestação, sem necessidade de intervenção do Ouvidor.

Caso a manifestação seja feita pessoalmente pelo usuário ou por meio de correspondência, a equipe de Ouvidoria faz a inclusão pelo manifestante diretamente no Sistema.

Manifestações recebidas por contato telefônico e que não puderem ser finalizadas no ato, deverão ser estimuladas a serem formalizadas no formulário do Portal Cofen.

Acompanhamento

O usuário pode acompanhar o andamento de sua manifestação através do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário. Basta utilizando o número de seu protocolo.

Assim que a resposta da manifestação é finalizada pela equipe de Ouvidoria, o usuário também recebe outra mensagem de e-mail informando sobre o atendimento de sua

manifestação. Da mesma forma, o usuário é direcionado para o link da Página de Acompanhamento e, com o número de protocolo, poderá visualizar a resposta final.

A equipe da Ouvidoria terá ferramentas que lhe permitam acompanhar o tratamento e conclusão das solicitações, as pendências e expiração de prazos.

Segurança das informações

O controle e tratamento das manifestações e a administração do site têm acesso restrito e controlado por senha. Não é permitida visualização ou acesso a estas informações por pessoas desautorizadas.

Poderão ser criados perfis diferenciados de acesso, dependendo da função exercida pelo operador.

Gerenciamento de Manifestações

O tratamento e encaminhamento das manifestações às áreas/responsáveis competentes, o acompanhamento e retorno das respostas, a conclusão do processo são totalmente controladas e efetuadas através do sistema.

Os trâmites do processo de resolução da manifestação, além de serem registrados e passíveis de acesso através do Sistema, também são encaminhados por e-mails automáticos, disparados pelo próprio sistema.

Relatórios

Relatórios podem ser gerados pelo Sistema com informações detalhadas e estatísticas. Também são gerados gráficos a partir dos relatórios gerenciais para melhor visualização dos dados.

- a) Quantidade de manifestações por Tipo de Solicitações (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias);
- b) Proporções verificadas quanto aos Conselhos Regionais, áreas e colaboradores demandados;
- c) Quantidade de manifestações por Situação (a distribuir, tramitando e concluída);
- d) Quantidade de manifestações por Grupos de Usuários (Enfermeiro(a), Técnico(a) de Enfermagem, Auxiliar de Enfermagem, Estudante, Comunidade, Colaborador(a) do Sistema COFEN/Conselhos Regionais, Outros);

- e) Quantidade de manifestações por Unidade Federativa e Região do país;
- f) Identificação do tempo de resposta desde a entrada da manifestação na Ouvidoria até sua conclusão;
- g) Níveis de satisfação com a qualidade do atendimento da Ouvidoria; entre outros.

Praticidade

- Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências;
- Encaminhamentos múltiplos de forma independente para áreas diferentes;
- Permite o registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet);
- Fácil navegação com interface leve e intuitiva;
- Geração de relatórios;
- Inclusão/exclusão de usuários podem ser alteradas pela própria equipe da Ouvidoria;
- Controla prazos e identifica pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
- Permite visualização da distribuição geográfica das manifestações (por Conselho Regional e Federal);
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria;
- Perfis de acesso diferenciados por área;
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro.

GESTÃO DA OUVIDORIA

A gestão da Ouvidoria envolve o planejamento e a execução de diversas atividades, tais como:

- plano estratégico e operacional;
- definição de metas e cumprimento das diretrizes da gestão;
- divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- capacitação contínua da equipe de trabalho;
- elaboração, análise e divulgação dos indicadores de desempenho;
- elaboração e avaliação de relatórios gerenciais, entre outros.

Planejamento

Para assegurar o seu melhor desempenho, o Ouvidor deverá estabelecer um plano de trabalho que contemple suas metas e estratégias, e defina procedimentos e sistema de avaliação. Isso pode ser alcançado com a elaboração de um plano estratégico e um plano operacional, com definição de indicadores de desempenho.

Planejamento estratégico

Qual é a nossa visão para a Ouvidoria – o que estamos tentando fazer e nos tornar? A resposta para “quem nós somos, o que fazemos e para onde estamos direcionados” estabelece um curso para a instituição e ajuda a delinear uma forte identidade organizacional. O que uma Ouvidoria procura fazer e tornar-se é comumente chamados de missão. Uma declaração de missão define o negócio da Ouvidoria sucintamente, fornecendo uma visão clara do que ela se propõe fazer para a sociedade e, mais especificamente, para os profissionais do Sistema. A missão da Ouvidoria deve se alinhar à missão, à visão e ao negócio da instituição.

A visão da alta administração sobre o tipo de Ouvidoria que está sendo criada e o objetivo maior que se pretende alcançar representa uma visão estratégica para a Ouvidoria. O desenvolvimento e a publicação da missão e da visão estratégica pela administração fornecem o rumo da Ouvidoria.

A finalidade do estabelecimento de objetivos é converter a declaração geral da missão da Ouvidoria em objetivos de desempenho específicos, por meio dos quais o progresso da instituição pode ser medido. O estabelecimento de objetivos implica desafios, que exigem esforço disciplinado. Objetivos desafiadores, mas factíveis, ajudam a organizar e sistematizar o que deve ser feito e estabilizar o desempenho organizacional.

No planejamento estratégico de uma Ouvidoria, merecem destaque as seguintes questões:

- relaciona-se com objetivos de longo prazo;
- torna-se insuficiente, se desenvolvido de forma isolada;
- afeta a Ouvidoria como um todo;
- possibilita à direção superior estabelecer o rumo a ser seguido pela Ouvidoria;
- é, em geral, de responsabilidade dos níveis estratégicos da instituição;
- refere-se à formulação de objetivos, seleção das ações e planejamento orçamentários a serem seguidos.

