

Assunto:

Manual Nacional das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

Aprovação:

Resolução 796, de 11 de Novembro de 2025

Vigência:

11/11/2028

**Manual Nacional das
Ouvidorias do Sistema
Cofen/Conselhos Regionais
de Enfermagem – MAN117**

Assunto:

Manual Nacional das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

Aprovação:

Resolução 796, de 11 de Novembro de 2025

Vigência:

11/11/2028

Manual Nacional das Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem

1ª Edição
Brasília, 2025

**CONSELHO FEDERAL DE
ENFERMAGEM**

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM

Entrequadra Sul 208/209 – Edifício Anna Nery, Asa Sul, CEP:70254-400

www.cofen.gov.br

Diretoria e Plenário

Presidente: Dr. Manoel Carlos Neri da Silva, Coren-RO 63.592-ENF

Vice-presidente: Dr. Daniel Menezes de Souza, Coren-RS 105.771-ENF

Primeiro-secretário: Dr. Vencelau Jackson da Conceição Pantoja, Coren-AP 75.956-ENF

Segunda-secretária: Dra. Helga Regina Bresciani, Coren-SC 29.525-ENF

Primeiro-tesoureiro: Dr. James Francisco Pedro dos Santos, Coren-SP 83.543-ENF

Segunda-tesoureira: Dra. Ana Paula Brandão da Silva Farias, Coren-CE 259.338-ENF

Conselheiros Efetivos

Dra. Betânia Maria Pereira dos Santos, Coren-PB 42.725-ENF-IR

Dra. Ellen Márcia Peres, Coren-RJ 14.760-ENF

Dra. Ludimila Magalhães Rodrigues da Cunha, Coren-PA 299.825-ENF

Conselheiros Suplentes

Dr. Antônio José Coutinho de Jesus, Coren-ES 55.621-ENF

Dr. Conrado Marques de Souza Neto, Coren-SE 268.936-ENF

Dr. João Batista de Lima, Coren-AC 108.955-ENF

Dr. Josias Neves Ribeiro, Coren-RR 142.834-ENF

Dra. Kelly Inaiane Nalva dos Santos Dias, Coren-MA 329.025-ENF

Dra. Lisandra Caixeta de Aquino, Coren-MG 118.636-ENF

Dra. Luana Bispo Ribeiro, Coren-TO 297.529-ENF

Dr. Renne Cosmo da Costa, Coren-AL 371.396-ENF

SUMÁRIO

PREFÁCIO	4
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
CAPÍTULO II - FUNÇÕES, ESTRUTURA DA OUVIDORIA	6
CAPÍTULO III - COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL E DAS OUVIDORIAS REGIONAIS.....	7
CAPÍTULO IV - DAS MANIFESTAÇÕES	8
CAPÍTULO V - DOS PRAZOS.....	11
CAPÍTULO VI - DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS	12
CAPÍTULO VII - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SIGILO NAS OUVIDORIAS.....	13
CAPÍTULO VIII - DOS RELATÓRIOS INTERNOS	14
CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS	15
ANEXO I - PROCEDIMENTOS E FLUXOS OPERACIONAIS DA OUVIDORIA.....	16
ANEXO II - ATIVIDADES DIÁRIAS DA OUVIDORIA	19

PREFÁCIO

O Manual Nacional de Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem padroniza a atuação das Ouvidorias, garantindo um processo de trabalho uniforme, com eficiência no tratamento das manifestações e conformidade legal.

A normativa estabelece uma atuação ética, transparente e imparcial, com foco na escuta qualificada e humanizada, e na melhoria contínua dos serviços. O documento consolida o papel do Ouvidor como promotor da transparência e da transformação institucional, por meio da definição de competências, prazos e metodologias.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Para os fins deste Manual, consideram-se:

I. **Agente público:** pessoa física que exerce, ainda que transitoriamente com ou sem remuneração, cargo, emprego ou função pública por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo. No Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, são considerados agentes públicos os conselheiros federais e regionais, empregados públicos, ocupantes de cargos comissionados, colaboradores, estagiários e prestadores de serviço.

