



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

CONSELHO
REGIONAL
DE ENFERMAGEM
DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO 2019

OUVIDORIA

WWW.COREN-RJ.ORG.BR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2019

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

ABRIL DE 2020

GESTÃO 2018/2020

DIRETORIA:

Presidente: Ana Lucia Telles Fonseca
Vice-Presidente: Ana Teresa Ferreira de Souza
Primeiro-Secretário: Glauber José de Oliveira Amâncio
Segunda-Secretária: Carolina Alves Felipe
Primeira-Tesoureira: Maria Lúcia Tanajura Machado
Segunda-Tesoureira: Eliane Soares de Araújo

DELEGADOS REPRESENTANTES NO COFEN:

Titular: Josimar Santos Barbosa
Suplente: Cristiane Bernardo Freires da Silva

CONSELHEIROS EFETIVOS:

Quadro I

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| Ana Lucia Telles Fonseca | Coren-RJ 21.039-ENF |
| Ana Teresa Ferreira de Souza | Coren-RJ 52.304-ENF |
| Carolina Alves Felipe | Coren-RJ 411.104-ENF |
| Cintia Alves Cervantes Reis | Coren-RJ 282.420-ENF |
| Cristiane Bernardo Freires da Silva | Coren-RJ 356.951-ENF |
| Edmar Jorge Feijó | Coren-RJ 71.504-ENF |
| Glacy Kelly Gomes da Cunha Bisaggio | Coren-RJ 42.163-ENF |
| Glauber José de Oliveira Amâncio | Coren-RJ 296.606-ENF |
| Josimar Santos Barbosa | Coren-RJ 30.281-ENF |
| Marcia Cristina Guimarães de Oliveira | Coren-RJ 26.072-ENF |
| Wilma Gonçalves do Nascimento | Coren-RJ 29.148-ENF |
| Zuleida Vidal de Andrade | Coren-RJ 15.565-ENF |
| Zuleide Alzira de Santana Aguiar | Coren-RJ 47.601-ENF |

Quadro II e III

| | |
|--|-----------------------|
| Aisar Santana Matos | Coren-RJ 15.713-TE-IR |
| Eliane Soares de Araújo | Coren-RJ 715.869-TE |
| Evandro Cruz Gomes | Coren-RJ 743.169-AE |
| Ivonete Aparecida Rodrigues Correa | Coren-RJ 190.173-AE |
| Leonardo Machado Leal | Coren-RJ 348.685-TE |
| Marcelo Barbosa de Mendonça | Coren-RJ 57.121-TE |
| Maria Lúcia Tanajura Machado | Coren-RJ 9.254-TE-IR |
| Uilza Marta de Souza de Andrade Passos | Coren-RJ 372.803-TE |

CONSELHEIROS SUPLENTES:

Quadro I

| | |
|-----------------------------------|----------------------|
| Angélica Lyra Arnozo Nogueira | Coren-RJ 235.849-ENF |
| Fabrcio da Silva Bastos | Coren-RJ 204.755-ENF |
| Jussara Pinho dos Santos | Coren-RJ 198.421-ENF |
| Olguimar dos Santos Dias | Coren-RJ 31.007-ENF |
| Fernando Rocha Porto | Coren-RJ 59.988-ENF |
| Flávia Espíndola Kiuchi | Coren-RJ 109.644-ENF |
| Gustavo Borges de Oliveira | Coren-RJ 208.162-ENF |
| Hamilton Delgado de Almeida | Coren-RJ 59.467-ENF |
| Jane Peçanha Gonçalves França | Coren-RJ 233.513-ENF |
| Luiz dos Santos | Coren-RJ 30.538-ENF |
| Luiza Mara Correia | Coren-RJ 46.087-ENF |
| Magali de Carvalho Delfino | Coren-RJ 45.257-ENF |
| Rogéria Maria Silva do Nascimento | Coren-RJ 63.124-ENF |

Quadro II e III

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Adriana Miranda da Silva Cristovão | Coren-RJ 490.781-TE |
| Brainer Augusto Alves da Rocha | Coren-RJ 687.973-AE |
| Elizeth Lúcio Ramos | Coren-RJ 70.314-TE |
| Lazaro José dos Santos | Coren-RJ 86.111-AE |
| Maria da Conceição Pinheiro Mendes | Coren-RJ 481.418-TE |
| Mônica Belmiro Ferreira Lima | Coren-RJ 98.262-AE |
| Saulo Lima da Silva Yanowich | Coren-RJ 821.017-TE |
| Carla Aparecida Juvenal da Silva | Coren-RJ 78.527-TE |