Planejamento operacional

O planejamento operacional tem por objetivo desdobrar planejamento estratégico, metas e ações. É aqui que se materializa a realização da missão e da visão. Trabalha com decomposições dos objetivos estratégicos e políticos do planejamento estratégico.

A principal finalidade é a utilização eficiente dos recursos para consecução dos objetivos previamente fixados. A formalização ocorre, principalmente, por meio de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas (planos de ação ou planos operacionais).

O planejamento operacional deve conter com detalhes:

- as ações que serão desenvolvidas para alcançar os objetivos propostos;
- os prazos de execução das ações;
- os responsáveis pela execução e implantação;
- os recursos necessários ao desenvolvimento e implantação;
- procedimentos básicos a serem adotados;
- os indicadores de desempenho;
- os resultados finais esperados.

Diretrizes de Gestão

O bom funcionamento de uma Ouvidoria também se pauta pela adoção de algumas diretrizes.

Atuação desburocratizada

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria devem ser definidos, de modo a permitir uma ação desburocratizada. Em virtude de ser um recurso não jurídico e de não deliberar sobre as solicitações, a Ouvidoria, a fim de obter agilidade, pode fazer uso de mecanismos simplificados, como atuar de forma verbal.

Sigilo profissional

A Ouvidoria deverá garantir a todos os usuários caráter de sigilo e discrição daquilo que lhe for transmitido. Esse requisito é essencial à medida que protege o usuário de eventuais prejuízos caso seja identificado pelo reclamado. Em geral, a Ouvidoria deverá manter sigilo sobre a identidade do usuário, salvo quando a sua identificação for necessária, devendo nesses casos a identificação ser previamente autorizada pelo próprio.

Recebimento de denúncias anônimas

Em decorrência do Princípio Constitucional contido no art. 5º, inciso IV, da Constituição Federal, que veta o anonimato, a denúncia anônima não pode constituir prova suficiente para dar início a uma investigação formal. Por outro lado, deve ser destacado que o Direito Administrativo também prevê que toda autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público está obrigada a promover a sua apuração. Assim, deve ser dada especial importância ao tratamento das denúncias anônimas, com foco na observação do fato relatado e não na autoria da denúncia. Ao tomar conhecimento de alguma irregularidade, a Ouvidoria deve informar os fatos à área competente.

Antes da instauração de qualquer procedimento formal, é necessária a adoção de procedimentos preliminares que permitam verificar a admissibilidade das alegações e o resguardo do sigilo da informação e dos envolvidos.

De toda sorte, não se pode perder de vista que a prática da deleção anônima advém da insegurança e do medo do denunciante em identificar-se ao informar irregularidades de que tem conhecimento à autoridade pública, visto que, normalmente, o poder público mostra-se incapaz de resguardar o sigilo e a integridade física de seus cidadãos.

Notas Explicativas: A orientação da Ouvidoria-Geral do COFEN, para as Ouvidorias do Sistema, no que tange aos procedimentos a serem adotados quando do recebimento de manifestação anônima, é a seguinte:

1. nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na Ouvidoria.

2. poderá ser adotada medida informal de verificação da ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Contudo, se encontrado elemento de verossimilhança poderá a Ouvidoria solicitar abertura de processo ou procedimento cabível.
3. a manifestação anônima não deverá ser conhecida no processo ou procedimento formal de Ouvidoria (não deve ser juntada aos autos), sendo este baseado tão-somente nos fatos efetivamente verificados na ação sumária realizada previamente.
4. manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

Sugestões sobre denúncias: sigilo e anonimato

SABE-SE QUE A OUVIDORIA-GERAL DO COFEN NÃO RECEBE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS. ENTRETANTO CABE A SUGESTÃO A SEGUIR:

As denúncias sem a identificação do denunciante seriam consideradas anônimas. Essas denúncias só seriam aceitas após a análise preliminar da Ouvidoria e a confirmação de indícios de veracidade, o que é condição fundamental para iniciar o processo de investigação. No entanto, a falta de dados do denunciante impossibilita uma resposta final da Ouvidoria e pode dificultar ou inviabilizar a conclusão desse processo.

Diferente das anônimas, as denúncias sigilosas são aquelas em que os dados de identificação do denunciante são mantidos em sigilo. Para que a Ouvidoria garanta esse direito, é preciso que o denunciante solicite ou marque a opção de confidencialidade ao preencher o formulário da Ouvidoria. Todas as denúncias sigilosas são aceitas e investigadas. Para isso, é importante informar o máximo de dados possível ao cadastrar a manifestação e a identificação correta. Desta forma, a demanda poderá ser analisada com mais eficiência, além de garantir uma resposta no final do processo.

Como os colaboradores do Sistema também utilizarão o formulário, é importante diferenciar a identificação da demanda, para que não haja represálias. Além disso, essa também pode ser uma forma de incentivar os profissionais de instituições de saúde a denunciarem atos ilegais.

Qualidade do atendimento

A qualidade do atendimento é um fator importante para o sucesso da Ouvidoria, portanto, deve ser uma prática contínua de toda equipe de trabalho, em especial do Ouvidor. Algumas ações e atitudes podem facilitar o alcance e a manutenção de um bom atendimento ao usuário, tais como:

- estabelecer padrões de atendimento;
- capacitar a equipe de atendimento da Ouvidoria;
- facilitar os acessos à Ouvidoria;
- ouvir com paciência e atenção todas as demandas;
- responder as demandas de maneira clara e objetiva;
- avaliar o nível de satisfação do usuário perante o atendimento prestado.