II. **Anonimização:** processo de tratamento de dados pessoais por meio do qual a informação perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a uma pessoa natural, de modo irreversível, mesmo com a utilização de informações adicionais pelo controlador, nos termos da LGPD.

III. **Área Competente:** unidade técnica com atribuição para analisar o objeto da manifestação, fornecer informações técnicas diretamente à Ouvidoria ou elaborar minutas de pareceres à Unidade Responsável, sem emitir a resposta final.

IV. **Complementação,** no âmbito do Sistema de Ouvidoria, é o ato por meio do qual o(a) usuário(a) é instado a fornecer informações ou documentos complementares necessários à adequada análise e tratamento de sua manifestação.

V. **Descaracterização:** técnica avançada de tratamento de informações sensíveis ou identificáveis, que consiste na remoção ou alteração de dados e elementos capazes de permitir a identificação do titular, sendo aplicável de forma ampla a textos, relatórios ou registros, podendo incluir anonimização e pseudonimização.

VI. **Habilitação:** procedimento preliminar de triagem realizado pela Ouvidoria, destinado à verificação dos requisitos mínimos, com vistas ao encaminhamento à área competente.

VII. **Manifestação:** reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou qualquer outro pronunciamento do usuário.

VIII. **Pseudonimização:** técnica de tratamento de dados pessoais na qual os elementos identificadores diretos são substituídos por pseudônimos, de forma a dificultar a associação dos dados a um titular específico sem o uso de informações adicionais mantidas separadamente em ambiente seguro, conforme a LGPD.

IX. **Tarjamento:** procedimento técnico de ocultação de dados pessoais ou sensíveis, por meio de tarja opaca e não reversível, garantindo a privacidade do titular das informações, especialmente em documentos públicos sujeitos a divulgação.

X. Unidade de apuração: unidade funcional responsável para dar andamento a denúncia recebida.

XI. Unidade Responsável: unidade administrativa que recebe a manifestação da Ouvidoria, realiza a análise, trata o conteúdo, executa os trâmites administrativos, registra documentos e acompanha o processo até a deliberação do Plenário.

XII. Usuário: toda pessoa física ou jurídica que acessa o Sistema de Ouvidoria.

CAPÍTULO II - FUNÇÕES, ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria é uma unidade estratégica e de apoio à gestão do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem. Atua como canal de comunicação direta entre os usuários e a autarquia, promovendo o diálogo, a transparência e a participação social. Seu papel é garantir a defesa dos direitos dos usuários, assegurar a escuta qualificada e imparcial das manifestações, identificar oportunidades de melhoria e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública e dos serviços prestados pelo Sistema.

Art. 3º As Ouvidorias devem estar diretamente subordinadas à Presidência da respectiva Autarquia, sendo resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Art. 4º Para fins de registro, acompanhamento e resposta às manifestações, a Ouvidoria deverá assegurar canais de comunicação acessíveis, inclusivos e adequados às necessidades dos usuários. §1º O Cofen e os Conselhos Regionais de Enfermagem deverão manter em seus sites oficiais um portal de Ouvidoria de fácil acesso. Este portal deve permitir ao usuário registrar, acompanhar e receber a resposta de suas manifestações, garantindo a proteção e a confidencialidade de seus dados pessoais.

§2º Caso seja disponibilizado atendimento presencial, as instalações devem possuir infraestrutura adequada, reservada e autônoma, visando garantir a privacidade do usuário e a confidencialidade das informações.

Art. 5º Compete à Ouvidoria, em articulação com as áreas administrativas, analisar, instruir e responder as manifestações dos usuários de forma clara, objetiva, fundamentada e tempestiva, assegurando o cumprimento dos prazos e normas procedimentais previstos na legislação vigente.

Parágrafo único. Para demandas administrativas de natureza recorrente, poderão ser adotadas respostas padronizadas previamente validadas, observados os princípios da uniformidade, agilidade, transparência e conformidade legal no atendimento ao usuário.

