



UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E
GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS - FACE
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM
GESTÃO ECONÔMICA DE FINANÇAS PÚBLICAS

ROSINETE LOURENÇO GERÔNIMO

**OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE CONSELHOS DE
PROFISSÕES: ESTUDO DE CASO DO CONSELHO REGIONAL DE
ENFERMAGEM DO AMAZONAS**

BRASÍLIA - DF
2022

ROSINETE LOURENÇO GERÔNIMO

**OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE CONSELHOS DE
PROFISSÕES: ESTUDO DE CASO DO CONSELHO REGIONAL DE
ENFERMAGEM DO AMAZONAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Economia.

Área de Concentração:

Gestão Econômica de Finanças Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Madeira
Nogueira

BRASÍLIA – DF
2022

ROSINETE LOURENÇO GERÔNIMO

**OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE CONSELHOS DE
PROFISSÕES: ESTUDO DE CASO DO CONSELHO REGIONAL DE
ENFERMAGEM DO AMAZONAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Economia.

Área de Concentração: Gestão Econômica de Finanças Públicas.

Data da aprovação: 24/03/2022

Prof^o. Dr^o. Jorge Madeira Nogueira – Orientador
Professor Titular
Departamento de Economia (UnB)

Prof^o. Dr^a. Joana D’Arc Bardella Castro
Professor Membro
Departamento de Economia (UnB)

Prof^o. Dr^o. Roberto de Goés Ellery Junior
Professor Membro
Departamento de Economia (UnB)

Aos meus pais, pilares da minha formação como ser humano.

Aos meus familiares cuja presença, compreensão e apoio foram essenciais para a conclusão deste trabalho de forma satisfatória.

E principalmente a Deus, por sempre me inspirar e não me deixar fraquejar nos momentos mais difíceis.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Dr. Jorge Madeira Nogueira que me auxiliou na germinação de ideias com seus valiosos e incontáveis conhecimentos, dedicando seu tempo ao meu projeto sempre com muito otimismo.

Ao Departamento de Economia, em particular seu Programa de Pós-graduação em Economia, da FACE/UnB pela oportunidade de participar do Curso de Mestrado Profissional em Economia.

Ao Conselho Federal de Enfermagem pela proposta inovadora de qualificação e valorização dos empregados públicos do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem.

RESUMO

A Ouvidoria do COREN-AM é um serviço oferecido aos usuários internos e externos como instrumento de controle social afim de fiscalizar as atividades prestadas pela instituição principalmente relacionadas a fiscalização das profissões de enfermagem. No entanto, durante o período de 2018 a 2020, observou-se o desconhecimento dos profissionais de enfermagem acerca do papel da Ouvidoria, além das queixas pela falta ou demora de resolutividade das demandas apresentadas ao conselho. No âmbito institucional, também constatou problemas de estruturação da Ouvidoria e no controle de informações da área. Diante do exposto, o principal objetivo do trabalho foi responder a seguinte questão: De que forma o papel da Ouvidoria do COREN-AM tem contribuído para o exercício da cidadania e sua utilização como importante instrumento de gestão pública e controle social? O estudo descreveu o processo de implantação da ouvidoria, além de um panorama de atividades da área no Sistema COFEN/COREN e no próprio COREN-AM. A pesquisa utilizou como instrumentos metodológicos de avaliação: 01(um) formulário de diagnóstico da área, tendo como objetivo analisar a efetividade da Ouvidoria, construído a partir de indicadores quantificáveis de desempenho para analisar a tendência de ações da área; e 02 (dois) questionários eletrônicos de pesquisa survey que foram aplicados em 98 usuários externos e 36 usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM no período de outubro e novembro de 2020, que buscou caracterizar o perfil dos demandantes e suas principais manifestações, assim como o nível de satisfação dos usuários sobre o serviço e a sua importância como canal de comunicação organizacional com a sociedade amazonense. A partir dos resultados obtidos, o estudo mostrou que a maioria dos usuários compreende o papel da Ouvidoria do COREN-AM tendo como principal lição aprendida, a necessidade de sua consolidação nas instâncias deliberativas da instituição afim de melhorar suas tendências de ações, bem como o reconhecimento como importante instrumento de gestão pública e de participação social.

PALAVRAS-CHAVES: Ouvidoria; Controle social; Administração pública; Conselhos de fiscalização profissional.

ABSTRACT

The COREN-AM Ombudsman is a service offered to internal and external users as an instrument of social control in order to supervise the activities provided by the institution, mainly related to the supervision of the nursing professions. However, the researcher, during the period from 2018 to 2020, observed the lack of knowledge of nursing professionals about the role of the Ombudsman, in addition to complaints about the lack or delay in resolving the demands presented to the council. At the institutional level, she also found problems in structuring the Ombudsman's office and in controlling information in the area. Given the above, the main objective of the work was to answer the following question: How has the role of the COREN-AM Ombudsman contributed to the exercise of citizenship and its use as an important instrument of public management and social control? The study described the process of implementing the ombudsman, as well as an overview of activities in the area in the COFEN/COREN System and in COREN-AM itself. The research used as methodological instruments of evaluation: 01 (one) form of diagnosis of the area, with the objective to analyze the effectiveness of the Ombudsman, constructed from quantifiable indicators of performance to analyze the trend of actions of the area; and 02 (two) electronic survey survey questionnaires that were applied to 98 external users and 36 internal users of the COREN-AM Ombudsman's Office between October and November 2020, which sought to characterize the profile of the claimants and their main manifestations, as well as the level of user satisfaction with the service and its importance as an organizational communication channel with Amazonian society. Based on the results obtained, the study showed that most users understand the role of the COREN-AM Ombudsman, having as main lesson learned, the need for its consolidation in the deliberative bodies of the institution in order to improve its tendencies of actions, as well as the recognition as an important instrument of public management and social participation.

KEYWORDS: Ombudsman; Social control; Public administration; Professional supervisory boards.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Formulário eletrônico de pesquisa sobre Ouvidoria	61
Figura 2 – Planilha eletrônica com dados do formulário de pesquisa sobre a Ouvidoria	62
Figura 3 - Menu do Sistema Vox de Ouvidora do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem.....	75

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tipo de demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens	80
Gráfico 2 - Status de manifestações das Ouvidorias Sistema COFEN/Corens	80
Gráfico 3 - Ocupação dos manifestantes das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens	81
Gráfico 4 - Respostas de demandas da Ouvidoria por Estado.....	82
Gráfico 5 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Norte – Janeiro a Novembro de 2020	83
Gráfico 6 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Nordeste - Janeiro a Novembro de 2020	84
Gráfico 7 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Centro-Oeste - Janeiro a Novembro de 2020	85
Gráfico 8 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Sul - Janeiro a Novembro de 2020	86
Gráfico 9 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Sudeste - Janeiro a Novembro de 2020	87
Gráfico 10 – Tipo de manifestante	87
Gráfico 11 - Tipo de assuntos das demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens	89
Gráfico 12 - Tipos de atendimentos realizados pela Ouvidoria do COREN-AM em 2018	92
Gráfico 13 - Demandas da Ouvidoria para setores no período de 2018 a 2020	94
Gráfico 14 - Status das demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020.....	95
Gráfico 15 - Resolubilidade de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020	96
Gráfico 16 - Conhecimento de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM	167
Gráfico 17 - Opinião de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM.....	168
Gráfico 18 - Conhecimento de usuários internos sobre ações da ouvidoria do COREN-AM	169
Gráfico 19 - Utilização por usuários internos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	169
Gráfico 20 - Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	103
Gráfico 21 - Tipos de demandas encaminhadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	103
Gráfico 22 - Tempo médio de resposta das demandas de usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	170

Gráfico 23 - Tipo de informações solicitadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	104
Gráfico 24 - Motivo de não utilização do serviço por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	170
Gráfico 25 - Avaliação do tempo de atendimento de demandas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	105
Gráfico 26 - Avaliação do Serviço de Ouvidoria do COREN-AM pelos usuários internos .	106
Gráfico 27 - Opinião dos usuários internos sobre melhorias no serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	107
Gráfico 28 - Conhecimento dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM	110
Gráfico 29 - Opinião dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM...	111
Gráfico 30 - Conhecimento dos usuários externos sobre ações da Ouvidoria do COREN-AM	112
Gráfico 31 - Utilização por usuários externos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM	112
Gráfico 32 – Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	113
Gráfico 33 – Tipos de demandas encaminhadas por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	114
Gráfico 34 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	114
Gráfico 35 - Tipo de informação solicitada por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	115
Gráfico 36 - Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM.....	116
Gráfico 37 - Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM.....	117
Gráfico 38 - Avaliação de usuários externos sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM	117
Gráfico 39 - Reclamações de usuários externos sobre serviço de Ouvidoria do COREN-AM	118

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipo de demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens.....	79
Tabela 2 – Status de manifestações das Ouvidorias Sistema COFEN/Corens.....	80
Tabela 3 – Ocupação dos manifestantes das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens.....	81
Tabela 4 - Respostas de demandas da Ouvidoria por Estado	81
Tabela 5 – Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Norte – Janeiro a Novembro de 2020	83
Tabela 6 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Nordeste - Janeiro a Novembro de 2020	83
Tabela 7 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Centro-Oeste - Janeiro a Novembro de 2020	84
Tabela 8 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Sul - Janeiro a Novembro de 2020	85
Tabela 9 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos Corens da Região Sudeste - Janeiro a Novembro de 2020	86
Tabela 10 – Tipo de manifestante.....	87
Tabela 11 – Tipo de assuntos das demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/Corens.....	88
Tabela 12 – Tipos de atendimentos mensal realizados pela Ouvidoria do COREN-AM de 2018 à 2020	91
Tabela 13 – Tipos de atendimentos anual realizados pela Ouvidoria do COREN-AM de 2018 a 2020	91
Tabela 14 – Demandas da Ouvidoria para setores no período de 2018 a 2020.....	93
Tabela 15 – Status de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020.....	95
Tabela 16 – Resolubilidade de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020.....	96
Tabela 17 – Legenda de efetividade da Ouvidoria do COREN-AM.....	99
Tabela 18 – Perfil dos usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM	99
Tabela 19 – Conhecimento de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM	159
Tabela 20 – Opinião de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM.....	101
Tabela 21 – Conhecimento de usuários internos sobre ações da ouvidoria do COREN-AM.....	101
Tabela 22 – Utilização por usuários internos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	102
Tabela 23 – Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	159

Tabela 24 – Tipos de demandas encaminhadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	159
Tabela 25 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	108
Tabela 26 – Tipo de informações solicitadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	160
Tabela 27 – Motivo de não utilização do serviço por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	105
Tabela 28 – Avaliação do tempo de atendimento de demandas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM.....	161
Tabela 29 – Avaliação do Serviço de Ouvidoria do COREN-AM pelos usuários internos..	161
Tabela 30 – Opinião dos usuários internos sobre melhorias no serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	161
Tabela 31 – Faixa etária de usuários externos da Ouvidoria	108
Tabela 32 – Conhecimento dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM	162
Tabela 33 - Opinião dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM	162
Tabela 34 – Conhecimento dos usuários externos sobre ações da Ouvidoria do COREN-AM	162
Tabela 35 – Utilização por usuários externos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	163
Tabela 36 – Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	163
Tabela 37 – Tipos de demandas encaminhadas por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	163
Tabela 38 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM.....	164
Tabela 39 – Tipo de informação solicitada por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM	164
Tabela 40 – Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM.....	165
Tabela 41 – Tempo de atendimento das demandas de usuários externos da Ouvidora do COREN-AM.....	1655
Tabela 42 – Avaliação de usuários externos sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM	166

Tabela 43 – Reclamações de usuários externos sobre serviço de Ouvidoria do COREN-AM	166
---	-----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos fundamentais da Nova Administração Pública	28
Quadro 2 – Tendências de ações da ouvidoria por categoria	50
Quadro 3 – Exemplos de atuação do SAC e da Ouvidoria	68
Quadro 4 – Classificação das demandas	71
Quadro 5 – Status das manifestações	73
Quadro 6 – Tabulação de indicadores proposta pelo Manual de Ouvidoria do COFEN	78

APÊNDICES

Apêndice A – Formulário de pesquisa com usuários externos acessado em plataforma online	134
Apêndice B – Formulário de pesquisa com usuários internos acessado em plataforma online	139
Apêndice C - Diagnóstico de efetividade da Ouvidoria do COREN-AM.....	142
Apêndice D – Quadro descritivo de tipos de indicadores do serviço de Ouvidoria do COREN-AM.....	148
Apêndice E - Tabelas Complementares	161
Apêndice F - Gráficos complementares.....	163

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABO** - Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)
- CDC** - Código de Defesa do Consumidor
- CF88** - Constituição Federal de 1988
- CLAD** - Conselho Latino-Americano para o Desenvolvimento
- CNDH** - Conselho Nacional de Direitos Humanos
- CNJ** - Conselho Nacional de Justiça
- CNMP** - Conselho Nacional do Ministério Público
- COFEN** – Conselho Federal de Enfermagem
- COREN's** – Conselhos Regionais de Enfermagem
- COREN/AM** – Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas
- EC** - Emenda Constitucional
- EPI** – Equipamento de Proteção Individual
- IBAMA** - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
- LAI** - Lei de Acesso à Informação – LAI
- NAP** - Nova Administração Pública
- OGU** - Ouvidoria - Geral da União (OGU)
- PDRAE** - Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado
- PNPS** - Política Nacional de Participação Social – PNPS
- SAC** - Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC)
- SUS** - Sistema Único de Saúde (SUS)
- TCERJ** - Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCERJ

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	19
CAPÍTULO I: ASPECTOS ECONÔMICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	21
1.1. PAPEL DO GOVERNO NA ECONOMIA	21
1.2. A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (NAP)	25
1.3. PRINCIPAIS CRÍTICAS À NAP	27
CAPÍTULO II: PARTICIPAÇÃO SOCIAL	30
2.1. DEMOCRACIAS REPRESENTATIVA E PARTICIPATIVA.....	31
2.2. CONTROLE SOCIAL	32
2.3. MECANISMOS DE CONTROLE NA GESTÃO PÚBLICA	34
CAPÍTULO III: OUVIDORIA PÚBLICA	37
3.1. O SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS.....	38
3.2. REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS	42
3.3. A FUNÇÃO DO OUVIDOR PÚBLICO.....	45
3.4. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA.....	49
3.4.1. A efetividade de uma ouvidoria.....	49
3.2.1. Os indicadores de desempenho de uma ouvidoria.....	52
CAPÍTULO 4: MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	56
4.1. DESENHO DA PESQUISA.....	56
4.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA	56
4.3. CENÁRIO DA PESQUISA.....	57
4.4. AS VARIÁVEIS ESCOLHIDAS.....	58
4.5. FONTE E COLETA DE DADOS	58
4.6. ANÁLISE DESCRITIVA DE DADOS	63
CAPÍTULO 5: A OUVIDORIA NO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM	65
5.1. IMPLANTAÇÃO DAS OUVIDORIAS NO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM	65

5.2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM.....	66
5.3. INDICADORES DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM.....	76
5.4. PANORAMA DE ATIVIDADES DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM.....	79
5.5. PANORAMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO COREN-AM	89
CAPÍTULO 6: AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO COREN-AM	97
6.1. DIAGNÓSTICO DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA DO COREN-AM.....	97
6.2. VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS SOBRE A OUVIDORIA DO COREN-AM.....	99
6.2. VISÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS SOBRE A OUVIDORIA DO COREN-AM...	107
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
REFERÊNCIAS.....	128
APÊNDICES	134

INTRODUÇÃO

A literatura mostra que a Ouvidoria é a voz do cidadão, sendo um dos principais canais para a democratização das relações institucionais entre a administração pública e a sociedade. Também pode ser vista como uma ferramenta para avaliar a qualidade dos serviços, com a possibilidade de identificar problemas e moldar soluções, além do usuário poder exprimir a sua satisfação com o serviço e atendimento das demandas registradas pela ouvidoria.

O termo *ombudsman* significa “o representante de alguém”. A primeira referência ao termo que viria a ser conhecido como “Ouvidor” é descrito na Suécia nos primórdios do século XIX. Esta função veio representar um marco relevante no processo de defesa dos direitos do cidadão frente a um Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas. Ao *Ombudsman* consistia essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos a fim de inibir eventuais excessos e desmandos, sendo responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial.

No Brasil, somente a partir de 1983 ocorreram os primeiros sinais de abertura democrática para a criação de canais entre a estrutura de poder e a população, sendo oficialmente implantada a primeira Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Estadual em 1986, em Curitiba. Já a primeira Ouvidoria pública federal, foi instituída em 1992, sob a denominação de Ouvidora Geral da República.

Na classe da enfermagem, a primeira Ouvidoria foi criada por meio da Resolução COFEN Nº 373/2011 compondo a estrutura do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN, sendo estendida posteriormente aos regionais, criando assim um importante espaço de discussão para elevar a qualidade dos serviços no âmbito do Sistema COFEN/Conselhos Regionais e a melhoria do atendimento aos usuários.

No desempenho da função de Conselheira responsável pela gerência do serviço da Ouvidoria do CORENA-AM no período de 2018 a 2020, a pesquisadora constatou por meio de relatos pessoais, correspondências, denúncias e solicitações, o desconhecimento dos profissionais de enfermagem acerca das competências da unidade, além das queixas pela baixa resolutividade das demandas apresentadas ao conselho e demora de respostas.

Outro fato observado foi a fragilidade na utilização desta ferramenta como meio de participação política e social junto ao órgão, sobretudo pela falta de credibilidade da Ouvidoria

por parte dos usuários e pela própria gestão do Conselho, seja pelo medo de represálias ou até medo pela desconfiança no sigilo de informações.

Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo identificar de que forma o papel da Ouvidoria do COREN-AM tem contribuído para o exercício da cidadania e sua utilização como importante instrumento de gestão pública e controle social. Afim de responder essa questão, o trabalho irá descrever o processo de implantação da ouvidoria no Sistema Conselho Federal de Enfermagem/Conselhos Regionais de Enfermagem como ferramenta de gestão, além de identificar o fluxo das demandas recebidas pela Ouvidoria do COREN-AM.

Com o auxílio do instrumento metodológico construído na forma de questionário aplicado aos profissionais de enfermagem e colaboradores internos da instituição, o estudo pode identificar as principais manifestações e o nível de satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria do COREN-AM, e como esta foi adotada pela instituição como instrumento de gestão organizacional.

A dissertação se divide em seis partes, sendo a primeira seção destinada à revisão teórica de aspectos econômicos da administração pública, o papel do governo na economia e fundamentos da nova gestão pública. A segunda seção traz conceitos e definições da ouvidoria pública com instrumento de participação a partir do surgimento das democracias representativas e participativa, controle social, mecanismos de controle da gestão pública e as legislações aplicáveis as ouvidorias.

A terceira seção aborda os critérios para avaliação de uma ouvidoria, seu percurso histórico, as funções do ouvidor, a efetividade e os indicadores de desempenho da ouvidoria.

Na quarta seção será descrita a metodologia científica adotada, enquanto a quinta seção trata sobre a Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem e os regulamentos aplicáveis, bem como irá traçar um panorama da ouvidoria do COREN-AM. A sexta seção refere-se à avaliação da Ouvidoria do COREN-AM a partir da visão dos usuários internos e externos. O último tópico apresenta as considerações finais sobre as lições aprendidas com a experiência COREN-AM, seguida das referências bibliográficas.

CAPÍTULO I:

ASPECTOS ECONÔMICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1.1. PAPEL DO GOVERNO NA ECONOMIA

A economia é uma ciência social que estuda a administração dos recursos escassos entre usos alternativos e fins competitivos. E, por sua vez, se forma de um conjunto de relações entre pessoas e instituições, o qual sem normas claras impostas por um Estado soberano logo estaria em uma situação caótica, que obstaculizaria seu desenvolvimento.

Sendo assim, o Estado teve papel fundamental no desenvolvimento e surgimento da economia como disciplina segundo Dean (1989, apud CHANG, 1996), uma vez que sem uma eficiente alocação dos recursos econômicos, o Estado não poderia promover aos seus cidadãos os bens necessários para a sua sobrevivência, muito menos justiça social e o bem-estar coletivo. Nesse contexto, o conceito de Estado, aqui abordado, refere-se ao aparelho estatal com “poder particular de fazer leis e tributar os habitantes de um território (BRESSER PEREIRA, 1992). O Estado também está organizado de forma jurídica e legal (regulamentada), possui autoridade, localiza-se em determinado território e possui um povo que faz jus aos direitos e deveres por ele assegurados visando a manutenção do bem comum.

Outro elemento essencial na composição do Estado é o governo que para Höfling (2001), é formado por determinados projetos e programas, que são criados de acordo com orientações políticas, e que durante determinado período de tempo, irá assumir e desempenhar o papel de Estado, aqui representado através do conjunto de instituições permanentes que regulam, fiscalizam e garantem a conservação do bem comum.

Segundo Krugman e Obstfeld (2005, p.07) para melhor compreensão do papel do Estado na economia, é preciso ter em mente que o mecanismo principal que possibilita a melhora no bem-estar coletivo é a troca. E com o passar do tempo e evolução das sociedades humanas, essas trocas passaram a ocorrer em âmbitos cada vez maiores, como ensinam os respeitadíssimos economistas

A sofisticação dessas trocas levou também à formação do que hoje chamamos de mercados, que na definição elaborada por Robert S. Pindyck e por Daniel L. Rubinfeld (2004,

p. 7), “um mercado é, pois, um grupo de compradores e vendedores que, por meio de seus reais ou potenciais interações, determina o preço de um produto ou de um conjunto de produtos”.

Como as trocas tendem a tornar a alocação de recursos mais eficiente, fazendo com que a economia seja mais próspera, há, no entanto, diferentes ambientes em que essas trocas podem ser feitas. Em determinado ambiente ideal, as trocas maximizarão o aumento de bem-estar dos indivíduos. Já em um ambiente desfavorável, ela pode até piorar a condição coletiva de uma comunidade. Assim, o ambiente ideal seria aquele em que se permite abertamente que haja competição entre os agentes econômicos, isto é, que haja concorrência sem entraves.

Entretanto, intrínseco à própria estrutura dos mercados, há falhas de mercado, de tal modo que, se este for deixado por si próprio, sem maiores intervenções, não se produzirá no mundo real aquilo que se classifica como mercado ideal. Portanto, segundo Robert S. Pindyck e Daniel L. Rubinfeld (2004, p. 7), as falhas de mercado são causadas por quatro razões básicas: poder de mercado, informações incompletas (ou assimetria de informações), externalidades e bens públicos.

O poder de mercado é a capacidade que alguns agentes econômicos podem ter de influenciar o preço e a demanda de uma mercadoria dependendo do seu comportamento no mercado. As principais formas de poder de mercado são o poder de monopólio e o poder de monopsonio. Isso é claramente prejudicial ao bem-estar social.

Uma outra causa para que muitos mercados não sejam abertamente competitivos são as informações incompletas ou assimetria de informações. A ideia é simples e instintiva: a quantidade de informações que vendedores e compradores têm sobre o produto a ser negociado é diferente. Comumente o vendedor conhece mais o produto do que o comprador.

Diversos produtos só são produzidos e diversos serviços só são ofertados porque há empresas e pessoas atuando na economia. Cada vez que alguém pratica atos, há consequências. Essas consequências podem ser boas ou ruins. Muitas delas retornam para aquele que pratica os atos, mas há aquelas que atingem apenas terceiros. Essas consequências de uma ação ou omissão cujos custos ou cujos benefícios o autor da ação não recebe são as externalidades. Quando elas beneficiam terceiros são chamadas de externalidades positivas e quando prejudicam terceiros de externalidades negativas.

Por fim, para suprir as diversas necessidades humanas diferentes bens são produzidos ou ofertados e cada um tem as suas peculiaridades. Os que são chamados de bens públicos têm duas características específicas: são bens não disputáveis e não exclusivos. Ser não disputável significa que não há custos adicionais para que mais pessoas usufruam de um bem. É o caso da iluminação pública e a segurança nacional. A outra característica de um bem público é ser não

exclusivo. Isso significa que não se pode impedir as pessoas de consumi-los. E a razão para que os bens públicos sejam considerados falhas de mercado é que, embora muitos deles sejam de grande importância para as pessoas, as empresas privadas normalmente não os produzem, ou seja, não são ofertados pelo mercado.

Portanto, a constatação de que o mercado possui falhas que diminuem o bem-estar coletivo que poderia ser alcançado, é o objetivo pelo qual o Estado atua como o agente interventor na economia para suprimir essas falhas.

Neste contexto, a intervenção do Estado no domínio econômico, nada mais é do que todo ato ou medida legal que restrinja, condiciona ou tenha por fim suprimir a iniciativa privada em determinada área, visando assim, o desenvolvimento nacional e a justiça social, assegurados os direitos e garantias individuais. A intervenção tem por fim garantir a livre competição e a eliminação da desigualdade.

Diante disso, dentre os aspectos mais relevantes da economia enquanto ciência está a sua capacidade de fomentar instrumentos aos Estados e governos para avaliarem a vida econômica das sociedades. Como sabemos, embora vertentes teóricas entendam que o mercado possa regular sozinho os movimentos da economia através da mão invisível (teoria clássica da economia)¹, é importante salientar que a história já mostrou, que o mercado sem intervenções pode levar a sociedade ao caos econômico e às situações de crise. Daí a necessidade da ação do Estado, em certa medida, quando a “mão invisível” do mercado não é suficientemente capaz de regular a economia estabilizando-a, mas aumentando as desigualdades.

Neste contexto, o papel do estado é buscar a eficiência, que estaria ligada à questão da otimização da produção, do uso e alocação dos recursos (sejam eles matéria-prima ou capital) e do desenvolvimento da capacidade produtiva em termos de desenvolvimento tecnológico. E a equidade voltada para à redistribuição da renda, à criação de condições para uma boa qualidade de vida, buscando-se condições para que todos os indivíduos tenham acesso às condições básicas e necessárias ao bem-estar social. Ambos os conceitos são fundamentais para a promoção do crescimento e desenvolvimento econômico.

No entanto, buscar eficiência e equidade em um contexto no qual predomina o sistema capitalista não é tarefa fácil, uma vez que as bases do capitalismo estão assentadas na acumulação da riqueza, na propriedade privada e, dessa forma, na desigualdade entre as pessoas. Portanto, convém destacar que essa interação entre Estado e Economia pode ocorrer de várias formas que historicamente são conhecidos como **Estado Liberal, o Estado Social e**

¹ Crítica ao mercantilismo e ao monopólio do comércio que Adam Smith fez por meio de sua obra Riqueza das Nações (1776).

o Estado Regulador. Por trás de cada uma dessas formas de Estado há diferentes realidades e objetivos econômicos.

Na lógica do pensamento econômico de **Estado Liberal**, este não deve intervir, pois sozinho o mercado chega aos melhores resultados (do ponto de vista da produção de riquezas). Neste enfoque, cabe ao Estado manter um ambiente social minimamente ordenado para assegurar o desenvolvimento da atividade econômica privada (defesa, justiça, instrução, direito de propriedade etc.), assim como a garantia dos direitos dos cidadãos quando necessário. Entretanto, não cabia ao Estado oferecer justiça social.

Já o Estado Social, como o próprio nome diz, dá mais ênfase à justiça social e ganhos em bem-estar coletivo. Assim, “ao mercado cabe a atividade produtiva e o Estado assume a tarefa de garantir a equidade e desenvolvimento, adotando políticas distributivas (leis voltadas para proteção dos mais fracas e oprimidas nas relações econômicas, tributação dos cidadãos e melhoramento da distribuição de renda), para o efeito de diminuir as imperfeições do mercado com a (re) inserção dos excluídos pelo processo econômico”. (PLACHA, 2007, p. 39)

Essa prática do Estado só foi consolidada por meio da arrecadação de tributos em meio ao rápido crescimento da economia mundial entre o final da Segunda Guerra Mundial e o final da década de 1960. Embora trouxesse benefícios para o bem-estar coletivo, as crises de oferta de petróleo em 1973 e 1979 fizeram com que muitos países enfrentassem grandes crises econômicas, assim, o Estado Social não podia ser mantido, uma vez que prestar ativamente todos os serviços à população custam muito caro aos cofres públicos.

Então, como alternativa à quase ausência do Estado na corrente liberal e ao gigantismo do Estado Social, surge a ideia do **Estado Regulador**, principalmente devido as frequentes situações de abuso do poder econômico. No Brasil, a Constituição Federal definiu em seu artigo 170, caput, que “*a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos, existência digna, conforme os ditames da justiça social (...)*”. Assim, ocorreu a constitucionalização da economia brasileira.

De acordo com Placha (2007, p. 53):

o modelo brasileiro adotado se enquadra como Estado Regulador, pois é caracterizado pela busca do desenvolvimento econômico e observados princípios de promoção social. Isto significa que a atividade regulatória, no aspecto constitucional, tem a função de equilibrar relações econômicas e sociais. O Estado assume uma postura de atuação subsidiária à iniciativa privada, coordenando e fiscalizando as atividades particulares, permanecendo com as funções estatais exclusivas.

A necessidade de regular as atividades em que o setor privado substituiu ou ocupou espaços não atendidos pelo público, bem como aquelas de interesse econômico geral também acarretou o surgimento de novas estruturas administrativas e de novas categorias de normas,

respectivamente, as agências reguladoras e as normas reguladoras através da reforma da Administração Pública.

Esta então foi proposta pelo ex-Ministro Luiz Carlos Bresser Pereira (1998, p. 26), que escreveu o artigo “Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo Estado” publicado no livro “Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial”, em que passaria de uma administração burocrática para uma gerencial tendo como características básicas a orientação para o cidadão e para a obtenção de resultados, a descentralização, o incentivo à criatividade e à inovação, e utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle dos gestores públicos.

1.2.A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (NAP)

A Nova Administração Pública (NAP) emergiu inicialmente em países anglo-saxônicos, a partir do início dos anos 1980, tais como: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia (Geoffrey SHEPHERD & Sofia VALENCIA, 1996; Michael BARZELAY, 2001; Carles RAMIÓ, 2001). Michel Messenet, em sua obra *La Nouvelle Gestion Publique: pour un Etat sans Burocratie*, publicada em 1975, foi quem primeiro cunhou a expressão “Nova Administração Pública”, ao criticar a Administração Pública burocrática.

Entretanto, o seu texto fundador é o artigo “*A public management for all seasons?*”, escrito por Christopher HOOD (1991, p.04 e 05) a partir da conjunção de sete elementos: profissionalização da gestão nas organizações públicas; padrões de desempenho e medidas de avaliação com objetivos mensuráveis e claramente definidos; ênfase no controle e nos resultados; desagregação das grandes unidades do setor público; introdução da competição no setor público; uso de práticas de gestão do setor privado; ênfase na disciplina e na utilização dos recursos, cortando custos e procurando maior eficiência e economia.

Embora, a Nova Administração Pública (NAP) tenha conseguido atingir o status de corpo doutrinário que goza de uma ampla aceitação, no entanto, não se pode defini-la como um modelo único de “Teoria da Administração Pública”, uma vez que diversas variantes surgidas em diferentes países, com histórias e culturas absolutamente distintas fazem com que as práticas sejam diferentes.

Alguns preceitos teóricos estão, entretanto, presentes em qualquer reforma que busque aplicar a NAP como modelo. Shepherd e Valência (1996, p.108) recordam que a NAP é um modelo que imita os métodos gerenciais do setor privado. Daí decorre a denominação “reforma

gerencial” para qualquer reforma da Administração Pública que esteja baseada na “Nova Administração Pública”.

Patrick Dunleavy e Hood (1995, 106) lembram que a NAP “chegou a ser identificada internacionalmente como a inevitável marcha da história”, sendo “algo tão onipresente dentro do setor público que dificilmente deixa espaço para qualquer outro programa de reforma alternativo”.

Já, Pereira (2000, p.63-64) defende que o sistema capitalista teve duas grandes reformas da Administração Pública: a “Reforma Burocrática” que atingiu a Europa e os Estados Unidos no início do século XX e o Brasil nos anos 1930, com o governo Vargas; e a “Reforma Gerencial” ou “Reforma da Nova Administração Pública”. Esta última pode ser dividida em duas “ondas” distintas: a “primeira onda”, dos anos 1980, com ênfase no ajuste estrutural das economias em crise (ajuste fiscal, privatização, liberalização do comércio); e a “segunda onda”, a partir dos anos 1990, com ênfase nas transformações de caráter institucional.

No caso brasileiro, o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado - PDRAE definiu a “Administração Pública gerencial” como “resposta, de um lado, à expansão das funções econômicas e sociais do Estado e, de outro, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial, uma vez que ambos deixaram à mostra os problemas associados à adoção do modelo anterior” (BRASIL, 1995, p.21).

Com os movimentos de reforma do Estado, provenientes principalmente da percepção dos governos quanto às limitações do modelo burocrático, deu-se início à implementação de novas formas de gestão (FERLIE et al., 1996; ABRUCIO, 1997 apud MEDEIROS; PEREIRA, 2003, p.63). Assim, no final do século XX, “as reformas tendentes a implantar um modelo de administração gerencial, focado na medição do desempenho, na obtenção efetiva de resultados e na satisfação das necessidades dos cidadãos, ficaram conhecidas como a Nova Administração Pública (NAP) (BARROS, 2017, p.86) ”.

Nesse contexto, a nova administração pública na visão de Nascimento (2010) surge com a finalidade de se equacionar a crise do Estado, representando um movimento de transformação do mesmo e da própria administração pública no Brasil. Com isso, dentre as características intrínsecas à NAP, pode-se destacar: a busca pela competência institucional, com ênfase na regulação e na proteção social; o direcionamento da administração para o cidadão usuário; a transparência e acesso às informações públicas e arranjos institucionais que visam à representação dos interesses coletivos e ao controle social (NASCIMENTO, 2010, p.3).

Assim, com o surgimento desse novo modelo de gestão, a sociedade civil também passa a ser reconhecida como atriz importante no espaço público, sendo trazida à tona, a

relevância da participação social. A gestão que agora estaria voltada para o cidadão, pressupunha que, se o cidadão pudesse de alguma maneira influenciar na formulação das ações do governo, assim como também pensar em sua atuação como elemento avaliador e fiscalizador da aplicação dos recursos públicos (MEDEIROS; PEREIRA, 2003, p.63).

Em consonância a isso, o fortalecimento do controle social possibilitou a fiscalização de uma escorregadia alocação dos recursos públicos pelos administradores públicos, ficando então evidente a importante relação entre a accountability e o controle social, uma vez que conforme Medeiros e Pereira (2003), sem o controle social, a responsabilização dos gestores tende a ficar comprometida.

Na visão de Reichard (2002, apud FERNANDÉZ, 2010) os cidadãos tornam-se cada vez mais o ponto de referência na gestão pública e a repercussão prática disso é a abertura cada vez maior para a articulação entre o Estado e a sociedade por meio de novos arranjos institucionais, isto é, através de espaços que garantam uma permanente participação social na gestão de seus interesses.

Sendo assim, vale salientar que a natureza da gestão pública se baseia no compromisso com o público, isto é, com a conservação e o aperfeiçoamento dos interesses da coletividade. Deste modo, na perspectiva de Toro (2005) a concepção comunicativa do público, o que se conhece como transparência pública, é considerada fundamental para criar governabilidade, legitimar o Estado e as atuações das instituições públicas.

O público vem do povo. Desde o começo,

a palavra se relaciona com a inclusão. O público é o contrário de secreto. Originalmente, corresponde ao que chega a ser de conhecimento do povo. ... A crescente importância do público se manifesta no critério de que (sic) para um campo amplo de ações e para um conjunto cada vez mais amplo de atores só é aceitável aquilo que pode ser validado por uma via de comunicação aberta a todos os que têm interesses ou são afetados por ela (PIAGET, 1969 apud TORO, 2005, p.31).

Portanto, transformações vêm sendo percebidas e vivenciadas na gestão pública contemporânea como resultado da valorização e do reconhecimento da participação cidadã por meio dos mecanismos de controle que, não obstante, vem sendo aplicados no gerenciamento de suas atividades.

1.3.PRINCIPAIS CRÍTICAS À NAP

Em 1998, o Conselho Latino-Americano para o Desenvolvimento (CLAD), objetivando fazer uma adaptação da experiência da NAP em países anglosaxônicos, anunciou documento em que apresentou as características que deveriam ser observadas para a implementação da “Nova Administração Pública” na América Latina, conforme segue: profissionalização da alta burocracia; transparência e responsabilização; descentralização na execução dos serviços públicos; desconcentração organizacional nas atividades exclusivas do Estado; controle dos resultados; novas formas de controle; duas formas de unidades administrativas autônomas: agências que realizam atividades exclusivas de Estado e agências descentralizadas, que atuam nos serviços sociais e científicos; orientação da prestação dos serviços para o cidadão-usuário; modificar o papel da burocracia com relação à democratização do Poder público (CLAD, 1999, p.129 e ss.).

O exame das características da “Nova Administração Pública” permite conceituá-la como uma teoria de Administração Pública que adota um enfoque empresarial para a gestão, dando ênfase à redução de custos, à eficácia e à eficiência dos aparelhos de Estado e propondo a clientelização dos cidadãos.

Sendo assim, a NAP é conceituada como um modelo (um grupo de símbolos e regras operacionais) que possui o objetivo de estabelecer regras prescritivas destinadas a reconfigurar a Administração Pública para que a mesma esteja adequada ao Estado ultraliberal. É um modelo que pretende ser universal, independente das características singulares de cada país. Não obstante a retórica utilizada pelos ultraliberais que teorizam sobre gestão pública, a “Nova Administração Pública” apresenta cinco conceitos fundamentais, conforme o quadro 1:

Quadro 1 – Conceitos fundamentais da Nova Administração Pública

Conceito	Definição
A “lógica do privado”	Para os defensores da NAP, a Administração Pública deve copiar modelos e práticas privadas, fazendo com a NAP se constitua numa visão privada do “público”. No caso brasileiro, o próprio Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE, elaborado em 1995, demarca que “a Administração Pública gerencial se inspira na administração de empresas” (MARE, 1995, p.22).
O mercado é quem deve formular políticas públicas	Luiz Carlos BRESSER PEREIRA (2001, p.16-17) justifica a crença no mercado de duas maneiras distintas: primeiro ao rejeitar a ideia do Estado como produtor de bens e serviços, apoiando as privatizações; e segundo, ao afirmar que atividades não exclusivas do Estado, como serviços sociais e científicos, não devem ser realizadas diretamente por ele. Assim, a transferência da gestão dos serviços públicos para empresas privadas (privatizações, concessões,

	terceirizações etc.) faz com que o mercado passe a ser o dono da agenda pública.
Os serviços públicos devem abandonar as fórmulas burocráticas para assumir a modalidade da concorrência empresarial	A Administração Pública deve ser redesenhada, seguindo o modelo das empresas privadas, com uma configuração que privilegia a redução dos custos e o aumento das tarifas públicas, buscando aumentar o lucro e desconsiderando o interesse público, tal como prevalecia nas concepções ideológicas em vigor até os anos 1980. Luiz Carlos BRESSER PEREIRA (2001, p.19) constrói o conceito de “concorrência administrada” para justificar as contratações externas ou terceirização.
O cidadão deve converter-se em cliente	Para a NAP, a noção de cidadania é substituída pela utilização de termos como cliente, consumidor ou usuário, que são usados de modo quase intercambiável. A NAP busca fragmentar e fragilizar o único conceito legítimo na relação do indivíduo com o Estado: o de cidadão. A denominação “cliente” atribui à prestação do serviço público um caráter comercial. É como se o serviço prestado deixasse de ser público, tornando-se uma atividade econômica própria da iniciativa privada. Denominar a um cidadão de “cliente” é o mesmo que tornar a prestação do serviço público uma relação privada entre o prestador e o receptor.
A Administração Pública deve ser apartada da política	Entre os defensores da “Nova Gestão Pública”, conforme recorda Nuria CUNILL GRAU (2004, p.43). Influenciados por princípios exclusivamente econômicos e gerenciais, os teóricos da NGP afirmam que o caráter político do Estado dificulta a tomada de decisões “eficientes” e “tecnicamente corretas”.

Fonte: Elaborado pela autora

O exame dessas características permite identificar a falência desse modelo. A ênfase na “profissionalização da alta burocracia” denota uma visão absolutamente elitista do poder, excludente de dimensões essenciais da democracia, pois prioriza uma elite burocrática para desenvolver a capacidade de negociação e responsabilização perante o sistema político. Defende a adoção de regimes jurídicos de funcionários públicos, desvalorizando a função pública.

Com transparência e responsabilização, busca-se apenas diminuir a corrupção, não existe o objetivo de compartilhar a tomada de decisões com a participação cidadã na gestão pública.

O caso brasileiro demonstra que a descentralização também foi responsável pelo aumento da competição por recursos entre os diversos níveis de governo. A denominada “guerra fiscal” entre Estados é resultado desse processo, em que as relações intergovernamentais

predatórias apenas beneficiaram as empresas privadas, trazendo, por consequência, prejuízos aos cidadãos. Avaliar a Administração Pública pelo cumprimento ou não de metas, utilizando mecanismos como o contrato de gestão, representa a aplicação da lógica gerencial, em que o único que conta é a dimensão econômica do serviço público, desconsiderando por completo a dimensão humana da vida em sociedade.