Divulgação da Ouvidoria

A base do serviço prestado pela Ouvidoria é a manifestação do usuário, assim, é fundamental que ele conheça a finalidade, funcionamento e formas de contato da Ouvidoria.

Mais do que isso, é importante que ele acredite na eficácia do serviço oferecido. Desse modo, a divulgação da Ouvidoria para seu público-alvo, seja ele interno ou externo, deve ser uma atividade permanente e bem planejada.

Capacitação contínua

Para alcançar os objetivos traçados é importante que o Ouvidor esteja empenhado em proporcionar oportunidades de capacitação para sua equipe e para si próprio. Essas capacitações podem ser formais, por meio de cursos, seminários, palestras, ou informais.

As capacitações informais são aquelas que ocorrem no dia a dia, durante o expediente de trabalho, decorrentes de diversas situações, tais como:

- análise e debate de temas de interesse;
- observação de atitudes e procedimentos adotados;
- repasse de informações técnicas entre os componentes da equipe, entre outros.

Ambiente Colaborativo do Sistema COFEN/Conselhos Regionais

Com o intuito de organizar e prover informações para todas as Ouvidorias do Sistema, o Ambiente Colaborativo do Sistema COFEN/Conselhos Regionais poderá servir como base de dados para troca de informações e soluções.

Neste espaço, poderemos compartilhar documentos, processos mapeados, fluxos de trabalho, contatos com as equipes de Ouvidorias do Sistema, fluxogramas, modelos de respostas para perguntas frequentes, informações importantes referentes ao tema Ouvidoria. Também nele poderão ser debatidos assuntos pertinentes nos fóruns de discussão.

O Ambiente Colaborativo pode ser acessado pelo endereço <http://colaboracao.portalcofen.gov.br>. Qualquer colaborador do Sistema COFEN/Conselhos Regionais pode cadastrar-se e juntar-se ao Grupo da Ouvidoria-Geral.

Indicador de Desempenho – ID

Após adotadas as providências para implantação da Ouvidoria, ocorrerá a sensação de que tudo vai transcorrer conforme o previsto. O usuário vai utilizar os serviços da Ouvidoria; a Ouvidoria vai receber as demandas e buscar a solução para as questões levantadas e, ao final, o usuário deve ficar satisfeito por ter a sua demanda atendida.

Contudo, a prática da gestão de uma Ouvidoria não é tão simples assim. A experiência tem mostrado que muitas Ouvidorias não cumprem, de forma pelo menos razoável, a sua missão de representante do cidadão junto à instituição. Portanto, mesmo tendo criado um projeto, disponibilizado uma excelente estrutura física, inclusive com computadores e sistema informatizado para gerenciamento das atividades, e contratado o pessoal necessário, ainda há o risco de a Ouvidoria não atender aos objetivos propostos quando da sua criação.

Diante dessa realidade, é imprescindível saber se os objetivos estão sendo alcançados. Para o tratamento dessa questão, o indicador de desempenho é uma ferramenta fundamental.

Conceito de indicador de desempenho

Indicadores, como itens de controle, são formas de representação quantificável de características de produtos, processos e resultados obtidos por meio de ações planejadas. Servem também para monitorar informações importantes para a gestão. Os indicadores podem ser classificados da seguinte forma:

- Índice de **Parceria** com o cidadão:
 - O cidadão voltaria a buscar o auxílio da Ouvidoria?
- Índice Geral de **Satisfação**:
 - O cidadão sentiu-se bem atendido?
- Índice de cumprimento de **Prazo**:
 - Em quanto tempo a Ouvidoria atende à manifestação?
- Índice de **Qualidade** das respostas da Ouvidoria:
 - A resposta atendeu à expectativa do cidadão?
- Índice de **Implementação**:
 - Qual o número de proposições implementadas?

Alguns Conselhos Regionais podem avaliar também como o usuário tomou conhecimento da existência da Ouvidoria para dimensionar a eficiência da comunicação de seus canais de acesso.

A base para o cálculo dos índices de desempenho da Ouvidoria pode advir dessa simples Pesquisa de Satisfação no próprio Sistema Vox de Ouvidoria, ao final do atendimento do usuário.

Para demonstrar a medição dos indicadores, sugerimos a tabulação a seguir:

Categoria de Indicador	% Meta	% Alcançado
1. Satisfação do cidadão com o serviço da Ouvidoria		
2. Qualidade das respostas da Ouvidoria		
3. Parceria com o cidadão		
4. Percentual de manifestações respondidas no Prazo		
5. Número de Implementação das proposições		

O resultado final dos indicadores de desempenho desemboca num conjunto de informações que têm como função gerencial:

1. Corrigir ou reforçar o desempenho apresentado;
2. Informar sobre a necessidade de alterações;
3. Garantir eficiência na consecução dos objetivos e metas da Ouvidoria;
4. Informar se os recursos estão sendo usados da melhor forma possível.

Gestão da qualidade da Ouvidoria

Este processo tem por objetivo estabelecer padrões de qualidade e garantir a sua implementação, visando ao adequado funcionamento e ao gerenciamento da rotina da Ouvidoria.