Art. 6º Não compete à Ouvidoria emitir juízo de valor, se pronunciar sobre matérias não regulamentadas ou atuar em substituição aos canais de atendimento e áreas administrativas competentes do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

Parágrafo único. As manifestações que tratem de matérias não regulamentadas deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria à Área Competente, para análise técnica e emissão de subsídios ou minuta de parecer à Unidade Responsável. Caberá à Unidade Responsável elaborar a resposta final, conduzir os trâmites administrativos necessários e encaminhar o processo à apreciação e deliberação do Plenário do respectivo Conselho Regional.

CAPÍTULO III - COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL E DAS OUVIDORIAS REGIONAIS

Art. 7º A Ouvidoria-Geral do Cofen e as Ouvidorias dos Conselhos Regionais deverão atuar de forma colaborativa e complementar, garantindo integração e cooperação mútua, com o objetivo de qualificar a gestão pública, ampliar a participação social e fortalecer o Sistema de Ouvidorias do Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Cofen:

- I. Garantir a plena execução de suas atribuições institucionais, em conformidade com as disposições deste Manual e demais normas vigentes.
- II. Assegurar a atuação integrada, complementar e cooperativa entre a Ouvidoria-Geral do Cofen e as Ouvidorias dos Conselhos Regionais de Enfermagem, conforme o disposto no Art. 9º deste Manual.
- III. Promover a integração e a padronização de normas, rotinas e procedimentos entre as Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.
- IV. Propor ao Plenário do Cofen medidas de aprimoramento contínuo dos fluxos, processos e práticas de Ouvidoria no âmbito do Sistema.
- V. Monitorar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, zelando pela qualidade, clareza e fundamentação das respostas encaminhadas aos usuários.
- VI. Acompanhar o desempenho das Ouvidorias Regionais, garantindo que as atividades e funções operacionais sejam executadas com eficiência, conformidade e alinhamento às diretrizes do Sistema.

VII. Promover capacitação técnica periódica das equipes das Ouvidorias Regionais, com foco na padronização de fluxos, no cumprimento de prazos e na qualificação do atendimento e das respostas.

VIII. Emitir relatórios técnicos e analíticos à Presidência do Cofen, sempre que necessário ou mediante solicitação.

Art. 9º São atribuições das Ouvidorias dos Conselhos Regionais de Enfermagem:

I. Cumprir e fazer cumprir integralmente as disposições deste Manual, bem como as diretrizes e normativas emitidas pelo Plenário do Cofen.

II. Receber, registrar, qualificar e analisar as manifestações, realizando a triagem técnica e promovendo o encaminhamento às unidades competentes para apuração, com acompanhamento sistemático da tramitação até a decisão final.

III. Acompanhar o tratamento das manifestações em todas as suas etapas, assegurando o cumprimento dos prazos legais e regimentais, bem como a qualidade, clareza e efetividade das respostas encaminhadas aos usuários.

IV. Promover o acesso à informação e a defesa dos direitos dos usuários perante o Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

V. Facilitar o acesso às informações institucionais e promover a transparência sobre os serviços prestados, em consonância com os princípios da publicidade e do controle social.

VI. Acompanhar a elaboração, atualização e implementação da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, assegurando sua ampla divulgação e permanente atualização.

VII. Processar e analisar as informações obtidas por meio das manifestações e pesquisas de satisfação, subsidiando a melhoria contínua dos serviços, o aprimoramento da gestão e a formulação de políticas institucionais.

VIII. Emitir relatórios técnicos e analíticos à presidência do respectivo Conselho, sempre que necessário ou mediante solicitação.

CAPÍTULO IV - DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10 As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão tratadas em fluxos e rotinas de trabalho padronizados. Este processo assegura a organização, a rastreabilidade, a transparência, a observância de prazos e a proteção dos dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente.

Parágrafo único. Os Procedimentos e Fluxos Operacionais da Ouvidoria, que englobam a triagem, a análise e a resposta às manifestações, estão detalhados nos Anexos I e II deste Manual. Suas etapas são orientadas pelos métodos mnemônicos DIA, JALECO e PROSA, que estruturam tanto a rotina administrativa quanto a gestão operacional da Ouvidoria.