A ênfase em novas formas de controle (controle de resultados, controle contábil de custos, controle por incentivo à concorrência a setores privados na prestação de serviços públicos, controle social e reforço do controle judicial) também expressa o alcance desejado para a democracia. O cidadão pode controlar a gestão, mas nunca a compartilhar. Por fim, a criação de entes descentralizados, que atuam nos serviços sociais e científicos para o denominado “setor público não estatal” representa a privatização dos serviços públicos na área social.

CAPÍTULO II:

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

2.1. DEMOCRACIAS REPRESENTATIVA E PARTICIPATIVA

Para o entendimento da participação popular nos processos de tomada de decisão pública, é necessário primeiramente, o entendimento sobre o próprio conceito de democracia ao longo dos anos. Sendo assim, o Estado democrático tal qual se conhece atualmente, é resultante das revoluções liberais do século XVIII (PEREZ, 2004, p.27), no entanto, deve-se ao século XIX o aperfeiçoamento da “teoria da democracia” como forma de governo. É nesse momento que se consagra o modelo democrático da era moderna, a **democracia representativa** (PEREZ, 2004, p.27).

A expressão democracia representativa “significa genericamente que as deliberações coletivas, isto é, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas não diretamente por aqueles que dela fazem parte, mas por pessoas eleitas para esta finalidade. “(BOBBIO, 2011, p.56) Segundo Held (1987, apud Perez, 2004) mediante a consagração deste modelo democrático, após a derrubada do absolutismo, ele passa a ser concebido como o regime ideal para a proteção da liberdade em face do arbítrio do Estado. Para tanto, os teóricos da democracia liberal representativa (Schumpeter, Sartori etc.) a descrevem apenas como um método, ou seja, um procedimento de escolha dos representantes por meio de eleições.

Dentro dessa concepção, os regimes políticos democráticos são aqueles que seguem os procedimentos eleitorais e garantem certas liberdades e igualdades formais para que os “eleitores–clientes” possam escolher no mercado eleitoral a proposta mais adequada às suas preferências racionais (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO DA UNIÃO EUROPÉIA, 2012, p.7). Portanto, a participação na democracia representativa estaria vinculada ao processo eleitoral por meio da obtenção da massificação do sufrágio e do estabelecimento de eleições periódicas.

No entanto, não tardou para que a ciência política viesse diagnosticar os problemas vivenciados pela democracia representativa tais como: oligarquização dos partidos políticos; desinteresse dos eleitores pela participação política; falta de educação política dos eleitores, personalização excessiva do processo eleitoral etc. (FERREIRA, F. 1992 apud PEREZ, 2004, p.31).

Assim, ante as limitações do regime democrático representativo, que suscita a ausência de espaços para os interesses da coletividade nas decisões dos gestores públicos, tornou-se viável a adoção da chamada democracia participativa. Deste modo, a manutenção dos

pressupostos típicos do modelo de governo representativo unido a participação direta dos cidadãos, tornou-se um pressuposto que, não obstante, conduziria a efetivação de um regime verdadeiramente democrático.

Com base nesse entendimento, a democracia participativa tem como princípio norteador a abertura do Estado para uma maior participação popular além do voto eleitoral periódico, através de novos espaços institucionais que admitem uma inovação no relacionamento Estado-sociedade. Assim, o termo “participativa” envolve a participação crescente do povo no processo decisório e na formação dos atos de governo. Portanto, a democracia participativa permitiu que os cidadãos se tornassem participantes ativos na vida política, por meio da intervenção e da reivindicação de seus anseios, conforme afirma Silva (apud, PEREZ 2004, p.34), que a democracia participativa está intrinsecamente ligada ao chamado Estado Democrático de Direito.

Nesse contexto, embora na democracia participativa permaneçam variáveis intrínsecas à democracia representativa, tais como aspectos relacionados ao processo eleitoral e a organização partidária, o Estado de Direito contemporâneo reforça a papel do Estado na promoção da liberdade, a qual passa a ser entendida de forma ampla, e que, não obstante, se identifica com os direitos fundamentais ou direitos humanos, ou seja, o mesmo se baseia na ideia de que a participação do cidadão é uma constante, de forma em que se estabelece uma aproximação entre a sociedade e o Estado.

2.2. CONTROLE SOCIAL

Conforme Marques et.al (2015, p.75), o Estado durante séculos foi uma instituição que legitimamente era responsável pelo controle social que exercia sobre os indivíduos, que nesse contexto, se configurava restritamente ao exercício do Estado através das suas funções clássicas de dominação. No entanto, com o advento das democracias representativas e participativa na modernidade, o Estado através dos seus representantes se viu na necessidade de manter o diálogo com os mais diversos segmentos da sociedade por meio da abertura de espaços de discussão qualificados, em que a sociedade pudesse deliberar livre e igualitariamente.

Nesse sentido, o alargamento da participação e da representação da sociedade através da deliberação social na formulação das políticas públicas, conduziram a uma maior responsabilização do Estado no direcionamento de suas ações, diante do provimento das reais necessidades da coletividade. Assim, por meio da participação popular na gestão pública, os

cidadãos passaram a poder interferir na tomada de decisão administrativa, orientando para que se adotem medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, possam exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação mediante suas ações (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2018).

A participação popular na contemporaneidade representa, portanto, uma possibilidade de avanço das formas de controle da Administração Pública, uma vez que por meio dela é viabilizada a fiscalização ativa dos desvios cometidos pela administração, sendo concebida, conseqüentemente, como um instrumento necessário à efetivação do escopo máximo do Estado de Direito, qual seja, a efetividade dos direitos fundamentais. Com isso, houve o fortalecimento da estrutura de órgãos de controle estatal e difusão de espaços institucionalizados de controle social e de relação Estado-Sociedade, como conselhos gestores de políticas públicas, ouvidorias e conferências. (KLEBA & COMERLATTO, 2011; GURGEL & JUSTEN, 2013, apud SCHOMMER, et.al, 2014, p.38).

Ainda, na concepção de Siraque (2005, apud PRATA, 2015) este controle social é um direito inerente ao cidadão de exercer influência sobre o agir do Estado, configurando-se como um mecanismo de exercício da soberania popular demonstrando que o controle social e a participação estão diretamente relacionados, uma vez que estes espaços se configuram como instâncias de democratização.

Contudo, sabe-se que o controle advém da evolução do próprio conceito de democracia, que, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, tornou-se o marco processual de conquista do direito a participação social na gestão pública mais evidenciada no Brasil (RAMALHO.; SILVA, 2012, p.4), visto que esta dispõe os elementos normativos que tornam possíveis o alargamento da representação e da participação plural da sociedade no campo das decisões do governo, dando o consentimento para que a sociedade atue no controle das ações dos gestores públicos, participe da formulação das políticas públicas e fiscalize a aplicação de recursos públicos.

Sendo assim, a transparência na gestão pública também acaba sendo uma necessidade incontestável, uma vez que, o poder do Estado, isto é, o poder político, pertence ao povo que transfere recursos para os dispêndios gerenciados pelos gestores públicos, sendo reconhecido como a fonte legítima dos poderes institucionais. Deste modo, afim de que se torne legítima a existência do Estado, o mesmo deve permitir com que a sociedade tenha acesso às informações pertinentes aos atos administrativos, afim de que possa exercer o seu direito de controle e fiscalização do desempenho dos governantes e dos serviços públicos fornecidos

Sob tal enfoque, o comprometimento do Estado da Transparência Pública, ampliou-se de modo em que a obrigação da transparência na divulgação das informações foi ampliada com o advento da Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal, da Lei Complementar 131/2009 – Lei da Transparência Fiscal e, mais recentemente, da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à informação (LONDERO, 2012, p.22). Portanto, a partir destes aspectos, se torna possível o reconhecimento acerca da perspectiva da participação social como um elemento-chave para garantir o controle da ação estatal, a visibilidade e a expressão das demandas sociais, a defesa e o alargamento de direitos, bem como a democratização dos processos deliberativos e de gestão (SANTOS, et. al, 2012).

2.3. MECANISMOS DE CONTROLE NA GESTÃO PÚBLICA

No Brasil, o primeiro passo para a valorização da sociedade na gestão dos negócios públicos foi dado com a aprovação em setembro de 1995, do “Plano Diretor da Reforma do Estado” (MEDEIROS; PEREIRA, 2003, p.66) com o intento de que os cidadãos mantivessem o controle sobre o desempenho da administração pública.

Assim, ainda de acordo com Medeiros e Pereira (2003) afim de que houvesse modernização do aparelho do Estado, seria necessária a criação de mecanismos que tornassem possível uma integração da sociedade nos processos de definição, implementação e avaliação da ação pública, conduzindo a uma prestação de serviços de qualidade, os quais se tornariam possíveis através de um controle social crescente.

Portanto, tem-se nesse momento, a formação de um espaço público no qual o cidadão passa a ser concebido como um sujeito político atuante, que anseia por uma maior transparência na condução da gestão pública. Assim, os conceitos de participação popular e de democracia passaram a contemplar a necessidade de uma melhor gestão dos recursos públicos, bem como um controle mais eficaz da sociedade sobre a gestão pública. Em meio a este contexto de mudanças, o tema “controle” começa a adquirir uma maior relevância, visando adequar o aparelho do Estado às novas demandas que o desenvolvimento econômico e social apresenta (SANTA CRUZ, 2016, p.18) Deste modo, o controle na Gestão Pública urge com o objetivo de medir e avaliar o desempenho de um determinado órgão baseando-se na perspectiva de um contínuo aperfeiçoamento da gestão, atuando como um mecanismo fundamental nos âmbitos institucional e social.

Ainda nesse contexto, o controle visa garantir, portanto, que atos ilícitos, erros e fraudes por parte dos órgãos públicos sejam impedidos, sendo concebido como um instrumento fundamental no auxílio para uma adequada conduta funcional dos agentes públicos. Além disso, o controle deve ser concebido como um instrumento de defesa dos direitos dos administrados, uma vez que, seja por exigência legal ou pelas pressões sociais os agentes públicos devem impreterivelmente prestar contas dos atos da administração.

Assim, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (CF88), segundo Schier (2003, apud MINGHELLI, 2005) é consagrado o Estado democrático de direito, instituindo como seus fundamentos a dignidade do ser humano, a soberania popular e a cidadania. Nela também, são presenciados o fortalecimento e o surgimento dos mecanismos de controle da gestão pública criados como forma de assegurar da transparência e da eficiência dos atos administrativos. Para Peter e Machado (2014), o sistema de governança em órgãos e entidades públicas visando monitorar o comportamento dos agentes, possui três instâncias de controle: o controle interno, o controle externo e o controle social.

O **controle interno** é exercido no âmbito da entidade ou por órgãos da própria administração pública, com o objetivo de prevenção e orientação; o **controle externo** é realizado por órgãos que não fazem parte da gestão administrativa, e por isso, possuem maior independência funcional, como por exemplo, o controle realizado pelos Tribunais de Contas, conforme preconiza o Art. 71 da Constituição Federal de 1988; e o **controle social**, que é exercido pelos cidadãos (Pinheiro, 2020).

São exemplos de órgãos de controle, o Ministério Público, os órgãos de controle interno, as agências reguladoras, os Tribunais de Contas, as Ouvidorias, entre outros (PEREIRA, 2003, p. 13).

Segundo TCU (2014), as instâncias externas de apoio à governança são responsáveis pela auditoria e monitoramento realizados pelas auditorias independentes e o controle social organizado. Já a auditoria interna, ouvidoria, conselho fiscal, comissões e comitês integram as instâncias internas de apoio à governança e realizam a comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração.

Neste tripé de instâncias de controle da administração pública a Ouvidoria é um dos mecanismos que se destaca neste trabalho, visto que estas surgem como lócus privilegiado de promoção da inclusão social na melhoria da prestação dos serviços públicos e na geração de igualdade de oportunidades, permitindo que o cidadão tenha o direito de participação dentro da administração pública.

Também, em meio a um esforço de efetivação das normas constitucionais, a sociedade vem procurando ampliar os instrumentos de participação para fazer-se presente na construção e partição de um ambiente social mais democrático. E um dos caminhos dessa participação é a melhoria das relações entre a administração pública e os cidadãos, na qual a ouvidoria pública tem importante papel.

Lyra (2004a, p. 119-121) aponta que a participação cidadã se assenta, no Brasil, em quatro institutos básicos: as consultas populares – referendo, plebiscito e iniciativa popular de lei, todos previstos na Constituição de 1988 –; o orçamento participativo; os conselhos gestores e de fiscalização de políticas públicas; e as ouvidorias. Estas últimas não foram contempladas na Constituição, que, porém, prevê a criação de mecanismos de participação do usuário na administração pública.

Os instrumentos de consulta popular representam um poderoso mecanismo de inclusão social, dada a pressão que se pode exercer por meio deles para fazer valer os anseios e as necessidades da sociedade. O poder que emana da base da pirâmide social rompe com os poderes constituídos e faz valer a vontade popular. Dentro dessa perspectiva de inclusão social propiciada pela participação cidadã, o orçamento público, implementado pela primeira vez em Porto Alegre, representou a mais revolucionária experiência de democracia participativa e inclusão social.

O orçamento público permitiu que o cidadão opinasse sobre o uso e destino de parcela substancial do orçamento público, constituindo-se em poderoso instrumento de inclusão social por dar acesso direto ao cidadão na escolha e construção do bem comum, de acordo com necessidades e prioridades.

Há ainda os conselhos gestores e fiscalizadores de políticas públicas, como o da saúde, da criança, da adolescência, de assistência social, do meio ambiente, entre tantos outros.

Em que pese alguma descrença, em função de sua pouca autonomia, a ouvidoria pública vem se transformando em instrumento inovador de gestão e, principalmente, em uma ferramenta de controle social e de atendimento aos usuários dos serviços públicos. Isto porque o ouvidor, gradativamente, tem acrescentado à sua função inicial do ombudsman o papel de mediador entre a organização e a sociedade, a fim de garantir a plena cidadania e contribuir para o processo de democratização entre os cidadãos, os segmentos da sociedade e, portanto, entre o social e o estatal.

Nesta trajetória, a ouvidoria pública assume importante papel: o de ampliar a inclusão social, servindo de instrumento promotor não somente da igualdade de direitos formais, mas,

também, da igualdade de oportunidade e acesso, colaborando, assim, na construção da garantia da cidadania, fundamental para o processo de consolidação da democracia.

Hoje, a ouvidoria pública começa a integrar a modelagem organizacional da administração pública. Na dependência das relações de poder estabelecidas dentro do setor público, pode assumir papel mais relevante ao captar desejos, prioridades, reivindicações de atores internos, e ao fazer ressoar e responder adequadamente a estes insumos, ajudando a destruir insatisfações ou, pelo menos, remediá-las.

Na sua origem, ela não atuava de dentro para fora ou vice-versa, mas, apenas, internamente. No entanto, a ouvidoria pública passou a ser um mecanismo capaz de estabelecer o vínculo orgânico entre a administração pública e seus diversos públicos, tendo em vista que não é possível pensar em público exclusivo e único na contemporaneidade globalizada. Desde que se substituía o olhar tradicional por um inovador, a ouvidoria pública se concretizará como exemplar instrumento e lócus de aprendizagem, em interatividade constante e aberta entre o de dentro para fora e o de fora para dentro.

Este processo de mão dupla, solidário e cooperativo, garantirá à ouvidoria pública função impulsionadora de mudanças, deslocadas do interno, mas direcionadas para a sociedade. Essas reflexões assentam-se em valores que parecem completamente esquecidos e abandonados, uma vez que solidariedade, cooperação e desejo de servir se distanciam dos indivíduos, dos grupos e das organizações. A ouvidoria pública pode preencher vazios e servir ao processo de democratização, de construção e reconstrução da cidadania. Basta deixar de lado qualquer atitude arrogante, medo de desservir, fraqueza em defesa do justo, covardia de sofrer perdas em benefício de melhor qualidade de vida do ser coletivo.

Por fim, o controle social pressupõe inclusão social pela participação ativa da sociedade na gestão pública, permitindo que o cidadão possa controlar, por meio de mecanismos diretos, a ação do Estado e da administração pública, verificando se as decisões atendem as expectativas da sociedade no que tange à construção do bem comum. Destarte, a ouvidoria pública, enquanto instrumento de inclusão social, também se transforma em poderoso instrumento de controle social pela relação direta entre inclusão e controle social.

CAPÍTULO III:

OUVIDORIA PÚBLICA

3.1. O SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

As bases das Ouvidorias vêm de longa data. O personagem que deu origem à figura do ouvidor público surgiu há mais de três séculos, na Suécia, quando o Rei Carlos XII ficou 17 anos longe de seu país em função das guerras. Foi então que, nesse período, criou-se o cargo do ombudsman, que significa, em português, “representante”. Mas esse primeiro representante tinha como função, supervisionar os trabalhadores do reino e, somente mais tarde, passou a ter um papel ampliado, com a responsabilidade de defender o cidadão ou o povo contra os excessos da burocracia do Estado.

Aos poucos, essa função dentro do Estado foi se tornando a oportunidade de existir uma relação entre os cidadãos e a administração pública, mediada pelo ombudsman (SILVA et al., 2016). Durante todo o século XIX a instituição do ombudsman restringiu-se à Suécia e só veio a ser adotado por outro país após a Primeira Guerra Mundial, quando a Finlândia, recém independente, o faz em 1919 sendo acompanhada pela Dinamarca apenas em 1953. Depois desses países escandinavos, o instituto foi implantado na Nova Zelândia que acabou espalhando a ideia para a comunidade de países de influência britânica.

O ombudsman teve maior expansão após a Segunda Guerra Mundial devido ao aumento das responsabilidades da Administração Pública. A partir dos anos sessenta, o ombudsman foi sendo implantado em diversos países da Europa. Como destaca Bezerra (2014), a adoção do Provedor de Justiça de Portugal em 1975 influenciou a previsão do Defensor del Pueblo na Espanha em 1978, se espalhando pela América espanhola, chegando ao Conselho Nacional de Direitos Humanos (CNDH) mexicano. O Defensor del Pueblo acumula poderes que nenhum outro da mesma natureza possui no mundo, podendo propor ações de inconstitucionalidade. Nomeação colegiada, apurações de ofício e fungibilidade dos meios de acesso são características comuns na maioria dos modelos.

Nesse contexto, a primeira iniciativa no Brasil que se aproxima do que se conhece na atualidade por Ouvidoria Pública, conforme Mário (2011) remonta a 1823, por meio da influência da experiência sueca, denominada nesse sentido, de “Juiz do Povo”. No entanto, somente a partir de 1960 são encontradas outras referências ao órgão, quando em 1961 tem-se a elaboração do Decreto nº 50.533 – revogado antes de ser posto em prática – com a finalidade de criar nas capitais dos estados, sub gabinetes da presidência da República, os quais tinham

por objetivo encaminhar aos órgãos pertinentes, isto é, aos órgãos da Administração Pública Federal, reclamações, bem como pedidos de interesse da população local.

Deste modo, na perspectiva de Mário (2011) em meio ao debate e a reivindicação pela participação na gestão pública embasado na proposta do Instituto Internacional do Ombudsman, é que se encontra inserida a discussão sobre a criação de Ouvidorias Públicas no Brasil, como espaços que atuariam no controle do Estado, sendo apresentado pela Comissão Provisória de Estudos Constitucionais, um anteprojeto de lei que sugeria a implementação do que se denominaria “Defensoria do Povo”.

Assim, a temática das ouvidorias públicas esteve presente nos debates que marcaram a transição para o regime democrático no Brasil. No anteprojeto da Comissão Provisória de Estudos Constitucionais que serviria de texto-base para a elaboração da Constituição, constava a criação de uma Defensoria do Povo. Nos termos do artigo 56 do referido anteprojeto, a este defensor caberia a apuração de abusos e omissões de qualquer autoridade, bem como a indicação, aos órgãos competentes, das medidas necessárias à sua correção ou punição (MENEZES, 2015, p.15) No entanto, o referido projeto não obteve êxito na sua aprovação, e a despeito de a figura do Defensor do Povo não ter sido consagrada no texto constitucional de 1988, a redação dada ao § 3º do Artigo 37 possibilitou a emergência das ouvidorias públicas no Brasil (MENEZES, 2015, p.15).

Diante disso, a Ouvidoria no Brasil surgiu no momento em que a sociedade civil clamava pela defesa de direitos e pelo exercício da liberdade e da organização. Foi inspirada no modelo de Ombudsman da Suécia, e se fortaleceu com a Constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão. No Brasil, a Ouvidoria surge expressamente na Constituição através da Emenda Constitucional (EC) nº 45/04, que aborda a criação das Ouvidorias do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Com esta previsão, os órgãos de cidadania e participação social ganham status constitucional. Mas já havia incentivo constitucional à participação social com a Emenda nº 19/98, que modificou o §3º do art. 37 da CF/88.

Pautado em princípios de cidadania, e com a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 1990, foi possível também criar um embrião daquilo que seria o modelo de Ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores e usuários de produtos e serviços e se tornando a base do atendimento prestado pelas Ouvidorias no país (PEREIRA et al., 2017).

No Executivo Federal, a primeira Ouvidoria criada foi a do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), por meio do Decreto nº 97.946, de

11 de julho de 1989. Desde então, o crescimento de Ouvidorias tem sido expressivo, como apontam dados de 2014 da Ouvidoria - Geral da União (OGU) que refletem um número de 285 Ouvidorias no âmbito de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (MENEZES, 2017).

Torres (2004) afirma que no Brasil a burocracia teve que conviver com o patrimonialismo e o gerencialismo, desvirtuando o que os teóricos burocráticos formularam. Para Bresser Pereira (1995), tanto o patrimonialismo como o burocratismo estavam condenados, necessitando-se agora de estratégias administrativas baseadas na ampla delegação de autoridade e na cobrança a posteriori de resultados.

É nesta concepção gerencialista que surge a utilização do termo cidadão-cliente. Ferreira et. al. (2012) afirmam que a condição de consumidor dos serviços públicos não está atrelada ao poder de compra, e sim à titularidade de direitos individuais e sociais, podendo-se utilizar estratégias de marketing adaptadas ao setor público, com foco no “cliente”. Bresser-Pereira (1996a; 1996b) utiliza o termo cidadão-cliente corriqueiramente, tendo nítida influência da NAP. Para Secchi (2009) as novas abordagens de administração pública, que tratam cidadãos como clientes de serviços públicos, valoriza a eficiência, marketization (mecanismos de mercado), accountability (responsabilização e controle) e benchmarks (observação das melhores práticas).

Ribeiro e Oliveira (2013) também demonstram que a ouvidoria atua como fonte de informação e marketing captando anseios dos cidadãos e aproximando-os da gestão, fortalecendo-a. Ela se insere como ferramenta de apoio à gestão fornecendo informações (banco de dados e estatísticas), sugestões (dos cidadãos usuários ou da própria Ouvidoria), parceria com os órgãos de controle e através do controle social.

Basicamente, a grande demanda de uma ouvidoria concentra-se principalmente em duas modalidades: informação e reclamação. (Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro - TCERJ, 2019). Neste sentido, a função de Ouvidoria na Administração Pública corresponde à de ombudsman, mais usual na iniciativa privada. Seus propósitos são: receber observações, queixas e dúvidas dos cidadãos; buscar soluções e respostas a tais comunicações; e subsidiar os gestores com dados e informações que promovam o aprimoramento das atividades e serviços públicos (PINHO; MAGALHÃES, 2017).

A ouvidoria também tem o papel de proteger o cidadão contra a violação de direitos ou abuso de poder, injustiças ou contra a má administração do serviço público, tornando a ação governamental mais transparente oferecendo aos agentes públicos maior responsabilização das suas ações (BRASIL, 2018).

Outro fato, é que os usuários são um termômetro de como a instituição está lidando com os problemas relacionados à sua gestão e que são levados à Ouvidoria para que esta realize a intermediação para a efetiva resolução do problema junto ao setor competente na instituição. Foi o que observou Barros (2011) ao demonstrar que a melhora na captação da opinião dos cidadãos é diretamente proporcional ao número de reclamações e outras manifestações.

No Brasil, esta concepção se consolida com o Decreto Federal 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 fundações que atendem diretamente aos cidadãos. Observou o § 2º do Art. 40 do referido Decreto a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários com o atendimento recebido, indicando a necessidade da criação de uma unidade administrativa ou metodologia para realizá-la. Observou o § 2º do Art. 40 do referido Decreto a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários com o atendimento recebido, indicando a necessidade da criação de uma unidade administrativa ou metodologia para realizá-la.

Quanto mais a Ouvidoria se preocupa em melhorar seu serviço e o serviço da entidade, mais reclamações recebe, o que gera um ciclo virtuoso. Em alguns setores isso é mais visível por exemplo no Sistema Único de Saúde (SUS), como afirma Oliveira e Oliveira (2019), em que essas ferramentas são essenciais para detectar os gargalos e encaminhar processos de diversas ordens, desde uma licitação irregular até servidores que não cumprem sua carga horária, o que pode resultar num procedimento administrativo que culminará em alguma punição, depois do devido processo legal.

Assim, Siqueira Melo (2016) destaca o impacto positivo que um trabalho de ouvidoria pode surtir no planejamento estratégico de uma instituição, porém, um grande desafio entre as ouvidorias é, certamente, a integração das informações, passando pelo uso mais intenso das ferramentas de Tecnologia da Informação, que permite o monitoramento pela população, quase que em tempo real, da qualidade do serviço público prestado (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2019)

Entende-se que a ouvidoria é uma ferramenta essencial para o aprimoramento de qualquer regime democrático, pois se por acaso esse dispensar a atuação do ouvidor, o acesso à informação e a participação da população está indo de encontro às diretrizes de uma democracia. Portanto, as Ouvidorias são uma realidade no Brasil, e, não obstante, servem como um instrumento democrático de defesa dos direitos dos cidadãos. Sendo assim, falar sobre Ouvidorias Públicas é falar dos direitos do cidadão e dos deveres do Estado (MÁRIO, 2011, p.14); e para tanto, é por meio delas que é facilitada a interlocução entre a sociedade e o Estado, por meio da abertura de espaços de reivindicação e de questionamento de modo que as

manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados (BRASIL, 2012, p. 7).

Além de tudo que foi dito, é possível constatar ainda, que a ouvidoria assume duas outras funções primordiais, quais sejam: a função pedagógica e a função propositiva. Deste modo, de acordo com o Ministério do Planejamento da União Europeia (2012) referenciado por Monteiro (2016), as Ouvidorias assumem um caráter pedagógico, quando atuam como instrumento educativo esclarecendo aos cidadãos sobre os seus direitos e deveres; no entanto, assumem um caráter propositivo, quando mediante as manifestações dos cidadãos, produzem relatórios gerenciais que, não obstante, deverão ser direcionados para as instâncias de gestão e controle dentro dos órgãos públicos.

Sendo assim, partindo destes aspectos e baseando-se no pensamento de Mário (2011), é possível identificar no trabalho das Ouvidorias, uma via de mão dupla, uma vez que elas podem por um lado, mesmo que de forma indireta, propiciar a formação política do cidadão por meio da informação e do conhecimento; e por outro, a avaliação da qualidade da gestão pública, através de dados que correspondem aos resultados alcançados.

3.2. REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Conforme o posicionamento de Lyra (2014) referenciado por Monteiro (2016), a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) surge com o objetivo de fortalecer e de consolidar o papel das Ouvidorias Públicas quando concede ao cidadão o amplo acesso à informação. Portanto, as Ouvidorias públicas e a LAI são exemplos de instrumentos institucionais e jurídicos que, ao lado dos outros canais de participação e controle social existentes, buscam operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição (SANTOS et.al, 2012, p.3).

Deste modo, a Lei de Acesso à Informação – LAI, sancionada em 18 de novembro de 2011 e vigente desde 16 de maio de 2012, regulamenta o direito fundamental do cidadão previsto no inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que normatiza que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988), assim como outros incisos dos artigos 37 e 216 da CF88.

Santos et.al (2012) mencionam que ao ser criada a LAI, o Brasil define e consolida o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado; estabelece procedimentos afim de que a Administração Pública atenda solicitações de informação do cidadão; e determina que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção. A Lei tem caráter nacional e aplicabilidade em todas as esferas do Estado brasileiro: nas instituições da administração direta federal, empresas públicas, sociedades mistas e demais entidades sob o controle dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, incluindo também os estados, o Distrito Federal, os municípios e também as entidades não-governamentais, sem fins lucrativos, que recebem verba pública (SANTOS et al, 2012, p.15).

Portanto, ao garantir ao cidadão o direito de acesso à informação, Lyra (2014 apud Santa Cruz, 2016), menciona a LAI como um mecanismo de apoio as Ouvidorias Públicas, ao passo em que adota procedimentos os quais devem ser considerados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Conforme o pensamento de Mário (2011) as Ouvidorias se tornaram uma realidade no Brasil; e, no entanto, embora a fundamentação de uma ouvidoria seja a mesma, pertinentes diferenças entre aquelas que se encontram no setor privado e no setor público devem ser destacadas, sendo a primeira voltada para clientes e lucro e pública a sociedade e prestação de serviços à coletividade.

Assim, pode-se ter uma visão sobre o que seria uma Ouvidoria Pública, mediante a concepção prevista no Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, que, dentre outras atribuições, instituiu a Política Nacional de Participação Social – PNPS, define a Ouvidoria Pública como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos as políticas e aos serviços públicos, prestados sobre qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública (MARQUES; TAUCHEN, 2014, p.500).

Dessa forma, conforme o posicionamento de Santa Cruz (2016) o referido Decreto nº 8.243 de 23 de maio de 2014, é um instrumento legal relacionado à atuação das Ouvidorias Públicas, instituindo no âmbito do Poder Executivo Federal, a Política Nacional de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social, ficando demonstrado, portanto, o fortalecimento das Ouvidorias Públicas no âmbito do Poder Executivo como instância de controle e de participação social.

Nesse sentido, de acordo Marques e Tauchen (2014) a participação da sociedade na gestão de políticas e programas promovidos pelo Governo, a qual, torna possível o controle social, encontra-se garantida na Constituição Federal de 1988.

Assim, Santa Cruz (2016) menciona o parágrafo 3º do art. 37 da CF de 1988, que disciplina as formas de participação do usuário no âmbito da administração pública direta e indireta, ficando demonstrada ainda, a previsão da atuação da Ouvidoria:

“§ 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;

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública (BRASIL, 1988) ”.

Pode-se dizer que as Ouvidorias públicas acumularam essas três funções previstas no parágrafo terceiro: reclamação, acesso às informações públicas e denúncia. Acrescente-se à esta lista a possibilidade de sugestões, elogios e dúvidas e o inciso II, mostra que seria natural a assunção do Serviço de Informação ao Cidadão pela Ouvidoria.

Com isso, a Ouvidoria se mostra como um espaço aberto à participação direta do cidadão, com a missão de promover a democracia participativa. Assim, as Ouvidorias Públicas que se constituem como espaços democráticos para o efetivo exercício da cidadania, surgem como instâncias de promoção e defesa de direitos, locus- privilegiado de ausculta dos cidadãos quanto a eficiência, eficácia e efetividade das políticas e dos serviços públicos. (MENEZES, 2015, p.7).

Tem-se um grande arcabouço legal que apresenta a Ouvidoria como oportunidade de exercício da cidadania e também como ferramenta de gestão pública. Neste último caso o setor tem por propósito conhecer o grau de satisfação do usuário de serviço público; buscar soluções para as questões levantadas; oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando o aprimoramento da prestação do serviço. Portanto, no caso brasileiro, o escopo das ouvidorias é bem amplo, não devendo a mesma ficar secundarizada, mas participar com protagonismo nas discussões no estágio de formulação e implementação de políticas públicas mais gerais ou setoriais.

Porém, ver-se-á que o constituinte de 1988, por motivos político-ideológicos, não escolheu as ouvidorias como protagonistas na busca da cidadania, perdendo estas a oportunidade de se tornarem órgãos independentes e verdadeiramente efetivos. A legislação, portanto, ao passo que delegou grandes responsabilidades e importância teórica e social, restringe-se a regular o tímido poder que o constituinte reservou às ouvidorias públicas.

3.3. A FUNÇÃO DO OUVIDOR PÚBLICO

A ouvidoria enquanto instrumento de inclusão social e valorização da ética leva à seguinte reflexão: quem deve ser o ouvidor, e quais as características e habilidades requeridas para o exercício desta atividade em sua plenitude? No trabalho de Lima (2010), é apresentado o depoimento de experientes ouvidores do Brasil, com o objetivo principal de identificar junto a estes especialistas sua opinião sobre o perfil ideal do ouvidor.

O primeiro relato refere-se a Edson Vismona², fundador da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, que enumera dez pontos que podem auxiliar na formação do perfil do ouvidor: ter afinidade com o relacionamento pessoal; ser paciente com o público; agir com espírito de colaboração e cortesia; ser pró-ativo; atuar como facilitador estabelecendo interação com as diversas áreas da instituição; conhecer os serviços que são prestados; evitar postura de agente de punição; organizar seus registros de modo disciplinado; ter visão sistêmica da organização em que atua e ter habilidade para a mediação.

Vismona ainda acrescenta que não é necessário ser ouvidor de carreira, entretanto aborda que um ouvidor da carreira poderá ter seu trabalho facilitado, por superar resistências que uma pessoa estranha à organização possa criar. De outro lado, ser de fora pode representar um maior grau de liberdade. De qualquer forma, conhecer os serviços e produtos é essencial para que o ouvidor possa se posicionar e questionar com fundamentação.

O Ouvidor da Infraero, Aluizio Torrecillas³ acredita que é necessário, principalmente, que o ouvidor esteja ligado diretamente ao gestor máximo da organização, além de não pertencer ao quadro da instituição como uma negativa ao corporativismo. Além dos fatores importantes citados para a constituição do perfil do ouvidor, Torrecillas ainda acrescenta que as informações captadas pelo sistema de ouvidoria devem ser usadas como ferramenta de gestão e melhoria dos processos da organização, contribuindo para a satisfação dos clientes da organização.

² Advogado, Doutor em Direito foi o primeiro Ouvidor Público do Brasil (Município de Curitiba 1987-1988); Presidente do Instituto Brasileiro de Defesa da Competitividade – Instituto Brasil Legal; Fundador e Presidente da Associação Brasileira dos Ouvidores/Ombudsman (1997/2005); Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo (2000/2002) e Secretário Nacional da Reforma Agrária (2002).

³ Aluizio Torrecillas – ouvidor da Infraero (2003-2009). Responsável pelo projeto, implantação e gerenciamento do serviço de Ouvidoria nos aeroportos administrados pela empresa. Gestor de Marketing com experiência profissional na área governamental em Ministérios e Secretarias de Estado.

Já para Maria Augusta Carneiro Ribeiro⁴, ouvidora da Petrobrás, ao tratar do perfil do ouvidor, destaca inicialmente que o cidadão é um sujeito de direitos e nesse sentido, a ouvidoria deve ser capaz de garantir a livre expressão de direitos de todos os públicos de relacionamento da organização, fortalecendo os princípios de diálogo, da transparência e da ética. Para isto, algumas características são importantes, entre elas o comportamento ético, a imparcialidade, a maior independência possível das estruturas de poder da organização, a confidencialidade e a informalidade, fazendo com que as pessoas se sintam confortáveis e acolhidas e não constrangidas ou amedrontadas ao fazerem seus pleitos.

Portanto, os ouvidores devem ser interlocutores capazes de dialogar com as várias áreas da empresa, sensibilizando-as para os direitos subjacentes às demandas a elas encaminhadas. Porém, é preciso ter em mente que o êxito de uma ouvidoria depende de um tripé de habilidades essenciais de um ouvidor: ética, capacidade de gestão e conhecimento jurídico e social.

Contudo, em que pese a relevância de se enfatizar o caráter ético que aqui se classifica como fator subjetivo tendo em vista que se refere à essência dos atos humanos e tem como objeto a moralidade destes atos, no que diz respeito ao conhecimento jurídico, é mister ressaltar que um ouvidor deve possuir uma visão global do ordenamento jurídico. O ouvidor deve ser capaz de, diante de caso concreto, interpretá-lo e decidi-lo à luz da Constituição e dos códigos existentes.

Em relação à capacidade de gestão, é importante destacar que na origem que o ouvidor deve submeter-se à capacitação na área de gestão, para não se transformar em simples ouvinte e receptor de queixas e reivindicações da sociedade, sem condições de atuar como transformador do aparelho, seja ele estatal ou particular. Assim, há necessidade de o ouvidor estar alinhado à visão estratégica e à missão da organização, o que implica perceber a ouvidoria como um subsistema organizacional, que realiza uma tarefa com o objetivo de colaborar com a execução do plano de ação institucional, de forma a garantir que sejam alcançadas as metas estabelecidas nos objetivos estratégicos e na própria missão da organização.

Também é necessário que o ouvidor participe da cadeia decisória, assuma maiores parcelas de poder e atue no processo de construção dos valores, o que implica integrar estas

⁴ Maria Augusta Carneiro Ribeiro – pedagoga pela Universidade de Uppsala, Suécia, com curso de extensão em Sociologia. No Brasil, foi Assessora Técnica em Comunicação Social, na Vale do Rio Doce, (1985–1995), e fez parte da Diretoria de Produção e Comercialização da Fundação Santa Cabrini, na Secretaria de Estado de Justiça do Rio de Janeiro e representante da Comissão de Direitos Humanos da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. Ocupou o cargo de Ouvidora Geral da Petrobras de 2003 até 2009, quando faleceu.

estruturas, seja por meio da outorga de maiores parcelas de poder ou até pela conquista destas parcelas mediante sua atuação transformadora no cotidiano organizacional.

Já quanto aos deveres de um ouvidor, a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) que tem por objetivo estimular e promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no Brasil ou que atuam em atividades de defesa da cidadania, dos direitos individuais e do meio ambiente, defende que o Ouvidor/Ombudsman tem como dever defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da Administração Pública, em quaisquer dos seus níveis e poderes; seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado. Outros compromissos também podem ser ressaltados pela ABO:

- A difusão da instituição da ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático, defesa dos cidadãos e de efetiva representação dos seus direitos e legítimos interesses;
- O estímulo à criação de ouvidorias e à contínua capacitação de Ouvidores/Ombudsman, seja na administração pública, seja em empresas privadas;
- A defesa da instituição, assim como dos profissionais que nela militam, contra abusos de qualquer natureza que possam prejudicar o livre exercício de suas funções;
- A colaboração com autoridades e a comunidade em assuntos de interesse público;
- Promoção de intercâmbio cultural, social e de experiências com entidades congêneres do país e do exterior.
- Promover a ética, a paz, a cidadania, os direitos humanos, a democracia e outros valores universais;
- Promover, realizar e fomentar seminários, encontros, palestras, e também estudos, pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às atividades mencionadas neste artigo.

Também é importante trazer à reflexão, que a pressão social crescente sobre o Estado, no que se refere ao atendimento das demandas por bens e serviços públicos de qualidade, exige dos governantes a implementação de estruturas organizacionais e instrumentos de gestão para criar e manter a eficiência da máquina pública que permitam principalmente, superar os entraves criados pela administração burocrática. Assim, espera-se estimular a melhoria da

capacidade do ouvidor público na formulação de propostas de mudança, visto que grande parte das reclamações dirigidas pelos cidadãos às ouvidorias públicas decorre da falta de harmonia dos modelos de gestão, avassalados por uma burocracia cujas entranhas, muitas vezes, não são fáceis de perceber e de entender.

Portanto, é função do ouvidor público não apenas colaborar para o atendimento às demandas do cidadão, como também sugerir mudanças no modelo de gestão adotado, a partir dos inputs recebidos pela ouvidoria ou pela capacidade de perceber a dinâmica da organização, de forma que as reclamações não mais ocorram.

Finalizando as reflexões do presente trabalho, a autonomia da ouvidoria é a âncora para a efetividade, tendo em vista que, em definição mais ampla, deve prover a defesa dos direitos humanos, da ética e da inclusão social.

Gomes (2000, p. 90) identifica três características das ouvidorias públicas, na atualidade, que reforçam a necessidade de reflexão sobre o tema: “a) nível hierárquico – inferior; b) forma de seleção – nomeação; e c) autonomia – reduzida em face da natureza do cargo”. Nesse sentido, Lyra (2004a, p.126-128) apresenta os requisitos básicos essenciais para o exercício pleno da atividade de ouvidor.

- Atribuição de mandato e escolha do ouvidor por um colegiado independente como forma de equilíbrio de poder entre o ouvidor e o titular da instituição fiscalizada. Este requisito é um dos mais críticos no sistema de ouvidorias públicas no Brasil, cuja característica é a nomeação do ouvidor pelo titular da instituição fiscalizada, muitas vezes sem mandato. Esse arranjo normativo assegura plena autonomia das atividades do ouvidor.
- Responder, em prazo curto, a interpelação do ouvidor, sob pena de responsabilidade.
- Garantia de sigilo assegurado aos usuários da ouvidoria de forma a evitar possíveis retaliações.
- Acesso às informações do órgão em caráter prioritário e em regime de urgência.
- Publicação de forma transparente dos relatórios da ouvidoria.
- Autonomia financeira de forma a garantir meios materiais e os recursos humanos necessários ao seu funcionamento.
- Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Por fim, todas as questões aqui levantadas devem ser acompanhadas de uma competente gestão de informações, com a elaboração de relatórios que primem pela análise qualitativa e pela transparência e publicidade dessas informações.