Sumário

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Introdução | 5 |
| 2. O que é a Ouvidoria? | 6 |
| 3. Público Alvo | 7 |
| 4. Canais de Atendimento | 7 |
| 5. Manifestações da Ouvidoria..... | 7 |
| 5.1. Tipos de Manifestações | 7 |
| 5.2. Prazos para Atendimento das Manifestações | 8 |
| 5.3. Denúncias de Fiscalização e Comissão de Ética..... | 8 |
| 6. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade..... | 8 |
| 6.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso..... | 8 |
| 6.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria | 9 |
| 7. Carta de Serviços ao Cidadão | 9 |
| 8. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários | 10 |
| 9. A Ouvidoria em Números | 10 |
| 9.1. Total de Manifestações Recebidas | 10 |
| 9.2. Manifestações por Canal de Comunicação | 11 |
| 9.3. Classificação de Manifestações por Tipo..... | 11 |
| 9.4. Perfil dos Manifestantes..... | 12 |
| 9.5. Manifestações por sua Origem..... | 13 |
| 9.6. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário | 13 |
| 9.7. Manifestações por Departamento | 15 |
| 9.8. Classificação de Manifestações por Assunto | 16 |
| 9.9. Acesso à Informação | 19 |
| 9.10. Comparativo de Manifestações Recebidas 2017-2018 | 20 |
| Ainda assim, apesar do aumento com relação ao ano de 2017, percebemos ao longo do gráfico que os atendimentos da Ouvidoria têm diminuído consideravelmente desde meados de julho de 2018. Quando comparados os meses de outubro a dezembro, no ano de 2018 somam-se metade dos atendimentos realizados em 2017..... | 20 |
| 10. Inovações e Melhorias Implementadas..... | Erro! Indicador não definido. |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 10.1. Portal de Serviços Online: Acesso e Emissão de Anuidades | 20 |
| 10.2. Renegociação de anuidades para profissionais residentes em outro estado ... | Erro! Indicador não definido. |
| 10.3. Comunicação Institucional | Erro! Indicador não definido. |
| 10.4. Análise de Comunicação Institucional utilizando Google Trends | Erro! Indicador não definido. |
| 10.5. Prazo para processo de devolução de taxa/anuidade duplicadas e Prescrição de Anuidades | Erro! Indicador não definido. |
| 10.6. Ouvidoria Informa - Inscrição Remida | Erro! Indicador não definido. |
| 11. Atividades a serem desenvolvidas em 2019..... | 21 |
| 11.1. Projeto de Multiplicação de Ouvidores | Erro! Indicador não definido. |
| 11.2. Pesquisa de Satisfação do Cliente | Erro! Indicador não definido. |
| 11.3. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios | 21 |
| 11.4. Programa de Reconhecimento de Funcionários | Erro! Indicador não definido. |
| 11.5. Revisão da Carta de Serviços | 22 |
| 12. Conclusão | 22 |

1. Introdução

Os Conselhos Regionais de Enfermagem, criados pela Lei 5.905/1973, têm como suas principais competências legais a fiscalização do exercício profissional, a adequação das atividades dentro das prerrogativas ético-profissionais e a concessão do registro profissional.

Com um quadro de inscritos em torno de 270 mil profissionais, foi identificada a necessidade de fortalecer seus meios de comunicação e criar um novo canal de contato direto entre a sociedade, os profissionais de enfermagem e o Conselho, onde então foi criada a Ouvidoria em maio de 2017.

Este novo canal veio de encontro com as prerrogativas constitucionais que disciplinam as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente 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, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, disciplinando ainda a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Desde então, vinculada diretamente à Presidência do Coren-RJ, a Ouvidoria passa a adotar papel fundamental no que tange o compromisso das gestões do Coren-RJ pela transparência, publicidade e eficiência, realizando uma gradual aproximação com a categoria, identificando as áreas que estejam merecendo maior atuação dos Gestores propiciando a definição dos eixos prioritários de ação, trazendo melhorias no atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conferindo maior credibilidade e fortalecimento da imagem do Coren-RJ junto à sociedade.