Art. 11 As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão ser registradas por meio de formulário eletrônico no site do Cofen ou dos Conselhos Regionais, ou por outro canal oficial e seguro.

§1º Toda manifestação será registrada com a geração de número de protocolo, permitindo seu acompanhamento pelo(a) manifestante.

§2º Em situações excepcionais, a manifestação poderá ser registrada por meio de formulário físico ou reduzida a termo, garantindo os mesmos direitos, sigilo, rastreabilidade e validade jurídica dos registros eletrônicos.

§3º Consideram-se situações excepcionais:

- I. Atendimento presencial;
- II. Indisponibilidade do sistema;
- III. Limitação de acesso à internet ou dificuldades motoras, cognitivas e/ou intelectuais do(a) manifestante;

§4º As manifestações deverão conter as seguintes informações: data do registro; identificação do(a) manifestante, com nome completo, CPF, e-mail, número de inscrição no Coren (quando aplicável), telefone e localidade de residência; tipo de manifestação; assunto e descrição detalhada do fato.

§5º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações.

Art. 12 As manifestações recebidas serão analisadas, classificadas e encaminhadas às áreas competentes para tratamento, conforme a natureza da demanda.

§1º Para garantir a análise adequada das manifestações e a elaboração de respostas tecnicamente fundamentadas, a Ouvidoria tem a prerrogativa de consultar todas as fontes legítimas disponíveis, incluindo sistemas internos, websites, portal da transparência, bases documentais e a legislação em vigor.

§2º Manifestações de competência de outro Conselho Regional deverão ser prontamente encaminhadas à Ouvidoria competente, com a devida ciência ao(à) manifestante.

§ 3º As manifestações que contenham assuntos L deverão ser avaliadas pela Ouvidoria quanto à relevância e ao impacto social, sendo encaminhadas diretamente, via SEI/PAD, ao Gabinete da Presidência.

Art. 13 As manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria são classificadas por status, conforme o fluxo de tramitação. O objetivo é facilitar o acompanhamento, o controle e a definição de responsabilidades e suas definições básicas são as seguintes:

I. A DISTRIBUIR: Manifestação registrada no sistema, ainda não analisada ou classificada pela Ouvidoria. A análise inicial inclui verificação de fundamentação, classificação por assunto e, quando cabível, resposta direta ou encaminhamento a unidade responsável para tratamento administrativo ou abertura de SEI/PAD.

II. TRAMITANDO: Este status é atribuído quando a manifestação do usuário não contém informações suficientes para análise, encaminhamento ou tratamento. Nesses casos, a Ouvidoria solicita a complementação dos dados, que deve ser fornecida em até 20 (vinte) dias corridos a partir do recebimento da solicitação. Durante esse período, o prazo de resposta fica suspenso e será retomado somente após a entrega das informações complementares. Caso o usuário não forneça os dados no prazo estabelecido, a manifestação será finalizada sem resposta conclusiva, em conformidade com o §2º do Art. 18 do Decreto nº 10.228/2020.

III. ENCAMINHADA: Manifestação encaminhada às áreas competentes e/ou unidades responsáveis, que deverão analisar, instruir e deliberar sobre a demanda no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da solicitação da Ouvidoria.

IV. RESPONDIDA: Manifestação com resposta elaborada pela área competente e/ou unidade responsável, submetida à análise final da Ouvidoria, que terá até 5 (cinco) dias corridos para avaliação e envio da devolutiva conclusiva ao manifestante

V. CONCLUÍDA: Manifestação com resposta formal enviada ao manifestante e finalizada no sistema da Ouvidoria. Caso a manifestação esteja concluída no âmbito da Ouvidoria, mas o processo continue em tramitação interna, ela poderá ser reaberta após a deliberação do Plenário, conforme §§1º, 2º e 3º do art. 16 deste Manual.