3.4. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA

3.4.1. A efetividade de uma ouvidoria

A Ciência Econômica define utilidade como a representação do grau de satisfação ou bem-estar que os consumidores atribuem a bens e serviços que podem adquirir no mercado. Esta satisfação também pode ser entendida como “a avaliação feita pelo cliente com respeito a um produto ou serviço, em relação ao atendimento ou não das necessidades e expectativas do próprio cliente. A falha em ir ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes é pressuposta como causadora da insatisfação. (ZEITHAML, 2003)”.

A demanda (ou procura) é a quantidade de determinado bem ou serviço que os consumidores desejam adquirir, num dado período, dada sua renda, seus gastos e o preço de mercado. Seus fundamentos estão alicerçados no conceito subjetivo de utilidade. A Teoria do Valor Utilidade pressupõe que o valor de um bem ou serviço se forma por sua demanda, isto é, pela satisfação que o bem representa para o consumidor. Ela é, portanto, subjetiva, e representa a chamada visão utilitarista, em que prepondera a soberania do consumidor, pilar do capitalismo.

Já para o Estado, a utilidade é um requisito da despesa pública, pois esta deve atender as necessidades públicas visando à satisfação e o bem-estar da população contribuinte de impostos.

Para um consumidor, o valor expressa os objetivos que motivam as pessoas e as maneiras apropriadas para atingir estes objetivos. O valor é criado somente se o produto ou serviço tem a capacidade de satisfazer os desejos e necessidades do consumidor. (SHETH et al., 1999). Porém, o cliente pode não reconhecer o valor (perspectiva) envolvido neste serviço, ou seja, uma necessidade que deixou de ser satisfeita em troca do valor monetário que esteve disposto a desembolsar.

Portanto, a pesquisa de satisfação de clientes é um instrumento de mensuração que visa avaliar o desempenho de um produto ou serviço a partir da perspectiva do consumidor, pois acredita-se que mensurar essas informações poderia identificar eventuais falhas.

Na área pública, este tipo de avaliação também pode ser aplicado aos cidadãos, uma vez que como contribuintes, podem avaliar a utilização efetiva utilização de impostos em serviços públicos e se estes investimentos de fato satisfazem as necessidades da coletividade. Sendo assim, a questão sensível e delicada, é a avaliação da efetividade da ouvidoria pública, em contexto global, ainda é pouco apurada. Faltam informações e metodologias para sua verificação. Dessa forma, cabe uma reflexão de forma a provocar, instigar e orientar. Todas as questões abordadas até agora somente fazem sentido se forem ao encontro da efetividade. Efetividade aqui entendida como a capacidade de intervir e mudar a realidade social.

Manoel Eduardo Camargo Gomes, primeiro ouvidor público do Brasil, propôs uma reflexão (GOMES, 2006) sobre avaliação das práticas da ação dos ouvidores públicos, mostrando como auferir a efetividade social das práticas das ouvidorias públicas no Brasil em palestra apresentada no II Seminário de Ouvidores e Ouvidorias, comemorativo dos 20 anos de ouvidorias no Brasil. Nessa palestra, Gomes apresentou métodos, conceitos, ferramentas e categorias que permitissem a avaliação, na prática, da efetividade das ouvidorias, e ofereceu reflexões sobre a prática da ação da ouvidoria a partir das seguintes categorias: função, racionalidade, estrutura, sistema.

Essas categorias estão conceituadas no Quadro 2, conforme abaixo: Essas reflexões permitem que se saia do campo teórico para entrar na realidade empírica, avaliando com clareza e com base na realidade se a ouvidoria possui resolubilidade ou simplesmente serve para legitimar as mazelas da instituição, amortecendo os reclames dos cidadãos. Embora as ideias apresentadas representem o modelo ideal puro, sabe-se que na realidade não existem modelos ideais nem puros.

Todo e qualquer tipo de organização irá mesclar essas características ou funções. O que vai importar na realidade é a “tendência” de ação que o sistema irá apresentar a partir de um diagnóstico.

Quadro 2 – Tendências de ações da ouvidoria por categoria

Categoria	Definição	Tendência de Atuação
Função	Teleológica	Ações voltadas para aquelas funções efetivamente atribuídas a Ouvidoria como a defesa do cidadão e o controle da administração pública.
	Positiva	A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltada para a defesa da instituição.
		A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltada para a defesa do cidadão.
	Mecânica	As ações da Ouvidoria buscam criar espaços institucionais de participação entre o cidadão e diligência máxima da instituição, tendo atuação mais voltada a reestruturação de desconformidades legais e administrativas por meio de poderes vinculativos, ou seja, significa que está vinculada restritamente a uma lei ou norma que estabelece todos os elementos, pressupostos ou requisitos de como a Administração deve agir em determinadas situações, não havendo qualquer liberdade de escolha.
As ações da Ouvidoria têm atuação mais pontual, ou seja, em situações esporádicas. Tem atuação mais mediadora em ocorrências eventualmente demandas por meio de poderes opinativos ou discricionários, ou seja, significa que são conferidos por lei ao administrador público para que, nos limites nela previstos e com certa parcela de liberdade, adote, no caso concreto, a solução mais adequada a satisfazer o interesse público na ocasião determinada.		
Racionalidade	Formal	Atuação mais concentrada em ações de controle das relações legais e normativas.
	Material	Atuação mais concentrada na equidade social e têm como norte os princípios da moralidade e da economicidade da administração pública
Estrutura	Burocrática	Atuação mais mecanicista, pois as ações são pautadas em entraves burocráticos que dificultam a tramitação das demandas com rapidez e na mesma intensidade da indignação do cidadão. A ouvidoria tem pouco ou nenhum acesso direto ao dirigente máximo da instituição.
	Orgânica	Atuação mais flexível e boa relação com outros departamentos, fazendo que as demandas do cidadão sejam levadas de forma ágil às áreas responsáveis. A ouvidoria tem relação ou acesso direto com dirigente máximo da instituição.
Sistema	Reativas	Atuação mais corretiva, pois, só age depois de provocada, tendo como desvantagem que o prejuízo social já ocorreu.
	Proativas	Atuação mais preventiva, pois, está mais atento às múltiplas relações institucionais e com visão sistêmica, atuam junto ao núcleo de poder da organização, apresentando sugestões de correção de rumo e evitando, portanto, o dano.

Fonte: Elaborado pela autora a partir do referencial teórico

Assim, as ouvidorias públicas gravitariam em um contínuo entre a defesa da instituição e a defesa do cidadão. Não se encontram modelos puros, mas uma tendência que permite ser avaliado é o grau de resolubilidade e efetividade. Complementarmente às categorias já citadas, é possível avaliar a efetividade da ouvidoria a partir da satisfação e da credibilidade que podem ser apuradas por meio de pesquisa com os seus usuários ou público-alvo.

3.2.1. Os indicadores de desempenho de uma ouvidoria

As empresas brasileiras sentem a necessidade de modernizar-se para adequar-se rapidamente às novas tendências gerenciais, às inserções tecnológicas que se multiplicam a cada dia no contexto administrativo e vencer os obstáculos impostos pela concorrência, como também atender aos cidadãos e clientes, cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos. (OLIVEIRA, 2006).

Nesse sentido verifica-se a implementação de inovações nos processos de gestão das organizações, voltando-se para a minimização das falhas, principalmente nas empresas prestadoras de serviços, tendo em vista que “cada falha representa perda de tempo, dinheiro, desgaste interno na organização e externo frente ao cliente e à sociedade em geral.” (ALMEIDA, 2002, p.69).

Os serviços são atos, ações, desempenho. Esse conceito engloba de forma simples e objetiva todas as categorias de serviços. É importante observar que os serviços possuem dois componentes que devem ser considerados: o serviço propriamente dito e a forma como ele é percebido. (LAS CASAS, 2006).

Com relação à forma como o serviço é percebido é importante observar algumas características relacionadas com o momento da prestação de serviço, como: a inseparabilidade, a heterogeneidade e a intangibilidade.

A inseparabilidade refere-se ao fato de que a produção e entrega ocorrem simultaneamente no momento da prestação do serviço, não há a estocagem de serviços. A heterogeneidade diz respeito à dificuldade de se manterem formas constantes e idênticas no processo de prestação dos serviços. E a intangibilidade aponta para os aspectos abstratos que envolvem a percepção do consumidor ou do cidadão na experiência vivida durante a obtenção do serviço. (LAS CASAS, 2006).

Um item importante na prestação de serviços está na diferença entre o que deveria acontecer e o que realmente acontece, é a diferença entre a expectativa criada pelo consumidor ou cidadão em relação ao serviço a ser ofertado e o que ele efetivamente recebe.

O tamanho da lacuna entre o que deveria ter acontecido e o que realmente aconteceu determina uma falha da instituição e, em decorrência, as emoções desencadeadas como raiva, arrogância e atitudes exigentes. (WILLINGHAM, 2006).

Dessa forma, no que tange a prestação de serviços e a importância de seus aspectos intangíveis, voltados para as expectativas e percepções, as atuações das ouvidorias nos

encaminhamentos e tratamentos de suas manifestações, podem reverter ou minimizar quadros de insatisfações no seio das comunidades atendidas pelos serviços de instituições públicas.

Toda e qualquer empresa que busque melhorar seus resultados, precisa criar mecanismos de avaliação e controle. A finalidade desses mecanismos é a melhoria dos processos e dos sistemas organizacionais. Avaliar significa estabelecer a valia ou o mérito de alguma estrutura socioformal, como uma organização, por exemplo. (OLIVEIRA, 2006).

Dentro desse conceito há dois tipos de avaliação, uma avaliação após a execução da atividade, chamada de avaliação final, e uma outra avaliação, chamada de permanente, que é realizada em paralelo com a execução da atividade. Ambas possuem como referência um modelo.

Em uma avaliação, o modelo reúne e formaliza as informações disponíveis e adequadas sobre o desempenho de um sistema socio formal. Todo modelo de avaliação, quer subjacente, quer explícito, possui pelo menos um critério, uma norma de confronto, para avaliação e escolha.

No âmbito das organizações, os critérios funcionam como fundamentos para o processo de avaliação e a tomada de decisão. Os critérios, ao serem utilizados no controle permanente dos processos dentro das empresas, são condição básica para a manutenção de produção de bens e serviços com qualidade. (COSTA, EPPRECHT, CARPINETTI, 2008).

Um conjunto coerente de critérios deve obedecer a três condições: ser exaustivo, ser coeso e não ser redundante. Ser exaustivo para não esquecer qualquer dimensão importante do problema, ser coeso para que cada critério isoladamente seja compatível com os demais critérios do conjunto e não ser redundante para que nenhum dos critérios seja dispensável.

Houve a substituição do termo sociotécnico do autor citado pelo termo socioformal, tendo em vista que o uso do termo socioformal, torna o significado da expressão “estrutura socioformal” mais abrangente e que melhor se adéqua ao conteúdo do presente texto [Ver Tenório (2004, p.54)].

Mediante tais conceitos, pode-se compreender a utilização dos indicadores, pois cabe a eles traduzir os critérios que o modelo de avaliação julga adequado para a análise e tomada de decisão. Assim, “indicadores são procedimentos ou regras que associam práticas [socioformais] a escalas, que descrevem hierarquias ou ordens de preferência nos estados do mundo. (OLIVEIRA, 2006, p.293) ”.

A escala é um conjunto ordenado de todos os valores que as práticas em questão podem, a priori, possuir. Em geral a relação entre as práticas socioformais e as escalas é dada

por uma expressão matemática ou régua de graduações de níveis ou de classes, como por exemplo, A, B, C, D, E ou Alta, Média e Baixa.

Segundo Neely (1995), a análise e medição de desempenho podem ser definidas como o processo de quantificar uma ação, onde a medição é o processo de quantificar e a ação é aquilo que gera o desempenho. Kaplan (1983) aponta que os administradores devem controlar o desempenho dos sistemas dos quais são responsáveis através de medidas de desempenho. Porém, com a evolução e desenvolvimento das forças que regem as organizações raramente é encontrado um único fator responsável por determinada ação. Normalmente o que ocorre é uma combinação de fatores e forças que levam a organização a se dirigir em determinada direção.

Takashina e Flores (1996) afirmam que indicadores são essenciais para o planejamento e controle dos processos das organizações, o que possibilita o estabelecimento de metas e o seu desdobramento devido aos resultados serem fundamentais para a análise crítica dos desempenhos, para a tomada de decisões e para o novo ciclo de planejamento. Por sua vez, a tomada de decisão é sobre fazer planos e direcionar decisões para o futuro e este processo pode ser apoiado por técnicas de previsão (HANSEN; FUGLSANG, 2014).

Acompanhando as duas modalidades de avaliação, têm-se os indicadores de dois tipos: o indicador de controle concorrente cuja finalidade é correção e ajuste durante o acompanhamento da atividade/processo e o indicador de feedback utilizado para a correção e ajuste após a execução da atividade/processo.

Um item importante no processo de avaliação com a utilização de indicadores de desempenho, o qual deverá estar presente já no momento da definição de qualquer indicador, é o fato de não se permitir compensações, muito menos ênfase no último período do indicador. Deve-se observar vários períodos de levantamento do indicador para que verifique a tendência, favorável ou desfavorável, demonstrada pelos vários momentos de monitoração. (ALMEIDA, 2002).

O indicador pode ser usado com uma abrangência limitada, circunscrito a uma atividade/processo, ou a um nível de abrangência maior quando voltado para a avaliação da própria organização, a depender do nível gerencial a que o indicador esteja atendendo dentro da instituição, o indicador será no âmbito operacional, tático ou estratégico.

Seja para a avaliação de uma atividade, processo, setor ou da organização, basicamente os indicadores servem para medir/acompanhar desempenho, ser fonte para a definição de metas, identificar pontos do processo ou setores da organização onde devem ser feitas ações corretivas e, eventualmente, redefinir objetivos e metas. (OLIVEIRA, 2006).

Conseqüentemente, o objetivo da avaliação e da utilização dos indicadores é provocar uma resposta nos indivíduos e nos grupos de tal forma que os leve à melhoria de seu desempenho e, em decorrência, da própria instituição. A informação produzida pelos indicadores no processo de avaliação é indispensável para que o grupo ou setor saiba onde deve concentrar suas atenções e energias nos pontos falhos, visando ao aperfeiçoamento e melhoria contínua dos resultados.

Notadamente, todo processo de avaliação torna-se importante embora se verifique uma maior preocupação com formas de avaliação e controle relacionados com maior ênfase para o público externo. As instituições ao investirem em formas de mensuração do nível de satisfação, por exemplo, normalmente o fazem com o público externo, em detrimento do público interno, da sua força de trabalho.

Não é raro encontrar nas instituições públicas ou privadas pesquisas para observação do nível de satisfação do cliente – público externo – enquanto as pesquisas para aferição de clima organizacional – público interno - mais explicitamente, para avaliar o nível de satisfação dos trabalhadores são verificadas, mas, em número bem menor.

Por fim, para exemplificar um indicador de desempenho que mais usualmente pode ser aplicado as Ouvidorias Públicas, cita-se como exemplo o índice de satisfação do cliente, o qual é produzido via pesquisa com o público externo para se avaliar como ele está percebendo o serviço e a forma que está sendo prestado.

Dessa forma, todas as reclamações deveriam ser verificadas, inclusive com as soluções dadas, cobrindo as atividades e setores envolvidos, com ênfase para os itens mais importantes. (ALMEIDA, 2002).

CAPÍTULO 4:

MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

4.1. DESENHO DA PESQUISA

Para a realização de uma pesquisa é preciso promover o confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. A concepção da pesquisa se faz a partir do estudo de um problema, que desperta interesse do pesquisador e limita sua atividade (AZEVEDO, 2011). Nesse contexto, Lakatos e Marconi (2010, p. 139), afirmam que a pesquisa “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdade parciais”.

A escolha do método implica, portanto, “estar apropriado ao tipo de estudo que se deseja realizar, mas é a natureza do problema ou seu nível de aprofundamento que, de fato, determina a escolha”. Assim, “métodos se diferenciam não só pela sistemática pertinente a cada um deles, mas, sobretudo pela forma de abordagem do problema” (Richardson, 1999, p. 70).

Como forma de explorar o fenômeno pesquisado, utilizou-se o estudo de caso, que é considerada uma estratégia de pesquisa científica que analisa um fenômeno real considerando o contexto em que está inserido e as variáveis que o influenciam. Trata-se de um estudo intensivo e sistemático sobre uma instituição, comunidade ou indivíduo que permite examinar fenômenos complexos.

4.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA

O Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas-COREN/AM juntamente com o Conselho Federal de Enfermagem foram criados pela Lei Nº 5.905 de 12 de julho de 1973 constituindo o Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem responsáveis por exercer a atividade de fiscalização de todas as profissões compreendidas no serviço de enfermagem divididas em 3(três) categorias: Quadro I – Enfermeiros; Quadro II – Técnicos de Enfermagem e; Quadro III – Auxiliares de Enfermagem, práticas de enfermagem e parteiras práticas.

Sendo assim, o quantitativo de profissionais atualmente registrados no COREN-AM, segundo dados apurados em outubro de 2020 através do Software InCorpWare@ versão MSDE utilizado para a gestão de inscrições, revelou que o COREN-AM possui um total de 45.070 mil profissionais de enfermagem com inscrição ativa.

Quanto ao quadro total de colaboradores do COREN-AM, atualmente é composto por 74 profissionais, dentre eles 16 empregados públicos, 12 estagiários, 14 conselheiros e 32 terceirizados que atuam em diversas atividades administrativas e finalísticas da instituição.

Sendo assim, população alvo definida para o estudo foram os profissionais de enfermagem com inscrição ativa no COREN-AM aqui denominados como “usuários externos” e colaboradores do COREN-AM dentre estes empregados públicos, conselheiros, estagiários e terceirizados aqui denominados como “usuários internos”.

Por limitações logísticas, o tamanho da amostra de usuários externos foi de 98 profissionais de enfermagem abordados por conveniência na Sede do COREN-AM ou instituições de saúde no qual a pesquisadora realizou visita e 36 usuários internos durante o expediente administrativa do órgão.

4.3. CENÁRIO DA PESQUISA

A Sede Administrativa do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas – COREN-AM está instalada na cidade de Manaus, capital do estado do Amazonas que fica localizado na Região Norte do Brasil e abrange 62 municípios, sendo considerado o maior estado do país em área territorial com 1.570.745,680 km². A cidade de Manaus é a mais populosa do Estado do Amazonas com mais de 2,14 milhões de habitantes. Em seguida, vem Parintins, com 113 mil, Itacoatiara, com cerca de 100 mil, Manacapuru com 96,2 mil, Coari com 84,2 mil e Tabatinga com 64,4 mil habitantes.

Apesar da grande extensão do Amazonas, o COREN-AM não possui subseções, ou seja, filiais administrativas em outros municípios do Estado capazes de estender os serviços da instituição de forma permanente. Por isso são realizadas atividades itinerantes para atender as demandas de profissionais de enfermagem nos mais longínquos municípios. Portanto, a questão logística foi determinante para a delimitação do estudo somente na Sede da COREN-AM localizada na cidade de Manaus, considerando que esta recebe diariamente centenas de profissionais de enfermagem de todo o Estado do Amazonas (Capital e Municípios), que

buscam o atendimento presencial de serviços, bem como é onde estão lotados os colaboradores da instituição.

4.4. AS VARIÁVEIS ESCOLHIDAS

Diante do que foi exposto em todo o referencial teórico deste trabalho, a pesquisadora propôs que a Ouvidoria do COREN-AM fosse avaliada por meio de duas vertentes: indicadores de desempenho e pesquisa de opinião/satisfação de usuários.

Como será apresentado posteriormente, os instrumentos de avaliação foram construídos com base em indicadores de controle e feedback relacionados as atividades da Ouvidoria do COREN-AM e a partir da participação dos usuários internos e externos, tornando-se elementos importantes para efeito de análise da efetividade da Ouvidoria.

Sendo assim, esses indicadores estão relacionados a 53 variáveis elaboradas que estão descritas no (Apêndice D) deste trabalho.

4.5. FONTE E COLETA DE DADOS

As fontes de dados de uma pesquisa são o conjunto de meios utilizados para o levantamento de informações acerca do tema estudado. Assim, o presente estudo realizou a associação de métodos qualitativos e quantitativos, visto que elementos de ambos os paradigmas podem ser usados conjuntamente na pesquisa, para fornecer dados e informações mais precisas, do que apenas com a utilização de um método isoladamente (ROESCH, 2009, p.12).

O método quantitativo caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde a mais simples com percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. (RICHARDSON, 1999). Já o método qualitativo “difere, em princípio, do quantitativo à medida que não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema”, mas busca “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (Richardson, 1999, p. 79).

Também com base nos objetivos idealizados no projeto, o nível da pesquisa foi classificado como descritiva e explicativa. Gil (2002) define que as pesquisas descritivas têm

como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem, também, buscar o estabelecimento de relações entre variáveis, assim como a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Ainda são incluídas neste nível aquelas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população (Gil, 2002).

Sendo assim, a pesquisa descritiva deste trabalho procurou analisar com certa profundidade, peculiaridades dos serviços prestados e a gestão da Ouvidoria do COREN-AM. A base instrumental para este tipo de pesquisa foi a análise bibliográfica, documental e de conteúdo.

Já a pesquisa explicativa tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Gil (2010) menciona que uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, quando a identificação dos fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado.

Para isso, como estratégia de investigação científica foram utilizadas a pesquisa bibliográfica que segundo Lakatos e Marconi (2009, p. 11), “abrange todo o referencial teórico já tornado público em relação ao tema de estudo”, a pesquisa documental que utiliza documentos e ou/materiais que ainda não receberam tratamento analítico, mas que, de acordo com objetivo da pesquisa, podem ter valor científico (Gil, 2002) e a pesquisa de caráter quantitativo que segundo Mattar (1994, p. 81) “é meio pelo qual os dados são obtidos de questionamentos, usando-se escalas, geralmente, numéricas e são submetidos a análises e estatísticas formais” e no qual se buscou relacionar diferentes conceitos teóricos com o problema levantado sobre as questões da Ouvidoria do COREN-AM

Para a análise documental, foram utilizados relatórios de indicadores das manifestações para a Ouvidoria, sendo estabelecida a margem temporal de 2018 a 2020, tendo em vista que foi a partir deste período que os dados passaram a ser coletados a partir da criação do link da Ouvidoria no site do COREN-AM e demais meios de comunicação como presencial, telefone e e-mail. Todos os relatórios e documentos em geral, tanto produzidos pela própria Ouvidoria do COREN-AM, como pelas instâncias superiores do órgão, foram considerados fontes secundárias de dados.

Já para a pesquisa qualitativa, foram utilizados 03 (três) tipos de instrumentos: 1(um) formulário de diagnóstico de área e 02 (dois) formulários de pesquisa survey.

O formulário de diagnóstico de área foi elaborado em planilha Excel® a ser preenchido pelo próprio encarregado da Ouvidoria afim de analisar a efetividade do órgão a partir de indicadores quantificáveis de desempenho e analisar a tendência de ações da Ouvidoria

conforme classificação sugerida pelo primeiro ouvidor público do Brasil, professor Manuel Gomes.

O instrumento abordou 14 variáveis que foram subdivididas em indicadores de desempenho elaborados com base nas orientações contidas no Manual de Ouvidoria e Regimento Interno do COFEN. Cada indicador tem o objetivo de fornecer informações sobre diversos aspectos das Ouvidoria do COREN-AM na seara administrativa e organizacional.

Também foram estruturadas questões cujas dimensões de análise representam um conjunto de opções de respostas em escala numéricas e textuais, utilizando a classificação de pontuação de 0 a 10, de 0 a 100 e a utilização da escala de Likert de 0 a 5 pontos na demais questões relacionadas a enquadramento de ações. O valor total que pode ser alcançado pelo formulário é 785 pontos.

A somatória total da pontuação alcançada em todos os itens do formulário, pode enquadrar a Ouvidoria em 03 (três) níveis de efetividade estipulado pela pesquisadora, sendo: baixa efetividade até 261 pontos; média efetividade de 262 até 523 pontos e alta efetividade de 524 até 785 pontos.

Ao contrário de uma pergunta na qual se escolhe entre o sim e o não, questões construídas a partir da escala Likert apresentam uma afirmação auto descritiva e, em seguida, oferecem como opção de resposta uma escala de pontos com descrições verbais que contemplam extremos – como “muito frequente” e “raramente”. Com isso, permite que a instituição descubra diferentes níveis de intensidade da opinião a respeito de um mesmo assunto ou tema.

Já os 2(dois) questionários de pesquisa foram estruturados, conforme definição de Gil (2010) como “a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas”. Estes foram considerados como fontes primárias do estudo.

Para a aplicação dos questionários, foi realizado um levantamento tipo survey que segundo Gil (2010), caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujos comportamento, opinião ou características se deseja conhecer. Sendo assim, os questionários foram aplicados em dois tipos de stakeholders da Ouvidoria: os usuários internos e externos.

Os usuários internos são os colaboradores que atuam diretamente nas atividades meio e fim do COREN-AM como empregados, conselheiros, terceirizados e estagiários, enquanto os usuários externos são os profissionais de enfermagem inscritos no COREN-AM.

O grande diferencial deste estudo é que os questionários foram construídos em uma plataforma online. Ou seja, a pesquisadora utilizou a ferramenta Formulários Google⁵ que é um aplicativo de administração de pesquisas via internet incluído como um pacote do diretório Google Drive, junto com outros aplicativos como o Documentos Google⁵, o Planilhas Google⁵ e Apresentações Google⁵.

Figura 1 – Formulário eletrônico de pesquisa sobre Ouvidoria

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM

O objetivo deste formulário é realizar uma pesquisa de opinião com profissionais de enfermagem a respeito do serviço de Ouvidoria do COREN-AM, tendo como finalidade, obter informações para trabalho acadêmico de mestrado. O questionário é anônimo, sendo composto por 20 questões de múltipla escolha, devendo ser selecionada obrigatoriamente uma única opção de resposta para ativação da próxima questão. Para melhor aproveitamento dos resultados, busque escolher a opção de resposta que melhor represente a sua real impressão sobre o tema abordado e em caso de dúvidas, solicite esclarecimentos através do e-mail rosecaleb545@gmail.com

Próxima

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Fonte: Elaborado pela autora em plataforma online Formulários Google⁵ disponível em: <<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScaKASwgDns4ybBMerKwR43WKGe97ifluc7ycLBjCx8F5B5A/viewform>>.

O Formulário Google⁵ tem sido amplamente utilizado para criar pesquisas on-line visto que essa plataforma permite elaborar diferentes tipos de perguntas, tais como respostas curtas, parágrafos, seleção múltipla, caixas de verificação, escala linear, dentre outras, e coletar diversos tipos de informações de um modo simples e eficaz.

Dentre as vantagens identificadas pela pesquisadora para a utilização desse aplicativo (DATA SCOPE, 2018) é que a ferramenta possui acesso gratuito, a interface de configurações é simples e permite que qualquer usuário com conhecimentos básicos de internet possa criar um formulário a partir de modelos de designs prontos ou novos. Utiliza-se um tempo mínimo para a criação de questões, a ferramenta é auto explicativa utilizando uma linguagem simples, pode ser acessada a partir de uma conta de e-mail Google⁵, não limita a quantidade de perguntas do formulário e a quantidade de respostas recebidas, a configuração geral dos formulários ou das pesquisas permite a coleta de e-mail do usuário e limita as respostas recebidas, permite a visualização do formulário antes de enviá-lo aos respondentes, o

⁵ A ferramenta está disponível em: <<https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>>

formulário também pode ser enviado por e-mail ou através de link em redes sociais e sites ou em outros meios como o WhatsApp@.

Por outro lado, as principais desvantagens do Formulários Google@ é a necessidade de acesso à Internet para sua utilização, ou seja, no caso de oscilações da rede, o usuário fica impossibilitado de acessar o formulário. A customização do design é muito limitada, e existe limitações relacionadas às capacidades dessa ferramenta visto que só é possível enviar textos de até 500 KB e imagens de até 2 MB. No caso das planilhas, o limite é de 256 colunas ou de 400.000 células.

Mesmo diante dessas desvantagens, a utilização do formulário online foi benéfica ao estudo, visto que por ser integrado ao Planilhas Google@, o formulário permitiu que todos os dados coletados fossem salvos e organizados automaticamente em uma planilha Excel@ permitindo a redução do tempo destinado a tabulação e análise de informações para a pesquisa (Figura 2).

Figura 2 – Planilha eletrônica com dados do formulário de pesquisa sobre a Ouvidoria

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Carimbo de data/hora	Faixa etária de idade?	Residência no Estado	Sexo?	Estado Civil?	Grau de escolaridade?	Categoria em que possui	Tempo médio de
2	13/10/2020 19:57:00	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Casado	Pós-graduação (Lato Ser Mais de 1 inscrição)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
3	14/10/2020 15:49:20	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Casado	Pós-graduação (Lato Ser Mais de 1 inscrição)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
4	14/10/2020 15:57:55	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Outros	Ensino Médio	Técnico de Enfermagem	Mais de 10 anos
5	14/10/2020 16:02:13	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Solteiro	Superior Completo	Enfermeiro	6 meses a 1 ano
6	14/10/2020 16:07:52	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Solteiro	Superior Incompleto	Técnico de Enfermagem	Mais de 10 anos
7	14/10/2020 16:10:19	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Divorciado	Superior Completo	Técnico de Enfermagem	Mais de 10 anos
8	14/10/2020 16:24:02	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Solteiro	Superior Incompleto	Técnico de Enfermagem	Mais de 10 anos
9	15/10/2020 07:28:39	De 45 a 60 anos	Capital	Masculino	Casado	Superior Completo	Enfermeiro	6 a 10 anos
10	15/10/2020 11:39:14	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Casado	Superior Completo	Enfermeiro	6 a 10 anos
11	15/10/2020 13:11:23	De 25 a 34 anos	Capital	Masculino	Solteiro	Superior Completo	Enfermeiro	6 meses a 1 ano
12	16/10/2020 12:17:00	De 25 a 34 anos	Capital	Masculino	Casado	Pós-graduação (Lato Ser Enfermeiro)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
13	18/10/2020 14:15:38	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Casado	Pós-graduação (Lato Ser Mais de 1 inscrição)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
14	18/10/2020 14:55:34	De 25 a 34 anos	Interior	Feminino	Solteiro	Pós-graduação (Lato Ser Enfermeiro)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
15	18/10/2020 16:26:26	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Casado	Superior Completo	Enfermeiro	Mais de 10 anos
16	18/10/2020 20:18:23	De 25 a 34 anos	Capital	Prefiro não opinar	Outros	Superior Completo	Mais de 1 inscrição	6 a 10 anos
17	19/10/2020 18:26:45	De 45 a 60 anos	Capital	Feminino	Casado	Pós-graduação (Lato Ser Enfermeiro)	Mais de 10 anos	6 a 10 anos
18	19/10/2020 18:33:08	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Solteiro	Pós-graduação (Lato Ser Enfermeiro)	Mais de 10 anos	Mais de 10 anos
19	19/10/2020 18:42:28	De 35 a 44 anos	Capital	Feminino	Solteiro	Superior Completo	Técnico de Enfermagem	Mais de 10 anos

Fonte: Elaborado pela autora na plataforma online Planilhas Google@

Não obstante toda a praticidade do formulário de pesquisa online, durante a fase de testes da ferramenta na Sede do COREN-AM, a pesquisadora identificou pessoas que tinham certa dificuldade em utilizar ferramentas de internet, seja por tablet, computador ou celular.

Isso levou a pesquisadora a utilizar o formulário de pesquisa impresso em algumas ocasiões, como alternativa para os respondentes que não queriam utilizar a ferramenta online. Os dados coletados nesses formulários impressos depois foram repassados para o formulário

online afim de que essas informações fossem concentradas na mesma planilha Excel® dos demais dados para posterior tabulação e análise dos resultados.

O questionário aplicado aos usuários externos (Apêndice A) contemplou 21 (vinte e uma) questões fechadas sobre o serviço de ouvidoria do COREN-AM, sendo que, na parte inicial, estão contidos dados de identificação do perfil dos respondentes e na segunda parte questões específicas sobre o tema. Considerando que o tempo médio de resposta ao questionário foi estimado entre 5 minutos, esta metodologia dinamizou a coleta de dados, pois permitiu que a pesquisadora abordasse diariamente o maior número possível de profissionais de enfermagem que se encontravam nos locais.

Para a realização da coleta de dados, e tendo em vista a exiguidade de tempo, a pesquisa foi realizada com a aplicação dos questionários em algumas unidades de Saúde da Manaus, capital do Estado do Amazonas. Utilizou-se a estratégia de abordagem por conveniência da população amostral de 98 profissionais de enfermagem que se encontravam imediatamente disponíveis nas dependências do das instituições no período de 01 a 31 de outubro de 2020.

Após informar os objetivos do estudo, aos profissionais que manifestaram interesse em participar da pesquisa, o formulário foi disponibilizado de forma online por meio de e-mail ou link por WhatsApp® para ser acessado no próprio celular do entrevistado.

Já o questionário aplicado aos usuários internos (Apêndice B) contemplou 18 questões, e também buscou coletar opiniões sobre o serviço de ouvidoria do COREN-AM, sendo abordado nas dependências do COREN-AM 36 colaboradores no período de 01 a 31 de outubro de 2020.

4.6. ANÁLISE DESCRITIVA DE DADOS

A tabulação inicial e análise de dados foram realizadas por meio do Software Excell®, versão 2016 da empresa Microsoft, sendo apresentados neste estudo de forma tabular, ou seja, uma apresentação numérica dos dados em linhas e colunas distribuídas de modo ordenado em tabela simples representando os valores referentes às categorias (respostas) de uma variável aleatória.

A organização das informações foi realizada através de distribuição por frequência que é um tipo de tabela que condensa uma coleção de dados conforme as frequências (repetições de seus valores) e o rol é a tabela obtida após a ordenação dos dados (crescente ou decrescente),

sem intervalos de classe, ou seja, sem o agrupamento dos valores em vários intervalos de classe quando se trata de uma amostra muito elevada.

Na tabela simples, a primeira coluna apresenta as categorias da variável aleatória, na segunda apresenta a quantidade de vezes (frequência absoluta) que cada categoria aparece e na terceira coluna apresenta o percentual (frequência relativa) para cada categoria. Para calcular o percentual (%) de cada categoria, dividimos a frequência absoluta da categoria pelo total e multiplicamos por 100. Na oportunidade, também houve a necessidade de apresentação gráfica dos dados numéricos que constitui uma apresentação geométrica que permite uma visão rápida e clara do fenômeno.

CAPÍTULO 5:

A OUVIDORIA NO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM

5.1. IMPLANTAÇÃO DAS OUVIDORIAS NO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM

Por meio da Resolução COFEN Nº 373/2011 publicada no Diário Oficial da União (DOU) no dia 04 de março de 2011 (COFEN, 2011), a Ouvidoria Geral do Conselho Federal de Enfermagem foi criada como órgão integrante das atividades do sistema de controle interno constante na estrutura hierárquica do Conselho Federal de Enfermagem com o objetivo de disponibilizar seus serviços para profissionais de enfermagem, comunidade, estudantes, colaboradores do Sistema.

Esta resolução passou posteriormente por alterações no qual foi revogada pela Resolução COFEN Nº 573/2018⁶ afim de garantir a centralização do controle interno na estrutura do COFEN e atender as orientações contidas no Acórdão TCU Nº 2622/2015-P. Esta Resolução ainda sofreu nova alteração por meio da Resolução COFEN Nº 576/2018 para atender novas orientações do TCU contidas no Acórdão 96/2016-P.

Como forma de normatizar e detalhar os procedimentos relativos as atividades da Ouvidoria, afim de que este funcione efetivamente como instrumento de defesa do cidadão e profissionais de enfermagem, foi homologada a Decisão COFEN nº 064/2011 (COFEN, 2011)⁷ que aprovou o Regimento Interno das Atividades da Ouvidoria Geral.

Já em 2014, houve uma reestruturação hierárquica por meio da Resolução COFEN nº 466/2014 (COFEN, 2014)⁸, que resignou a Ouvidoria Geral do COFEN como órgão de assessoramento direto da Presidência do Conselho Federal para o subsidio de informações e participação direta no processo de tomada de decisões do Plenário da organização.

Posteriormente, o COFEN observou a necessidade de estender o processo de implantação da Ouvidoria junto aos Conselhos Regionais de Enfermagem, consolidando-se por

⁶ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-573-2018_61738.html

⁷ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/deciso-cofen-n-0642011_7219.html.

⁸ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-04662014_29060.html.

meio da homologação da Resolução COFEN Nº 444/2013 em 6 de setembro de 2013 (COFEN, 2013), que aprovou o Manual de Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem cuja as orientações contidas neste manual serviram de parâmetro para a criação e implantação de novas ouvidorias no âmbito do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, não alterando as condições de funcionamento das unidades de ouvidoria em atividade nos Conselhos Regionais, ao tempo do início de vigência desta Resolução.

No mesmo manual também é possível encontrar as instruções necessárias para o manuseio do Sistema Vox de Ouvidoria, criado com o intuito de otimizar o trabalho deste órgão.

Em 14 de maio de 2014 foi homologada a Decisão COFEN Nº 100/2014 (COFEN, 2014) que homologou novo Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Conselho Federal de Enfermagem. Desta forma, é possível entender este documento como um conjunto de normas definidas para regulamentar o funcionamento da Ouvidoria do COREN.

5.2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM

Segundo o Manual de Ouvidoria do COFEN criado através da Resolução COFEN Nº 444/2013, 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.

Assim, para que o Ouvidor possa 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 exemplificada no Quadro 3.

Como se pode ver, o último recurso de um cidadão para correção de problemas com produtos ou serviços fornecidos por uma determinada instituição é a Ouvidoria.

A qualidade dos serviços externos 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.

Diante desse entendimento, em 24 de março de 2011, o presidente do Conselho Federal de Enfermagem, Dr. Manoel Carlos Neri da Silva, reuniu-se com assessores e chefes de setores para comunicar a implantação da Auditoria interna, divisão de controle interno e da ouvidoria.

Quadro 3 – Exemplos de atuação do SAC e da Ouvidoria

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.

Fonte: Manual de Ouvidoria do COFEN criado pela Resolução COFEN N° 444/2013

Como se pode ver, no quadro acima, o último recurso de um cidadão para correção de problemas com produtos ou serviços fornecidos por uma determinada instituição é a Ouvidoria.

A qualidade dos serviços externos 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.

Diante desse entendimento, em 24 de março de 2011, o presidente do Conselho Federal de Enfermagem, Dr. Manoel Carlos Neri da Silva, reuniu-se com assessores e chefes de setores para comunicar a implantação da Auditoria interna, divisão de controle interno e da ouvidoria⁹.

De acordo com Manoel Carlos, a nova estrutura visava melhorar eficiência e transparência de serviços, devido a demanda crescente de operações no COFEN e nos Conselhos Regionais, aliado também a necessidade de atenção por parte da Autarquia ao controle de processos com a estruturação de um órgão responsável pelo controle interno no âmbito do COFEN, a Controladoria Geral.

O servidor Elderson Ferreira da Silva, designado para o novo cargo de Controlador Geral na época, explicou que a controladoria é a gestão do planejamento. Todas as ações serão vistas pela Controladoria que analisará de acordo com as políticas Institucionais e Internas do órgão.

Quanto à atuação no tempo, o controle interno pode e deve atuar antes, durante e depois dos atos administrativos, com a finalidade de acompanhar o planejamento realizado, garantir a legitimidade em frente aos princípios constitucionais, verificar a adequação às melhores práticas de gestão e garantir que os dados contábeis sejam fidedignos.

A Controladoria deve implementar também programas e ações que visem assegurar um canal eficaz de comunicação com a sociedade, garantindo maior transparência das ações do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem. Os processos serão revistos através de um mapeamento em todas as áreas, de acordo com um cronograma de atividades.

Em meio a este processo de mudanças, o Conselho Federal de Enfermagem – COFEN, também criou a Ouvidoria Geral como órgão integrante das atividades do sistema de Controladoria Geral do COFEN, das gerências de planejamento e dos programas da Assessoria de Comunicação Social, sendo vinculada, portanto, à esfera administrativa superior, propiciando um importante espaço de discussão para elevar a qualidade de atendimento no âmbito do Sistema COFEN/Conselhos Regionais.

A Ouvidoria Geral do COFEN tem como propósito buscar soluções para as demandas manifestadas pelos cidadãos e profissionais de enfermagem com relação as atividades do Conselho, oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, traçar um diagnóstico dos resultados alcançados, das principais demandas e as principais contrapartidas dadas à sociedade, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

⁹ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/cofen-cria-controladoria-interna-e-ouvidoria_6517.html.

No entanto, a Ouvidoria não se resume apenas em um instrumento de controle, mas também de subsidio à direção do órgão com dados essenciais ao norteamto das ações a serem planejadas e executadas.

Por isso, ainda em 2014, a Ouvidoria Geral alcançou importante espaço ao ligar-se diretamente à Presidência do Conselho Federal, 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.