O presente relatório trata-se de uma apresentação concisa e objetiva das principais competências desta Ouvidoria, as atividades realizadas em alinhamento com os planejamentos estratégicos da Gestão do Coren-RJ, tipificado no Plano de Ação plurianual(PPA), bem como a análise das manifestações recebidas no ano de 2018.

2. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro é um órgão de natureza consultiva, que opera como veículo de comunicação e mediação de conflitos, norteando-se pelos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, eficiência e publicidade. Atua como um instrumento do regime democrático, com vistas ao fortalecimento da cidadania, na pessoa do Ouvidor, por meio de princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público externo e o fortalecimento das boas práticas dentro da instituição.

A Ouvidoria é sobretudo uma ponte entre a sociedade, os profissionais de Enfermagem e o Coren-RJ, o qual está sempre pronta para ouvir com ética, imparcialidade e discricção as reivindicações, denúncias, sugestões, pedidos de informações, elogios e solicitações dos cidadãos.

Por essa natureza mediadora, atuamos no direcionamento das demandas aos Departamentos e Setores responsáveis, acompanhando de forma proativa o andamento das manifestações, garantindo a resposta final ao cidadão. Esta condução próxima certifica que a resposta final o atenda em seu conteúdo e prazo corretos, satisfazendo o usuário na medida que obtém a resposta de seus anseios junto ao órgão.

Dada essa sociedade moderna e participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade e eficiência dos serviços prestados e na realização de seus direitos como cidadão, a Ouvidoria vai muito além de ser apenas os “ouvidos” do Conselho, esta assegura, sobretudo, o compromisso do Coren-RJ com a democracia e transparência de seus atos.

A Ouvidoria do Coren-RJ também está voltada aos servidores do Coren-RJ. Sua atuação tem como objetivo resolver conflitos, tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir a incivilidade no ambiente organizacional e construir o respeito mútuo entre os servidores, policiando ainda o gestor de possíveis práticas ímprobas ou crimes contra a administração pública.

Esta face da Ouvidoria utilizará de todos os canais de comunicação internos da instituição para disseminar e fortalecer o relacionamento e a gestão participativa, democrática e transparente com todos os seus colaboradores.

Ao coletar todas estas manifestações da sociedade, os dados devidamente tratados poderão ainda ser utilizados para a melhoria das atividades nos Departamentos do Coren-RJ, uma vez que poderá ser observado aquilo que funciona ou que ainda precisa de melhorias, servindo como grande ferramenta para a Gestão na tomada de decisões estratégicas.

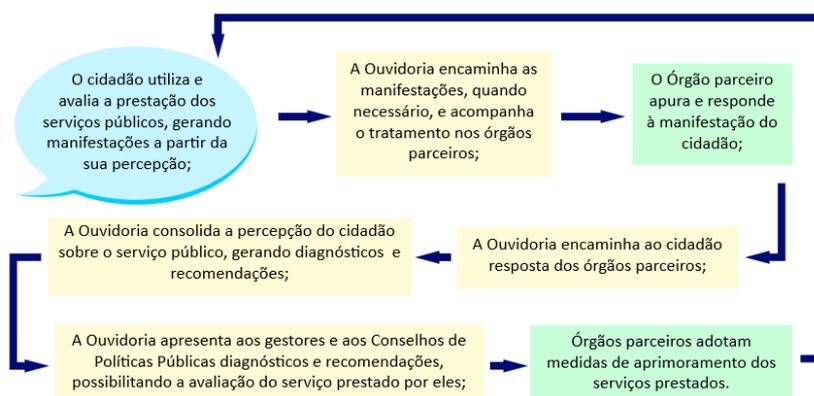


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP

3. Público Alvo

O público-alvo da Ouvidoria são pessoas físicas e jurídicas, titulares e usuários de serviços do Coren-RJ, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços.

- a) O público interno são: servidores, assessores, colaboradores, conselheiros do Coren-RJ e colaboradores do sistema Cofen e outros Coren's.
- b) O público externo são: profissionais de enfermagem registrados ou não no Coren-RJ; estudantes de enfermagem; sociedade civil e pessoas jurídicas registradas ou não no Coren-RJ.