Art. 14 Todas as comunicações realizadas com os(as) usuários(as) deverão ser feitas de forma clara, concisa, em linguagem cidadã e inclusiva.

§1º A resposta conclusiva deve informar ao(à) usuário(a) sobre a procedência ou improcedência da manifestação, apresentando justificativas e as providências adotadas.

§2º Após a finalização da manifestação, o(a) usuário(a) receberá um formulário para avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

CAPÍTULO V - DOS PRAZOS

Art. 15 A Ouvidoria terá um prazo de até 30 (trinta) dias corridos para apresentar uma resposta conclusiva às manifestações, contados a partir da data de seu registro.

§ 1º O prazo previsto neste artigo poderá, excepcionalmente, ser prorrogado uma única vez mediante justificativa formal e comunicação prévia ao(à) manifestante, assegurando transparência, previsibilidade e eficiência no tratamento das demandas.

§ 2º Para casos de maior complexidade, como processos éticos, denúncias, solicitações de atos normativos ou análises jurídicas, a tramitação deverá ser justificada e documentada no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou em Processo Administrativo (PAD). O manifestante será formalmente informado e receberá o número de protocolo para acompanhamento.

Art. 16 Para a tramitação interna, a Ouvidoria realizará análise preliminar da manifestação, a fim de verificar sua adequação, competência e objeto, observando os prazos operacionais estabelecidos neste Manual.

§1º Para manifestações no status A Distribuir, a Ouvidoria terá até 10 (dez) dias corridos para realizar a análise inicial e classificá-la. Caso o assunto da manifestação possua posicionamento ou legislação oficial, a Ouvidoria deverá respondê-la. Se o objeto da solicitação não tiver deliberação oficial, a Ouvidoria encaminhará a manifestação a área competente para respostas via sistema da Ouvidoria. As manifestações que contenham solicitação de parecer, orientações técnicas ou outras demandas serão encaminhadas a unidade responsável, que conduzirá os procedimentos administrativos cabíveis, realizará a análise e, quando necessário, a abertura de processos no SEI/PAD, prevenindo a duplicidade de registros e a tramitação paralela de assuntos de mesma natureza no âmbito interno. As denúncias deverão seguir os procedimentos e fluxos descritos no Capítulo VI deste Manual, observando os princípios e etapas estabelecidos.

§2º Após a classificação, a manifestação será encaminhada às áreas competentes e/ou unidades de referência, que deverão analisá-la, instruí-la e deliberar sobre a demanda no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da solicitação da Ouvidoria. Se houver abertura de processo administrativo, o setor deve informar à Ouvidoria, via sistema, a situação da manifestação e o número do SEI/PAD.

§3º No status Respondida, a Ouvidoria terá um prazo de até 5 (cinco) dias corridos para realizar a análise final e apresentar a devolutiva conclusiva ao manifestante.

§4º O Conselho Regional poderá adequar os prazos internos das manifestações, observando o limite máximo de 30 (trinta) dias, conforme o volume e as especificidades de sua estrutura administrativa.

Art. 17 A solicitação de complementação de dados ao manifestante, quando necessária, deverá ser formalizada com a suspensão do prazo de resposta, conforme previsto no §2º do Art. 18º, do Decreto nº 10.228/2020.

§1º O prazo para que o manifestante apresente a complementação é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

§2º Durante a suspensão, a manifestação deverá permanecer no status "Tramitando", e a contagem do prazo será reiniciada a partir do recebimento das informações complementares.

§3º A ausência de resposta do manifestante no prazo estipulado resultará na finalização da manifestação por insuficiência de elementos.

§4º É vedado o envio de solicitações de complementação sucessivas, salvo quando fundamentadas em novas informações ou documentos apresentados pelo manifestante.

Art. 18 Em caráter excepcional, quando o período de análise e deliberação ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a Ouvidoria deverá justificar a tramitação ao(à) manifestante por meio de seu canal oficial. O sistema registrará automaticamente a informação para o(a) solicitante.

CAPÍTULO VI - DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 19 O tratamento das denúncias observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, proteção de dados pessoais e respeito à dignidade da pessoa humana.