Já, a partir de 2013, foram criados parâmetros de implantação de Ouvidorias nos Conselhos Regionais de Enfermagem, tendo como base as orientações contidas em normas e legislações elaboradas pelo COFEN (Manual de Ouvidoria do COFEN e Regimento Interno da Ouvidoria), e que serão posteriormente detalhadas ao longo deste trabalho, com o objetivo de unificar os procedimentos do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem.

De acordo com o Regimento Interno instituído pela Decisão COFEN Nº 100/2014 (COFEN, 2014), 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.

Ainda conforme 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.

A Ouvidoria ainda poderá contar com suporte nas demandas de resposta e solução dos assuntos técnicos da Enfermagem, por comissão de colaboradores da nomeados por Portaria.

O Ouvidor será designado pela Presidência do órgão, dentre servidores efetivos ou por pessoas de confiança, e não poderá exercer função conflitante com os objetivos da Ouvidoria Geral. O ouvidor ainda deverá atender os requisitos do cargo previsto no art. 11, devendo também ser exercido com dedicação exclusiva, não podendo o detentor desempenhar outra atividade na instituição.

Quanto ao 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 em que 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 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.

Quanto as demandas a serem recebidas pela Ouvidoria, consideram-se demandas todas as manifestações, de qualquer natureza, apresentadas pelos usuários da Ouvidoria. Essas demandas podem ser classificadas conforme resumido no Quadro 4.

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.

Quadro 4 – Classificação das demandas

Classificação da demanda	Descrição
Quanto à identidade do manifestante	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Quanto à ocupação do manifestante	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Enfermagem • Técnico(a) de Enfermagem • Enfermeiro(a) • Estudante • Colaborador(a) do Sistema COFEN/Conselhos Regionais • Comunidade • Outros
Quanto ao tipo de manifestação	<ul style="list-style-type: none"> • 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 fraudulentas 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.

Fonte: Elaborado pela autora

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 adequam 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. A forma como ocorre as manifestações podem ser vistas no quadro 5:

Quadro 5 – Status das manifestações

Status da Manifestação	Descrição
Quanto à situação da manifestação	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Quanto ao assunto da manifestação	<ul style="list-style-type: none"> • Essa classificação é posterior à natureza da demanda e guardará correlação com os serviços prestados pela instituição.
Quanto à área demandada	<ul style="list-style-type: none"> • Essa classificação é posterior ao assunto da demanda e será específica de cada instituição. •
Formas de recebimento da demanda	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Quanto ao prazo	<p>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. No entanto, de a Ouvidora deverá respeitar os seguintes prazos:</p>

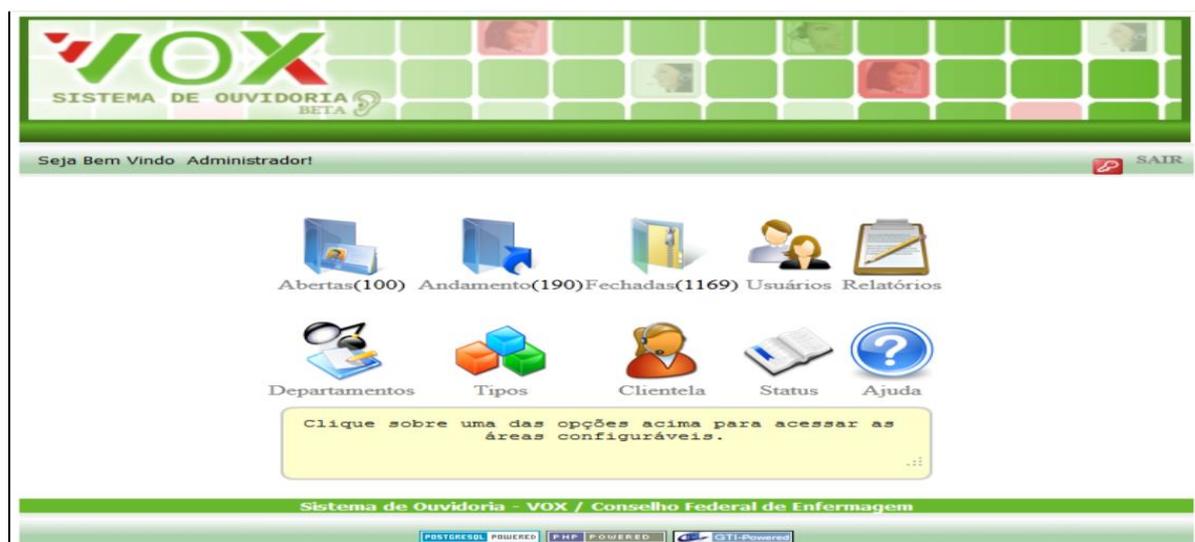
	<ul style="list-style-type: none"> • 3 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas; • 9 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria Geral; • 3 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado. <p>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.</p>
<p>Quanto ao grau de satisfação do manifestante</p>	<p>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.</p> <p>A sugestão para a tabulação de critérios avaliativos segue abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Bom • Regular • Ruim • Péssimo • Não manifestou

Fonte: Elaborado pela autora

Quanto à infraestrutura, é essencial que seja adequada para atender a demanda de manifestações bem como um Sistema de Informações que permita o gerenciamento das informações. Sendo assim, o COFEN desenvolveu o Sistema Vox de Ouvidoria como ferramenta destinada a otimizar o atendimento das demandas advindas da sociedade e profissionais de enfermagem.

O sistema de Ouvidoria do COFEN é um software livre disponibilizado no Portal do Software Público, internalizado e customizado para o COFEN pela equipe da DSC/DTIC. Esse sistema tem facilitado a interação entre o sistema COFEN/Conselhos Regionais e os seus profissionais, estudantes e qualquer interessado. Requisitos e Ferramentas utilizadas são: a) Plataforma: PHP; b) Servidor: Apache e Banco de Dados: Postgres. Como pode ser observado na figura 3 abaixo:

Figura 3 - Menu do Sistema Vox de Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem



Fonte: Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/ouvidoria_65013.html.

A ferramenta foi implantada na Ouvidoria Geral do COFEN em 20 de janeiro de 2012 e nos demais regionais em 2015, após a capacitação de conselheiros e empregados dos Conselhos Regionais de Enfermagem (CORENS) para operacionalização do sistema VOX de apoio as Ouvidorias¹⁰.

Na abertura do curso, o conselheiro federal Jebson Medeiros destacou a importância do sistema informatizado para a agilidade no atendimento e processamento das demandas da ouvidoria e como o COFEN se junta aos esforços de implementação e aperfeiçoamento realizados pelos Regionais.

Em 2016 houve uma atualização do Sistema Vox de Ouvidoria com a promessa de ser mais interativo que o anterior¹¹. As mudanças apresentadas e aprovadas pela Plenário do COFEN, melhoraram a acessibilidade e a segurança, além aumentar a interatividade, permitindo a abertura de canal de diálogo entre ouvidores e manifestantes para esclarecer dúvidas e solicitar dados adicionais necessários para responder a questão apresentada.

Portanto, a utilização do sistema VOX pela Ouvidoria dinamiza o processo de tratamento das informações, da seguinte forma:

¹⁰ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/conselhos-regionais-conhecem-o-sistema-de-ouvidoria-do-cofen_29501.html.

¹¹ Informação do Site do COFEN disponível em: http://www.cofen.gov.br/cofen-lanca-no-sistema-de-ouvidoria-mais-seguro-e-interativo_40182.html.

- 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.

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.

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 ainda 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.

5.3. INDICADORES DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM

Segundo o Manual de Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, a prática da gestão de uma Ouvidoria não é tão simples. 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.

Sendo assim, primeiramente é preciso compreender o conceito de indicadores, sendo estes itens de controle ou 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, o Manual de Ouvidoria também sugere a tabulação de indicadores que está no Quadro 6 a seguir:

Quadro 6 – Tabulação de indicadores proposta pelo Manual de Ouvidoria do COFEN

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		

Fonte: Manual de Ouvidoria do COFEN criado pela Resolução COFEN Nº 444/2013

Ainda, segundo o art. 26 do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN, 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.

Por fim, 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.

5.4. PANORAMA DE ATIVIDADES DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA COFEN/CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM

Segundo noticiado no Site do COFEN em 2015¹², a Ouvidoria do COFEN já recebeu mais de 10 mil solicitações desde a implantação do sistema Vox de auditoria, em 2012. Pedidos de informação e solicitações técnicas motivaram 64% das consultas, seguidos por reclamações (30%), sugestões (5%) e elogios (1%).

Dados mais atualizados sobre as demandas da Ouvidoria de todos os Conselhos Regionais de Enfermagem no período de janeiro a novembro de 2020, colhidos do Portal Transparência do COFEN, estão resumidos na Tabela 1.

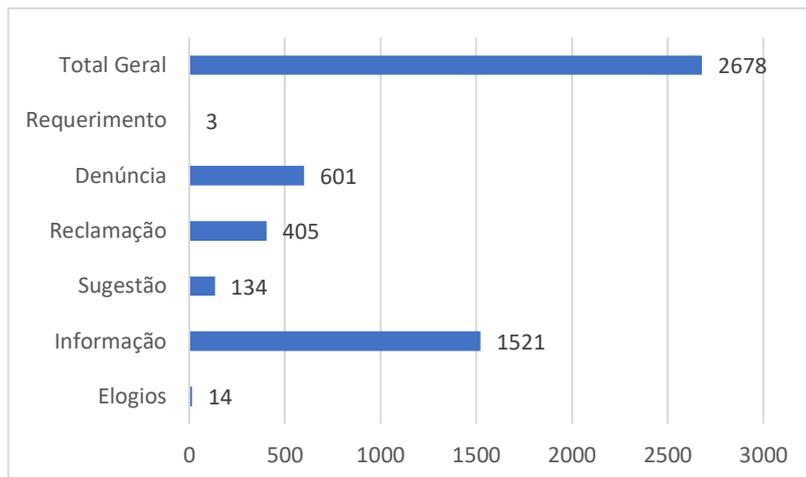
Tabela 1– Tipo de demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS (2020)

Tipo de demanda	Frequência	%
Elogios	14	1%
Informação	1521	57%
Sugestão	134	5%
Reclamação	405	15%
Denúncia	601	22%
Requerimento	3	0%
Total Geral	2678	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A maioria das manifestações no Sistema COFEN/CORENS são de pedidos de informações (57%), seguidas por denúncias (22%), reclamações (15%), sugestões (5%) e elogios (1%). Como mostra o gráfico 1:

¹² http://www.cofen.gov.br/conselhos-regionais-conhecem-o-sistema-de-ouvidoria-do-cofen_29501.html

Gráfico 1 - Tipo de demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS (2020)

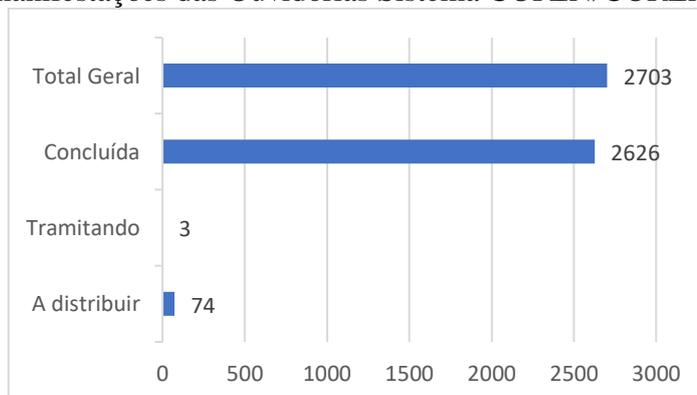
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 2 – Status de manifestações das Ouvidorias Sistema COFEN/CORENS (2020)

Situação manifestação	Frequência	%
A distribuir	74	3%
Tramitando	3	1%
Concluída	2626	97%
Total Geral	2703	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A situação das manifestações revela que 97% foram concluídas, enquanto 3% estão a distribuir e menos de 1% em tramitação, como pode ser visto na tabela 2.

Gráfico 2 - Status de manifestações das Ouvidorias Sistema COFEN/CORENS (2020)

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

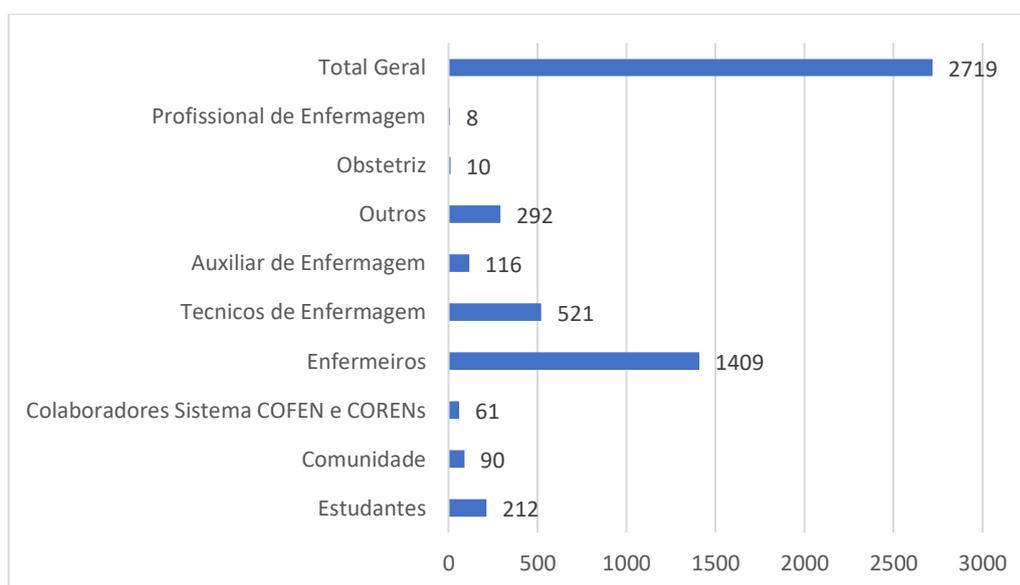
Tabela 3 – Ocupação dos manifestantes das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS (2020)

Clientela	Frequência	%
Estudantes	212	8%
Comunidade	90	3%
Colaboradores Sistema COFEN e CORENS	61	2%
Enfermeiros	1409	52%
Técnicos de Enfermagem	521	19%
Auxiliar de Enfermagem	116	4%
Outros	292	11%
Obstetiz	10	1%
Profissional de Enfermagem	8	1%
Total Geral	2719	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto a ocupação dos manifestantes, 52% são enfermeiros, 19% técnicos de enfermagem, 11% outros, 8% estudantes, 4% auxiliares de enfermagem, 3% comunidade, 2% colaboradores do sistema COFEN/CORENS e 1% absteve-se.

Gráfico 3 - Ocupação dos manifestantes das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS (2020)



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 4- Respostas de demandas da Ouvidoria por Estado (2020)

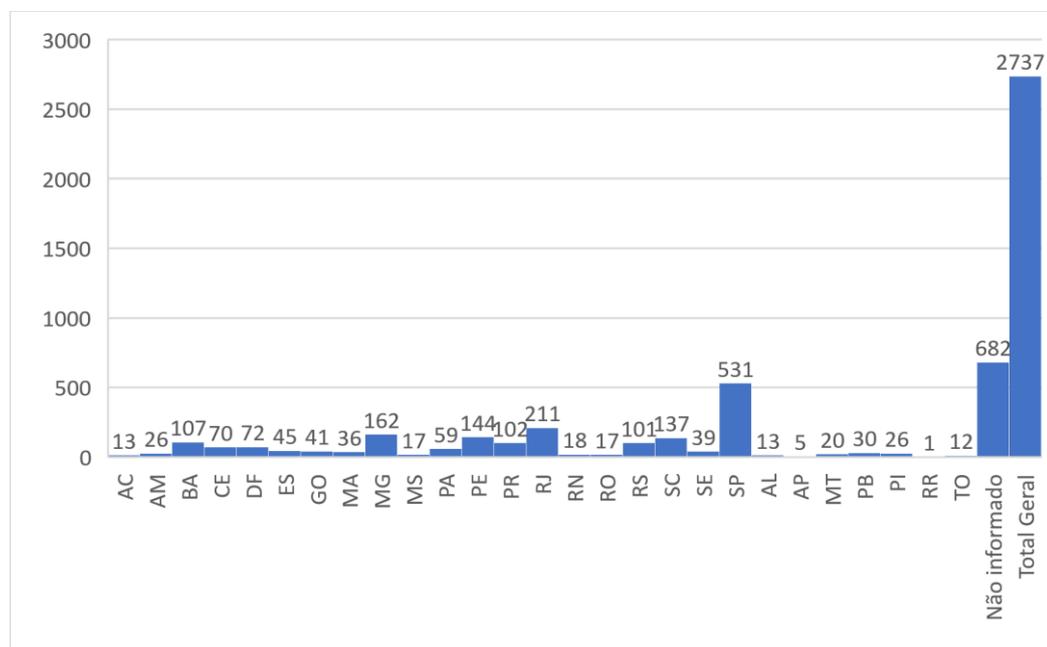
Resposta por estado	Frequência
AC	13
AM	26
BA	107
CE	70
DF	72
ES	45

GO	41
MA	36
MG	162
MS	17
PA	59
PE	144
PR	102
RJ	211
RN	18
RO	17
RS	101
SC	137
SE	39
SP	531
AL	13
AP	5
MT	20
PB	30
PI	26
RR	1
TO	12
Não informado	682
Total Geral	2737

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quantos as respostas de manifestações por estado, 682 não foram identificados, e entre os identificados, têm-se conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 4 - Respostas de demandas da Ouvidoria por Estado (2020)



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

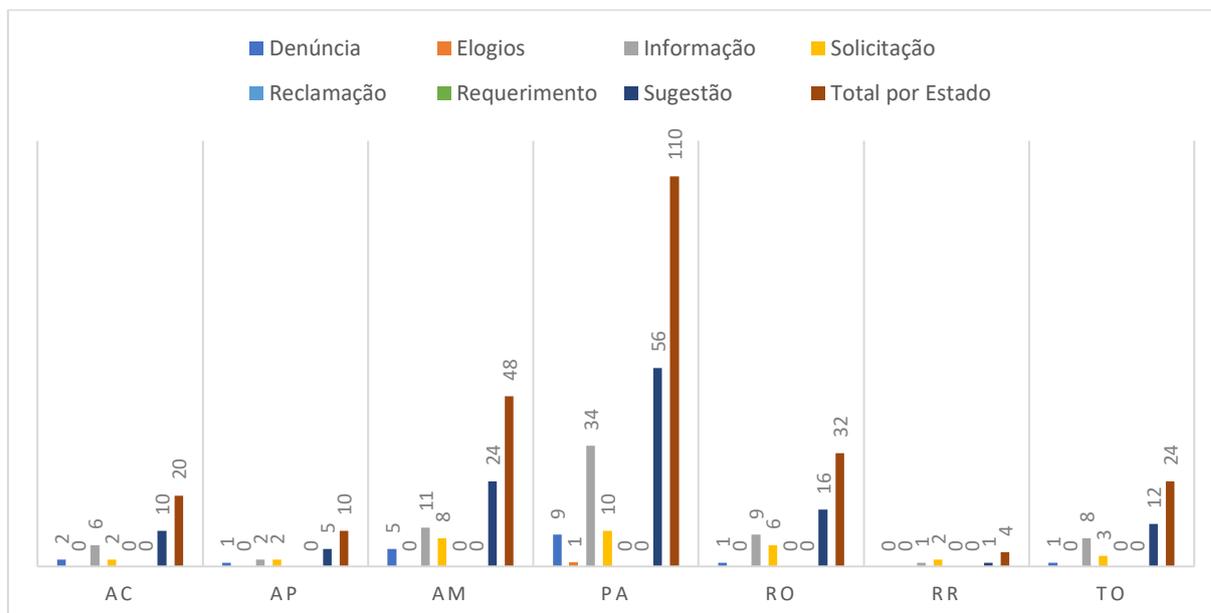
Tabela 5 – Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Norte – janeiro a novembro de 2020

Estado	Denúncia	Elogios	Informação	Solicitação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total por Estado
AC	2		6	2			10	20
AP	1		2	2			5	10
AM	5		11	8			24	48
PA	9	1	34	10			56	110
RO	1		9	6			16	32
RR			1	2			1	4
TO	1		8	3			12	24
Total Geral	19	1	71	33	0	0	124	248

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de tipos de demandas da região norte, percebe-se que a maioria foram sugestões (124), seguido por pedido de informação (71), solicitações (33) e denúncias (19) e apenas 1 elogio. O estado que mais recebeu demandas foi o Pará - PA com a 110 manifestações.

Gráfico 5 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Norte (Janeiro a novembro de 2020)



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 6 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Nordeste - janeiro a novembro de 2020.

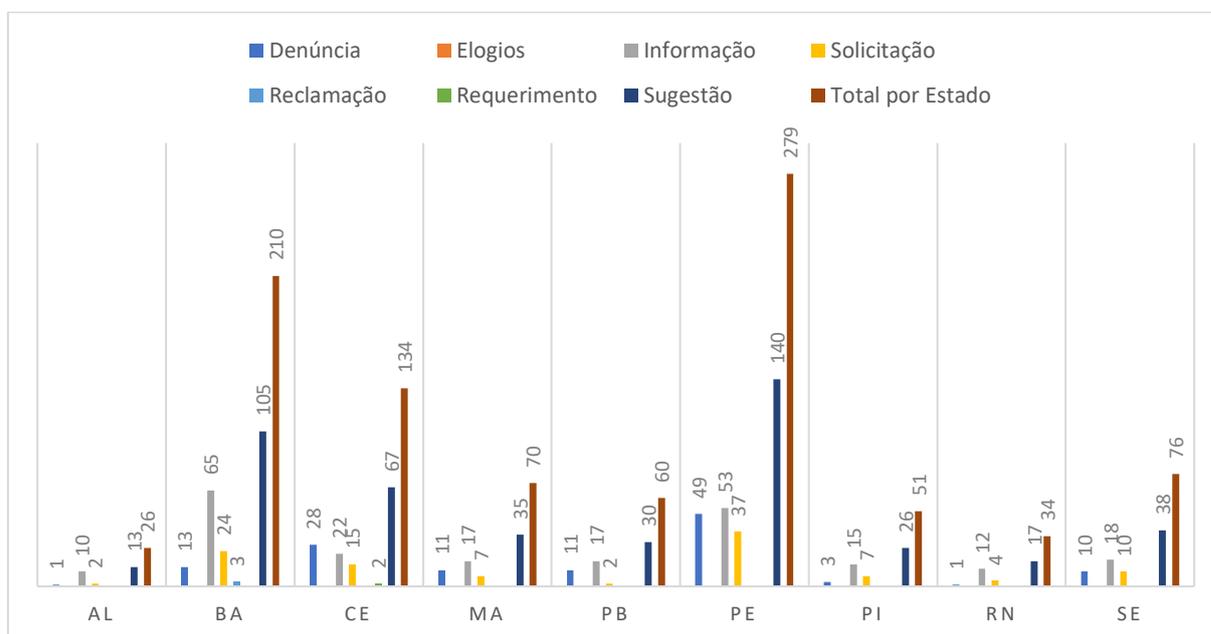
Estado	Denúncia	Elogios	Informação	Solicitação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total por Estado
--------	----------	---------	------------	-------------	------------	--------------	----------	------------------

AL	1		10	2			13	26
BA	13		65	24	3		105	210
CE	28		22	15		2	67	134
MA	11		17	7			35	70
PB	11		17	2			30	60
PE	49		53	37			140	279
PI	3		15	7			26	51
RN	1		12	4			17	34
SE	10		18	10			38	76
Total Geral	127	0	229	108	3	2	471	940

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de tipos de demandas da região nordeste, percebe-se que a maioria foram sugestões (471), seguido por pedido de informação (229), denúncias (127), solicitações (108), reclamações (3) e requerimentos (2). O estado que mais recebeu demandas foi o Pernambuco - PE com a 279 manifestações.

Gráfico 6 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Nordeste - janeiro a novembro de 2020



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 7 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Centro-Oeste - janeiro a novembro de 2020

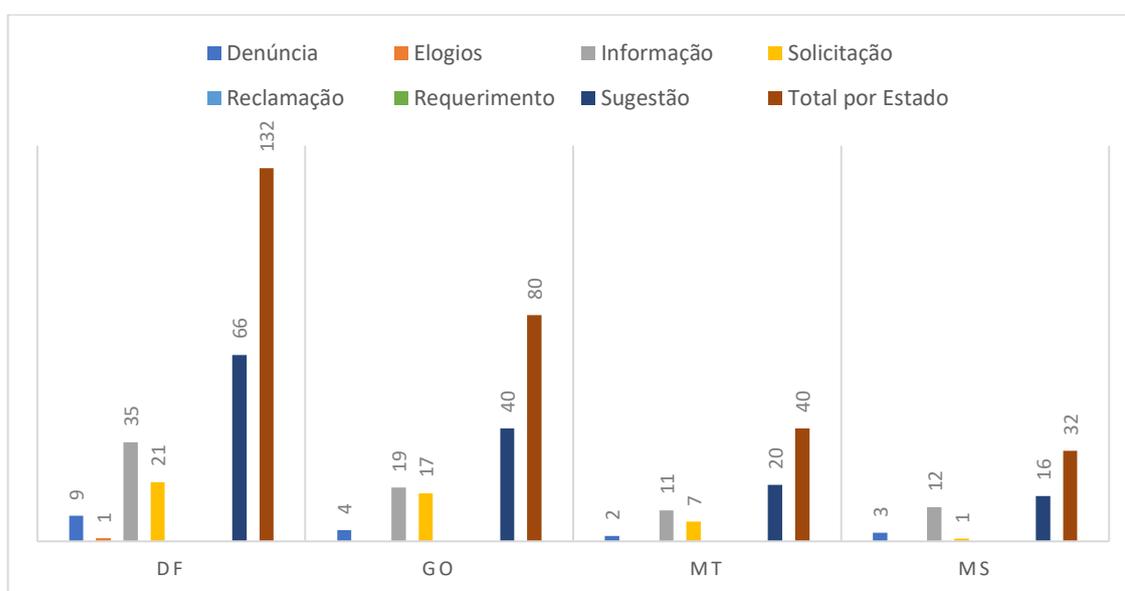
Estado	Denúncia	Elogios	Informação	Solicitação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total por estado
DF	9	1	35	21	0	0	66	132
GO	4	0	19	17	0	0	40	80
MT	2	0	11	7	0	0	20	40
MS	3	0	12	1	0	0	16	32

Total Geral	18	1	77	46	0	0	142	284
--------------------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	------------	------------

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de tipos de demandas da região centro-oeste, percebe-se que a maioria foram sugestões (142), seguido por pedido de informação (77), solicitações (46), denúncias (18) e 1 elogio. O estado que mais recebeu demandas foi o Distrito Federal com a 132 manifestações.

Gráfico 7 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Centro-Oeste - janeiro a novembro de 2020



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

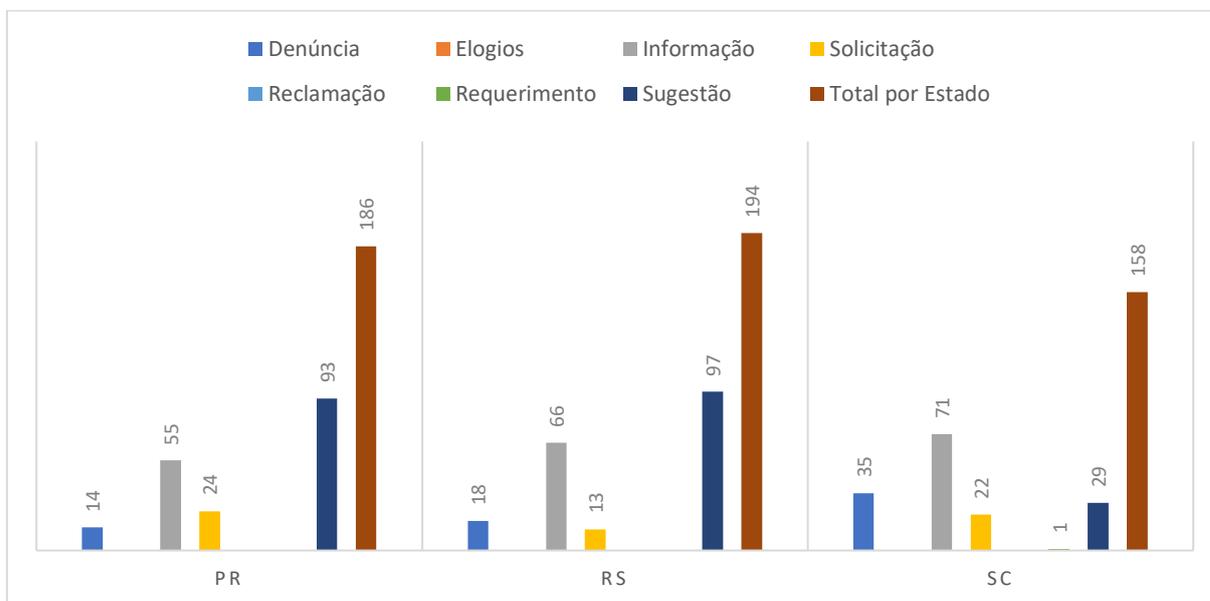
Tabela 8 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Sul - janeiro a novembro de 2020

Estado	Denúncia	Elogios	Informação	Solicitação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total por estado
PR	14	0	55	24	0	0	93	186
RS	18	0	66	13	0	0	97	194
SC	35	0	71	22	0	1	29	158
Total Geral	67	0	192	59	0	1	219	538

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de tipos de demandas da região sul, percebe-se que a maioria foram sugestões (219), informações (192), seguido por denúncias (67), solicitações (59), 1 requerimento. O estado que mais recebeu demandas foi o Rio Grande do Sul com a 194 manifestações.

Gráfico 8 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Sul - janeiro a novembro de 2020



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

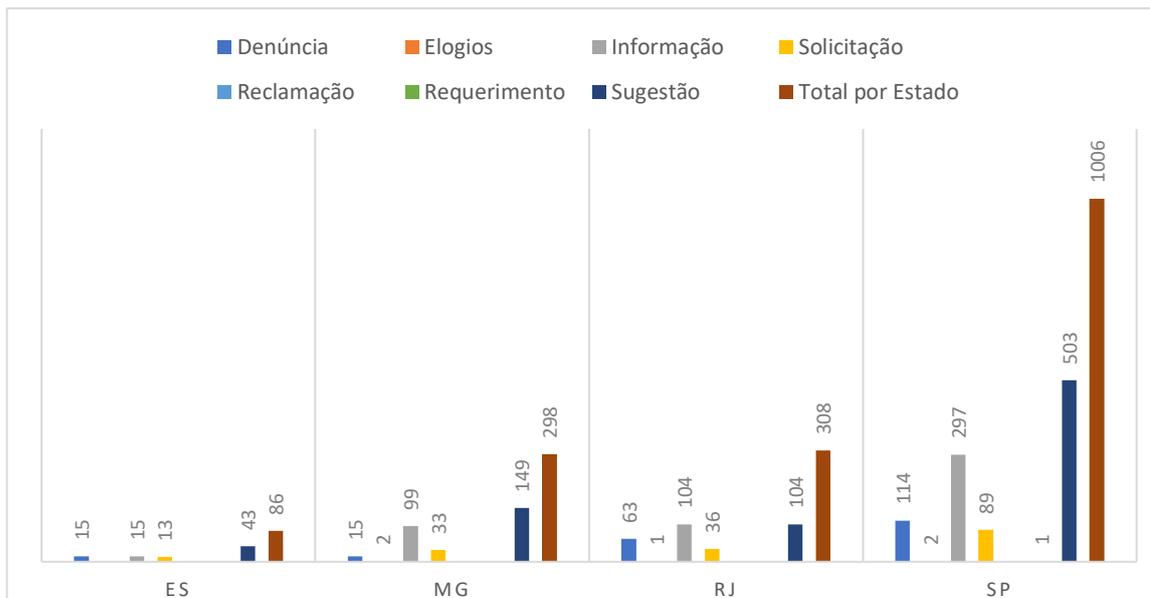
Tabela 9 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Sudeste - janeiro a novembro de 2020

Estado	Denúncia	Elogios	Informação	Solicitação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total por estado
ES	15	0	15	13	0	0	43	86
MG	15	2	99	33	0	0	149	298
RJ	63	1	104	36	0	0	104	308
SP	114	2	297	89	0	1	503	1006
Total Geral	207	5	515	171	0	1	799	1698

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de tipos de demandas da região sudeste, percebe-se que a maioria foram sugestões (799), seguido por pedido de informação (515), denúncias (207), solicitações (171), elogios (5) e 1 requerimento. O estado que mais recebeu demandas foi São Paulo com a 1006 manifestações.

Gráfico 9 - Tipo de demandas da Ouvidoria dos CORENS da Região Sudeste - janeiro a novembro de 2020



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

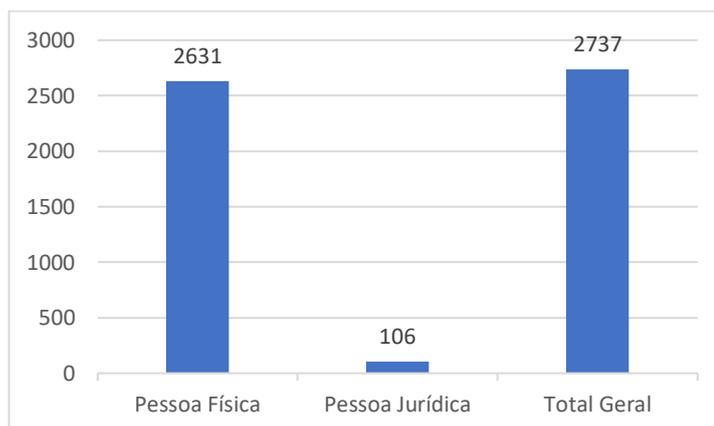
Tabela 10 – Tipo de manifestante

Tipo de Manifestante	Frequência
Pessoa Física	2631
Pessoa Jurídica	106
Total Geral	2737

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de 2737 manifestações recebidas no Sistema COFEN/CORENS 4% são provenientes de pessoas jurídicas e 96% são pessoas físicas.

Gráfico 10 – Tipo de manifestante



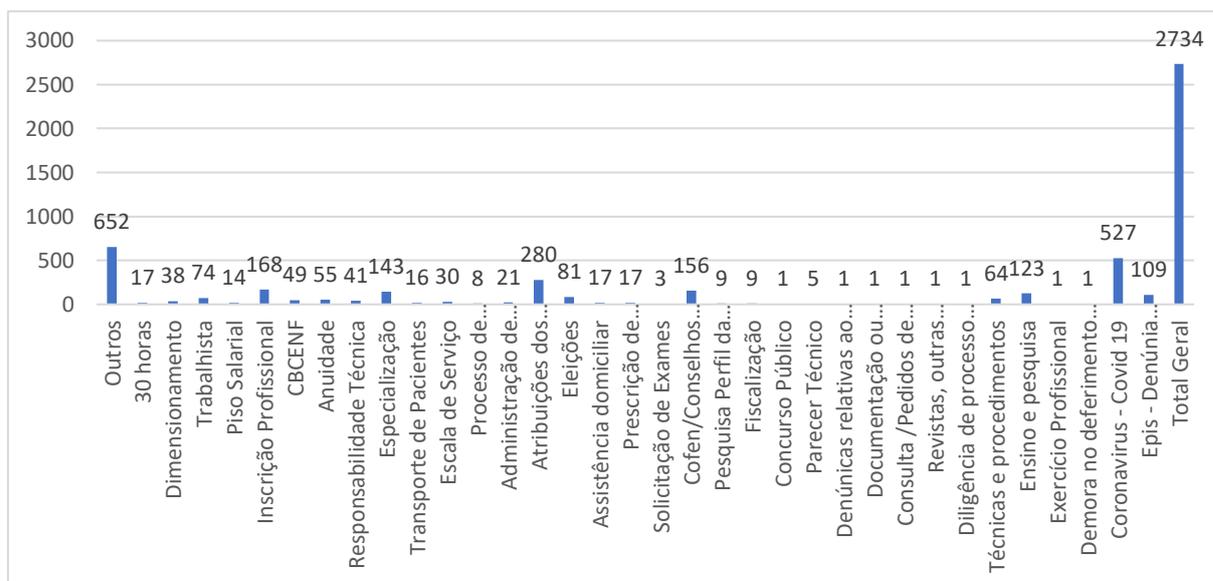
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 11 – Tipo de assuntos das demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS

Assunto	Frequência
Outros	652
30 horas	17
Dimensionamento	38
Trabalhista	74
Piso Salarial	14
Inscrição Profissional	168
CBCENF	49
Anuidade	55
Responsabilidade Técnica	41
Especialização	143
Transporte de Pacientes	16
Escala de Serviço	30
Processo de Enfermagem / SAE	8
Administração de medicamentos	21
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	280
Eleições	81
Assistência domiciliar	17
Prescrição de medicamentos	17
Solicitação de Exames	3
Cofen/Conselhos Regionais	156
Pesquisa Perfil da Enfermagem	9
Fiscalização	9
Concurso Público	1
Parecer Técnico	5
Denúncias relativas ao exercício profissional	1
Documentação ou procedimentos de atendimento	1
Consulta /Pedidos de informações específicas	1
Revistas, outras publicações	1
Diligência de processo de inscrição	1
Técnicas e procedimentos	64
Ensino e pesquisa	123
Exercício Profissional	1
Demora no deferimento de inscrição	1
Coronavírus - Covid 19	527
Epis - Denúncia instituições de saúde	109
Total Geral	2734

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 11 - Tipo de assuntos das demandas das Ouvidorias do Sistema COFEN/CORENS (2020)



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Os tipos de assunto mais tratados nas manifestações dos usuários foram outros (652), COVID-19 (527), seguido por orientações sobre atribuições dos profissionais (280), inscrição profissional (168), COFEN/CORENS (156), especialização (143), ensino e pesquisa (123) e EPI's (109).

5.5. PANORAMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO COREN-AM

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. Portanto, 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 são os profissionais de enfermagem e a sociedade em geral, ou seja, pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pela entidade e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

Assim, como a Ouvidoria tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, as manifestações recebidas permitem ao COREN-AM, aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

A Ouvidoria é o canal de comunicação colocado à disposição pelo COREN-AM, com objetivo de permitir a participação dos profissionais de enfermagem e estudantes, assim como de colaboradores da instituição, na busca de melhorias e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar à elaboração das recomendações que venham melhorar as demandas (COREN-AM, 2016).

Pinto; Martins (2018) mencionam que através da Portaria COREN-AM nº 389 de 18 de julho de 2018, considerando a aprovação do Manual de Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos de Enfermagem através da Resolução COFEN nº 444/2013, designaram novo ouvidor para o COREN-AM, como segue:

Art. 2º- designar a Conselheira Regional Rosinete Lourenço Gerônimo, inscrita sob o nº 146.218-ENF para responder pela Ouvidoria do COREN-AM;

Art. 3º - designar a Conselheira Regional Sandra Alex Façanha dos Santos, inscrita sob o nº 243.096 – TE para atuar em conjunto com a Conselheira designada no art. 2º.

De acordo com COREN-AM (2018), o profissional inscrito/cidadão deve recorrer à Ouvidoria do Conselho somente na ausência de resposta de qualquer unidade de atendimento ou quando esta for considerada uma resposta indevida ou insatisfatória, bem como nas situações em que o inscrito/cidadão se sentir maltratado, ofendido ou desrespeitado em seus direitos.

O inscrito/cidadão tem acesso a toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão, através do número do protocolo gerado automaticamente após o preenchimento de sua manifestação no formulário, e pode, a qualquer momento, apresentar novos questionamentos. A Ouvidoria tem o prazo de 15 (quinze) dias para responder as manifestações recebidas, podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme a complexidade destas.

O COREN-AM também disponibiliza o Portal de Acesso à Informação (<http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-am/transparencia/>), o qual atende às demandas estipuladas pela Lei denominada “Lei de Acesso à Informação”, Lei nº 12.527/2011 e seu decreto regulamentador nº 7724/2012, que parte do princípio de que as informações referentes à atividade do órgão são públicas, salvo exceções expressas na legislação.

Para melhor visualização do trabalho realizado pela Ouvidoria do COREN-AM, a seguir será demonstrado um panorama das atividades realizadas de acordo com informações obtidas através de Relatórios Anual da Ouvidoria referente ao período de janeiro a dezembro de 2018 à 2020.