Para o funcionamento desse processo, devem ser atendidas algumas condições, tais como:

- o estabelecimento de padrões de serviço e indicadores de desempenho para os principais processos da Ouvidoria;
- o monitoramento dos principais processos operacionais da Ouvidoria, com base nos indicadores preestabelecidos;
- a determinação das ações corretivas e preventivas necessárias para o alcance dos objetivos estabelecidos, com base na avaliação realizada no monitoramento;
- a reavaliação periódica dos padrões de serviço, buscando a melhoria contínua das atividades da Ouvidoria;
- a escolha e o acompanhamento dos indicadores com base nas metas que foram definidas e no enfoque que a gestão determinou para a Ouvidoria.

Diante do exposto, alguns procedimentos merecem destaque:

- a Ouvidoria deve realizar planejamento e revisão periódica das metas para atender às necessidades do sistema de informações gerenciais;
- a Ouvidoria deve buscar sempre a melhoria contínua do seu padrão de desempenho por meio de informações gerenciais;
- o acompanhamento e análise do desempenho da Ouvidoria devem ser realizados, identificando-se os pontos críticos para atuação;
- a Ouvidoria deve implementar instrumentos para que seus usuários possam avaliar o desempenho.

Relatórios gerenciais

Periodicamente, faz-se necessária a elaboração de relatórios circunstanciados, ilustrados com gráficos, tabelas e números, para dar consistência ao processo de mudanças que a instituição pretende implementar, visando a melhoria dos seus serviços. Esses relatórios devem apresentar não apenas quantitativos, mas também aspectos qualitativos, inclusive apontando as sugestões de melhorias e os pontos de maior desafio percebidos pela Ouvidoria.

Os relatórios podem abordar, por exemplo, os assuntos mais frequentes tratados no período, a situação de encaminhamento das manifestações, os departamentos para onde foram encaminhadas as demandas, o prazo médio de resposta, a evolução do quantitativo de demandas, entre outros.

A periodicidade de elaboração do relatório depende da necessidade da instituição, a ser definida pelo gestor máximo. Contudo, verifica-se nas instituições a adoção de relatórios mensais, bimestrais ou trimestrais.

A Ouvidoria-Geral do COFEN divulga, bimestralmente, no Portal Cofen (www.portalcofen.gov.br) e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes contendo:

- o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses
- o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários
- o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações
- o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário *online* e correspondência
- as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

COMO SUPERAR AS PRINCIPAIS DIFICULDADES?

PROBLEMA: Resistência/demora nas respostas pelas áreas responsáveis

SOLUÇÃO: Sensibilização dos gestores para a importância da Ouvidoria

PROBLEMA: Falta de legitimidade do Ouvidor

SOLUÇÃO: Eleição ou reconhecimento pelos usuários

PROBLEMA: Falta de autonomia do Ouvidor

SOLUÇÃO: Independência e apoio da alta direção do órgão

PROBLEMA: Entendimento equivocado dos usuários sobre a função da Ouvidoria

SOLUÇÃO: Orientação/divulgação abrangente em linguagem acessível aos usuários

PROBLEMA: Ocorrência contínua das mesmas reclamações

SOLUÇÃO: Proposição e acompanhamento de ações corretivas junto às áreas responsáveis

PROBLEMA: Acúmulo ou desvirtuamento das funções do Ouvidor

SOLUÇÃO: Dedicção exclusiva às atividades inerentes à Ouvidoria

10 MANDAMENTOS DO OUVIDOR

Para inovar processos e serviços ouvindo o usuário-cidadão, precisamos de ...

1. **Comunicação direta** do Ouvidor com os **dirigentes** da instituição, com livre acesso a todos os órgãos e funcionários, para que possa apurar responsabilidades.
2. Participação do Ouvidor no processo de discussão de políticas institucionais, propondo **ações interventivas** para evitar a repetição de reclamações sobre os mesmos assuntos.
3. **Imparcialidade** do Ouvidor, como forma de garantir a necessária independência às duas atividades.
4. **Dedicação exclusiva** do Ouvidor para as atividades da Ouvidoria.
5. **Legitimidade** perante a comunidade e atuação sem juízo de valor, afastando-se de qualquer preconceito ou prejulgamento.
6. Disponibilidade de **canais** facilmente **acessíveis** à comunidade, com a simplificação dos seus procedimentos, incluindo a internet, carta, caixa de sugestões, atendimento pessoal, entre outros.
7. Adoção de **rotinas rápidas** e informais para apuração dos fatos apresentados pelos manifestantes, com **acompanhamento do processo** de tramitação das solicitações até sua conclusão final.
8. Garantia de **resposta** ao cidadão no **prazo anunciado**, com clareza, objetividade, relacionando as medidas tomadas, bem como os resultados obtidos.
9. Uso de mecanismos de **avaliação** da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.
10. **Prestação pública de contas**, incluindo a disponibilização de dados estatísticos quantitativos e qualitativos confiáveis, baseadas nas reivindicações registradas.

RECOMENDAÇÕES FINAIS

Para melhor desempenho e cumprimento da finalidade da Ouvidoria, sugerem-se as seguintes normas de funcionamento:

- a Ouvidoria deverá funcionar no horário de expediente da instituição, em dias úteis, de preferência, ininterruptamente, por meio dos canais de atendimento disponíveis;
- todo membro da equipe de trabalho terá sua senha individual, de caráter confidencial, para acesso ao sistema informatizado;
- assuntos não relacionados à Ouvidoria deverão ser tratados pela área responsável;
- para o bom andamento dos trabalhos, a sala deve ser a mais silenciosa possível;
- toda documentação que der entrada ou saída da Ouvidoria deverá ser registrada;
- toda documentação e informação necessárias para a resolução de demandas dos usuários devem ser disponibilizadas à Ouvidoria;
- os prazos estabelecidos deverão ser, rigorosamente, observados.