Art. 20 A Ouvidoria, no cumprimento de seu papel institucional, realizará análise rigorosa e imparcial das denúncias recebidas.

§1º Para garantir a apuração dos fatos e a adoção das medidas administrativas cabíveis, a denúncia deverá ser fundamentada em elementos concretos e devidamente comprovados, contendo, sempre que possível, as seguintes informações:

- I – Elementos probatórios, como fotos, vídeos, mensagens, e-mails, documentos ou qualquer outro material que comprove as alegações;
- II – Dados de testemunhas, incluindo nome completo, endereço, telefone e breve relato dos fatos presenciados;
- III – Informações complementares, como data, hora e local exatos dos fatos, além de outros detalhes que possam auxiliar na habilitação da denúncia.

§2º A apresentação de informações falsas poderá caracterizar crime de denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos dos arts. 339 e 340 do Código Penal.

Art. 21 As denúncias podem ter como alvo profissionais de enfermagem, instituições de saúde e ensino, conselheiros, conselhos, agentes públicos do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, bem como outros membros da sociedade.

Art. 22 Ao receber uma denúncia, a Ouvidoria deverá classificá-la, conforme o item II do Anexo I deste Manual, e realizar análise de habilitação, verificando a existência dos elementos mínimos que justifiquem seu encaminhamento.

Parágrafo único. Caso a unidade de apuração solicite informações complementares para subsidiar a análise, o procedimento seguirá o disposto nos arts. 17 e 20 deste Manual.

Art. 23 Após a habilitação, a denúncia deverá ser encaminhada ao Protocolo-Geral ou à Unidade de Apuração, responsável por registrar, autuar e distribuir o processo administrativo, assegurando a centralização das informações e evitando a duplicidade de processos SEI/PAD sobre o mesmo fato.

Parágrafo único. Durante todo o trâmite, deverão ser resguardados o sigilo das informações e a proteção da identidade do denunciante, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis à proteção de dados e à ética administrativa.

Art. 24 A resposta conclusiva à denúncia deverá informar se ela foi acolhida ou não pela unidade responsável pela apuração. Em caso de acolhimento, deverão ser fornecidos o número do protocolo e os meios disponíveis para o acompanhamento da tramitação.

Art. 25 A Ouvidoria deverá resguardar, em todas as etapas do processo, a proteção da identidade do denunciante, garantindo sigilo, confidencialidade e segurança da informação.

CAPÍTULO VII - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SIGILO NAS OUVIDORIAS

Art. 26 As Ouvidorias do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem observarão, de forma estrita, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e demais normativos aplicáveis, garantindo o equilíbrio entre a proteção de dados pessoais, a transparência e o direito à informação.

Art. 27 Compete às Ouvidorias implementar medidas administrativas, organizacionais e tecnológicas para o tratamento seguro dos dados pessoais, observando os princípios de

finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

Art. 28 A identidade do usuário será protegida mediante solicitação ou quando necessário, salvo nas hipóteses de denúncia caluniosa, má-fé ou demais exceções previstas em lei.

Art. 29 Para preservação do sigilo e da privacidade, poderão ser adotadas técnicas como tarjamento, descaracterização, anonimização e pseudonimização.

Art. 30 O encaminhamento de manifestações ou denúncias com dados pessoais deverá:

- I. obter consentimento expresso do denunciante nas manifestações abertas e sigilosas;
- II. aplicar pseudonimização quando não houver consentimento;
- III. permitir o envio de denúncias anônimas sem consentimento, desde que preservado o sigilo.

Art. 31 O tratamento de dados deverá restringir-se ao mínimo necessário para o atendimento da manifestação, assegurando sigilo funcional e confidencialidade.

Art. 32 As Ouvidorias deverão:

- I. disponibilizar informações claras sobre a coleta, uso e compartilhamento de dados;
- II. obter consentimento quando exigido legalmente;
- III. responder adequadamente às solicitações relacionadas aos direitos previstos na LGPD;
- IV. manter mecanismos de controle, auditoria e mitigação de riscos à privacidade.