Tabela 12 – Tipos de atendimentos mensal realizados pela Ouvidoria do COREN-AM de 2018 a 2020

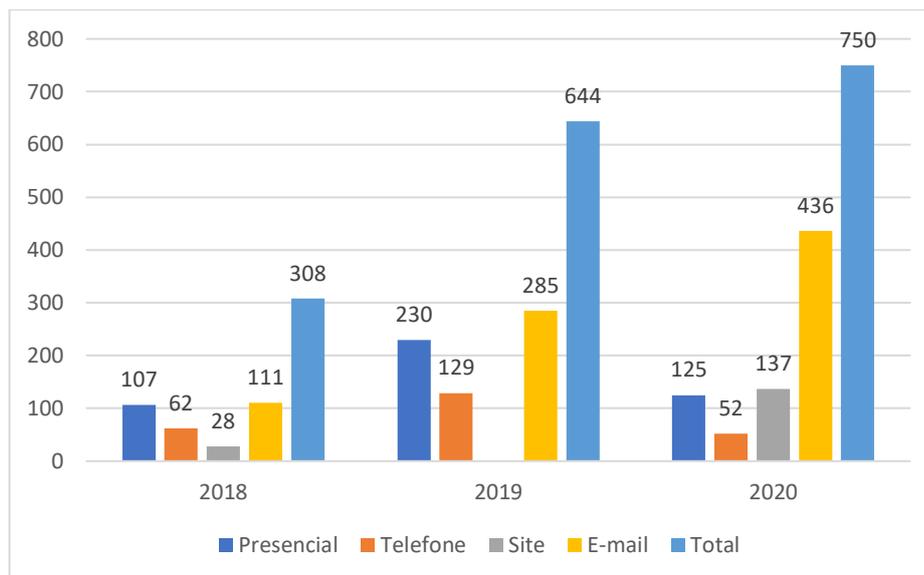
Mês	Presencial			Telefone			Site			E-mail		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
jan	1	15	15		29				3		54	42
fev	6	11	11		39				25	11	26	25
mar	17	13	13		36		2		11	20	31	37
abr	6	34	34	2	10		5		27	4	52	91
mai	6	18	18		3	10	9		14	1	19	68
jun	15	30	30		6	5	5		11	1	33	56
jul	4	22	22		1	13	1		6	4	33	20
ago	17	24	24	6	1	6	1		3	10	13	24
set	9	18	18	4	3	11	4		11	10	7	25
out	4	20	20	24	1	3	1		10	17	8	20
nov	9	14	14	11		4			14	18	4	17
dez	13	11	11	15					2	15	5	11
Total Geral	107	230	230	62	129	52	28		137	111	285	436

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

Tabela 13 – Tipos de atendimentos anual realizados pela Ouvidoria do COREN-AM de 2018 a 2020

Tipo	2018	2019	2020
Presencial	107	230	125
Telefone	62	129	52
Site	28		137
E-mail	111	285	436
Total	308	644	750

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 12 - Tipos de atendimentos realizados pela Ouvidoria do COREN-AM em 2018

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados.

O primeiro indicador de desempenho a ser abordado se refere aos tipos de atendimentos realizados pela Ouvidoria do COREN-AM, ou seja, as formas utilizadas pelos usuários para encaminhamento de demandas, sendo o seguinte:

O total do ano 2018 apontou que foram realizadas 111 demandas através e-mail, 107 de forma presencial, 62 por telefone, 28 pelo link da ouvidoria através do site do COREN-AM. Também é possível observar ao longo dos meses que a maioria das demandas são realizadas pelo e-mail da Ouvidoria, sendo considerado o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários em 2018.

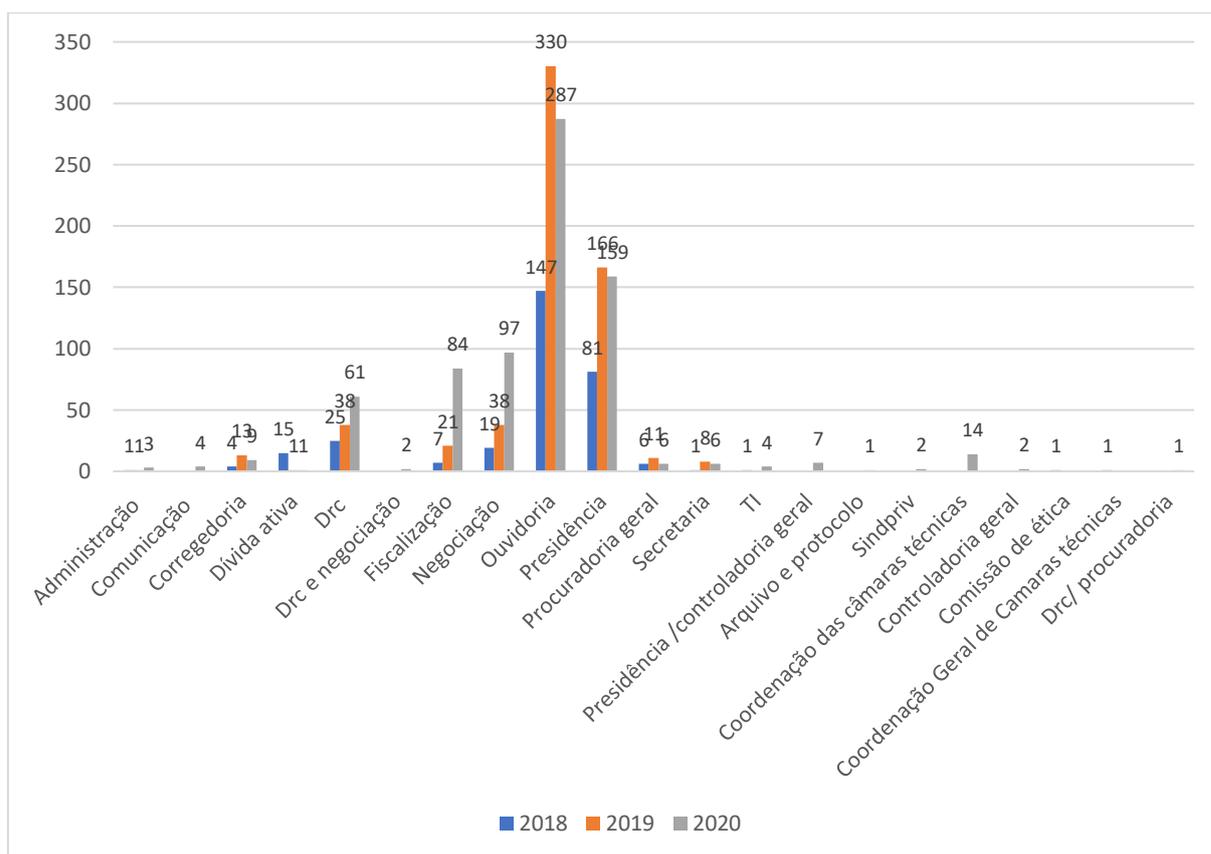
Em 2019 foram realizadas 285 demandas através e-mail, 230 de forma presencial, 129 por telefone, não sendo informada a quantidade demanda pelo link da ouvidoria através do site do COREN-AM. Também é possível observar ao longo dos meses que a maioria das demandas são realizadas pelo e-mail da Ouvidoria, sendo considerado o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários em 2019.

Já em 2020, foram realizadas 436 demandas através e-mail, 125 de forma presencial, 52 por telefone e 137 por pelo link da ouvidoria através do site do COREN-AM. Também é possível observar ao longo dos meses que a maioria das demandas são realizadas pelo e-mail da Ouvidoria, sendo considerado o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários em 2020.

Tabela 14 – Demandas da Ouvidoria para setores no período de 2018 a 2020

Setores demandados	2018	2019	2020
Administração	1	1	3
Comunicação			4
Corregedoria	4	13	9
Dívida ativa	15	1	1
Drc	25	38	61
Drc e negociação			2
Fiscalização	7	21	84
Negociação	19	38	97
Ouvidoria	147	330	287
Presidência	81	166	159
Procuradoria geral	6	11	6
Secretaria	1	8	6
TI	1		4
Presidência /controladoria geral			7
Arquivo e protocolo			1
Sindpriv			2
Coordenação das câmaras técnicas			14
Controladoria geral			2
Comissão de ética	1		
Coordenação Geral de Camaras técnicas	1		
Drc/ procuradoria			1
Total Geral	309	627	750

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 13 - Demandas da Ouvidoria para setores no período de 2018 a 2020

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O segundo indicador destaca informações quanto ao encaminhamento das demandas dos usuários aos setores no período de 2018 a 2020, podendo observar que em 2018, observa-se que a maioria das demandas, ou seja, 147 foram encaminhadas e respondidas pela própria Ouvidoria do COREN-AM, seguido por 81 a presidência, 25 ao DRC, 19 para negociação, 7 para fiscalização, 1 para comissão de ética e 4 para a corregedoria que são setores com atividades finalísticas da instituição.

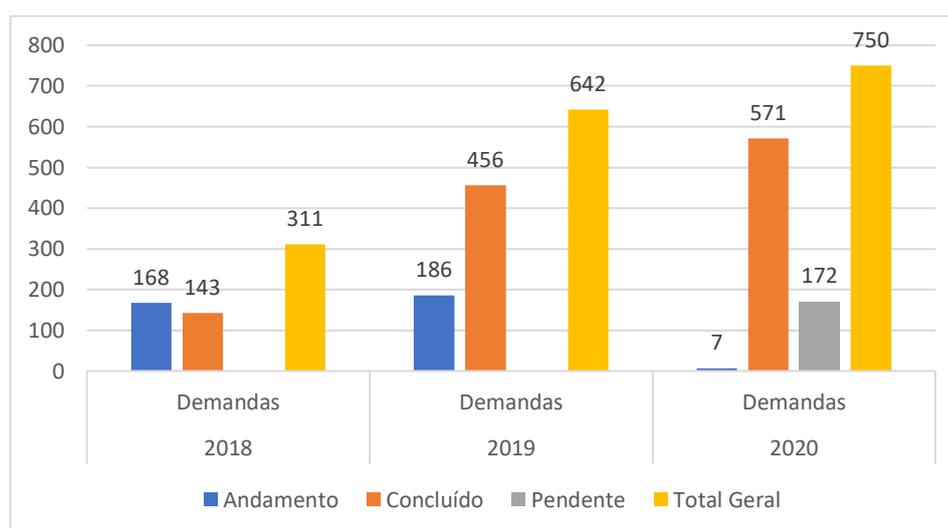
Em 2019, a maioria das demandas, ou seja, 330 foram encaminhadas e respondidas pela própria Ouvidoria do COREN-AM, seguido por 166 a presidência, 38 ao DRC, 38 para negociação, 21 para fiscalização e 13 para a corregedoria que são setores com atividades finalísticas da instituição.

Já em 2020, a maioria das demandas, ou seja, 287 foram encaminhadas e respondidas pela própria Ouvidoria do COREN-AM, seguido por 159 a presidência, 50 ao DRC, 97 para negociação, 84 para fiscalização e 9 para a corregedoria que são setores com atividades finalísticas da instituição.

Tabela 15 – Status de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020

Status	2018		2019		2020	
	Demandas	%	Demandas	%	Demandas	%
Andamento	168	54%	186	29%	7	1%
Concluído	143	46%	456	71%	571	76%
Pendente					172	23%
Total Geral	311	100%	642	100%	750	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 14 - Status das demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto ao status de cumprimento das demandas da Ouvidoria do COREN-AM até o fechamento no período de 2018 a 2020, observa-se que em 2018, do total de 311 demandas recebidas durante o ano de 2018, 143 já haviam sido concluídas ao final do ano o que equivale a 46% do total demandando, enquanto ainda estavam pendentes de resposta 168 demandas equivalente a 54% do total geral.

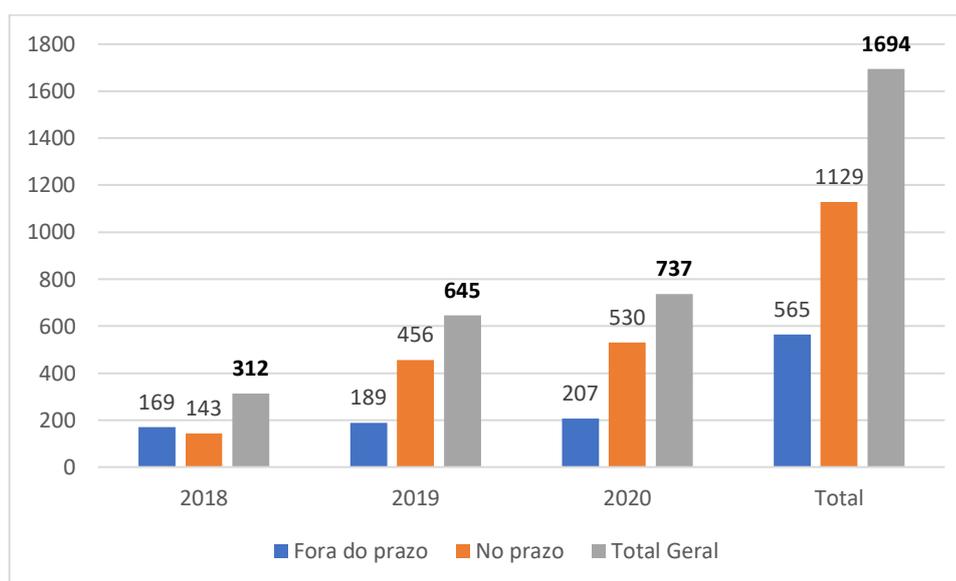
Quanto ao status de cumprimento das demandas da Ouvidoria do COREN-AM até o fechamento do 2019, observa-se que do total de 642 demandas recebidas, 456 já haviam sido concluídas ao final do ano o que equivale a 71% do total demandando, enquanto ainda estavam pendentes de resposta 186 demandas equivalente a 29% do total geral.

Em 2020, do total de 750 demandas recebidas, 571 já haviam sido concluídas ao final do ano o que equivale a 76% do total demandando, enquanto ainda estavam pendentes de resposta 172 demandas equivalente a 23% do total geral e em 7 em andamento, equivalente a 1% do total de demandas.

Tabela 16 – Resolubilidade de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020

Resolubilidade	2018		2019		2020		Total	
	Demandas	%	Demandas	%	Demandas	%	Demandas	%
Fora do prazo	169	54%	189	29%	207	28%	565	33%
No prazo	143	46%	456	71%	530	72%	1129	67%
Total Geral	312	100%	645	100%	737	100%	1694	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 15 - Resolubilidade de demandas da Ouvidoria no período de 2018 a 2020

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto à resolubilidade das demandas, em 2018, do total de 312 demandas recebidas durante o ano de 2018, 46% foram respondidas dentro do prazo previsto no Regimento Interno da Ouvidoria de até 15 dias, enquanto 54% foram concluídas fora do prazo.

Em 2019, do total de 645 demandas recebidas durante o ano de 2019, 71% foram respondidas dentro do prazo previsto no Regimento Interno da Ouvidoria de até 15 dias, enquanto 29% foram concluídas fora do prazo. Em 2020, do total de 737 demandas recebidas durante o ano de 2020, 72% foram respondidas dentro do prazo previsto no Regimento Interno da Ouvidoria de até 15 dias, enquanto 28% foram concluídas fora do prazo.

Ao realizar uma análise do total de demandas recebidas durante os anos de 2018, 2019 e 2020, é possível concluir que o grau de resolubilidade da Ouvidoria nos últimos 3 anos de gestão corresponde a 67% de demandas respondidas dentro do prazo previsto no Regimento Interno da Ouvidoria de até 15 dias, enquanto 33% foram concluídas fora do prazo.

CAPÍTULO 6:

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO COREN-AM

6.1. DIAGNÓSTICO DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA DO COREN-AM

O resultado da análise setorial realizada por meio da avaliação de indicadores de desempenho dispostos no Formulário de Diagnóstico de Efetividade da Ouvidoria do COREN-AM (Apêndice C) revelou que a variável resolubilidade de demandas (V.1) tem como principal indicador as demandas recebidas pela Ouvidoria.

Sendo que os dados das dimensões avaliadas revelam que o percentual de conclusão de demandas foi de 76% e 72% respondidas no prazo, como já informado anteriormente. A somatória desta variável foi de 148 pontos.

Quanto a pontualidade de relatórios (V.2), segundo regimento interno a Ouvidoria entregou dentro dos prazos determinados, todos os 6 relatórios bimestrais e 1 anual, obtendo 10 pontos neste item.

A infraestrutura da Ouvidoria (V.3) tem como indicadores equipe adequada (10 pontos), recursos de sinalização visual (10 pontos), mobiliários e equipamentos (5,5 pontos) e nível de adequação de instalações físicas (6 pontos), somando um total de 31,5 pontos.

Tendo com destaques que a Ouvidoria não dispõe de Comissão Técnicas de Colaboradores, nem de sistema informatizado para gerenciamento das demandas recebidas por todos os meios de comunicação, contando apenas com controle via planilha de @Excel, não utiliza celular corporativo, o que poderia ser utilizado com outra via de comunicação com WhatsApp. Em relação as instalações, a maior dificuldade reside no fato de não haver espaço reservado para os usuários e nem acessibilidade para portadores de necessidades especiais.

A proatividade da Ouvidoria (V.4) não revelou quaisquer inovações implantadas pela unidade em 2020 recebendo 0 (zero) pontuação para este item. Já o relacionamento com a alta gestão (V.5) revela que hierarquicamente a Ouvidoria não está subordinada diretamente a Presidência do COREN-AM, sendo que seu atual posicionamento na estrutura organizacional é subordinado a Controladoria Geral alcançando 5 pontos neste item.

O tratamento e destino das informações geradas (V.6) demonstram que 38% de todas as manifestações são respondidas pela Ouvidoria do COREN-AM e 62% por outros setores alcançando a pontuação de 162 pontos.

Em relação a gestão estratégica da Ouvidoria (V.7), a unidade não utiliza como ferramentas de gestão planejamento estratégico, relatórios de auditoria e capacitação de equipes recebendo somente 3,5 para este item. A transparência (V.8) das atividades da Ouvidoria são divulgadas atualmente somente por meio de reuniões e publicação em site oficial alcançando 4 pontos neste quesito.

O grau de utilização de serviços (V.9) revela que atualmente somente os usuários externos utilizam os canais de comunicação da Ouvidoria do COREN-AM somando 200 pontos. Quanto à normatização (V.10), a Ouvidoria do COREN-AM utiliza o embasamento legal somente de normas do COFEN e ato oficial de instalação da Ouvidoria. A Ouvidoria até o presente momento não elaborou norma interna própria e nem fluxograma de atividades alcançando 4 pontos neste quesito.

O grau de utilização de serviços (V.9) revela que atualmente somente os usuários externos utilizam os canais de comunicação da Ouvidoria do COREN-AM somando 200 pontos.

Quanto a normatização (V.10), a Ouvidoria do COREN-AM utiliza o embasamento legal somente de normas do COFEN e ato oficial de instalação da Ouvidoria. A Ouvidoria até o presente momento não elaborou norma interna própria e nem fluxograma de atividades alcançando 4 pontos neste quesito.

Os canais de comunicação (V.11) que a Ouvidoria do COREN-AM dispõe atualmente são site, telefone, presencial e e-mail e eventualmente serviço itinerante alcançando 7 pontos neste quesito. No entanto, o setor ainda não dispõe de WhatsApp e nem aplicativo para celular, o que poderia contribuir no futuro para expansão dos meios de comunicação.

Atualmente a Ouvidoria do COREN-AM não utiliza nenhuma ferramenta de gestão da qualidade (V.12) o que dificulta avaliação de desempenho das atividades da unidade com 0 pontuação neste item.

O atual responsável pela Ouvidoria atende todos os requisitos requeridos para preenchimento do perfil do ouvidor (V.13) alcançando 10 pontos neste item.

Quanto a tendência de ações da Ouvidoria (V.14), no requisito função (10 pontos), as ações da unidade se classificam como *positiva* com repercussão mais voltada para a defesa do profissional de enfermagem e cidadão e tendência *mecânica* com atuação mais pontual e mediadora por meio de poderes mais discricionários. No quesito racionalidade (8 pontos) a tendência se classifica em atuação formal, ou seja, concentrada em relações legais e normativas.

O quesito estrutura (8 pontos) demonstra posicionamento mais burocrático pois as ações são pautadas em entraves administrativos que dificultam a tramitação das demandas com

rapidez e pouco acesso direto ao dirigente máximo da instituição, impactando também no quesito sistema com postura mais reativa, uma vez que só age depois de provocada. No quesito sistema (7 pontos) a tendência é mais voltada atuação reativa, uma vez que só age depois de provocada.

É possível verificar que a somatória total do formulário alcançou 626 pontos, classificando a Ouvidoria do COREN-AM como de alta efetividade de acordo com dados do COREN-AM, conforme Tabela 17 abaixo:

Tabela 17 – Legenda de efetividade da Ouvidoria do COREN-AM

Nível	Pontuação
Baixa efetividade	Até 261 pontos
Média efetividade	De 262 até 523
Alta efetividade	De 524 até 785

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

6.2. VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS SOBRE A OUVIDORIA DO COREN-AM

Este item visa demonstrar o resultado da análise do nível de satisfação e opinião dos usuários internos sobre os serviços de Ouvidoria do COREN-AM obtido por meio da coleta de questionários aplicados em 36 participantes.

Os primeiros dados analisados são de variáveis relativas os aspectos pessoais e sociais dos entrevistados, ou seja, de identificação do perfil e demais características dos participantes do estudo que podem ser observadas a partir da Tabela 18.

Tabela 18 – Perfil dos usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM 2020

Variável	Dimensão	Frequência	%
Faixa etária	Acima de 60 anos	1	3%
	De 18 a 24 anos	9	25%
	De 25 a 34 anos	13	36%
	De 35 a 44 anos	5	14%
	De 45 a 60 anos	8	22%
	Total Geral	36	100%
Sexo	Dimensão	Frequência	%
	Feminino	26	72%
	Masculino	9	25%

	Prefiro não opinar	1	3%
	Total Geral	36	100%
Estado Civil	Dimensão	Frequência	%
	Casado	16	45%
	Divorciado	3	8%
	Outros	1	3%
	Solteiro	16	44%
	Total Geral	36	100%
Grau de escolaridade	Dimensão	Frequência	%
	Ensino Médio	5	14%
	Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)	10	28%
	Superior Completo	10	28%
	Superior Incompleto	11	30%
	Total Geral	36	100%
Tipo de vínculo	Dimensão	Frequência	%
	Colaborador	5	14%
	Conselheiro	2	5%
	Empregado público (Efetivo ou comissionado)	10	28%
	Terceirizado	19	53%
	Total Geral	36	100%
Lotação	Dimensão	Frequência	%
	Atividade fim	20	56%
	Atividade meio	16	44%
	Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

As 06 (seis) primeiras questões do formulário buscaram identificar o perfil dos usuários internos, sendo observado que a maioria são da faixa etária de 25 a 34 anos. Quanto ao sexo, têm-se predominância do sexo feminino, com 72%. E já o estado civil dos entrevistados demonstra que em sua maioria são casados, e possuem nível superior incompleto.

Quanto ao vínculo empregatício com o COREN-AM, 53% são terceirizados, 28% empregados públicos, 14% colaboradores e 5% são conselheiros. Sendo que do total de entrevistados, 56% estão lotados em atividades fim do COREN-AM e 44% estão lotados em atividades meio da instituição.

As demais questões do formulário visaram avaliar o nível de conhecimento e satisfação dos usuários internos com os serviços de ouvidoria do COREN-AM, sendo:

- Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM?

Em relação ao Conhecimento de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM, dos 36 usuários, todos responderam que sabem qual o papel da ouvidoria. Nesta questão 100% dos entrevistados responderam que sabem qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM. A seguinte questão teve como enfoque:

- Indique a alternativa que na sua opinião, melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM? A tabela 20, mostra tal resposta.

Tabela 19 – Opinião de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM

Papel da Ouvidoria	Frequência	%
Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos	1	3%
Outros	2	5%
Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM	1	3%
Todas as alternativas anteriores	11	31%
Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM	21	58%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na opinião de 58% dos entrevistados, o papel da Ouvidoria do COREN-AM é de viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM. Já 3% acham que é divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos. Outros 3% acham que é permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM, 5% acham que são outros papéis e 31% que são todas as alternativas anteriores.

A questão seguinte buscou identificar:

- Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento? Têm-se a resposta com a tabela abaixo:

Tabela 20 – Conhecimento de usuários internos sobre ações da ouvidoria do COREN-AM

Respostas	Frequência	%
------------------	-------------------	----------

Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM	7	20%
Não teve conhecimento de ações da Ouvidoria	8	22%
Outras ações	11	31%
Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria	3	8%
Quantidade atendimento de demandas dos profissionais	7	19%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do público interno pesquisado, 22% afirmam que não tiveram conhecimento de ações da Ouvidoria do COREN-AM, 20% sobre avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM, 19% quantidade de atendimento de demandas dos profissionais, 8% qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria e 31% afirmaram que tiveram conhecimento de outras ações.

- A próxima questão buscou identificar se: Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Tabela 21 – Utilização por usuários internos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM

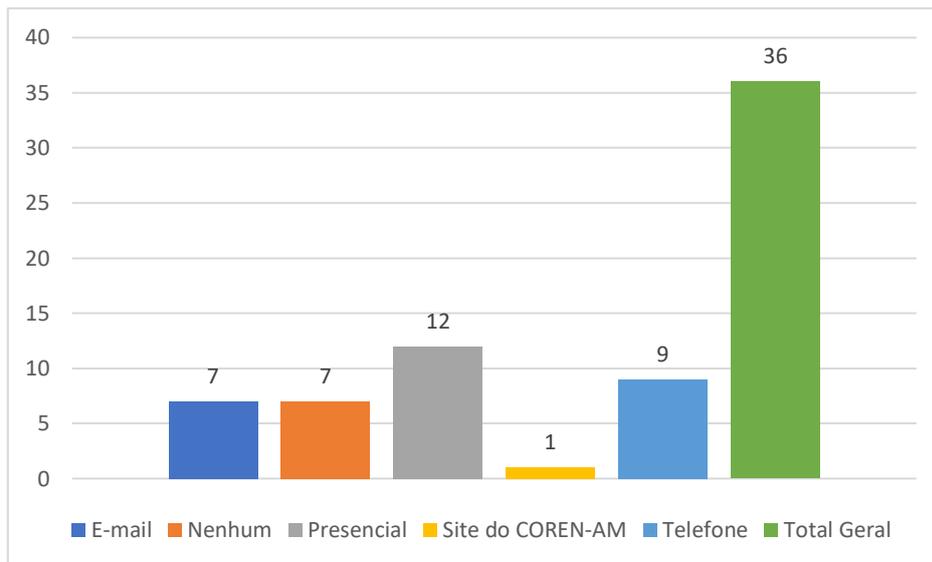
Resposta	Frequência	%
Não	24	67%
Sim	12	33%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Dos usuários internos do COREN-AM, 67% ainda não utilizaram o serviço de Ouvidoria, enquanto 33% afirmam que já utilizaram. A próxima questão buscou identificar:

- Qual o canal de comunicação utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 16 - Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM



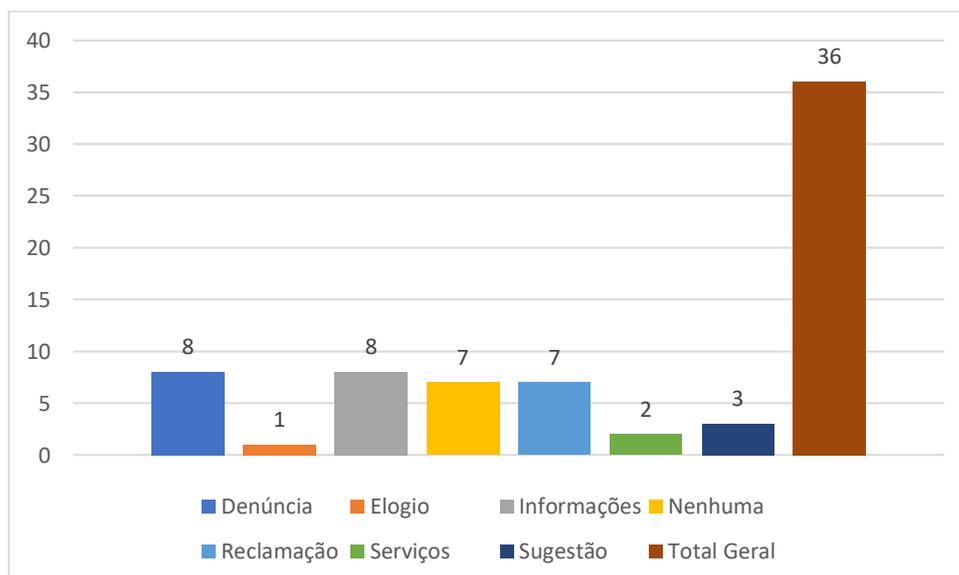
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados e apresentados na Tabela 23 no Apêndice E

Quanto aos canais de comunicação, 33% utilizaram o meio presencial, 25% telefone, 20% e-mail, 3% site e 19% nenhum canal até o momento.

Nesta questão buscou-se também identificar:

- Qual o tipo de demanda encaminhada para a Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 17 - Tipos de demandas encaminhadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados e resumidos na Tabela 24 do Apêndice E

Dos tipos de demandas encaminhadas, 22% são para pedidos de informações, 22% denúncia, 19% reclamação, 8% sugestão, 6% serviços, 3% elogio e 20% não fizeram ainda nenhuma demanda.

- Essa questão teve como foco: Indique o tempo médio de resposta de sua demanda?

Tabela 22 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

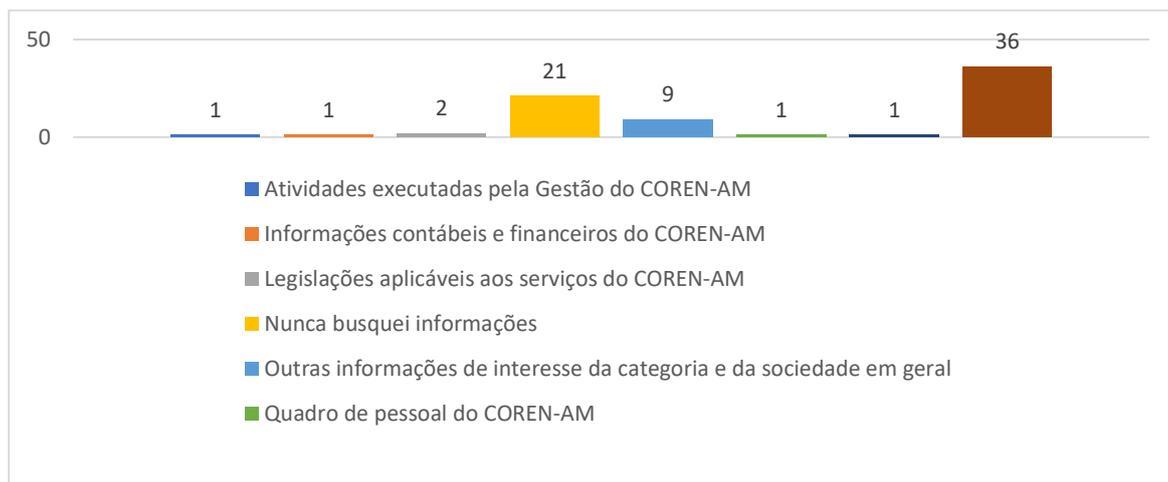
Tempo	Frequência	%
De 15 até 30 dias	3	8%
De 2 a 7 dias	10	28%
De 8 a 14 dias	3	8%
Não encaminhei demanda	12	34%
No mesmo dia	8	22%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto ao tempo de resposta das demandas, 28% foram respondidas entre 2 a 7 dias, 8% de 15 a 30 dias, 8% de 8 a 14 dias, 22% no mesmo dia e 34% não encaminhou demanda. A próxima questão avaliou a participação social dos usuários internos:

- Como exercício de cidadania, você já solicitou da Ouvidoria alguma das informações abaixo relacionadas afim de acompanhar o trabalho executado pelo COREN-AM?

Gráfico 18 - Tipo de informações solicitadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados e resumidos na Tabela 25 do Apêndice F

Dos usuários internos 25% afirmam que já solicitaram outras informações de interesse da categoria e da sociedade, 5% solicitaram informações sobre legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM, 3% informações contábeis e financeiras, 3% de atividades executadas pela gestão, 3% sobre quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM, 3% quadro de pessoal e 58% nunca buscou informações.

- A questão buscou identificar informações sobre: Indique o motivo por que não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Tabela 23 – Motivo de não utilização do serviço por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

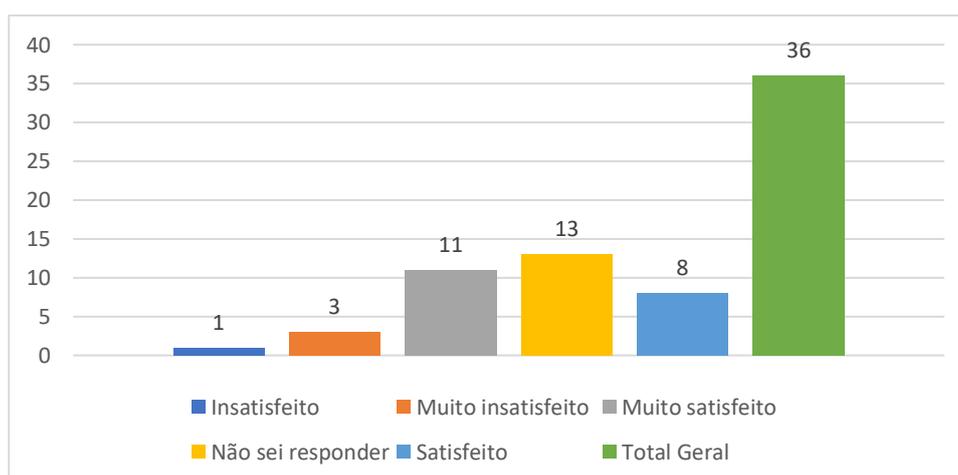
Resposta	Frequência	%
Ambiente não é reservado ou inadequado	3	8%
Medo de represálias	1	3%
Não confio no sigilo de informações	1	3%
Não precisei utilizar o serviço até o momento	25	69%
Outros	6	17%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de entrevistados, 69% afirmam que não precisaram utilizar o serviço até o momento, 17% indicam outros motivos, 8% afirmam que o ambiente não reservado ou é inadequado, 3% não confiam no sigilo de informações e 3% têm medo de represálias.

- A questão buscou identificar informações sobre: Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demanda pela Ouvidoria?

Gráfico 19 - Avaliação do tempo de atendimento de demandas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

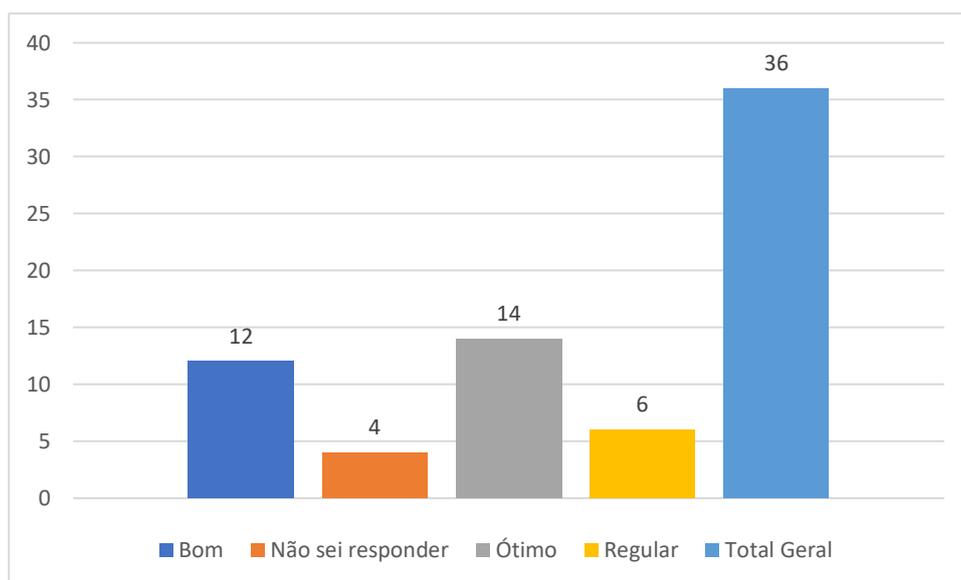


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Dos profissionais internos pesquisados, 36% não souberam opinar sobre o tempo de atendimento de demandas pela Ouvidoria, 31% estão muito satisfeitos, 22% satisfeitos, 8% muito insatisfeito e 3% insatisfeitos.

- A próxima questão buscou identificar informações sobre: De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 20 - Avaliação do Serviço de Ouvidoria do COREN-AM pelos usuários internos

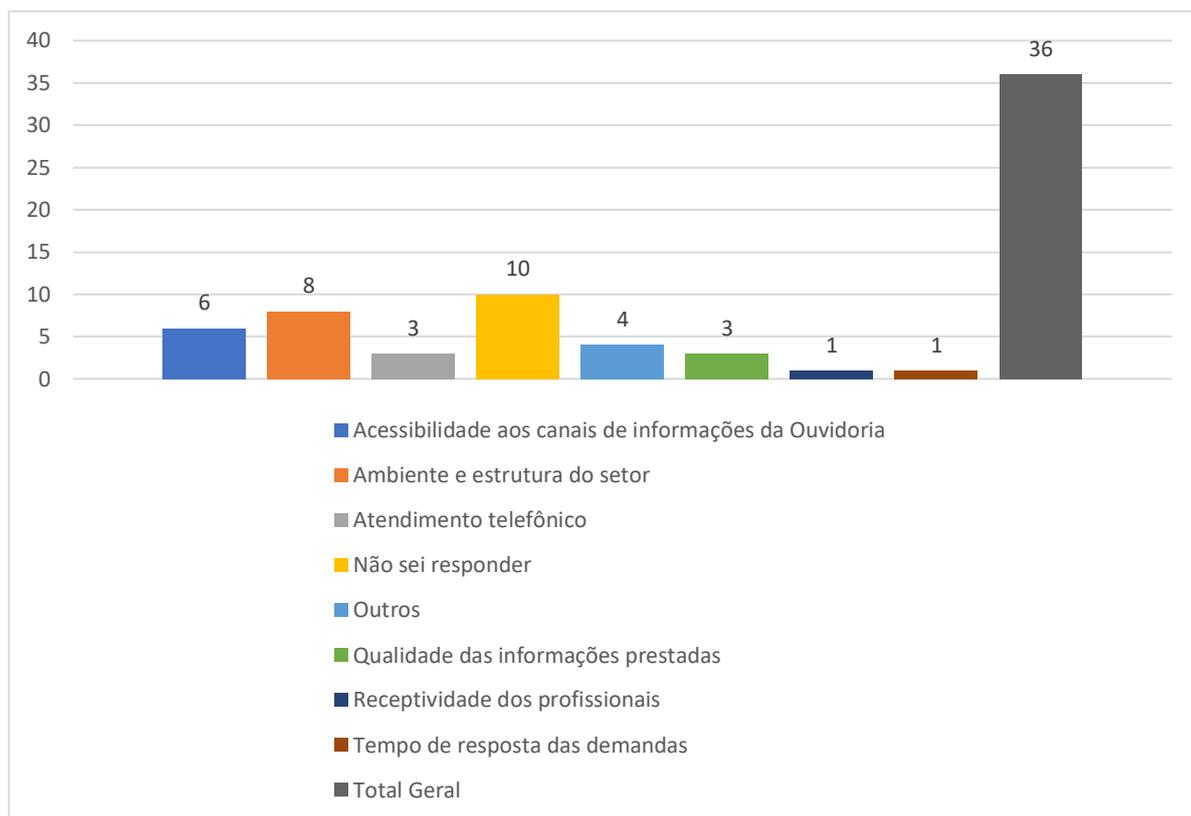


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na opinião de 39% dos entrevistados o serviço de ouvidoria é ótimo, 33% consideram bom, 17% regular e 11% não sabem responder.

- A última questão buscou identificar informações sobre: O que você acha que poderia melhorar no serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 21 - Opinião dos usuários internos sobre melhorias no serviço de Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Na opinião 22% dos entrevistados o serviço de ouvidoria poderia melhorar o ambiente e estrutura do setor, para 17% a acessibilidade aos canais de informações da ouvidoria, 8% a qualidade de informações prestadas, 8% os atendimentos telefônicos, 3% a receptividade dos profissionais e 3% o tempo de resposta das demandas.

6.2. VISÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS SOBRE A OUVIDORIA DO COREN-AM

A aplicação do formulário foi realizada com 98 usuários externos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM sendo possível identificar o perfil dos pesquisados, conforme informações obtidas por meio de pesquisa on-line.

Os primeiros dados analisados são de variáveis relativas os aspectos pessoais e sociais dos entrevistados, ou seja, de identificação do perfil e demais características dos participantes do estudo que podem ser observadas a partir das próximas tabelas.