Recomendação de prazos para o trâmite de demandas:

- 3 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- 9 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;
- 3 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria;
- A Ouvidoria terá o 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.

Recomendações de providências para outras situações:

- 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;
- todas as informações deverão permanecer por prazo indeterminado no sistema informatizado da Ouvidoria;
- a resposta ao usuário deverá ser sempre revisada por mais de um membro da equipe;
- na ausência do Ouvidor deverá ser designado o substituto para representá-lo;
- as demandas formalizadas perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

Quando recorrer à Ouvidoria-Geral do COFEN?

A Ouvidoria-Geral do COFEN recebe reclamações, solicitações, sugestões e elogios relacionados aos serviços prestados pelo Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

Cada Conselho Regional deverá dispor de estrutura de atendimento capaz de proporcionar respostas e soluções às reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas. Assim, em primeiro lugar, o usuário deverá procurar diretamente o próprio Regional por meio de sua Ouvidoria.

As demandas encaminhadas diretamente às Ouvidorias dos Conselhos Regionais deverão ser tratadas pelas mesmas sem interferência da Ouvidoria-Geral do COFEN, exceto quando houver solicitação explícita de uma das partes.

Como instância de recurso, a Ouvidoria-Geral do COFEN deve ser acionada, preferencialmente, quando o cidadão não tiver conseguido atendimento que considere adequado ou satisfatório na própria Ouvidoria do Conselho Regional demandado. Nesse caso, o usuário deve procurar a Ouvidoria-Geral do COFEN quando:

- registrar uma reclamação ou denúncia de qualquer natureza na Ouvidoria do Conselho Regional e não obtiver resposta ou retorno de nenhuma de suas instâncias de atendimento;
- sentir-se maltratado, ofendido ou desrespeitado em seus direitos de cidadão perante o Sistema COFEN/Conselhos Regionais;
- obtiver, de qualquer instância de atendimento da Ouvidoria do Conselho Regional, uma resposta considerada indevida ou insatisfatória.

É importante compreender que a Ouvidoria não pode se confundir com as demais atividades da instituição. A Ouvidoria deve funcionar como última instância. Portanto, assuntos que devam ser, inicialmente, tratados pelas unidades competentes, apenas serão objeto de apreciação da Ouvidoria, depois de esgotadas as possibilidades de atuação dessas unidades.

A Ouvidoria não tem função executiva, mas de mediação e articulação.

.....

LINKS ÚTEIS



International Ombudsman Institute (IOI)

www.theioi.com



International Ombudsman Association
(IOA)

www.ombudsassociation.org



Associação Brasileira de **Ouvidores / Ombudsman**

Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)

www.abonacional.org.br



Associação Nacional de
Ouvidores Públicos (ANOP)

www.anop.com.br



Fórum de Ouvidores &
Ouvidorias

www.ouvidorias.org.br



OMD Soluções para Ouvidoria
(Cursos)

www.ond.com.br

BIBLIOGRAFIA

I relatório Semestral 2010 da Ouvidoria da ANAC.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria do IPEA: reflexão crítica do nascimento à maturidade (2004-2010)**. Brasília. 2011.

Cartilha da Ouvidoria-Geral da Previdência Social : participação cidadã. Brasília: MPS, 2007.

Coleção OGU. **Orientações para Implantação de uma unidade de Ouvidoria: Rumo ao Sistema Participativo**. 5ª edição, revista e atualizada. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Brasília-DF. 2012.

Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda. Brasília-DF. 2002.

Curso de capacitação e certificação em ouvidoria. Associação Brasileira de Ouvidores. Seção Santa Catarina. 2011.

IMBROISI, Diniz de Oliveira. **Ouvidoria: instrumento de gestão**. Ouvidor-Geral do Ministério da Fazenda.

LYRA, Rubens Pinto (Organizador). **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB; Curitiba: Editora Universitária/UFPR, 2000.

Manual da Ouvidoria: Orientação para o atendimento a denúncias e reclamações. Comissão de Ouvidoria da ABBC. Associação Brasileira de Bancos. 2009.

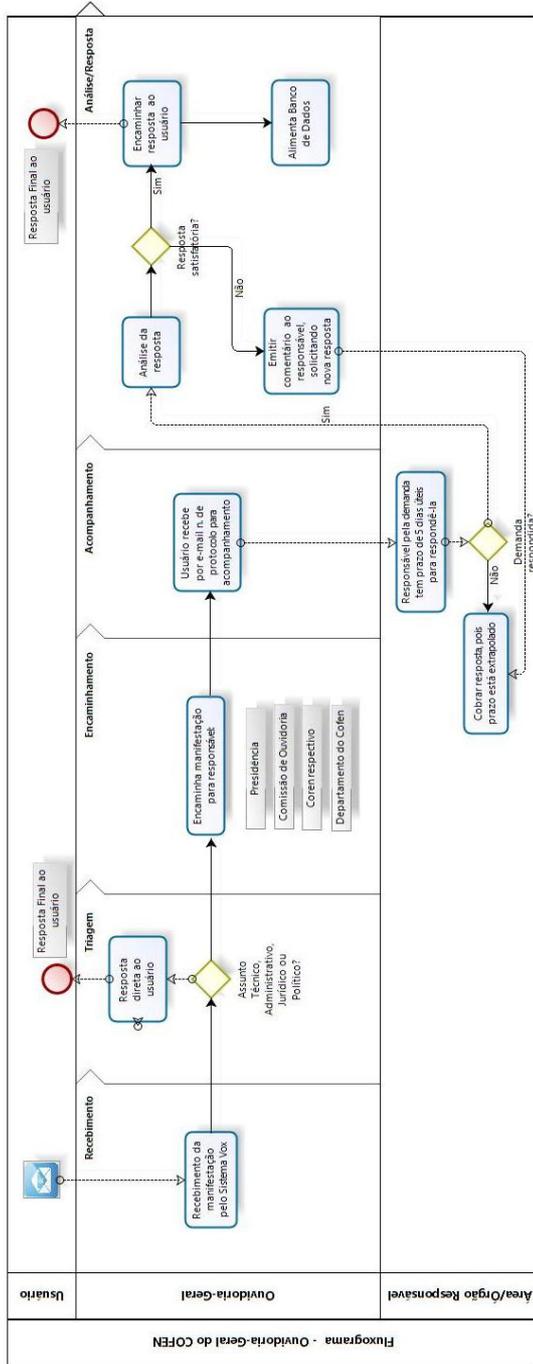
Manual de Ouvidoria. Universidade Federal de Uberlândia. 2008.