Art. 33 O descumprimento deste capítulo será comunicado à Presidência para apuração e adoção das medidas administrativas cabíveis.

CAPÍTULO VIII - DOS RELATÓRIOS INTERNOS

Art. 34 O Ouvidor elaborará relatórios qualitativos e quantitativos trimestrais, com análises e indicadores sobre as manifestações recebidas.

Parágrafo único. O relatório de Ouvidoria deve indicar, ao menos:

- I. Número de manifestações no período;

- II. Principais assuntos;
- III. Quantidade de manifestações não finalizadas por situação;
- IV. Análise de pontos recorrentes, providências adotadas pela gestão e soluções apresentadas.

CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 35 Recomenda-se que as Ouvidorias adotem metodologias e instrumentos reconhecidos de boas práticas em gestão pública, inovação, tecnologia e atendimento ao usuário, observadas as diretrizes estabelecidas por órgãos de controle e instâncias de governança do Sistema.

ANEXO I - PROCEDIMENTOS E FLUXOS OPERACIONAIS DA OUVIDORIA

Este anexo descreve as rotinas administrativas e o fluxo de trabalho adotado pela Ouvidoria, padronizando procedimentos e práticas de gestão utilizados no tratamento das manifestações. O fluxo está dividido em três etapas integradas, baseadas nos métodos DIA, JALECO e PROSA, que orientam a execução das atividades de forma sistemática e efetiva.

I. 1ª Etapa: Método DIA

O Método DIA estabelece a macroestrutura do atendimento diário da Ouvidoria, uniformizando os trâmites internos para assegurar a conformidade com os princípios da eficiência, da legalidade e da boa-fé administrativa.

a. Denúncias: manifestações destinadas a relatar irregularidades, ilícitos ou violações éticas e legais no âmbito do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem. Para fins de habilitação e classificação, deverão atender aos requisitos estabelecidos nos arts. 19 e 20 deste Manual.

b. Informações: Monitoramento contínuo das publicações de novos atos normativos e administrativos, a fim de assegurar que as informações prestadas aos profissionais e à sociedade sejam atualizadas, corretas e tecnicamente fundamentadas, promovendo a transparência e a conformidade legal, conforme a Lei nº 12.527/2011.

c. Acompanhamento das Manifestações: Monitoramento integral de todas as manifestações, do recebimento à conclusão. Este acompanhamento garante a responsabilidade, a transparência e o cumprimento dos prazos, fortalecendo a rastreabilidade e a credibilidade institucional.

II. 2ª Etapa: Método JALECO.

O Método JALECO estabelece critérios para a priorização das denúncias, permitindo uma análise direcionada e um encaminhamento eficiente aos setores competentes, conforme a natureza jurídica e a matéria envolvida.

a. Judiciais/Jurídicas: Denúncias que envolvam questões judicializadas ou com potencial de judicialização, requerendo análise e atuação da assessoria jurídica. O tratamento deve observar os prazos processuais e as orientações legais.

b. Assédio /Discriminação/ Agressão: Denúncias sobre condutas de assédio moral ou sexual, bem como outras formas de agressão no trabalho (física, psicológica/moral, sexual e verbal), quando envolve usuários e/ou agentes públicos. O tratamento dessas denúncias seguirá protocolos internos, garantindo a confidencialidade e a proteção de dados. Podem ser encaminhadas ao Comitê de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação (CPEAD), quando estes eventos estão relacionados as relações

internas dos agentes públicos dos Conselhos de Enfermagem ou ao Gabinete da Presidência quando forem referentes as relações com os Profissionais de Enfermagem e com a sociedade.

c. **Legislações:** Denúncias que apontem para o descumprimento de leis, decretos ou outras normas que regem a profissão ou o funcionamento do Sistema Cofen/Conselhos Regionais. A análise requer conhecimento da legislação específica.

d. **Éticas:** Denúncias que envolvam possíveis infrações ao Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Devem ser encaminhadas de forma compulsória a área competente do respectivo Conselho Regional para análise de admissibilidade, conforme os ritos estabelecidos.