Tabela 24 – Faixa etária de usuários externos da Ouvidoria

Variável	Dimensão	Frequência	%
Idade	Acima de 60 anos	1	1%
	De 18 a 24 anos	10	10%
	De 25 a 34 anos	17	17%
	De 35 a 44 anos	33	34%
	De 45 a 60 anos	37	38%
	Total Geral	98	100%
Residência	Dimensão	Frequência	%
	Capital	92	94%
	Interior	6	6%
	Total Geral	98	100%
Sexo	Dimensão	Frequência	%
	Feminino	85	87%
	Masculino	12	12%
	Prefiro não opinar	1	1%
	Total Geral	98	100%
Estado Civil	Dimensão	Frequência	%
	Casado	42	43%
	Divorciado	6	6%
	Outros	5	5%
	Solteiro	43	44%
	Viúvo	2	2%
	Total Geral	98	100%
Grau de escolaridade	Dimensão	Frequência	%
	Ensino Médio	14	14%
	Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)	47	48%
	Superior Completo	27	28%
	Superior Incompleto	10	10%
	Total Geral	98	100%
Categoria de inscrição profissional	Dimensão	Frequência	%
	Enfermeiro	62	63%
	Mais de 1 inscrição	9	9%
	Técnico de Enfermagem	27	28%
Total Geral	98	100%	
Tempo médio de inscrição	Dimensão	Frequência	%
	2 a 5 anos	13	13%
	6 a 10 anos	24	25%
	6 meses a 1 ano	16	16%
	Mais de 10 anos	45	46%
	Total Geral	98	100%
Atuando na área	Dimensão	Frequência	%

	Não	19	19%
	Sim	79	81%
	Total Geral	98	100%
Tipo de vínculo empregatício	Dimensão	Frequência	%
	Autônomo	6	6%
	Cooperado	6	6%
	Desempregado	13	13%
	Empregado privado	14	15%
	Outros	7	7%
	Servidor Público	52	53%
	Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

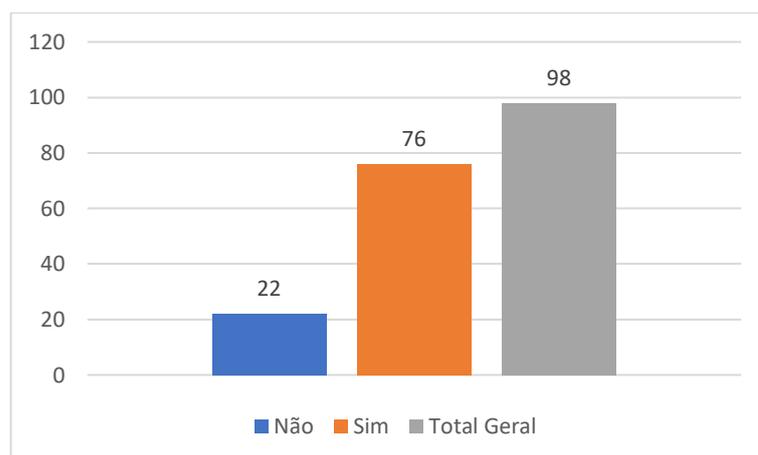
Do quantitativo de 98 usuários externos que responderam à pesquisa, 38% possuem entre 45 e 60 anos, 34% entre 35 e 44 anos, 17% na faixa de 25 a 34 anos, 10% entre 18 e 24 anos e somente 1% acima de 60 anos. Deste total 94% moram em Manaus e 6% no interior do Amazonas. O perfil também aponta que 87% são do sexo feminino, 12% masculino e 1% não opinou.

Quanto ao estado civil dos entrevistados, 44% são solteiros, 43% casados, 6% divorciados, 5% outros e 2% viúvos. Do grau de escolaridade, 48% dos usuários externos possuem formação pós-graduação, 28% superior completo, 14% ensino médio e 10% superior incompleto.

Dos usuários externos respondentes, 63% possuem registro de enfermeiro no COREN-AM, enquanto 28% possuem registro de técnico de enfermagem e 9% possuem mais de uma inscrição. Ainda desses profissionais pesquisados, 46% possuem registro a mais de 10 anos no COREN-AM, 25% entre 6 a 10 anos, 16% entre 6 meses a 1 ano e 13% entre 2 a 5 anos. Daqueles com inscrição no COREN-AM, 81% estão atuando na área de enfermagem atualmente e somente 19% não estão trabalhando.

Quanto ao tipo de vínculo dos profissionais respondentes, 53% são servidores públicos, 15% empregados privados, 13% estão desempregados, 7% outros, 6% cooperados e 6% autônomos.

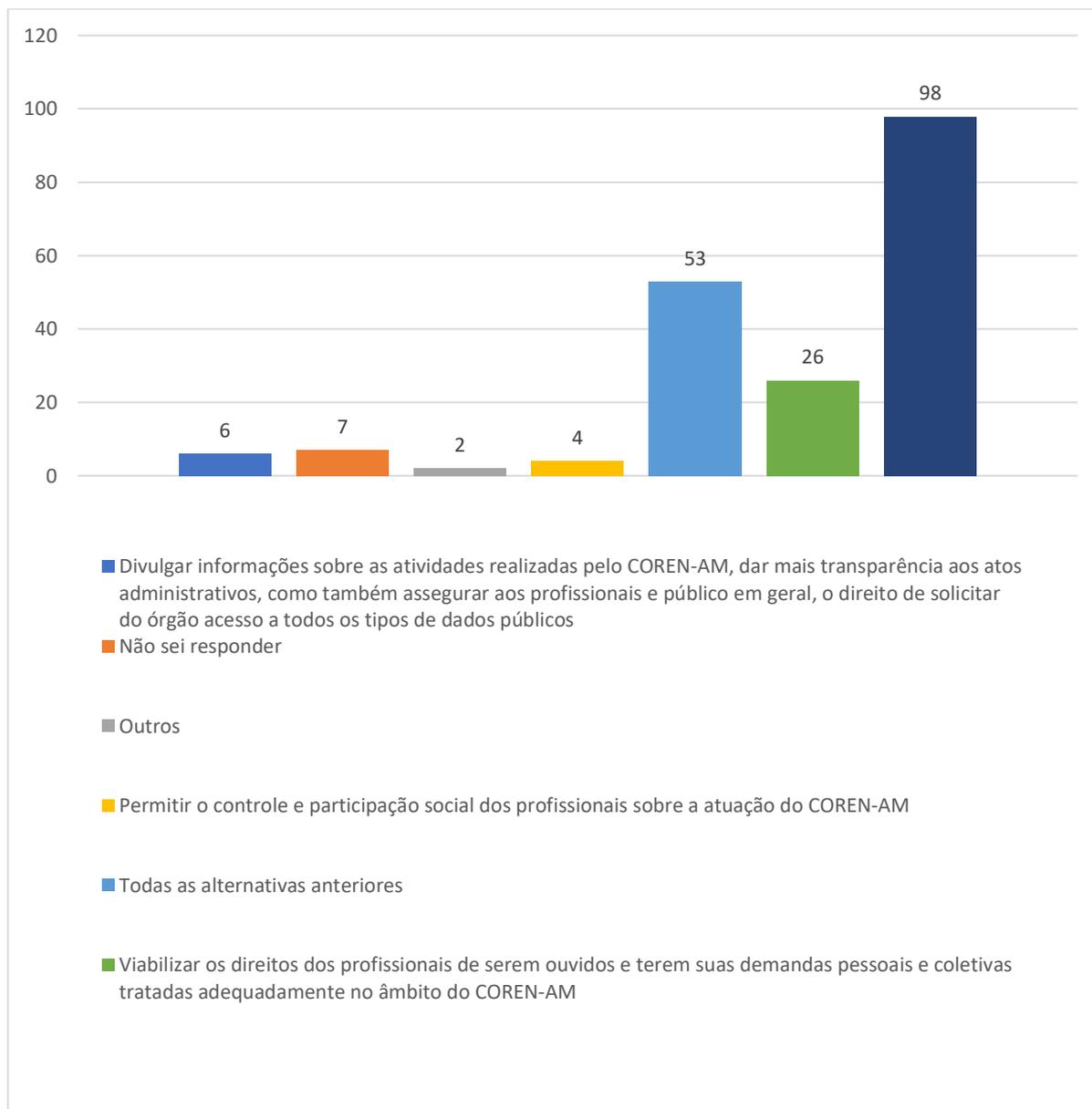
Posteriormente, foi realizada uma análise sobre a opinião dos usuários externos sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM, sendo a primeira questão analisada: Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 22 - Conhecimento dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

O quantitativo de 78% dos entrevistados, responderam que sabem qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM, enquanto 22% afirmaram que não conhecem. A segunda questão abordou a opinião dos usuários sobre:

- Qual a alternativa que melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM?

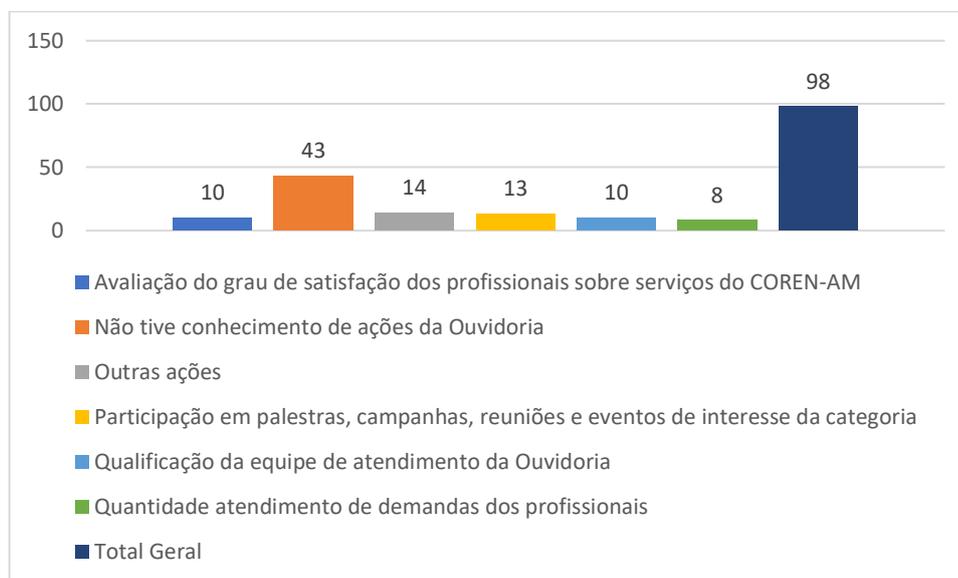
Gráfico 23 - Opinião dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto a opinião dos entrevistados, 27% entendem que o papel da ouvidoria do COREN-AM é de viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM, já 6% entendem que a ouvidoria deve divulgar informações sobre atividades realizadas pelo COREN-AM e dar mais transparência as informações do COREN-AM, 4% permitir o controle e a participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM, 54% entendem que todas as alternativas anteriores melhor descrevem o papel da ouvidoria do COREN-AM, 2% entendem que são outros o papel da ouvidoria e 7% não souberam responder.

- A terceira questão abordou o seguinte tema: Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento?

Gráfico 24 - Conhecimento dos usuários externos sobre ações da Ouvidoria do COREN-AM

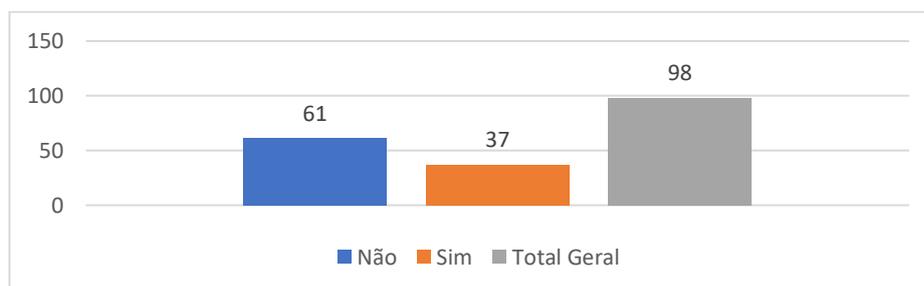


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto as ações da ouvidoria, 44% dos pesquisados não tiveram conhecimento de ações da ouvidoria, 13% de participação em palestras, campanhas, reuniões e eventos de interesse da categoria, 15% de outras ações, 10% teve informações sobre a avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM, 10% sobre qualificação da equipe de atendimento da ouvidoria e 8% sobre a quantidade atendimento de demandas de profissionais.

- A quarta questão abordou o seguinte tema: Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 25 - Utilização por usuários externos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM

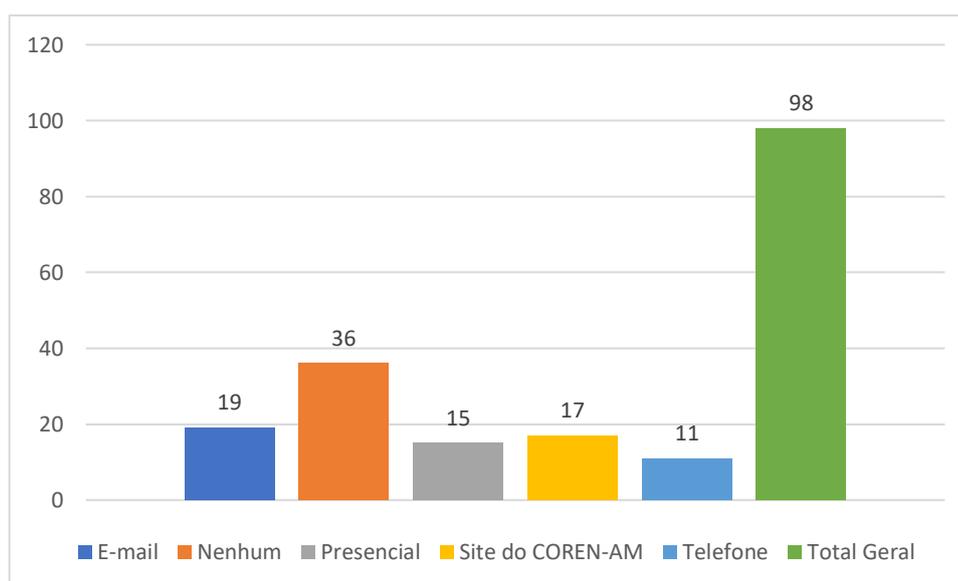


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto a utilização do serviço de ouvidoria do COREN-AM, 62% afirmaram que já utilizaram, enquanto 38% ainda não utilizaram.

- A quinta questão abordou o seguinte tema: Qual o canal utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 26 – Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

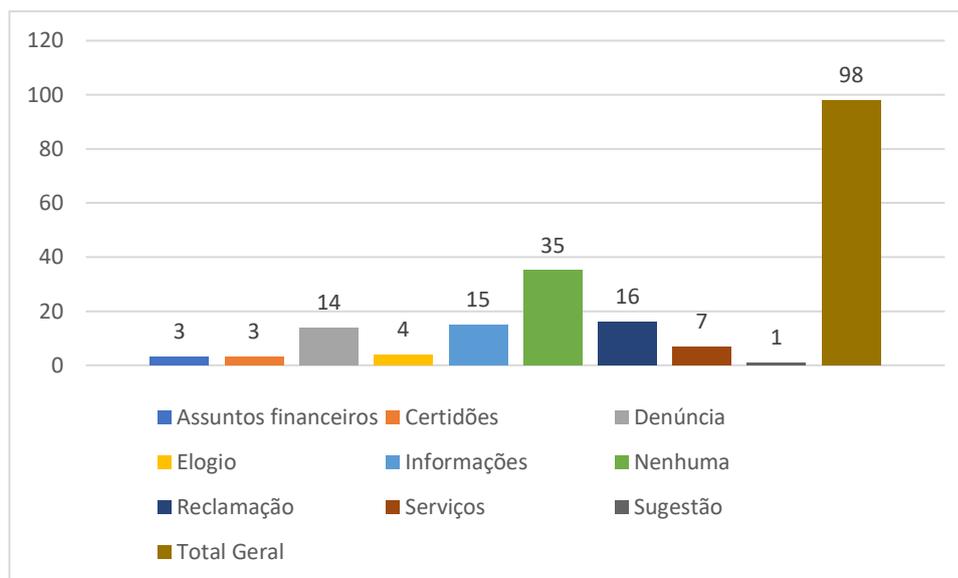


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Em relação aos meios de comunicação utilizados pelos profissionais para encaminhamento das demandas, 37% que não utilizaram nenhum, 20% utilizaram e-mail, 17% pelo link da ouvidoria no site do COREN-AM, 15% optaram pela forma presencial e 11% através de telefone.

- A sexta questão abordou o seguinte tema: Qual o tipo de demanda encaminhada para Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 27– Tipos de demandas encaminhadas por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

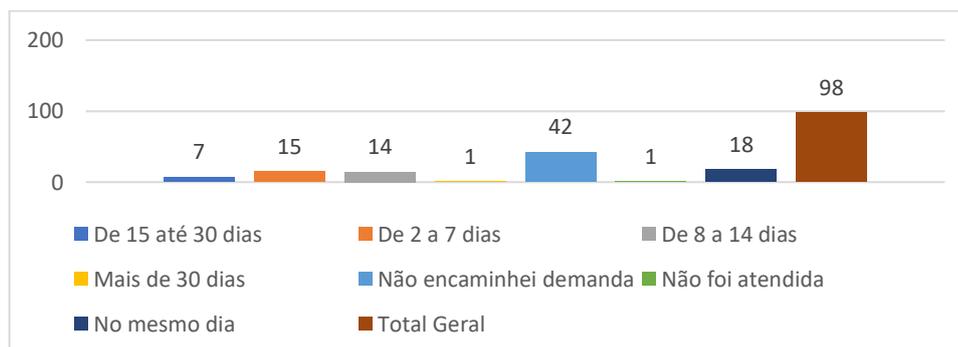


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Quanto aos tipos de demandas encaminhadas à Ouvidoria, 36% dos entrevistados afirmam que até o momento ainda não encaminharam nenhum tipo de demanda, já 17% encaminharam demandas sobre reclamações, 15% de pedidos de informações, 14% de denúncias, 7% de serviços, 3% de assuntos financeiros, 3% de certidões, 4% elogios e 1% sugestões.

- A sétima questão abordou o seguinte tema: Indique o tempo médio de resposta de sua demanda?

Gráfico 28 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

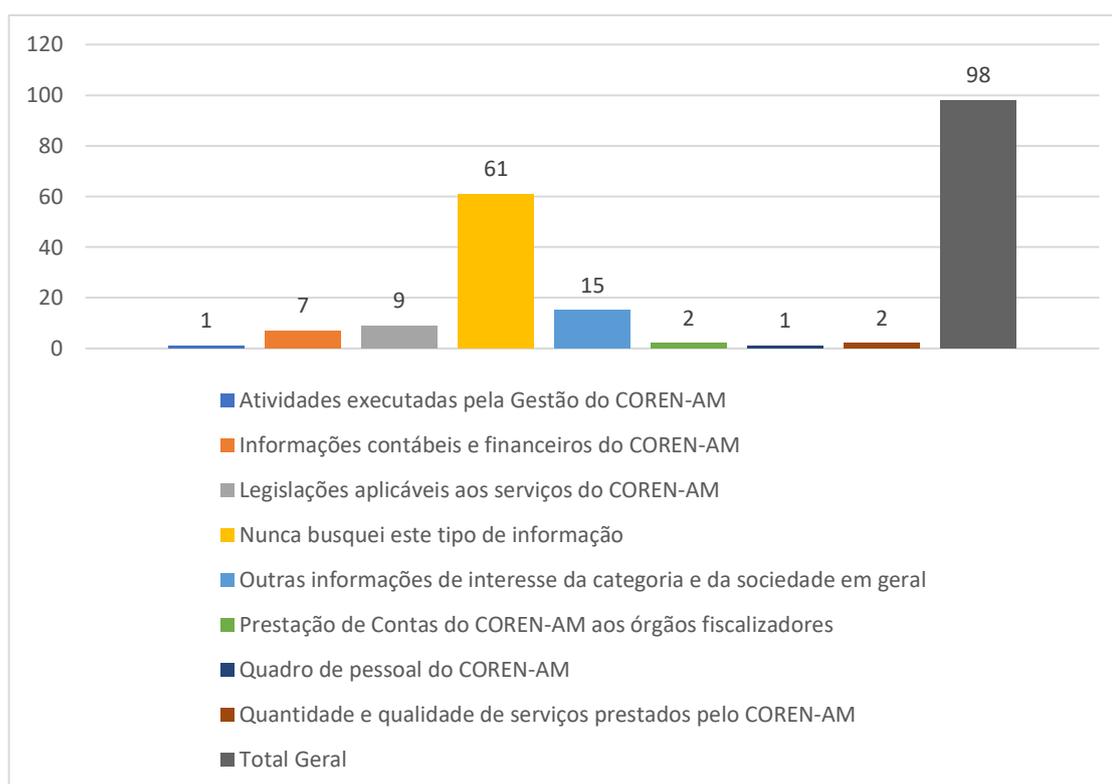


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Dos entrevistados, 43% não encaminharam nenhuma demanda, dos que encaminharam, 19% afirmam que obtiveram resposta da Ouvidoria no mesmo dia, 15% entre 2 a 7 dias, 14% entre 8 a 14 dias, 7% de 15 a 30 dias, 1% mais de 30 dias, 1% não foi atendida.

- A oitava questão abordou o seguinte tema: Como profissional e cidadão buscando fiscalizar o trabalho do COREN-AM, que tipo de informação você já solicitou a Ouvidoria?

Gráfico 29 - Tipo de informação solicitada por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

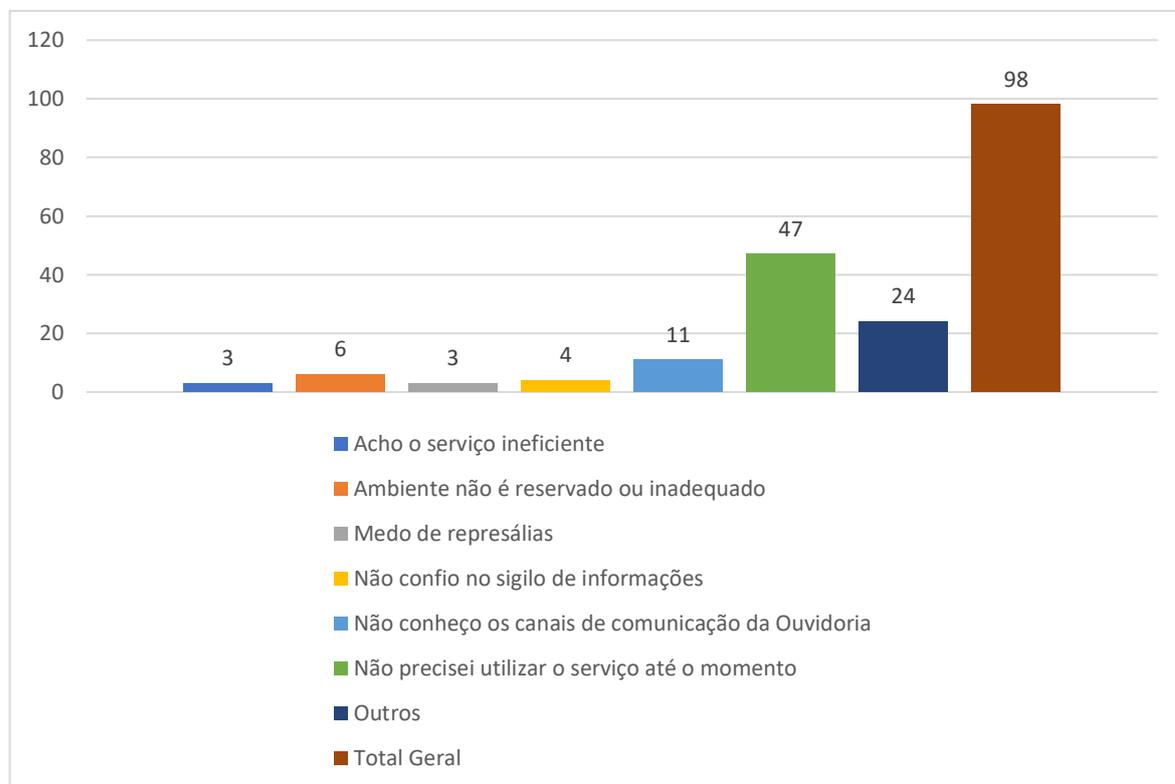


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

É possível observar que 62% dos profissionais nunca buscaram informações para fins de fiscalização do trabalho do COREN-AM, já 16% buscaram outras informações de interesse da categoria profissional, 9% legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM, 7% informações contábeis e financeiras, 2% de prestação de contas do COREN-AM, 2% quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM, 1% de quadro de pessoal e 1% atividades executadas pela gestão.

- A nona questão abordou o seguinte tema: Indique o motivo porque não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 30 - Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM

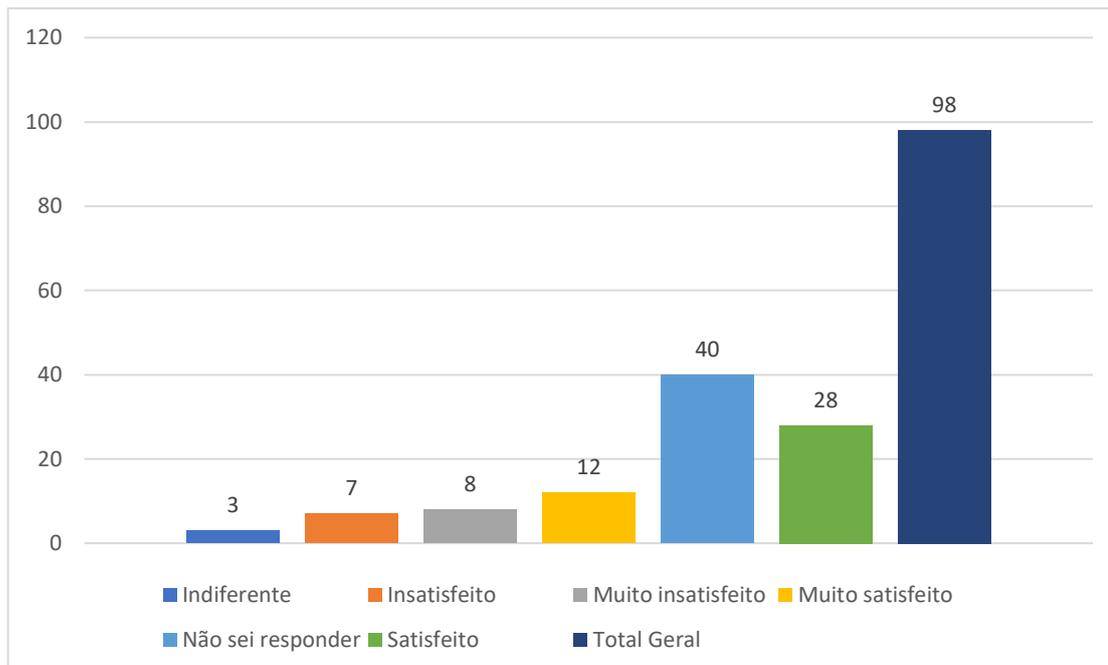


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Os principais motivos pelo qual os entrevistados não utilizam ou utilizaram até o momento os serviços de Ouvidoria do COREN-AM, 48% informaram que simplesmente ainda não precisaram utilizar o serviço, já 25% apontam outros motivos pela não utilização do serviço, enquanto 11% afirmam que não conhecem os canais de comunicação da ouvidoria, 6% acham que o ambiente não é reservado ou é inadequado, 4% não confia no sigilo das informações, 3% tem medo de represálias, 3% acha o serviço ineficiente.

- A décima questão abordou o seguinte tema: Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demandas pela Ouvidoria?

Gráfico 31 - Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM

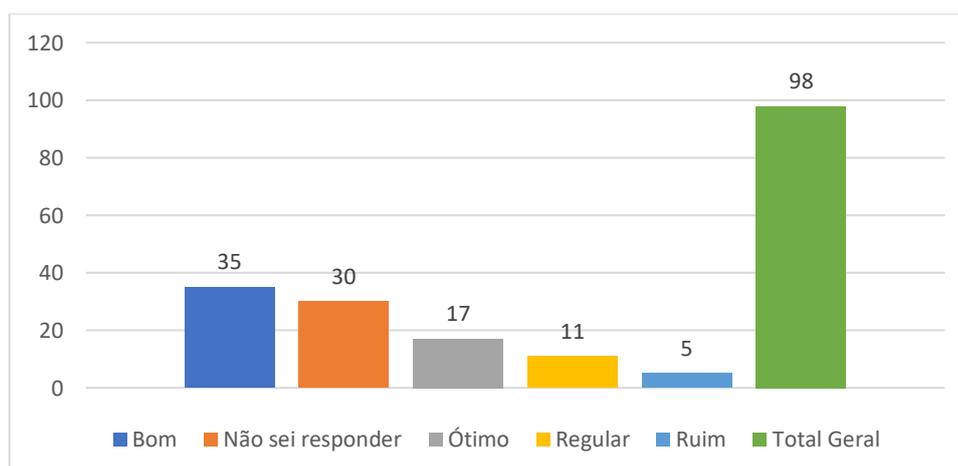


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

A opinião dos profissionais sobre o tempo de atendimento reflete que 41% não soube responder, 29% está satisfeito, 12% muito satisfeito, 8% muito insatisfeito, 7% insatisfeito, 3% é indiferente sobre esta questão.

- A décima primeira questão abordou o seguinte tema: De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 32 - Avaliação de usuários externos sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM

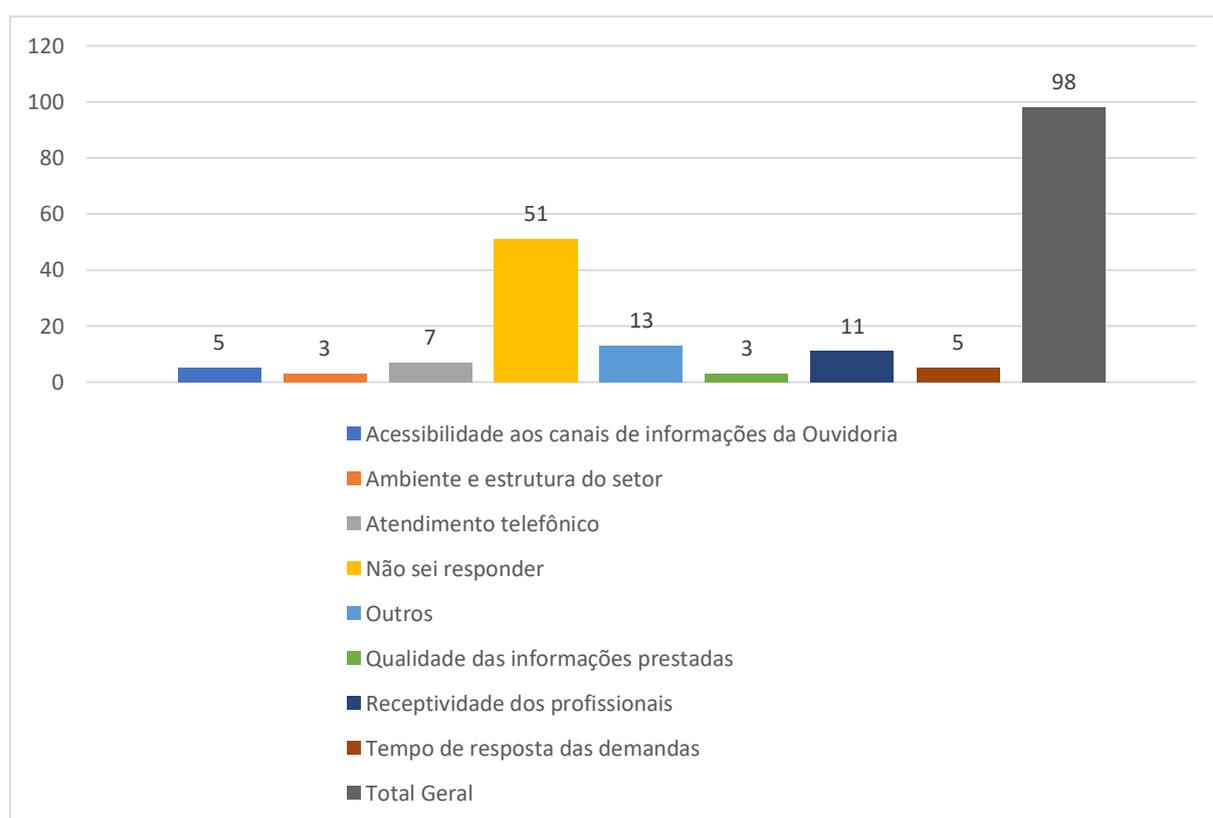


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Do total de profissionais pesquisados, 36% avaliam o serviço da Ouvidoria do COREN-AM como bom, 31% não souberam responder ou opinar, 17% consideram ótimo, 11% regular e somente 5% ruim.

- A décima primeira questão abordou o seguinte tema: Qual sua maior reclamação sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

Gráfico 33 - Reclamações de usuários externos sobre serviço de Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Dos profissionais entrevistados, 52% não souberam responder sobre qual a maior reclamação sobre o serviço de ouvidoria do COREN-AM, 14% apontam outros motivos, 11% tem como maior reclamação a receptividade dos profissionais, 5% reclamam do tempo de resposta das demandas, outros 5% da acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria, 3% reclamam do ambiente e estrutura do setor e os demais 3% tem como maior reclamação a qualidade das informações prestadas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o surgimento da Nova Administração Pública foi despontada a ideia de um discurso democrático e de ideais de descentralização, participação, cidadania e sociedade civil, com a atuação do cidadão passando a ser vista como aspecto relevante dentro do espaço público.

Diante deste fato, a Ouvidoria surge nesse contexto como forte instrumento de participação social, estando também incluída no tripé de instâncias de controle da administração pública definidos como: controle externo, controle interno e controle social (CARDOSO, 2020).

Senso assim, o estudo buscou descrever como as atividades da Ouvidoria do COREN-AM são percebidas e avaliadas pelos usuários internos e externos, assim como sua contribuição como instrumento de controle da gestão pública e participação social.

Diante da perspectiva teórica, foi possível compreender as bases do surgimento da ouvidoria no Brasil, sua consolidação como instrumento de participação social na Nova Administração Pública, as principais funções do ouvidor público e métodos de avaliação de desempenho do órgão, o que contribuiu para a elaboração de instrumentos de investigação capazes de fornecer um diagnóstico de variáveis relativas aos serviços prestados pela Ouvidoria do COREN-AM.

A base documental da própria instituição COREN-AM e do COFEN, também forneceram um panorama das atividades da Ouvidoria no Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem e da própria instituição COREN-AM.

Segundo o Manual de Ouvidoria do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, considerando a dificuldade de gestão de uma Ouvidoria, é sabido que muitas nem sempre cumprem, de forma pelo menos razoável, a sua missão de representante do cidadão junto à instituição.

Daí surge a necessidade imprescindível de saber se os objetivos estão sendo alcançados por meio de indicadores de desempenho, sendo estes, itens de controle ou 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.

Portanto, para monitorar e medir informações importantes para a gestão da Ouvidoria, o Manual de Ouvidoria sugere pelo menos, a tabulação dos seguintes indicadores: satisfação do cidadão com o serviço da ouvidoria; qualidade das respostas da ouvidoria (se atendeu à

expectativa do cidadão); parceria com o cidadão (se o cidadão voltaria a buscar o auxílio da ouvidoria); percentual de manifestações respondidas no prazo; e número de implementação de proposições.

Ainda, segundo o art. 26 do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo, no mínimo, aos seguintes critérios: número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses; informações quanto à ocupação dos manifestantes; informações quanto ao tipo de manifestação; informações quanto à situação das manifestações; 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; informações quanto às áreas e aos Conselhos Regionais atingidos; informações quanto ao assunto das questões suscitadas nas manifestações; informações quanto ao prazo de resposta de cada área e Conselho Regional demandado; informações quanto à satisfação do manifestante pelo atendimento recebido pela Ouvidoria Geral; e informações quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria.

Portanto, com base nestas determinações e diante do embasamento teórico levantando neste trabalho, o panorama de atividades realizadas pelas ouvidorias do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem, elaborado com base nos dados coletados do Portal Transparência do COFEN no período de janeiro a novembro de 2020, demonstrou que todas as Ouvidorias receberam um número total de 2678 demandas, sendo a maioria de tipos de manifestações são de pedidos de informações (57%), seguidas por denúncias (22%) e reclamações (15%). A quantidade pequena de sugestões (5%) e elogios (1%), demonstra a pouca participação dos usuários para melhoria de processos do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem.

No entanto, quando se verifica os dados sobre os tipos de manifestações por região do país, as sugestões e pedido de informação, são as demandas que mais se destacam em todas as regiões sendo que: no norte, somam-se sugestões (124) e pedido de informação (71); no nordeste, somam-se sugestões (471) e pedido de informação (229); centro-oeste, somam-se sugestões (142) e pedido de informação (77); região sul, somam-se sugestões (219) e informações (192); e região sudeste, somam-se sugestões (799) e pedido de informação (515).

A *situação ou status das manifestações*, revela que 97% foram concluídas no período apurado, e que pelo menos 52% da *ocupação de manifestantes* é de enfermeiros, 19% técnicos de enfermagem, 11% outros, 8% estudantes, 4% auxiliares de enfermagem, 3% comunidade, 2% colaboradores do sistema COFEN/CORENS e 1% obstetriz. Nota-se que a comunidade em

geral não representa grande participação, e os estudantes são mais atuantes na Ouvidoria em relação aos auxiliares de enfermagem que já são profissionais registrados.

Quanto as *respostas de manifestações*, as Ouvidorias dos CORENS da Região Sudeste como São Paulo (531), Rio de Janeiro (211), Minas Gerais (162) apresentam o maior número de encaminhamentos. Esta quantidade talvez possa estar relacionada ao fato de que estes 3(três) conselhos possuem o maior quantitativo de profissionais registrados do Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem¹³ e portanto, também recebem o maior quantitativo de manifestações.

Os demais conselhos dos estados de Pernambuco (144), Santa Catarina (137), Bahia (107), Paraná (102), Rio Grande do Sul (101), encontra-se listados posteriormente aos maiores conselhos, o que reforça a afirmativa anterior.

Em relação ao indicador de quantidade de manifestações, o Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem receberam um total de 2737 manifestações sendo que 96% foram provenientes de pessoas físicas e somente 4% de pessoas jurídicas. Isto demonstra uma grande tendência de participação de usuários individuais de serviços ofertados pelo Sistema.

Quanto aos tipos de assunto das manifestações geradas em 2020, houve maior destaque para os temas em geral identificados como Outros (652) e COVID-19 (527), seguido por orientações sobre atribuições dos profissionais (280), inscrição profissional (168), COFEN/CORENS (156), especialização (143), ensino e pesquisa (123) e EPI's (109). Vale lembrar que a fase mais crítica da pandemia Covid-19 ocorreu durante todo o ano de 2020, o que provavelmente reforçou a necessidade de esclarecimentos dos usuários sobre estes assuntos em destaque, demonstrando a importância social da Ouvidoria neste momento de calamidade pública no Brasil.

Posteriormente, para demonstrar o panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria do COREN-AM, foco deste estudo, a pesquisadora utilizou como fonte de dados as informações obtidas através de Relatórios Anual da Ouvidoria referente ao período de 2018 a 2020.

O levantamento de tipos de atendimentos realizados pela Ouvidoria do COREN-AM, demonstrou que o e-mail é o meio de acesso mais utilizado pelos usuários para encaminhamento de manifestações, sendo que 2018 foram realizadas 111 demandas, 2019 foram 285 e 2020 a quantidade de 436.

¹³¹³ Dados atualizados mensalmente. Disponível em <<http://www.cofen.gov.br/enfermagem-em-numeros>>.

Em segundo lugar observa-se grande procura de usuários pelo meio presencial, sendo que em 2018 foram 107 e 2019 um total de 230. No entanto em 2020 as demandas através do link da Ouvidoria no Site do COREN-AM foi de 137 superando a presencial que de 125. Evidencia-se que durante do ano 2020, durante o auge da Pandemia COVID-19, foram implantadas como medidas preventivas de combate a disseminação da doença no COREN-AM, a restrição do atendimento presencial na Sede somente através de agendamento e quantitativo mínimo de visitantes, assim como a ampliação do uso de ferramentas on-line para prestação de serviços aos usuários em geral o que pode ser observado no aumento substancial do uso de email e link da ouvidoria em 2020.

Outro indicador destaca que as áreas do COREN-AM que receberam maior quantidade de manifestações em 2018 foi a própria Ouvidoria (147), seguida pela presidência (81) e Departamento de Registro e Cadastro -DRC (25). Seguindo o mesmo padrão em 2019 com demandas encaminhadas e respondidas pela própria Ouvidoria (330), seguido por presidência (166) e DRC (38).

Já em 2020, embora a Ouvidoria ainda tenha despontado em primeiro lugar no recebimento de demandas com 287 encaminhamentos, seguido por 159 da presidência, no entanto, houve um aumento significativo na procura pelo setor de negociação (97) e fiscalização (87). Novamente, é possível supor que por conta da Pandemia COVID-19 em 2020, houve um aumento na procura do setor de negociação para regularização de pendências financeiras dos profissionais de enfermagem, devido à grande demanda do mercado para contratação de profissionais de saúde afim de suprir a deficiência nos quadros de hospitais, bem como as demandas direcionadas a fiscalização visto principalmente as dúvidas e denúncias de condições de trabalho extremas de profissionais durante a fase mais crítica da pandemia.

Quanto ao status de cumprimento das manifestações da Ouvidoria do COREN-AM até o fechamento do ano, em 2018 observa-se 46% das demandas foram concluídas e 54% ainda estavam pendentes, o que demonstra menor eficiência da área neste período, talvez pelo fato de ter sido o primeiro ano de implantação da Ouvidoria da nova gestão eleita para o triênio 2018-2020.

Em 2019, já haviam sido concluídas 71% do total demandando, enquanto 29% ainda estavam pendentes de resposta. Já em 2020, foram concluídas o equivalente a 76% do total demandando, enquanto ainda estavam pendentes 23% e apenas 1% em andamento. Esses anos posteriores a implantação, demonstram a melhoria da eficiência da Ouvidoria.