Orientações para implantação de ouvidorias do SUS. Ouvidoria-Geral do SUS. Brasília-DF. 2006.

Ouvidoria: Orientações para Implantação e Gestão de Ouvidorias do Sistema Confea/Crea e Mútua. Brasília-DF. 2009.

ROLDÃO, Antônio José Veiga. **O perfil profissional do ombudsman nas instituições do Brasil**. Cuba: 1999, 91 p. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Educação. Universidad de La Habana, 1999.

ANEXO I – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO



ANEXO II – CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR

Proposta aprovada na Assembléia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza - CE, no dia 19/12/97.

Considerando que, a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.

6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizado eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.
19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
21. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.
22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

ANEXO III - SUGESTÃO DE FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

* Como tomou conhecimento da Ouvidoria:

* Reivindicação: * Ocupação:

* Nome: * Idade:

* Endereço:

* Complemento: * Bairro: * CEP:

* Estado: * Município: Outros Locais:

* Telefone 1: * Telefone 2: * E-mail: E-mail Secundário:

* Assunto:

* Manifestação:

Os campos marcados com * (asterisco) são de preenchimento obrigatório.

No campo REIVINDICAÇÃO o usuário deverá escolher entre os tipos de manifestações:

1. Agradecimento
2. Crítica
3. Denúncia
4. Elogio
5. Reclamação
6. Informação
7. Sugestão

No campo OCUPAÇÃO o usuário deverá informar seu status:

1. Auxiliar de Enfermagem
2. Técnico(a) de Enfermagem
3. Enfermeiro(a)
4. Estudante
5. Colaborador(a) do Sistema COFEN/Conselhos Regionais
6. Comunidade
7. Outros

Caso se decida aceitar manifestações anônimas, deve-se retirar o * do campo Nome.

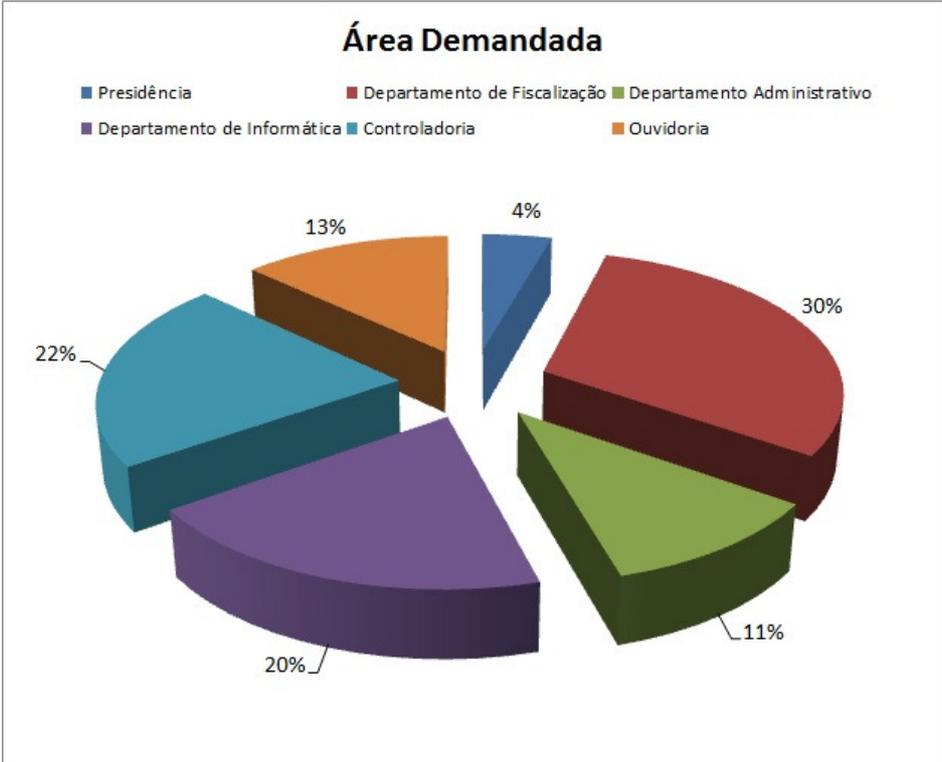
Do mesmo modo, caso se decida aceitar manifestações sigilosas, o usuário poderá informar seu Nome, no entanto deverá marcar num campo próprio se deseja manter sigilo de suas informações.