e. **Conselhos e Conselheiros:** Denúncias sobre a conduta de Conselhos ou de Conselheiros no exercício de suas funções. Devem ser formalizadas por meio da Ouvidoria e, após o registro, encaminhadas à Presidência do Cofen para as providências cabíveis.

f. **Outros Demandantes:** Denúncias apresentadas por usuários que não se enquadrem nas categorias anteriores, mas que possuam relevância para a atuação da Ouvidoria e do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

III. 3ª Etapa: Método PROSA.

O Método PROSA orienta a gestão e a execução das manifestações, padronizando os procedimentos internos para a análise técnica e o encaminhamento. O objetivo é assegurar respostas institucionais eficientes e tempestivas, respeitando os prazos e rotinas estabelecidas.

a. **Prazos:** Acompanhamento rigoroso dos prazos definidos para cada etapa do tratamento das manifestações, conforme o art 16 deste Manual. O controle efetivo dos prazos fortalece a previsibilidade, a celeridade e a confiança no processo de resposta.

b. **Rotina:** Padronização dos procedimentos internos para o recebimento, registro, triagem, análise e encaminhamento das manifestações. A adoção de rotinas claras contribui para a organização do trabalho, a uniformidade das ações e a otimização do tempo de resposta.

c. **Orientações/Outras Demandas:** Abrange diversas manifestações tais como reclamações, sugestões ou dúvidas. O tratamento dessas demandas segue procedimentos específicos, com o propósito de reconhecer boas práticas, esclarecer dúvidas e orientar os demandantes, em conformidade com os princípios da transparência e da boa-fé administrativa.

d. **Solicitações:** Demandas técnicas e específicas, como pedidos de pareceres, informações sobre legislações, andamento processual e agendamentos. O atendimento

a essas solicitações deve ser célere, eficiente e fundamentado, observando os trâmites internos e os prazos estabelecidos.

e. Assuntos Administrativos: Manifestações relacionadas a anuidades, inscrições, registros, regularizações e alterações cadastrais. Serão tratadas em conjunto com os setores competentes, conforme os normativos legais e regimentais vigentes.

ANEXO II - ATIVIDADES DIÁRIAS DA OUVIDORIA

1ª Etapa	Ações
Início do Expediente	<ul style="list-style-type: none"> - Acesso ao Sistema de Ouvidoria Cofen - Aplicar o Método DIA (avaliar as manifestações) <ul style="list-style-type: none"> 1º. Denúncias: Verificar novas denúncias recebidas e classificar conforme o método JALECO. 2º. Informações: monitorar novos atos normativos do Sistema Cofen/Conselhos Regionais e pautas sensíveis. 3º. Acompanhamento das Manifestações: dos Status, do trâmite e dos prazos das manifestações não finalizadas: <ul style="list-style-type: none"> • A Distribuir • Tramitando • Encaminhadas • Respondidas
2ª Etapa	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação do Método JALECO <ul style="list-style-type: none"> - Classificar as denúncias por: <ul style="list-style-type: none"> 1º. Judiciais/Jurídicas 2º. Assédio/Discriminação/Agressão 3º. Legislações 4º. Éticas 5º. Conselhos/Conselheiros 6º. Outros Demandantes
3ª Etapa	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação do Método PROSA - Acompanhar as manifestações conforme: <ul style="list-style-type: none"> 1º. Prazos 2º. Rotina 3º. Orientações / Outras Demandas 4º. Solicitações/SEI/PAD 5º. Assuntos Administrativos
Final do Expediente	<ul style="list-style-type: none"> - Para encerrar o expediente, siga este checklist: <ul style="list-style-type: none"> 1º Avalie e Finalize todas as manifestações que estão respondidas. 2º Verifique se há novas demandas, especialmente as que envolvem questões judiciais ou assuntos sensíveis. 3º Nesses casos, avaliar a relevância e o impacto social e encaminhe ao Gabinete da Presidência, de acordo com o §3 do Art. 12º deste Manual.