O indicador de resolubilidade de manifestações, demonstra que no período de 2018 a 2020, 67% de demandas foram respondidas dentro do prazo previsto no Regimento Interno da

Ouvidoria de até 15 dias, enquanto 33% foram concluídas fora do prazo. Este indicador aponta que a Ouvidoria vem buscando atender as determinações legais quanto aos prazos de resposta, no entanto, é necessário reduzir ainda mais o percentual de conclusões fora do prazo.

Quanto a metodologia aplicada neste estudo, a pesquisa qualitativa sobre as atividades da Ouvidoria do COREN-AM utilizou 03(três) tipos de instrumentos de avaliação: 1(um) formulário de diagnóstico de área e 2(dois) questionários eletrônicos de pesquisa survey aplicado em usuários internos e externos da Ouvidoria do COREN-AM.

O formulário de diagnóstico que foi preenchido pelo próprio Ouvidor do COREN-AM, tem como objetivo analisar a efetividade da Ouvidoria, sendo construído a partir de indicadores quantificáveis de desempenho para analisar a tendência de ações da área conforme classificação sugerida pelo primeiro ouvidor público do Brasil, professor Manuel Gomes.

O instrumento abordou 14 variáveis que foram subdivididas em indicadores de desempenho elaborados com base nas orientações contidas no Manual de Ouvidoria e Regimento Interno do COFEN. Cada indicador tem o objetivo de fornecer informações sobre diversos aspectos das Ouvidoria do COREN-AM na seara administrativa e organizacional.

A pontuação total que poder ser alcançado pelo formulário é de 785 pontos, podendo enquadrar a Ouvidoria em 3(três) níveis de efetividade estipulado pela pesquisadora, sendo: baixa efetividade até 261 pontos; média efetividade de 262 até 523 pontos e alta efetividade de 524 até 785 pontos. Sendo assim, considerando que o diagnóstico da Ouvidoria do COREN-AM alcançou 626 pontos, ela foi classificada no nível de alta efetividade.

O resultado alcançado para cada variável, revelou que a resolubilidade de demandas (V.1) da Ouvidoria do COREN-AM é demonstrado pelo percentual de 76% de manifestações concluídas e 72% de respondidas no prazo somando 148 pontos no formulário.

A variável pontualidade de relatórios (V.2), obteve 10 pontos, enquanto a a infraestrutura da Ouvidora (V.3), somou um total de 31,5 pontos em todos itens, sendo possível identificar que a Ouvidoria não dispõe de Comissão Técnicas de Colaboradores, nem de sistema informatizado para gerenciamento das demandas recebidas por todos os meios de comunicação, contando apenas com controle via planilha de @Excel, não utiliza celular corporativo, o que poderia ser utilizado como outra via de comunicação com WhatsApp. Em relação as instalações, a maior dificuldade reside no fato de não haver espaço reservado para os usuários e nem acessibilidade para portadores de necessidades especiais.

A pró-atividade da Ouvidoria (V.4) não recebeu pontuação visto que não houve inovações implantadas pela unidade em 2020. Já o relacionamento com a alta gestão (V.5)

revela que hierarquicamente a Ouvidoria não está subordinada diretamente a Presidência do COREN-AM, e sim a Controladoria Geral alcançando 5 pontos neste item.

O tratamento e destino das informações geradas (V.6) alcançou 162 pontos, demonstrando que 38% de todas as manifestações são respondidas pela própria Ouvidoria do COREN-AM e 62% por outros setores. Em relação a gestão estratégica da Ouvidoria (V.7), este item alcançou 3,5 pontos, visto que a unidade não utiliza como ferramentas de gestão o planejamento estratégico, nem relatórios de auditoria e capacitação de equipes.

Em relação a transparência (V.8) das atividades da Ouvidoria somando 4 pontos, demonstrou que as informações da área atualmente são divulgadas somente por meio de reuniões e publicação em site oficial. Quanto ao grau de utilização de serviços (V.9) que somou 200 pontos, revelou que atualmente somente os usuários externos utilizam os canais de comunicação da Ouvidoria do COREN-AM.

Quanto a normatização (V.10), a Ouvidoria do COREN-AM utiliza o embasamento legal somente de normas do COFEN e ato oficial de instalação da Ouvidoria. A Ouvidoria até o presente momento não elaborou norma interna própria e nem fluxograma de atividades alcançando somente 4 pontos neste quesito.

Os canais de comunicação (V.11) que a Ouvidoria do COREN-AM dispõe atualmente são site, telefone, presencial e e-mail e eventualmente serviço itinerante alcançando 7 pontos neste quesito. No entanto, o setor ainda não dispõe de WhatsApp e nem aplicativo para celular, o que poderia contribuir no futuro para expansão dos meios de comunicação.

A variável gestão da qualidade (V.12) não foi pontuada, tendo em vista que atualmente a Ouvidoria do COREN-AM não utiliza nenhuma ferramenta de avaliação de desempenho das atividades da unidade. Quanto ao perfil do ouvidor (V.13), os requisitos observados do atual responsável pela Ouvidoria alcançaram 10 pontos neste item.

Por fim, a variável tendência de ações da Ouvidoria (V.14), demonstra que no item função (10 pontos), as ações da unidade se classificam como *positiva* com repercussão mais voltada para a defesa do profissional de enfermagem e cidadão e tendência *mecânica* com atuação mais pontual e mediadora por meio de poderes mais discricionários. No item racionalidade (8 pontos) a tendência se classifica em *atuação formal*, ou seja, concentrada em relações legais e normativas.

O item estrutura (8 pontos) demonstra posicionamento mais *burocrático* pois as ações são pautadas em entraves administrativos que dificultam a tramitação das demandas com rapidez e pouco acesso direto ao dirigente máximo da instituição, impactando também no quesito sistema com postura mais *reativa*, uma vez que só age depois de provocada. E o item

sistema (7 pontos) a tendência é mais voltada *atuação reativa*, uma vez que só age depois de provocada.

Portanto, o que se pode concluir com estes dados, é que a tendência de ações da Ouvidoria é mais voltada para o lado mediador com foco na defesa de profissionais de enfermagem. No entanto, devido ao posicionamento hierárquico atual, essa dispõe de pouco acesso ao dirigente máximo da instituição, criando maiores entraves burocráticos para resolução de manifestações, o que denota pouca atuação da área em ações preventivas, agindo somente diante provocações.

Os dados obtidos com a aplicação do Formulário de Pesquisa sobre o Serviço de Ouvidoria do COREN-AM, revelaram primeiramente que o perfil geral de 36 usuários internos entrevistados é da faixa etária de 25 a 34 anos (36%), do sexo feminino (72%), casados (45%), com grau de escolaridade corresponde de nível superior incompleto (30%), com vínculo empregatício terceirizado (53%) e lotados em grande parte em atividades finalistas do COREN-AM (56%).

Já o perfil de 98 usuários externos entrevistados é de da faixa etária entre 45 e 60 anos (38%), residentes na capital do Amazonas (94%), são do sexo feminino (87%), solteiros (44%), com grau de escolaridade equivalente a pós-graduação (48%), são enfermeiros (63%), com mais de 10 anos de registro no COREN-AM (46%), atuando na área da enfermagem (81%), como servidores públicos (53%). As demais questões do formulário visaram avaliar o nível de conhecimento e satisfação com os serviços de ouvidoria do COREN-AM, demonstrando primeiramente que 100% dos usuários internos e 78% dos usuários externos afirmaram que sabem qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM.

Na opinião de 58% de usuários internos, o papel da Ouvidoria do COREN-AM é de viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM. Já para os 27% dos usuários externos, o papel da ouvidoria também é divulgar informações sobre atividades realizadas pelo COREN-AM e dar mais transparência as informações do COREN-AM, permitir o controle e a participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM, além de outras atividades.

Sobre o conhecimento dos usuários internos sobre ações da ouvidoria do COREN-AM, 31% afirmaram que tiveram conhecimento de outras ações, enquanto 44% dos usuários externos não tiveram conhecimento de ações da ouvidoria.

Dos usuários internos do COREN-AM, 67% ainda não utilizaram o serviço de Ouvidoria, enquanto 62% de usuários externos afirmaram que já utilizaram. Quanto aos canais

de comunicação com a Ouvidoria, 33% dos usuários internos utilizaram o meio presencial, enquanto 20% dos usuários externos optaram pelo e-mail.

Dos tipos de manifestações dos usuários internos encaminhadas, 22% são para pedidos de informações, 22% denúncia, 19% reclamação, enquanto que das demandas de usuários externos, 17% são reclamações, 15% de pedidos de informações, 14% denúncias.

O tempo médio de resposta das demandas dos usuários internos foi entre 2 a 7 dias (28%), já os usuários externos obtiveram respostas da Ouvidoria no mesmo dia (19%). Quanto a avaliação para o tempo de atendimento das demandas 36% dos usuários internos não souberam, enquanto 31% estão muito satisfeitos. Já 41% dos usuários externos também não souberam responder, enquanto 29% está satisfeito.

Quanto ao tipo de informações solicitadas a Ouvidoria, dos usuários internos, 58% nunca buscou informações na Ouvidoria, porém 25% afirmam que já solicitaram outras informações de interesse da categoria e da sociedade, enquanto 62% dos usuários externos profissionais nunca buscaram informações para fins de fiscalização do trabalho do COREN-AM, porém 16% também buscaram outras informações de interesse da categoria profissional.

Dos motivos para não utilização do serviço de Ouvidoria, 69% dos usuários internos afirmam que ainda não precisaram até o momento, porém 17% indicam outros motivos. Sobre os usuários externos, 48% também informaram que simplesmente ainda não precisaram e 25% também apontam outros motivos.

De modo geral, 39% dos usuários internos avaliam como ótimo os serviços da Ouvidoria do COREN-AM, enquanto 36% dos usuários externos avaliam como bom. Sobre a opinião dos usuários internos sobre os tipos de melhorias que podem ser aplicados aos serviços da Ouvidoria do COREN-AM, 22% dos sugerem a melhoria do ambiente e estrutura do setor. Quanto a maior reclamação dos serviços de Ouvidoria do COREN-AM, 52% dos usuários internos não souberam responder, enquanto 14% apontam outros motivos.

Por fim, é possível concluir que o estudo revelou o grau de efetividade da Ouvidoria do COREN-AM, assim como o perfil dos usuários internos e externos destes serviços. Também foi capaz de demonstrar qual o grau de percepção dos usuários sobre a importância da Ouvidoria para o exercício do controle social e das atividades do COREN-AM, assim como o grau de satisfação com os serviços prestados. A pesquisa também mostrou quais são os meios de comunicação mais utilizados, quais os assuntos mais abordados e um panorama sobre as atividades da Ouvidoria.

Portanto, as informações obtidas a partir deste estudo poderão auxiliar no direcionamento de ações para melhoria do serviço prestado pela Ouvidoria do COREN-AM,

além de contribuir para que este órgão atue de forma ativa em prol do profissional e da sociedade em geral.

A lição aprendida com esta experiência é que a instituição precisa criar estratégias de melhoria de seus serviços, bem como promover a conscientização dos usuários sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão pública e de participação social.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, S.; PORTO, F.; NASSAR, P.; VERALDO, T.; ROCHA, J. Contribuições legais para a distinção da profissão enfermagem para os cuidadores. *Revista de Enfermagem UFPE, Recife*, 2013;7(1):153-161.

ALMEIDA, G.R. História de uma década quase perdida: PT, CUT, crise econômica no Brasil (1979-1989). Rio de Janeiro: Garamond, 2011.

ANDRADE, S.R., et al. Fundamentos normativos para a prática do cuidado realizado pela enfermagem brasileira. *Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília – DF*, v. 69, n. 6, 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Comitê de Política Monetária – COPOM.

BARREIRA, I.A. et al. Primeira República: a implantação da enfermagem laica e seus desdobramentos (1889-1930). In: PADILHA, M.I. et al. *Enfermagem: história de uma profissão*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

BEDIN, L.P. Análise empírica da relação entre a taxa de desemprego e a inadimplência. Dissertação (mestrado), Escola de Economia de São Paulo, 2015.

BELLAGUARDA, M.L.R.; PADILHA, M.I.; PEREIRA NETO, A.F.; BORENSTEIN, M.S. Nascido do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina. *Rev. Eletr. Enf.* 2015 abr./jun.;17(2):350-9.

BERLOFI, L.M.; SANNA, M.C. Produção científica sobre a enfermagem brasileira na II Guerra Mundial: um estudo bibliométrico. *Rev Enferm UFSM* 2013 Jan/Abr;3(1):17-24.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. *Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito*. Conselho Nacional do Ministério Público. Vol. I. – Brasília: CNMP, 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência social. Lei 5.905 de 12 de julho de 1973. Dispõe sobre a criação dos conselhos federal e regionais de enfermagem e das outras providências. Disponível em: <<http://site.portalcofen.gov.br>> Acesso em: 13 set. 2019.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Estatísticas eleitorais 2016. Candidaturas. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/eleicoes/estatisticas/eleicoes/eleicoes-anteriores/estatisticas-eleitorais-2016/candidaturas>> > Acesso em: 13 set. 2019.

BRIDA, L. Estudo de caso sobre a gestão da inadimplência em uma empresa do ramo de materiais de construção. Universidade Tecnológica Federal do Paraná Departamento de Ciências Contábeis Especialização em Gestão Contábil e Financeira – Turma XI, Pato Branco-PR, 2016.

BUDÓIA, A.C.; REIS, B.B.T.C.V.; HORITA, R.Y. Administrando a inadimplência em tempo de crise. Lins-SP, 2009. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br>> Acesso em: 05 out. 2019.

CHANG, H-J. El papel del Estado en la economía. Colección: Ariel-Economía. 1 ed. México: Planeta de México, 1996

CARDOSO, A.S.R. A ouvidoria como instrumento de mudança. In: CARDOSO, A.S.R.; LYRA, R.P. (Orgs.) Novas modalidades de ouvidoria pública no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, pp.75-92, 2011.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Texto para Discussão, 2010.

CAVALCANTE, J.B. Além da “década perdida”: avanços e conquistas nos anos 80. Revista Diálogos, n. 15, mar./abr, 2016. Disponível em: <http://www.revistadiologos.com.br/Dialogos_15/Dial_15_jannaiara.pdf>

CAVALCANTI, M.A.F.H.; SOUZA JÚNIOR, J.R.C. Cenários macroeconômicos para o período 2020-203. Nota Técnica, Carta de Conjuntura, número 41, 4º Trimestre, IPEA, 2018.

COFEN, Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN nº 517/2016. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-05172016_42219.html> Acesso em: 05 out. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Ouvidoria (2019). Disponível em: <<http://www.cofen.gov.br/ouvidoria>> > Acesso em: 12 set. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Parecer nº 12/2013, de 12 de setembro de 2012. Legislação profissional, atribuições do enfermeiro e do técnico de enfermagem nos serviços de instituto médico legal e do instituto de análise forense. COFEN, Brasília-DF, 2013.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO. Código de ética e principais legislações para o exercício da enfermagem. São Paulo: COREN-SP, 2018.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS (COREN-AM. Autarquia Federal – Lei nº 5.905. Relatório de gestão do exercício de 2017. (Maio, 2018). Disponível em: <<http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-am/transparencia/14630/download/PDF>>> Acesso em: 14 set. 2019.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM NO AMAZONAS (COREM-AM). Ouvidoria: Relatório de Atividades (2016). Disponível em: <<http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-am/transparencia/495/download/PDF>> Acesso em: 11 set. 2019.

CONSELHOS REGIONAIS DE ENFERMAGEM (COREN-SP). Quais são e para que servem (2019). Enfermagem Revista. Disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/sites/default/files/08-quais_sao_e_para_que_servem_0.pdf> Acesso em: 13 set. 2019.

COREN. Entendendo a anuidade: O que é a anuidade? A anuidade que o profissional (02/01/2013) Disponível em: <http://al.corens.portalcofen.gov.br/entendendo_a-anuidade_1395.html> Acesso em: 11 set. 2019.

COSTA, E.O.; GERMANO, R.M.; MEDEIROS, S.M. A fiscalização do exercício profissional no conselho federal de enfermagem. REME Rev Min Enferm. 2014 jan/mar; 18(1): 208-212.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais / Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas. Publicado em: 26 fev. 2018, edição 38, seção: 3, página 141. http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4363766/do3-2018-02-26-edital-de-notificacao-4363762> Acesso em: 01 out. 2019.

DOMINGOS, R. Livre-se das dívidas: como equilibrar as contas e sair da inadimplência. São Paulo: DSOP Educação Financeira, 2011.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil: uma proposta dos bancos ao governo. Congresso, Judiciário e à sociedade. São Paulo: Febraban, 2018.

FERNANDES, A. O diálogo nas organizações: a ouvidoria interna sob a óptica das relações públicas. Tese de doutorado. São Paulo: Universidade São Paulo, 2009.

FERREIRA NETO, M. Impactos da inflação e da inadimplência nas obrigações contratuais (2018). Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/69486/impactos-da-inflacao-e-da-inadimplencia-nas-obrigacoes-contratuais>>

GARCIA, C.L.L.M.; MOREIRA, A. Associação Brasileira de Enfermagem e a criação do conselho profissional no Brasil. Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental. Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 97-110, mai/ago, 2009.

GERMANO, R.M. Organização da enfermagem brasileira. Enfermagem em Foco 2010;1(1):14-17.

JERONIMO, M.T.; PRAZERES, F.S. A inadimplência e a liberalidade das linhas de crédito: um estudo de caso em uma instituição financeira. Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”, 2015, 8(1):4-29.

KONZEN, C.M.P. Principais fatores geradores da inadimplência na população de mato leitão. Universidade do Vale do Taquari, Centro de Gestão Organizacional, Curso de Ciências Contábeis, Lajeado, maio de 2018.

LOMBARDI, L.; BEVILACQUA, S. A ouvidoria à luz da análise de conteúdo. Cadernos de Linguagem e Sociedade, 20(1), 2019.

MACHADO, F.R.S.; BORGES, C.F. Análise do componente ouvidoria na implementação da política de participação no SUS no estado do Rio de Janeiro. Sociologias, Porto Alegre, 2017;19(44):360-389.

MACHADO, M.H.; OLIVEIRA, E.; LEMOS, W.; LACERDA, W.F.; AGUIAR FILHO, W.; WERMELINGER, M.; VIEIRA, M.; SANTOS, M.R.; SOUZA JUNIOR, P.B.; JUSTINO, E.; BARBOSA, C. Mercado de trabalho da Enfermagem: aspectos gerais. Revista Enfermagem em Foco. 2015; 7(1/4):43-78

MANCEBO, D. Crise político-econômica no Brasil: breve análise da educação superior. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 38, n.º. 141, p.875-892, out.-dez., 2017.

MARTINS, M.N. Reflexões sobre o cenário econômico brasileiro da década perdida à abertura comercial. *Impulso*, Piracicaba, 2016;26(67):99-111.

MECONE MCC, FREITAS GF. Representações da enfermagem na imprensa da Cruz Vermelha Brasileira (1942-1945). *Texto & Contexto Enferm.* Florianópolis. 2009 out/dez;18(4):741-9.

MELO, G.A.; NATIVIDADE, A.S.; NASCIMENTO, R.F. Conselhos de Enfermagem: criação e atribuições do sistema COFEN/COREN. *Revista Científica da FASETE* 2015; 260-273.

MENEZES, R.A. A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil. Texto para discussão. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada-IPEA. Brasília: Rio de Janeiro: Ipea, 2017.

OGUISSO T.; SCHMIDT, M.J. O exercício da Enfermagem: uma abordagem ético legal. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2010.

PAULA, L.F.; PIRES, M. Crise e perspectivas para a economia brasileira. *Estudos Avançados* 31 (89), 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v31n89/0103-4014-ea-31-89-0125.pdf>> Acesso em: 01 out. 2019.

PEREIRA, A.A.A.; SILVA, P.O.; AMORIM, R.S.V. Ouvidoria: Ferramenta Organizacional Estratégica. In: *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Estudos sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras, ano 1, n.º 1 – 2017/2018.*

PERSEGONA, M.F.M.; OLIVEIRA, E.S.; PANTOJA, V.J.C. As características geopolíticas da enfermagem brasileira. In: CENTRO BRASILEIRO DE ESTUDOS DE SAÚDE (CEBES). *Enfermagem no âmbito do sistema único de saúde. Revista Divulgação em Saúde para Debate.* Rio de Janeiro, 2016;56:19-35.

PINHO, M.N.G.; MAGALHÃES JÚNIOR, A.G. A ouvidoria como mecanismo de participação na administração pública: um enfoque no modelo Estadual comparado com o Federal no âmbito do Poder Executivo. *Conhecer: debate entre o público e o privado*, 2017;7(19):111-130.

PINTO, S.A.S.; MARTINS, C.M.G. Portaria COREN-AM n.º 389 de 18 e julho de 2018. Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas. Disponível em: <Erro! A referência de hiperlink não é válida.> Acesso em: 11 set. 2019.

RAMOS, J.M.; GONÇALVES, O.O. Crises econômicas e os arranjos na burocracia da administração pública brasileira. *Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 1, p. 272-300, jan./abr. 2017.

REBOUÇAS, L.S.; ROCHA, E.M.; COSTA, W.P.L.B. Fatores influenciadores da inadimplência e seus impactos: um estudo nas instituições financeiras (2016). Disponível em: <<https://facet.br/gc/artigos/completo.php?artigo=118&formato=pdf>.> Acesso em: 15 set. 2019.

IBEIRO, Paulo Silvino. "O papel do Estado como agente econômico contra a mão invisível do mercado"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/o-papel->

estado-como-agente-economico-contra-mao-invisivel-mercado.htm. Acesso em 10 de dezembro de 2020.

ROSSI, P.; MELLO, G. Centro de Estudos de Conjuntura e Política Econômica - IE/UNICAMP. Economia brasileira em marcha ré: choque contracionista e a maior crise da história Centro de Estudos de Conjuntura e Política Econômica - IE/UNICAMP. Cecon, n.1, abril de 2017.

SANTOS, J.O. Análise de crédito: empresas, pessoas físicas, varejo, agronegócio e pecuária. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SANTOS, T.C.F.; GOMES, M.L.B.; OLIVEIRA, A.B.; FILHO, A.J.A. A Ditadura Vargasista no Brasil (1937-1945) e o Primer Franquismo na Espanha (1939-1945): poder e contra-poder das enfermeiras. Rev Bras Enferm, Brasília 2012 mar-abr; 65(2): 347-52.

SBARDELOTTO, G.; BRESCIANI, H.R.; PASCOA, M.M. Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986. In: BRESCIANI, R.; CAPRARIO, S.; RAMOS, K.N. Série Cadernos Enfermagem Legislação Comentada: Lei do Exercício Profissional e Código de Ética Vol. 3. Legislação comentada: lei do exercício profissional e código de ética. Florianópolis: Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina: Letra Editorial, 2016.

SCHNEIDER, D.V.G; POETINI, G.M.B.; SCHMITZ, J.; BENEDET, L.F.; PAIM, L.; VICENSI, M.C.; BELLAGUARDA, M.L.R.; SANTOS, M.J. Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Florianópolis: Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina: Letra Editorial, 2016.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC BRASIL), CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS (CNDL). Pelo terceiro ano seguido, desemprego é a principal causa da inadimplência, mostra levantamento do SPC Brasil e CNDL (2017). Disponível em: <release_inadimplentes_agosto_2017_v7.pdf> Acesso em: 05 out. 2019.

SILVA RS, SANTOS DT, CARVALHO SS, LISBOA ACFN. Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem: uma pesquisa documental. Revista Enfermagem em Foco, 2012; 2(3):62-6.

SILVA, E.H. Sistematização do processo de fiscalização do exercício profissional de enfermagem: uma abordagem de Gestão de Riscos. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, 2019.

SILVA, F.R.; MEIRA, T. Análise dos principais fatores da inadimplência dos acadêmicos do Centro Universitário União Dinâmica das Cataratas – UDC. Centro Universitário Dinâmica Cataratas, Foz do Iguaçu-PR, 2017

SILVA, R.P.; JESUS, E.A.; RICARDI, L.M.; SOUSA, M.F.; MENDONÇA, A.V.M. O pensamento dos gestores municipais sobre a ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. Saúde Debate, Rio de Janeiro, 2016;40(110):81-94.

SINGER, A.; LOUREIRO, I. (Orgs.). As contradições do lulismo: a que ponto chegamos? São Paulo: Bomtempo, 2016.

SOULÉ JUNIOR, O.; MATTOS, F.A.M. A influência das crises econômicas das décadas de 80 e 90, no Brasil, no mercado de trabalho dos profissionais ligados as tecnologias da Informação. VIII ENANCIB, Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 28/31 out. 2017, Salvador-BA.

SOUSA FILHO, O.A.; FERREIRA, I.C.A. Resolução COFEN nº 0444/2013. Brasília, 6 de setembro de 2013. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-04442013-2_21799.html> Acesso em: 15 set. 2019.

SOUZA JÚNIOR, J.R.C.; LEVY, P.M.; SANTOS, F.E.L.A.; CARVALHO, L.M. Visão Geral de Conjuntura. Seção X, Carta de Conjuntura, nº 42, 1º trimestre de 2019. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/>> Acesso em: 03 set. 2019.

TINOCO, G.; GIAMBIAGI, F. O crescimento da economia brasileira 2018-2023. BNDES. Perspectivas DEPEC 2018. Disponível em: <<https://web.bndes.gov.br/>> Acesso em: 10 set. 2019.

TRINDADE, L.L. et. al. De onde vem o endividamento feminino? Construção e validação de um modelo PLS-PM. REAd Revista Eletrônica de Porto Alegre. Porto Alegre, v.18, n.3, set/dez, 2012.

VARGAS, J.; FELIPE, E. S. Década de 1980: as crises da economia e do Estado brasileiro, suas ambiguidades institucionais e os movimentos de desconfiguração do mundo do trabalho no país. Revista de Economia, v. 41, n. 3 (ano 39), p. 127-148, set./dez. 2015.

VERCILLO, L.A; SANTOS, I.C.; MOURA, J.F.P.; GUIMARAES, T.C.F. A história de enfermagem descrita pelos discentes do curso de graduação em enfermagem. Ciência Atual, Rio de Janeiro, 2014;4(2):2-8

VISÚ, G.C.; PERPETUA, G.M.; QUAST, J.R.S. As propostas de planejamento governamental do início dos anos 2000 em questão: avanços e limites do “novo discurso”. Entre-Lugar, Dourados, MS, v.7, n.13, 2016.

WERMELINGER, M.; VIEIRA, M.; MACHADO, M.H. Evolução da formação na equipe de enfermagem: para onde aponta a tendência histórica? In: CENTRO BRASILEIRO DE ESTUDOS DE SAÚDE (CEBES). Enfermagem no âmbito do sistema único de saúde. Revista Divulgação em Saúde para Debate. Rio de Janeiro, 2016;56:19-35.

ZATTONI, I.C.T. Considerações dos atraso de anuidades de Conselhos de Fiscalização Profissional (2019). Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/consideracoes-dos-atraso-de-anuidades-de-conselhos-de-fiscalizacao-profissional/14244>> Acesso em: 15 set. 2019.

APÊNDICES

Apêndice A – Formulário de pesquisa com usuários externos acessado em plataforma online

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

O objetivo deste formulário é realizar uma pesquisa de opinião com profissionais de enfermagem a respeito do serviço de Ouvidoria do COREN-AM, tendo como finalidade, obter informações para trabalho acadêmico de mestrado. O questionário é anônimo, sendo composto por 20 questões de múltipla escolha, devendo ser selecionada obrigatoriamente uma única opção de resposta para ativação da próxima questão. Para melhor aproveitamento dos resultados, busque escolher a opção de resposta que melhor represente a sua real impressão sobre o tema abordado e em caso de dúvidas, solicite esclarecimentos através do e-mail rosecaleb545@gmail.com

[Próxima](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

PERFIL DO USUÁRIO

Faixa etária de idade? *

De 18 a 24 anos

De 25 a 34 anos

De 35 a 44 anos

De 45 a 60 anos

Acima de 60 anos

Residência no Estado do Amazonas? *

Capital

Interior

Sexo? *

Feminino

Masculino

Prefiro não opinar

Estado Civil? *

Solteiro

Casado

Divorciado

Viúvo

Outros

Grau de escolaridade? *

Ensino Médio

Superior Incompleto

Superior Completo

Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)

Categoria em que possui inscrição profissional? *

Enfermeiro

Técnico de Enfermagem

Auxiliar de Enfermagem

Mais de 1 inscrição

Tempo médio de inscrição no COREN-AM? *

6 meses a 1 ano

2 a 5 anos

6 a 10 anos

Mais de 10 anos

Qual o tipo de vínculo empregatício atualmente? *

Servidor Público

Empregado privado

Autônomo

Cooperado

Outros

Desempregado

[Voltar](#) [Próxima](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

PERFIL DO USUÁRIO

Faixa etária de idade? *

- De 18 a 24 anos
- De 25 a 34 anos
- De 35 a 44 anos
- De 45 a 60 anos
- Acima de 60 anos

Esta pergunta é obrigatória

Residência no Estado do Amazonas? *

- Capital
- Interior

Sexo? *

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não opinar

Estado Civil? *

- Solteiro
- Casado
- Divorciado
- Viúvo
- Outros

Categoria em que possui inscrição profissional? *

- Enfermeiro
- Técnico de Enfermagem
- Auxiliar de Enfermagem
- Mais de 1 inscrição

Grau de escolaridade? *

- Ensino Médio
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)

Tempo médio de inscrição no COREN-AM? *

- 6 meses a 1 ano
- 2 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- Mais de 10 anos

Esta atuando na área de enfermagem atualmente? *

Sim

Não

Qual o tipo de vínculo empregatício atualmente? *

Servidor Público

Empregado privado

Autônomo

Cooperado

Outros

Desempregado

[Voltar](#) [Próxima](#)

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

PERFIL DO USUÁRIO

Faixa etária de idade? *

- De 18 a 24 anos
- De 25 a 34 anos
- De 35 a 44 anos
- De 45 a 60 anos
- Acima de 60 anos

Esta pergunta é obrigatória

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

CONHECIMENTO SOBRE O SERVIÇO

Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM? *

- Sim
- Não

Indique a alternativa que na sua opinião, melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM? *

- Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM
- Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM
- Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos
- Todas as alternativas anteriores
- Outros
- Não sei responder

Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento? *

- Quantidade atendimento de demandas dos profissionais
- Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM
- Participação em palestras, campanhas, reuniões e eventos de interesse da categoria
- Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria
- Outras ações
- Não tive conhecimento de ações da Ouvidoria

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

- Sim
- Não

Qual o canal utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM? *

- Telefone
- E-mail
- Presencial
- Site do COREN-AM
- Nenhum

Qual o tipo de demanda encaminhada para a Ouvidoria do COREN-AM? *

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Informações
- Serviços
- Certidões
- Assuntos financeiros
- Nenhuma

Indique o tempo médio de resposta de sua demanda? *

- No mesmo dia
- De 2 a 7 dias
- De 8 a 14 dias
- De 15 até 30 dias
- Mais de 30 dias
- Não foi atendida
- Não encaminhei demanda

Como profissional e cidadão buscando fiscalizar o trabalho do COREN-AM, que tipo de informação você já solicitou a Ouvidoria? *

- Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM
- Informações contábeis e financeiros do COREN-AM
- Licitações e Contratos
- Quadro de pessoal do COREN-AM
- Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM
- Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM
- Prestação de Contas do COREN-AM aos órgãos fiscalizadores
- Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral
- Nunca busquei este tipo de informação

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. Denunciar abuso - Termos de Serviço - Política de Privacidade

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

*Obrigatório

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Indique o motivo porque não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM? *

- Medo de represálias
- Não confio no sigilo de informações
- Não conheço os canais de comunicação da Ouvidoria
- Acho o serviço ineficiente
- Ambiente não é reservado ou inadequado
- Outros
- Não precisei utilizar o serviço até o momento

Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demandas pela Ouvidoria? *

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sei responder

De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM? *

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo
- Não sei responder

Qual sua maior reclamação sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM? *

- Receptividade dos profissionais
- Qualidade das informações prestadas
- Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria
- Atendimento telefônico
- Tempo de resposta das demandas
- Ambiente e estrutura do setor
- Outros
- Não sei responder

[Voltar](#) [Enviar](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO EXTERNO

Sua resposta foi registrada.

[Enviar outra resposta](#)

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Apêndice B – Formulário de pesquisa com usuários internos acessado em plataforma online

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO INTERNO

O objetivo deste formulário é realizar uma pesquisa de opinião com colaboradores do COREN-AM a respeito do serviço de Ouvidoria do COREN-AM, tendo como finalidade, obter informações para trabalho acadêmico de mestrado. O questionário é anônimo, sendo composto por 18 questões de múltipla escolha, devendo ser selecionada obrigatoriamente uma única opção de resposta para ativação da próxima questão. Para melhor aproveitamento dos resultados, busque escolher a opção de resposta que melhor represente a sua real impressão sobre o tema abordado e em caso de dúvidas, solicite esclarecimentos através do e-mail rosecaleb545@gmail.com

Próxima Página 1 de 5

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO INTERNO

***Obrigatório**

PERFIL DO USUÁRIO

Faixa etária de idade? *

De 18 a 24 anos

De 25 a 34 anos

De 35 a 44 anos

De 45 a 60 anos

Acima de 60 anos

Sexo? *

Feminino

Masculino

Prefiro não opinar

Estado Civil? *

Solteiro

Casado

Divorciado

Viúvo

Outros

Grau de escolaridade? *

Ensino Médio

Superior Incompleto

Superior Completo

Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)

Tipo de vínculo com o COREN-AM? *

Empregado público (Efetivo ou comissionado)

Terceirizado

Colaborador

Conselheiro

Hoje você está lotado em uma área do COREN-AM que executa que tipo de atividade? *

Atividade fim

Atividade meio

Atividade-fim é a atividade principal do órgão, ou seja, aquela atividade para a qual o COREN-AM foi constituído (Ex: Registro e Cadastro, Fiscalização, Corregedoria e etc). Já atividade-meio são atividades auxiliares, ou seja, todas aquelas não relacionadas diretamente com atividades finalísticas do COREN-AM (Ex: Administração, Contabilidade, TI e etc.)

Voltar Próxima Página 2 de 5

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO INTERNO

***Obrigatório**

CONHECIMENTO SOBRE O SERVIÇO

Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM? *

Sim

Não

Indique a alternativa que na sua opinião, melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM? *

- Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM
- Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM
- Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos
- Todas as alternativas anteriores
- Outros
- Não sei responder

Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento? *

- Quantidade atendimento de demandas dos profissionais
- Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM
- Participação em palestras, campanhas, reuniões e eventos de interesse da categoria
- Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria
- Outras ações
- Não tive conhecimento de ações da Ouvidoria

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Página 3 de 5

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO INTERNO

*Obrigatório

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

- Sim
- Não

Qual o canal utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM? *

- Telefone
- E-mail
- Presencial
- Site do COREN-AM
- Nenhum

Qual o tipo de demanda encaminhada para a Ouvidoria do COREN-AM? *

- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Denúncia
- Informações
- Serviços
- Certidões / declarações
- Assuntos financeiros
- Nenhuma

Indique o tempo médio de resposta de sua demanda? *

- No mesmo dia
- De 2 a 7 dias
- De 8 a 14 dias
- De 15 até 30 dias
- Mais de 30 dias
- Não foi atendida
- Não encaminhei demanda

Como exercício de cidadania, você já solicitou da Ouvidoria alguma das informações abaixo relacionadas afim de acompanhar o trabalho executado pelo COREN-AM? *

- Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM
- Informações contábeis e financeiros do COREN-AM
- Licitações e Contratos
- Quadro de pessoal do COREN-AM
- Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM
- Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM
- Prestação de Contas do COREN-AM aos órgãos fiscalizadores
- Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral
- Nunca busquei informações

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Página 4 de 5

PESQUISA SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO COREN-AM - USUÁRIO INTERNO

*Obrigatório

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Indique o motivo porque não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM? *

- Medo de represálias
- Não confio no sigilo de informações
- Não conheço os canais de comunicação da Ouvidoria
- Acho o serviço ineficiente
- Ambiente não é reservado ou inadequado
- Outros
- Não precisei utilizar o serviço até o momento

Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demandas pela Ouvidoria?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Não sei responder

De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM? *

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo
- Não sei responder

O que você acha que poderia melhorar no serviço de Ouvidoria do COREN-AM?