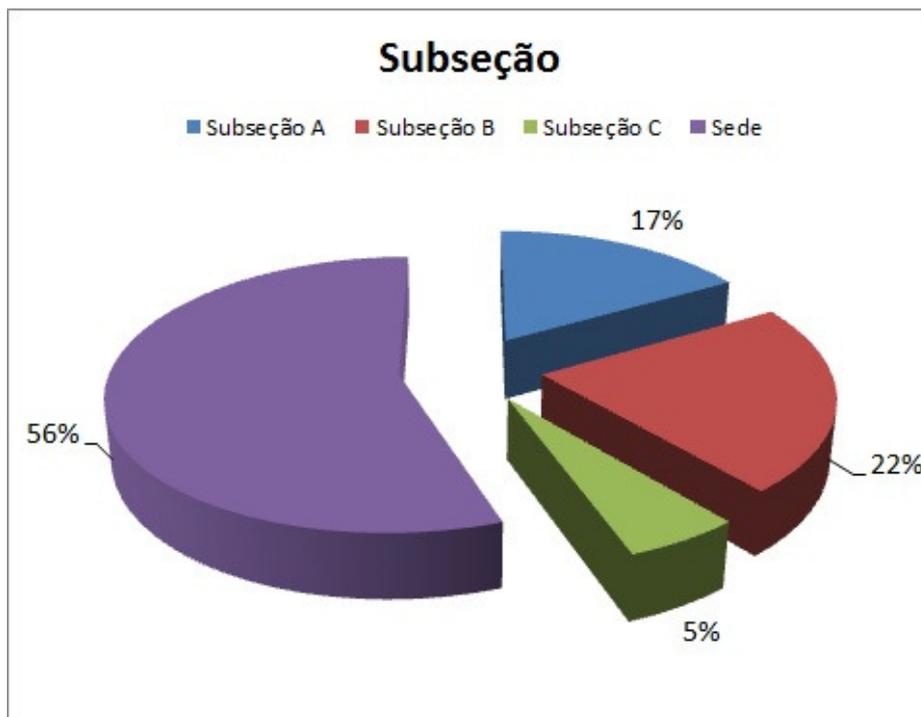
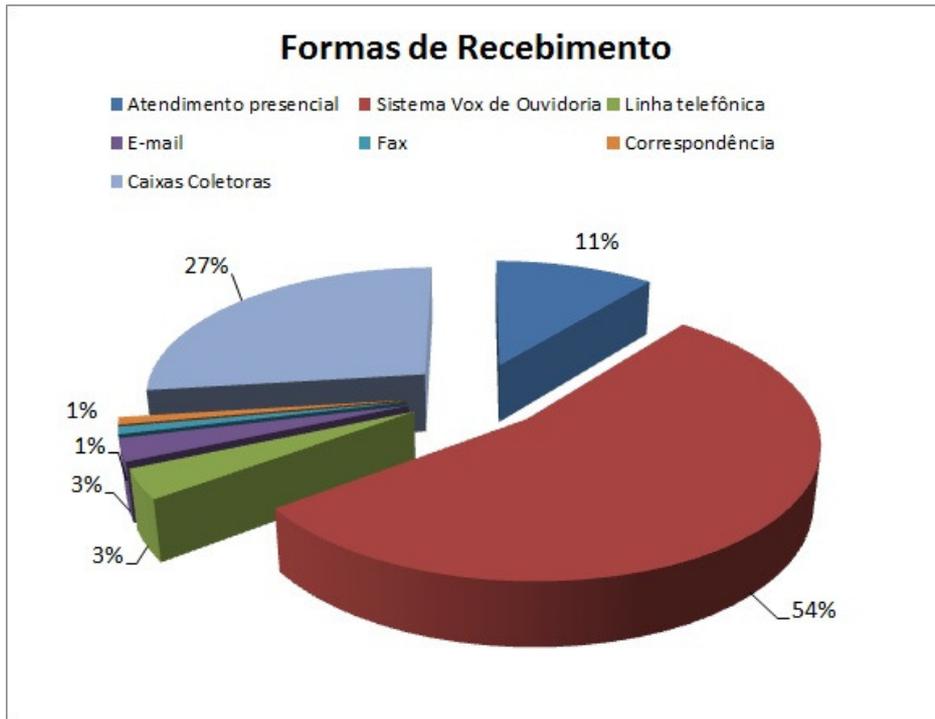
Nos dois casos acima, deve-se inserir campos para que o usuário informe se a manifestação é Identificada, Anônima ou Sigilosa.

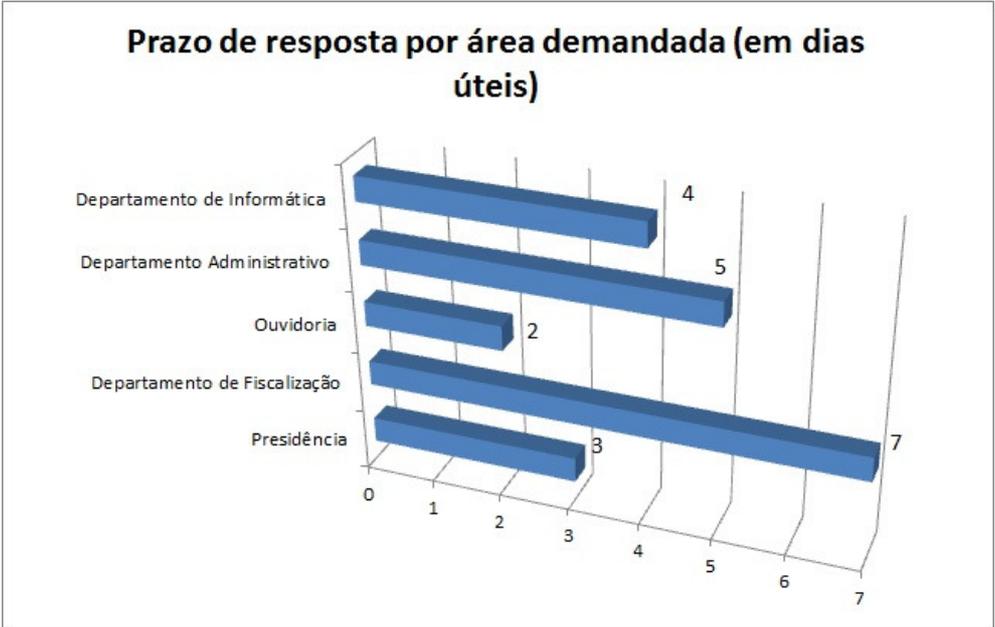
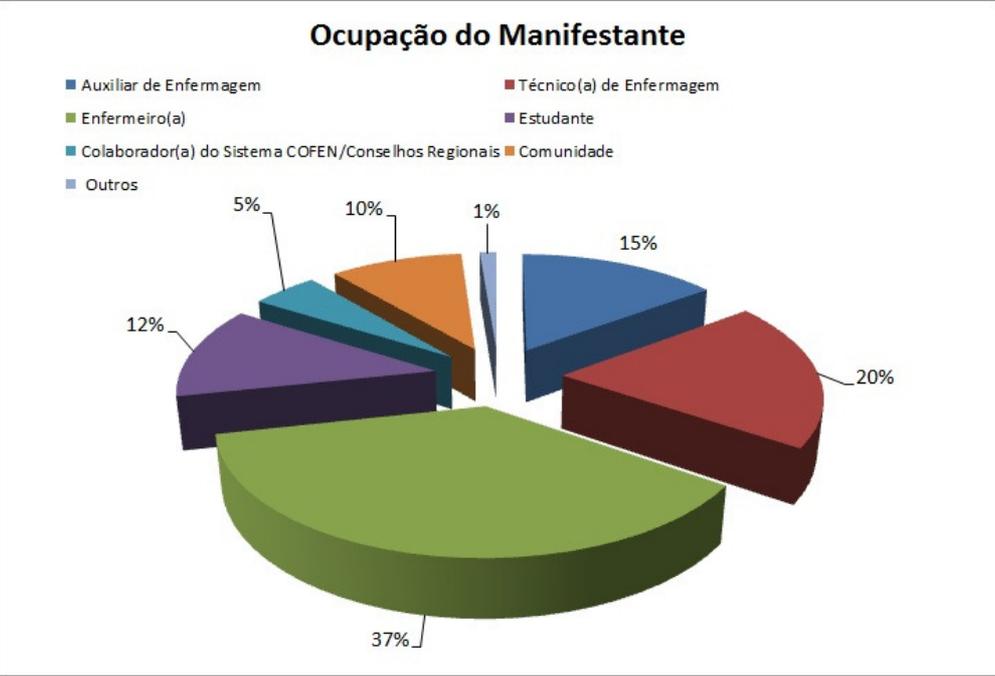
Se o Conselho Regional possuir subseções, é importante incluir campo onde o usuário possa identificar à qual subseção pertence.

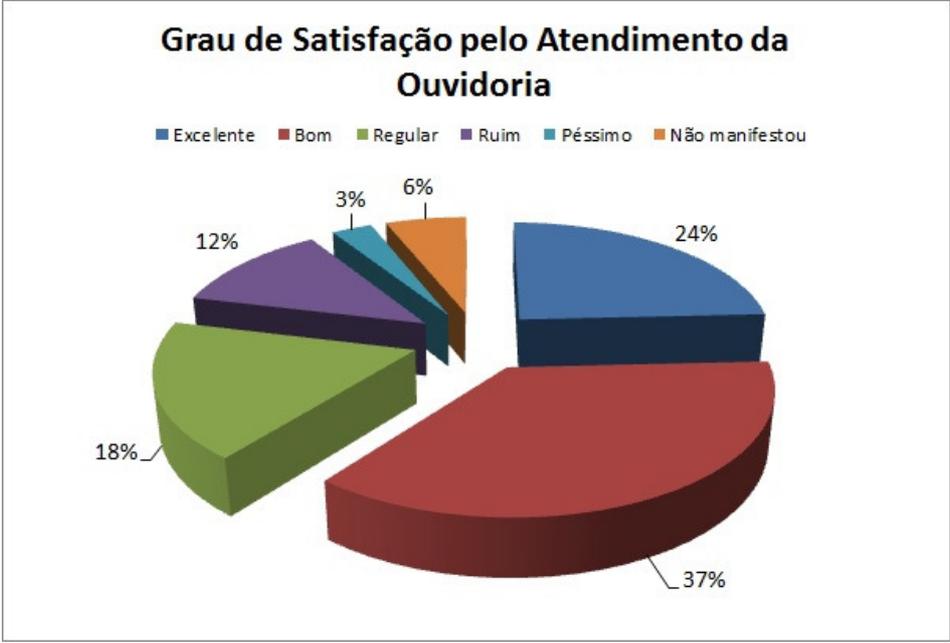
ANEXO IV - EXEMPLOS DE GRÁFICOS PARA RELATÓRIOS











Uma reclamação é (ou pode ser) a última oportunidade que um cidadão lhe dá para que você possa melhorar os seus serviços.

Conheça mais sobre o COFEN



www.portalCOFEN.gov.br

 EuCurtoaEnfermagem

 @ImprensaCofen