- Receptividade dos profissionais
- Qualidade das informações prestadas
- Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria
- Atendimento telefônico
- Tempo de resposta das demandas
- Ambiente e estrutura do setor
- Outros
- Não sei responder

[Voltar](#)

[Enviar](#)

 Página 5 de 5

Apêndice C - Diagnóstico de efetividade da Ouvidoria do COREN-AM

DIAGNÓSTICO DE EFETIVIDADE DA OUVIDORA																	
Este formulário deverá ser preenchido pelo gestor da Ouvidoria e demais gestores de outras áreas se possível. Cada opção deverá ser marcada somente um opção de grau de frequência de acordo com o entendimento e opinião do respondente sobre as tendências de ações da ouvidoria do COREN-AM.																	
Legenda																	
<table> <thead> <tr> <th>Nível</th> <th>Pontuação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baixa efetividade</td> <td>Até 195 pontos</td> </tr> <tr> <td>Média Efetividade</td> <td>De 196 até 390</td> </tr> <tr> <td>Alta efetividade</td> <td>De 391 até 585</td> </tr> </tbody> </table>										Nível	Pontuação	Baixa efetividade	Até 195 pontos	Média Efetividade	De 196 até 390	Alta efetividade	De 391 até 585
Nível	Pontuação																
Baixa efetividade	Até 195 pontos																
Média Efetividade	De 196 até 390																
Alta efetividade	De 391 até 585																
Item	Variáveis Analisadas	Indicadores	Base Legal, Normativa ou Interna	Questão	Dimensão Avaliada	Avaliação	Pontuação Estimada por Item	Pontuação Atribuída por Item	Pontuação Total Apurada por indicador								
V.1	Resolubilidade de demandas	Demandas recebidas pela Ouvidoria	Art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN	Qual o percentual de resolubilidade das manifestações recebidas conforme abaixo:	Manifestações concluídas	76%	1 ponto % = 1 ponto	76	148								
					Manifestações respondidas no prazo	72%	1 ponto % = 1 ponto	72									
V.2	Pontualidade de relatório	Prazo de envio do Relatórios de Atividades	Art. 24 e 25 do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN	Quanto a pontualidade, informe qual o prazo de entrega de cada relatório abaixo:	Relatório 1º Bimestre (Fevereiro)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5	10								
					Relatório 2º Bimestre (Abril)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5									
					Relatório 3º Bimestre (Junho)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5									
					Relatório 4º Bimestre (Agosto)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5									
					Relatório 5º Bimestre (Outubro)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5									
					Relatório 6º Bimestre (Dezembro)	No prazo	No prazo = 1,5 pontos Fora do prazo = 0	1,5									
					Relatório Anual Geral (Janeiro do ano subsequente)	No prazo	No prazo = 1 ponto Fora do prazo = 0	1									
V.3		Equipe adequada			Ouvidor	Sim	3,5	3,5	10								

	Infraestrutura da Ouvidoria		Art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN	Indique a composição atual da equipe da Ouvidoria:	Assistente(s)	Sim	3,5	3,5	
					Comissão Técnica de Colaboradores	Não	3	3	
		Recursos disponíveis de sinalização Visual	Observação diária	Indique o tipos de identificação visual utilizada para facilitar a localização da Ouvidoria dentro da estrutura predial do COREN-AM:	Placa de Identificação na Porta	Sim	3,5	3,5	10
					Placa de Identificação Geral de Setores	Sim	3,5	3,5	
					Demarcadores de solo	Sim	3	3	
		Mobiliário e Equipamentos disponíveis	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique os recursos materiais que a Ouvidoria dispõe no setor:	Mobiliários Adequados	Sim	1,5	1,5	5,5
					Computador	Sim	1,5	1,5	
					Impressora	Sim	1,5	1,5	
					Sistema Informatizado de gerenciamento de demandas	Não	1,5		
					Telefone fixo	Sim	1	1	
					Telefone celular	Não	1,5		
					Scanner	Não	1,5		
		Nível de adequação de instalações físicas	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique os recursos disponíveis nas instalações físicas da Ouvidoria:	Espaço para colaboradores do setor	Sim	2	2	6
					Ambiente reservado para usuários	Não	2		
					Refrigeração adequada	Sim	2	2	
Boa localização no prédio	Sim				2	2			
Acessibilidade para Portadores de Necessidade Especiais	Não				2				
V.4	Proatividade da Ouvidoria	Implantação de inovações	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique a quantidade de ações inovadoras que foram propostas e implantadas pela Ouvidoria:	Quantidade de inovações implantadas	0	De 10 ou mais ações no ano = 10 pontos / Menos de 10 = 5 pontos / Nenhuma = 0	0	0
V.5	Relacionamento com a alta gestão	Posicionamento hierarquico da Ouvidoria	Art. 4º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do COFEN e Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique qual o posicionamento hierarquico atual da Ouvidoria da estrutura do COREN-AM:	Subordinada diretamente à Presidência	Não	Presidência = 10 pontos	5	
					Subordinada à outro Departamento	Sim	Outros = 5 pontos		5
V.6	Tratamento e destino das informações geradas	Percentual de encaminhamento das demandas	Manual de Ouvidoria do COFEN e Regimento Interno da Ouvidoria	Quanto as demandas encaminhadas, indique o percentual respondido pela Ouvidoria e pela demais setores:	Percentual de manifestações respondidas pela Ouvidoria	38%	1 ponto % = 1 ponto	38	162
					Percentual de manifestações respondidas por outros setores	62%	1 ponto % = 2 pontos	124	

V.7	Gestão Estratégica da Ouvidoria	Ferramentas estratégicas utilizadas pela Ouvidoria	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique as ferramenta utilizadas para gestão estratégica da Ouvidoria:	Ações previstas em Planejamento Estratégico Geral	Não	2,5	3,5	
					Ações previstas em Planejamento Estratégico Setorial	Não	2		
					Indicadores de desempenho definidos	Sim	2		2
					Relatórios de Auditoria	Não	1,5		
					Capacitação contínua da equipe	Não	1,5		
					Relatórios Gerenciais regulares	Sim	1,5		1,5
V.8	Transparência	Quantidade de meios divulgação de atividades da Ouvidoria	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique os meios de divulgação de serviços e atividades utilizados pela Ouvidoria:	Palestras, seminários e treinamentos	Não	1	4	
					Reuniões	Sim	2		2
					Visitas técnicas	Não	1		
					Publicações em redes sociais	Não	2		
					Publicações em site oficial	Sim	2		2
					Mídia (jornal, tv, rádio e revistas)	Não	1		
V.9	Utilização do serviço	Grau de utilização por tipo de usuários	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique o percentual de manifestação encaminhadas por usuários internos e externos da Ouvidoria:	Percentual de manifestações de Público Interno		1 ponto % = 1 ponto	0	200
					Percentual de manifestações de Público Externo	100%	1 ponto % = 2 pontos	200	
V.10	Normatização da Ouvidoria	Quantidade de normas utilizadas pela Ouvidoria	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique as normas e legislações utilizadas pela Ouvidora para realização de suas atividades:	Normas do COFEN	Sim	2	4	
					Normas do COREN	Não	3		
					Ato oficial de instalação da Ouvidoria no COREN	Sim	2		2
					Fluxo de procedimentos	Não	3		
V.11	Comunicação	Quantidade de canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria aos usuários	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria aos usuários:	Site	Sim	1,5	1,5	7
					Telefone	Sim	1,5	1,5	
					Presencial	Sim	1,5	1,5	
					E-mail	Sim	1,5	1,5	
					Itinerante	Sim	1	1	
					Whatsup	Não	1,5		
					App celular	Não	1,5		
V.12	Gestão da Qualidade	Ferramentas de avaliação de qualidade dos serviços utilizadas	Manual de Ouvidoria do COFEN	Indique as ferramentas de avaliação da qualidade de serviços utilizadas pela Ouvidoria:	Pesquisa de satisfação de clientes/usuários	Não	2	0	
					Diagnóstico Setorial	Não	2		
					Diagnóstico de tendência de ações	Não	2		
					Reuniões setoriais	Não	2		
					Monitoramento de redes sociais	Não	2		
V.13	Perfil do Ouvidor	Requisitos atendidos para a ocupação do	Art. 11 do Regimento Interno da Ouvidoria	Informe quais os requisitos preenchidos pela atual ocupante do cargo de Ouvidor do COREN-AM:	Conhecimento sobre normas e atividades da instituição	Sim	1	1	10
					Possui capacidade de escuta, paciência e sensibilidade	Sim	1	1	

		cargo/função de ouvidor	Geral do COFEN e Manual de Ouvidoria do COFEN		Demonstra conduta ética, transparente e imparcial	Sim	1	1	
					Demonstra proatividade	Sim	1	1	
					Tem capacidade de gestão de sua equipe	Sim	0,5	0,5	
					Curso superior completo	Sim	1	1	
					Habilidade de comunicação com diversas unidades da instituição	Sim	1	1	
					Habilidade de prevenção e solução de conflitos	Sim	1	1	
					Habilidade de análise crítica e resolução de problemas	Sim	0,5	0,5	
					Goza de credibilidade	Sim	0,5	0,5	
					Mantem relação direta com o dirigente máximo da instituição	Sim	1	1	
					Tem capacidade de adaptabilidade e flexibilidade	Sim	0,5	0,5	
V.14				Em relação as tendências de ações da Ouvidoria, como você classifica a frequência com que as mesmas são realizadas pela unidade?	Ações voltadas para aquelas funções efetivamente atribuídas a Ouvidoria como a defesa do profissional de enfermagem e cidadão e o controle da administração pública por meio da fiscalização de suas ações.	Ocasionalmente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	3	10
			A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltado para a defesa da instituição.		Ocasionalmente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	3		
			A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltado para a defesa do profissional de enfermagem e cidadão.		Frequentemente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	4		
	Tendência de ações da Ouvidoria	Função	Segundo classificação de ações dos ouvidores proposta pelo primeiro ouvidor público do Brasil, professor Manuel Gomes.		As ações da Ouvidoria buscam criar espaços institucionais de participação entre o cidadão e dirigência máxima da instituição, tendo atuação mais voltada a reestruturação de desconformidades legais e	Ocasionalmente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente	3	8

				pouco ou nenhum acesso direto ao dirigente máximo da instituição.		= 2 pontos / Nunca = 1 ponto		
				Atuação mais flexível e boa relação com outros departamentos, fazendo que as demandas do cidadão sejam levadas de forma ágil às áreas responsáveis. A ouvidoria tem relação ou acesso direto com dirigente máximo da instituição.	Ocasionalmente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	3	
		Sistema		Atuação mais corretiva pois só age depois de provocada, tendo como desvantagem que o prejuízo social já ocorreu.	Muito frequente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	5	7
				Atuação mais preventiva pois está mais atento às múltiplas relações institucionais e com visão sistêmica, atuam junto ao núcleo de poder da organização, apresentando sugestões de correção de rumo e evitando, portanto, o dano.	Raramente	Muito frequente = 5 pontos / Frequentemente = 4 pontos / Ocasionalmente = 3 pontos / Raramente = 2 pontos / Nunca = 1 ponto	2	
				Total		785	626	626

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Apêndice D – Quadro descritivo de tipos de indicadores do serviço de Ouvidoria do COREN-AM

Tipo de Indicador	Item	Variáveis Analisadas	Questão	Dimensão Avaliada	Categoria
Indicadores de Controle	V.1	Resolubilidade de demandas	Qual o percentual de resolubilidade das manifestações recebidas conforme abaixo:	Manifestações concluídas	Descritiva
				Manifestações respondidas no prazo	Descritiva
	V.2	Pontualidade de relatório	Quanto a pontualidade, informe qual o prazo de entrega de cada relatório abaixo:	Relatório 1º Bimestre (Fevereiro)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório 2º Bimestre (Abril)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório 3º Bimestre (Junho)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório 4º Bimestre (Agosto)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório 5º Bimestre (Outubro)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório 6º Bimestre (Dezembro)	No prazo / Fora do Prazo
				Relatório Anual Geral (Janeiro do ano subsequente)	No prazo / Fora do Prazo
	V.3	Infraestrutura da Ouvidoria	Indique a composição atual da equipe da Ouvidoria:	Ouvidor	Sim / Não
				Assistente(s)	Sim / Não
				Comissão Técnica de Colaboradores	Sim / Não
			Indique o tipos de identificação visual utilizada para facilitar a localização da Ouvidoria dentro da estrutura predial do COREN-AM:	Placa de Identificação na Porta	Sim / Não
				Placa de Identificação Geral de Setores	Sim / Não
				Demarcadores de solo	Sim / Não
			Indique os recursos materiais que a Ouvidoria dispõe no setor:	Mobiliários Adequados	Sim / Não
				Computador	Sim / Não
				Impressora	Sim / Não
				Sistema Informatizado de gerenciamento de demandas	Sim / Não
				Telefone fixo	Sim / Não
				Telefone celular	Sim / Não
			Indique os recursos disponíveis nas instalações físicas da Ouvidoria:	Scanner	Sim / Não
Espaço para colaboradores do setor				Sim / Não	
Ambiente reservado para usuários				Sim / Não	
Refrigeração adequada	Sim / Não				
Boa localização no prédio	Sim / Não				
Acessibilidade para Portadores de Necessidade Especiais	Sim / Não				

V.4	Proatividade da Ouvidoria	Indique a quantidade de ações inovadoras que foram propostas e implantadas pela Ouvidoria:	Quantidade de inovações implantadas	Descritiva
V.5	Relacionamento com a alta gestão	Indique qual o posicionamento hierárquico atual da Ouvidoria da estrutura do COREN-AM:	Subordinada diretamente à Presidência	Sim / Não
			Subordinada à outro Departamento	Sim / Não
V.6	Tratamento e destino das informações geradas	Quanto as demandas encaminhadas, indique o percentual respondido pela Ouvidoria e pela demais setores:	Percentual de manifestações respondidas pela Ouvidoria	Descritiva
			Percentual de manifestações respondidas por outros setores	Descritiva
V.7	Gestão Estratégica da Ouvidoria	Indique as ferramentas utilizadas para gestão estratégica da Ouvidoria:	Ações previstas em Planejamento Estratégico Geral	Sim / Não
			Ações previstas em Planejamento Estratégico Setorial	Sim / Não
			Indicadores de desempenho definidos	Sim / Não
			Relatórios de Auditoria	Sim / Não
			Capacitação contínua da equipe	Sim / Não
V.8	Transparência	Indique os meios de divulgação de serviços e atividades utilizados pela Ouvidoria:	Relatórios Gerenciais regulares	Sim / Não
			Palestras, seminários e treinamentos	Sim / Não
			Reuniões	Sim / Não
			Visitas técnicas	Sim / Não
			Publicações em redes sociais	Sim / Não
			Publicações em site oficial	Sim / Não
			Mídia (jornal, tv, rádio e revistas)	Sim / Não
V.9	Grau de Utilização do serviço	Indique o percentual de manifestação encaminhadas por usuários internos e externos da Ouvidoria:	Percentual de manifestações de Público Interno	Descritiva
			Percentual de manifestações de Público Externo	Descritiva
V.10	Normatização da Ouvidoria	Indique as normas e legislações utilizadas pela Ouvidoria para realização de suas atividades:	Normas do COFEN	Sim / Não
			Normas do COREN	Sim / Não
			Ato oficial de instalação da Ouvidoria no COREN	Sim / Não
V.11	Comunicação	Indique os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria aos usuários:	Fluxo de procedimentos	Sim / Não
			Site	Sim / Não
			Telefone	Sim / Não
			Presencial	Sim / Não
			E-mail	Sim / Não

			Itinerante	Sim / Não
			Whatsup	Sim / Não
			App celular	Sim / Não
V.12	Gestão da Qualidade	Indique as ferramentas de avaliação da qualidade de serviços utilizadas pela Ouvidoria:	Pesquisa de satisfação de clientes/usuários	Sim / Não
			Diagnóstico Setorial	Sim / Não
			Diagnóstico de tendência de ações	Sim / Não
			Reuniões setoriais	Sim / Não
			Monitoramento de redes sociais	Sim / Não
V.13	Perfil do Ouvidor	Informe quais os requisitos preenchidos pela atual ocupante do cargo de Ouvidor do COREN-AM:	Conhecimento sobre normas e atividades da instituição	Sim / Não
			Possui capacidade de escuta, paciência e sensibilidade	Sim / Não
			Demonstra conduta ética, transparente e imparcial	Sim / Não
			Demonstra proatividade	Sim / Não
			Tem capacidade de gestão de sua equipe	Sim / Não
			Curso superior completo	Sim / Não
			Habilidade de comunicação com diversas unidades da instituição	Sim / Não
			Habilidade de prevenção e solução de conflitos	Sim / Não
			Habilidade de análise crítica e resolução de problemas	Sim / Não
			Goza de credibilidade	Sim / Não
			Mantem relação direta com o dirigente máximo da instituição	Sim / Não
		Tem capacidade de adaptabilidade e flexibilidade	Sim / Não	
V.14	Tendência de ações da Ouvidoria	Em relação as tendências de ações da Ouvidoria, como você classifica a frequência com que as mesmas são realizadas pela unidade?	Ações voltadas para aquelas funções efetivamente atribuídas a Ouvidoria como a defesa do profissional de enfermagem e cidadão e o controle da administração pública por meio da fiscalização de suas ações.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
			A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltado para a defesa da instituição.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca

				A repercussão da ação da ouvidoria é mais voltado para a defesa do profissional de enfermagem e cidadão.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				As ações da Ouvidoria buscam criar espaços institucionais de participação entre o cidadão e direção máxima da instituição, tendo atuação mais voltada a reestruturação de desconformidades legais e administrativas por meio de poderes vinculativos, ou seja, significa que está vinculada restritamente a uma lei ou norma que estabelece todos os elementos, pressupostos ou requisitos de como a Administração deve agir em determinadas situações, não havendo qualquer liberdade de escolha.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				As ações da Ouvidoria tem atuação mais pontual, ou seja, em situações esporádicas. Tem atuação mais mediadora em ocorrências eventualmente demandas por meio de poderes opinativos ou discionários, ou seja, significa que são conferidos por lei ao administrador público para que, nos limites nela previstos e com certa parcela de liberdade, adote, no caso concreto, a solução mais adequada a satisfazer o interesse público na ocasião determinada.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				Atuação mais concentrada em ações de controle das relações legais e normativas.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				Atuação mais concentrada na equidade social e têm como norte os princípios da moralidade e da economicidade da administração pública	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				Atuação mais mecanicista, pois as ações são pautadas em entraves burocráticos que dificultam a tramitação das demandas com rapidez e na mesma intensidade da indignação do cidadão. A ouvidoria tem pouco ou nenhum acesso direto ao dirigente máximo da instituição.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca

				Atuação mais flexível e boa relação com outros departamentos, fazendo que as demandas do cidadão sejam levados de forma ágil às áreas responsáveis. A ouvidoria tem relação ou acesso direto com dirigente máximo da instituição.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				Atuação mais corretiva pois só age depois de provocada, tendo como desvantagem que o prejuízo social já ocorreu.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
				Atuação mais preventiva pois está mais atento às múltiplas relações institucionais e com visão sistêmica, atuam junto ao núcleo de poder da organização, apresentando sugestões de correção de rumo e evitando, portanto, o dano.	Muito frequente / Frequentemente / Ocasionalmente / Raramente / Nunca
Indicadores de Feed Back Usuário Interno	V.15	Idade	Faixa etária de idade?	Acima de 60 anos	Opinativa
				De 18 a 24 anos	Opinativa
				De 25 a 34 anos	Opinativa
				De 35 a 44 anos	Opinativa
				De 45 a 60 anos	Opinativa
	V.16	Sexo	Sexo?	Feminino	Opinativa
				Masculino	Opinativa
				Prefiro não opinar	Opinativa
	V.17	Estado Civil	Estado civil?	Casado	Opinativa
				Divorciado	Opinativa
				Outros	Opinativa
				Solteiro	Opinativa
	V.18	Grau de Escolaridade	Grau de escolaridade?	Ensino Médio	Opinativa
				Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)	Opinativa
				Superior Completo	Opinativa
				Superior Incompleto	Opinativa
	V.19	Vínculo	Tipo de vínculo?	Colaborador	Opinativa
Conselheiro				Opinativa	
Empregado público (Efetivo ou comissionado)				Opinativa	
Terceirizado				Opinativa	
V.20	Lotação		Atividade fim	Opinativa	

		Hoje você está lotado em uma área do COREN-AM que executa que tipo de atividade?	Atividade meio	Opinativa
V.21	Conhecimento sobre o papel da Ouvidoria	Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM?	Não	Opinativa
			Sim	Opinativa
V.22	Opinião sobre o papel da Ouvidoria	Indique a alternativa que na sua opinião, melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM?	Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos	Opinativa
			Outros	Opinativa
			Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM	Opinativa
			Todas as alternativas anteriores	Opinativa
			Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM	Opinativa
V.23	Conhecimento sobre ações da Ouvidoria	Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento?	Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM	Opinativa
			Não tive conhecimento de ações da Ouvidoria	Opinativa
			Outras ações	Opinativa
			Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria	Opinativa
			Quantidade atendimento de demandas dos profissionais	Opinativa
V.24	Utilização do serviço	Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Não	Opinativa
			Sim	Opinativa
V.25	Utilização de canais de comunicação	Qual o canal de comunicação utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM?	E-mail	Opinativa
			Nenhum	Opinativa
			Presencial	Opinativa
			Site do COREN-AM	Opinativa
			Telefone	Opinativa
V.26	Tipo de demanda	Qual o tipo de demanda encaminhada para a Ouvidoria do COREN-AM?	Denúncia	Opinativa
			Elogio	Opinativa

			Informações	Opinativa
			Nenhuma	Opinativa
			Reclamação	Opinativa
			Serviços	Opinativa
			Sugestão	Opinativa
V.27	Tempo de resposta	Indique o tempo médio de resposta de sua demanda?	De 15 até 30 dias	Opinativa
			De 2 a 7 dias	Opinativa
			De 8 a 14 dias	Opinativa
			Não encaminhei demanda	Opinativa
			No mesmo dia	Opinativa
V.28	Solicitação de informações	Como exercício de cidadania, você já solicitou da Ouvidoria alguma das informações abaixo relacionadas afim de acompanhar o trabalho executado pelo COREN-AM?	Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM	Opinativa
			Informações contábeis e financeiros do COREN-AM	Opinativa
			Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM	Opinativa
			Nunca busquei informações	Opinativa
			Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral	Opinativa
			Quadro de pessoal do COREN-AM	Opinativa
			Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM	Opinativa
V.29	Não utilização de serviço	Indique o motivo porque não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Ambiente não é reservado ou inadequado	Opinativa
			Medo de represálias	Opinativa
			Não confio no sigilo de informações	Opinativa
			Não precisei utilizar o serviço até o momento	Opinativa
			Outros	Opinativa
V.30	Avaliação tempo de resposta	Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demanda pela Ouvidoria?	Insatisfeito	Opinativa
			Muito insatisfeito	Opinativa
			Muito satisfeito	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Satisfeito	Opinativa
V.31	Satisfação com serviço	De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Ruim	Opinativa
			Bom	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Ótimo	Opinativa

				Regular	Opinativa
				Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria	Opinativa
				Ambiente e estrutura do setor	Opinativa
				Atendimento telefônico	Opinativa
				Não sei responder	Opinativa
				Outros	Opinativa
				Qualidade das informações prestadas	Opinativa
				Receptividade dos profissionais	Opinativa
	V.32	Melhorias do serviço	O que você acha que poderia melhorar no serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Tempo de resposta das demandas	Opinativa
	Item	Variáveis Analisadas	Questão	Dimensão Avaliada	Categoria
Indicadores de Feed Back Usuário Externo	V.33	Idade	Faixa etária de idade?	Acima de 60 anos	Opinativa
				De 18 a 24 anos	Opinativa
				De 25 a 34 anos	Opinativa
				De 35 a 44 anos	Opinativa
				De 45 a 60 anos	Opinativa
	V.34	Residência	Residência no Estado do Amazonas?	Capital	Opinativa
				Interior	Opinativa
	V.35	Sexo	Sexo?	Feminino	Opinativa
				Masculino	Opinativa
				Prefiro não opinar	Opinativa
	V.36	Estado Civil	Estado civil?	Casado	Opinativa
				Divorciado	Opinativa
				Outros	Opinativa
				Solteiro	Opinativa
	V.37	Grau de Escolaridade	Grau de escolaridade?	Ensino Médio	Opinativa
				Pós-graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu)	Opinativa
				Superior Completo	Opinativa
				Superior Incompleto	Opinativa
V.38	Categoria Profissional	Categoria em que possui inscrição profissional?	Enfermeiro	Opinativa	
			Mais de 1 inscrição	Opinativa	
			Técnico de Enfermagem	Opinativa	
			Auxiliar de enfermagem	Opinativa	
V.39		Tempo médio de inscrição no COREN-AM?	2 a 5 anos	Opinativa	

	Tempo de inscrição		6 a 10 anos	Opinativa
			6 meses a 1 ano	Opinativa
			Mais de 10 anos	Opinativa
V.40	Atuação na área de enfermagem	Está atuando na área de enfermagem atualmente?	Sim	Opinativa
			Não	Opinativa
V.41	Vínculo	Qual o tipo de vínculo empregatício atualmente?	Autônomo	Opinativa
			Cooperado	Opinativa
			Desempregado	Opinativa
			Empregado privado	Opinativa
			Outros	Opinativa
			Servidor Público	Opinativa
V.42	Conhecimento sobre o papel da Ouvidoria	Você sabe qual o papel da Ouvidoria do COREN-AM?	Não	Opinativa
			Sim	Opinativa
V.43	Opinião sobre o papel da Ouvidoria	Indique a alternativa que na sua opinião, melhor descreve o papel da Ouvidoria do COREN-AM?	Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Outros	Opinativa
			Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM	Opinativa
			Todas as alternativas anteriores	
			Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM	Opinativa
V.44	Conhecimento sobre ações da Ouvidoria	Quais ações da Ouvidoria do COREN-AM você tomou conhecimento?	Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM	Opinativa
			Não tive conhecimento de ações da Ouvidoria	Opinativa
			Outras ações	Opinativa
			Participação em palestras, campanhas, reuniões e eventos de interesse da categoria	Opinativa
			Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria	Opinativa
			Quantidade atendimento de demandas dos profissionais	Opinativa
V.45			Não	Opinativa

	Utilização do serviço	Você já utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Sim	Opinativa
V.46	Utilização de canais de comunicação	Qual o canal de comunicação utilizado para encaminhamento de sua demanda para a Ouvidoria do COREN-AM?	E-mail	Opinativa
			Nenhum	Opinativa
			Presencial	Opinativa
			Site do COREN-AM	Opinativa
			Telefone	Opinativa
V.47	Tipo de demanda	Qual o tipo de demanda encaminhada para a Ouvidoria do COREN-AM?	Denúncia	Opinativa
			Elogio	Opinativa
			Informações	Opinativa
			Nenhuma	Opinativa
			Reclamação	Opinativa
			Serviços	Opinativa
V.48	Tempo de resposta	Indique o tempo médio de resposta de sua demanda?	Sugestão	Opinativa
			De 15 até 30 dias	Opinativa
			De 2 a 7 dias	Opinativa
			De 8 a 14 dias	Opinativa
			Não encaminhei demanda	Opinativa
V.49	Solicitação de informações	Como profissional e cidadão buscando fiscalizar o trabalho do COREN-AM, que tipo de informação você já solicitou a Ouvidoria?	No mesmo dia	Opinativa
			Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM	Opinativa
			Informações contábeis e financeiros do COREN-AM	Opinativa
			Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM	Opinativa
			Nunca busquei informações	Opinativa
			Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral	Opinativa
			Quadro de pessoal do COREN-AM	Opinativa
			Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM	Opinativa
V.50	Não utilização de serviço	Indique o motivo porque não utiliza ou utilizou o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Ambiente não é reservado ou inadequado	Opinativa
			Medo de represálias	Opinativa
			Não confio no sigilo de informações	Opinativa
			Não precisei utilizar o serviço até o momento	Opinativa
			Outros	Opinativa

V.51	Avaliação tempo de resposta	Qual a sua avaliação para o tempo de atendimento de demanda pela Ouvidoria?	Insatisfeito	Opinativa
			Muito insatisfeito	Opinativa
			Muito satisfeito	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Satisfeito	Opinativa
V.52	Satisfação com serviço	De forma geral, como você avalia o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Ruim	Opinativa
			Bom	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Ótimo	Opinativa
			Regular	Opinativa
V.53	Reclamação do serviço	Qual sua maior reclamação sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM?	Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria	Opinativa
			Ambiente e estrutura do setor	Opinativa
			Atendimento telefônico	Opinativa
			Não sei responder	Opinativa
			Outros	Opinativa
			Qualidade das informações prestadas	Opinativa
			Receptividade dos profissionais	Opinativa
Tempo de resposta das demandas	Opinativa			

APÊNDICE E – TABELAS COMPLEMENTARES

Tabela 25 – Conhecimento de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Não	0	0%
Sim	36	100%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 23 - Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

Canal	Frequência	%
E-mail	7	20%
Nenhum	7	19%
Presencial	12	33%
Site do COREN-AM	1	3%
Telefone	9	25%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisado

Tabela 26 – Tipos de demandas encaminhadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

Tipo de demanda	Frequência	%
Denúncia	8	22%
Elogio	1	3%

Informações	8	22%
Nenhuma	7	20%
Reclamação	7	19%
Serviços	2	6%
Sugestão	3	8%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 27 – Tipo de informações solicitadas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

Informações	Frequência	%
Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM	1	3%
Informações contábeis e financeiros do COREN-AM	1	3%
Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM	2	5%
Nunca busquei informações	21	58%
Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral	9	25%
Quadro de pessoal do COREN-AM	1	
Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM	1	3%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 28 – Motivo de não utilização do serviço por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Ambiente não é reservado ou inadequado	3	8%
Medo de represálias	1	3%
Não confio no sigilo de informações	1	3%
Não precisei utilizar o serviço até o momento	25	69%
Outros	6	17%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 29 – Avaliação do tempo de atendimento de demandas por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Insatisfeito	1	3%
Muito insatisfeito	3	8%
Muito satisfeito	11	31%
Não sei responder	13	36%
Satisfeito	8	22%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 30 – Avaliação do Serviço de Ouvidoria do COREN-AM pelos usuários internos

Resposta	Frequência	%
Bom	12	33%
Não sei responder	4	11%
Ótimo	14	39%
Regular	6	17%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 31 – Opinião dos usuários internos sobre melhorias no serviço de Ouvidoria do COREN-AM

Melhorias	Frequência	%
Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria	6	17%
Ambiente e estrutura do setor	8	22%
Atendimento telefônico	3	8%
Não sei responder	10	28%
Outros	4	11%
Qualidade das informações prestadas	3	8%
Receptividade dos profissionais	1	3%
Tempo de resposta das demandas	1	3%
Total Geral	36	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 32 – Conhecimento dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência
Não	22
Sim	76
Total Geral	98

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 33 - Opinião dos usuários externos sobre o papel da Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Divulgar informações sobre as atividades realizadas pelo COREN-AM, dar mais transparência aos atos administrativos, como também assegurar aos profissionais e público em geral, o direito de solicitar do órgão acesso a todos os tipos de dados públicos	6	6%
Não sei responder	7	7%
Outros	2	2%
Permitir o controle e participação social dos profissionais sobre a atuação do COREN-AM	4	4%
Todas as alternativas anteriores	53	54%
Viabilizar os direitos dos profissionais de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do COREN-AM	26	27%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 34 – Conhecimento dos usuários externos sobre ações da Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Avaliação do grau de satisfação dos profissionais sobre serviços do COREN-AM	10	10%
Não teve conhecimento de ações da Ouvidoria	43	44%
Outras ações	14	15%
Participação em palestras, campanhas, reuniões e eventos de interesse da categoria	13	13%
Qualificação da equipe de atendimento da Ouvidoria	10	10%

Quantidade atendimento de demandas dos profissionais	8	8%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 35 – Utilização por usuários externos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM

Resposta	Frequência	%
Não	61	62%
Sim	37	38%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 36 – Tipos de canais de comunicação utilizados por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

Meios de comunicação	Frequência	%
E-mail	19	20%
Nenhum	36	37%
Presencial	15	15%
Site do COREN-AM	17	17%
Telefone	11	11%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 37 – Tipos de demandas encaminhadas por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

Tipo de demanda	Frequência	%
Assuntos financeiros	3	3%
Certidões	3	4%
Denúncia	14	14%
Elogio	4	4%

Informações	15	15%
Nenhuma	35	36%
Reclamação	16	17%
Serviços	7	7%
Sugestão	1	1%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 38 – Tempo médio de resposta das demandas de usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

Tempo de resposta	Frequência	%
De 15 até 30 dias	7	7%
De 2 a 7 dias	15	15%
De 8 a 14 dias	14	14%
Mais de 30 dias	1	1%
Não encaminhei demanda	42	43%
Não foi atendida	1	1%
No mesmo dia	18	19%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 39 – Tipo de informação solicitada por usuários externos da Ouvidoria do COREN-AM

Tipo de informação	Frequência	%
Atividades executadas pela Gestão do COREN-AM	1	1%
Informações contábeis e financeiros do COREN-AM	7	7%
Legislações aplicáveis aos serviços do COREN-AM	9	9%
Nunca busquei este tipo de informação	61	62%
Outras informações de interesse da categoria e da sociedade em geral	15	16%
Prestação de Contas do COREN-AM aos órgãos fiscalizadores	2	2%
Quadro de pessoal do COREN-AM	1	1%

Quantidade e qualidade de serviços prestados pelo COREN-AM	2	2%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 40 – Motivo de não utilização do serviço de Ouvidoria por usuários externos do COREN-AM

Motivo	Frequência	%
Acho o serviço ineficiente	3	3%
Ambiente não é reservado ou inadequado	6	6%
Medo de represálias	3	3%
Não confio no sigilo de informações	4	4%
Não conheço os canais de comunicação da Ouvidoria	11	11%
Não precisei utilizar o serviço até o momento	47	48%
Outros	24	
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 41 – Tempo de atendimento das demandas de usuários externos da Ouvidora do COREN-AM

Tempo de atendimento	Frequência	%
Indiferente	3	3%
Insatisfeito	7	7%
Muito insatisfeito	8	8%
Muito satisfeito	12	12%
Não sei responder	40	41%
Satisfeito	28	29%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Tabela 42 – Avaliação de usuários externos sobre o serviço de Ouvidoria do COREN-AM

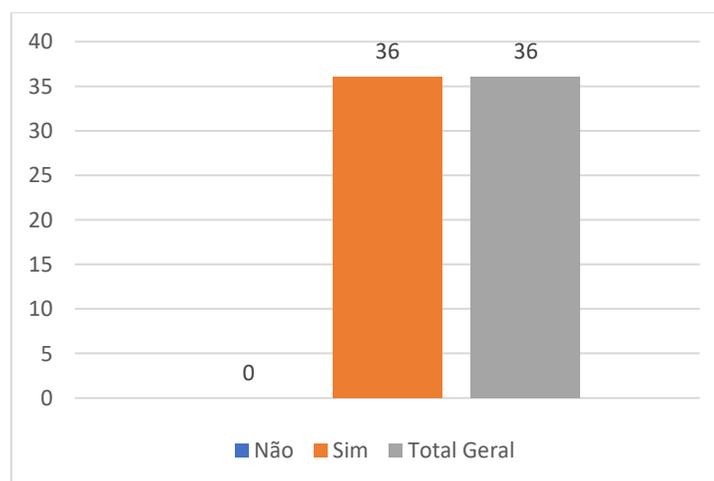
Avaliação do serviço	Frequência	%
Bom	35	36%
Não sei responder	30	31%
Ótimo	17	17%
Regular	11	11%
Ruim	5	5%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

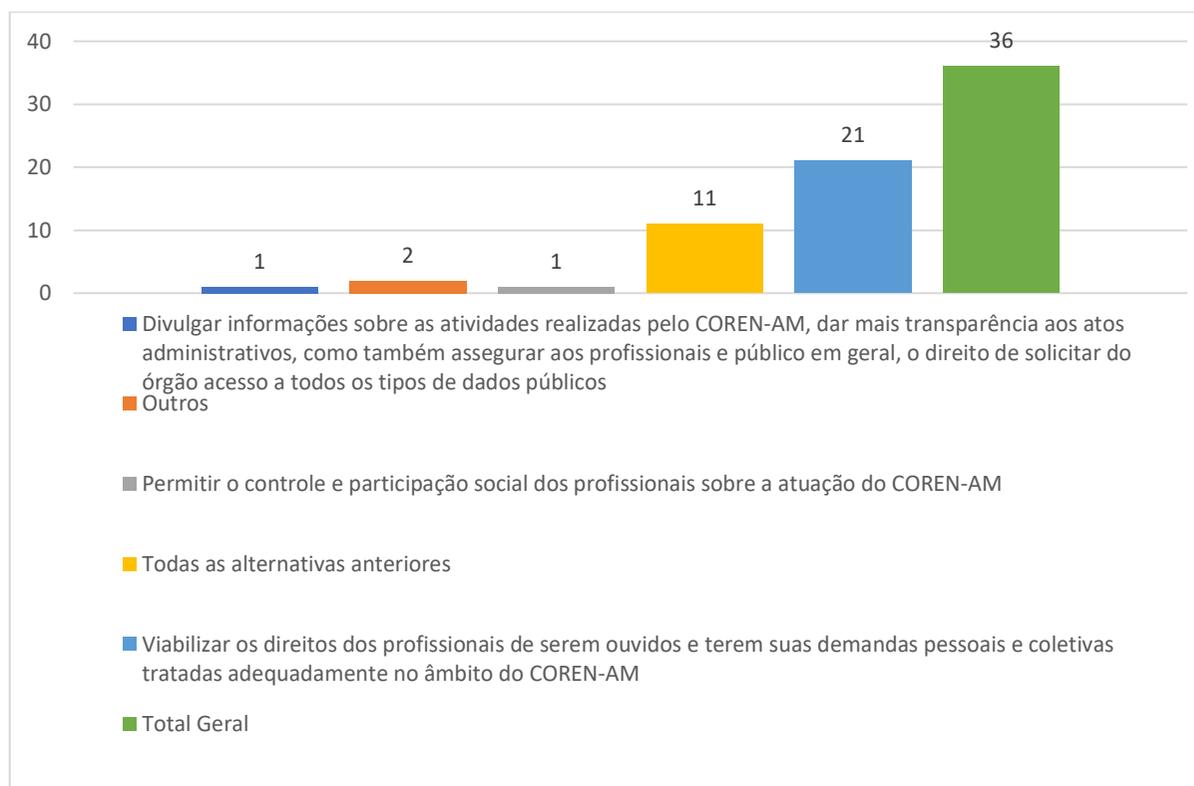
Tabela 43 – Reclamações de usuários externos sobre serviço de Ouvidoria do COREN-AM

Tipo de reclamação	Frequência	%
Acessibilidade aos canais de informações da Ouvidoria	5	5%
Ambiente e estrutura do setor	3	3%
Atendimento telefônico	7	7%
Não sei responder	51	52%
Outros	13	14%
Qualidade das informações prestadas	3	3%
Receptividade dos profissionais	11	11%
Tempo de resposta das demandas	5	5%
Total Geral	98	100%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

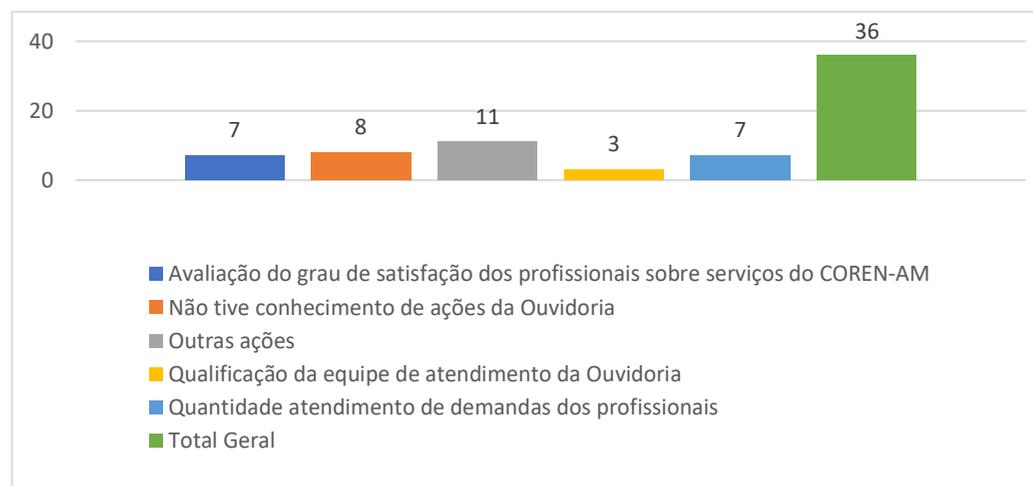
APÊNDICE F – GRÁFICOS COMPLEMENTARES**Gráfico 34** - Conhecimento de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 35 - Opinião de usuários internos sobre o papel da ouvidoria do COREN-AM

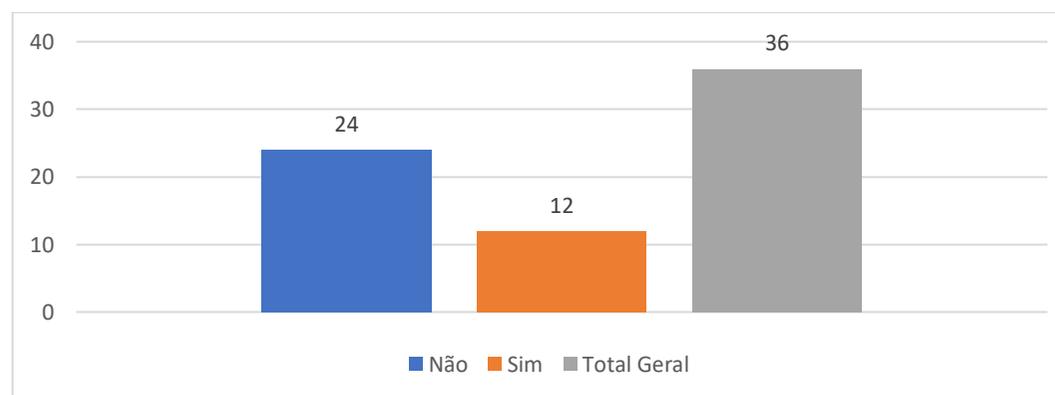
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 36 - Conhecimento de usuários internos sobre ações da ouvidoria do COREN-AM



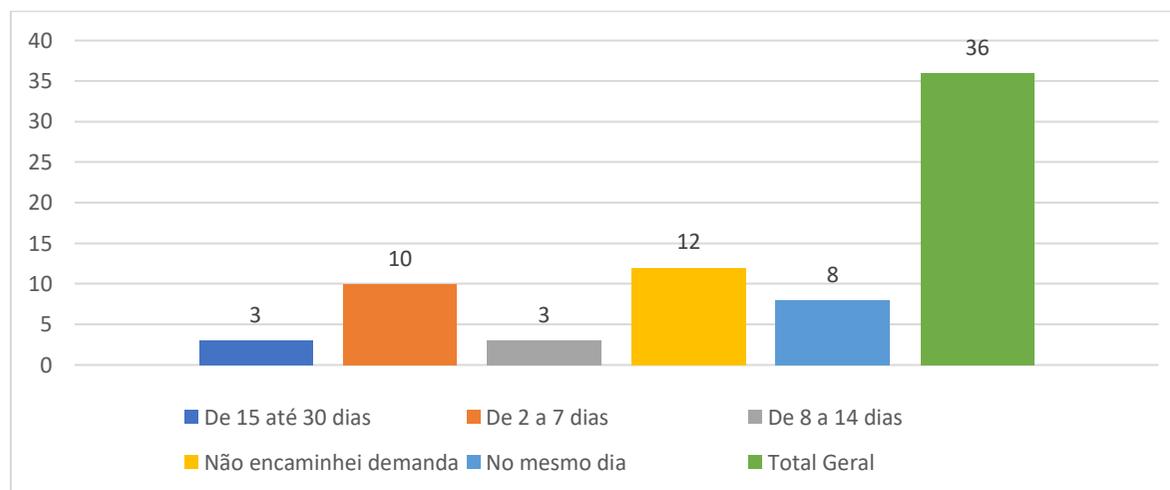
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 37 - Utilização por usuários internos do serviço de Ouvidoria do COREN-AM



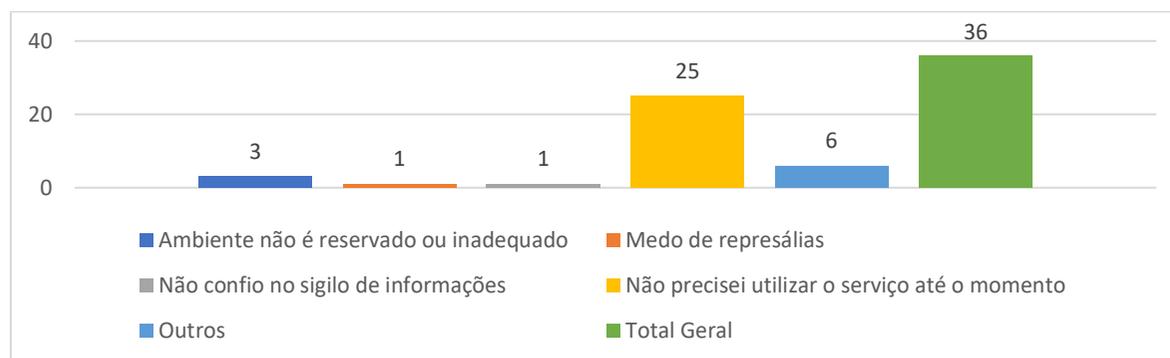
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 38 - Tempo médio de resposta das demandas de usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados

Gráfico 39 - Motivo de não utilização do serviço por usuários internos da Ouvidoria do COREN-AM



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados pesquisados