4. Canais de Atendimento

A Ouvidoria do Coren-RJ prestará seus serviços de atendimento ao público nas seguintes modalidades:

- a) Presencial: O atendimento presencial ao público será realizado de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ. As manifestações realizadas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema integrado da Ouvidoria, onde o profissional/cidadão recebe um protocolo para acompanhamento de sua manifestação.
- b) Site: As manifestações também poderão ser registradas através do sistema integrado da Ouvidoria, disponível no endereço www.coren-rj.org.br/ouvidoria.
- c) Telefone: Os profissionais que precisarem de informações adicionais poderão entrar em contato conosco via telefone através do número (21) 3232-8730 - ramal 408.
- d) Outros Canais: A Ouvidoria também realiza atendimentos através dos canais Reclame Aqui, Disque Denúncia e e-mails encaminhados pelos demais departamentos do órgão.

5. Manifestações da Ouvidoria

As manifestações compõem todos os registros protocolados na Ouvidoria, os quais serão analisados de forma individual pelo Ouvidor e encaminhados para a resolução do problema.

5.1. Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas podem ser classificadas da seguinte forma:

- a) Elogio: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- b) Reclamação: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Coren-RJ, 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;
- c) Informação: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- d) Sugestão: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- e) Denúncia: manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em geral, são mais graves do que as reclamações.

f) Solicitação: manifestações que contêm um requerimento de atendimento ou serviço.

5.2. Prazos para Atendimento das Manifestações

A Ouvidoria terá o prazo máximo de 15(quinze) dias para responder às manifestações apresentadas, a contar a partir da data de protocolo da manifestação.

Quando demandadas, a Ouvidoria e os demais agentes envolvidos deverão respeitar o seguinte prazo:

- a) Até 4(quatro) dias subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;
- b) Até 7(sete) dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;
- c) Até 4(quatro) dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.
- d) Em casos excepcionais, onde não for possível oferecer uma resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá oferecer resposta intermediária informando o andamento da manifestação, sendo este prazo prorrogado por igual período, tantas vezes quantas for necessário.
- e) Nos casos onde for necessário a abertura de processo administrativo, a manifestação será finalizada sendo fornecido ao manifestante meios para o acompanhamento da instrução e conclusão do processo.

5.3. Denúncias de Fiscalização e Comissão de Ética

As denúncias ligadas aos Departamentos de Fiscalização e Ética obedecem aos ritos estabelecidos pela legislação vigente e são encaminhadas para apuração dos departamentos competentes de acordo com seu teor.

As denúncias referentes a um profissional de Enfermagem o qual se atribui a prática de infração ética ou disciplinar são encaminhadas ao Departamento de Ética.

Já as denúncias a uma instituição o qual se atribui problemas na prática de Enfermagem são encaminhadas ao Departamento de Fiscalização.

6. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

6.1. Lei de Acesso à Informação e Pedidos de Acesso

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988.

Todos os cidadãos 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, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso as informações públicas e com a Resolução Cofen nº 576/2018, que aprova o Manual de Acesso à Informação dos Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem, a Ouvidoria foi designada como órgão do Coren-RJ responsável

pelo monitoramento das informações disponibilizadas no portal da transparência através dos departamentos, bem como a análise e resposta dos pedidos de acesso à informação através do E-Sic.

Adicionalmente, visando a organização e implementação destas rotinas foi criada através da Portaria Coren-RJ nº 653/2018, uma Comissão responsável pela organização e implantação das normativas da LAI no âmbito do Coren-RJ.

6.1.1. Canais de Atendimento

O acesso a informação está disponível para consulta de qualquer cidadão através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

Caso a informação desejada não esteja disponível para consulta imediata no portal, o cidadão poderá submeter pedido de acesso à informação através dos seguintes canais:

- a) Presencial: O pedido de acesso à informação poderá ser requerido de segunda à sexta, na sala da Ouvidoria, lotada na sede do Coren-RJ, sito à Av. Presidente Vargas, 502, 4º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- b) Site: Também poderão ser requeridos através do E-Sic, disponível no endereço <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/>

6.1.2. Prazos para Resposta dos Pedidos de Acesso

Recebido o pedido e estando as informações disponíveis, o acesso será imediato. Caso não seja possível o acesso imediato às informações, a Ouvidoria deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias dar resposta conclusiva ao cidadão a respeito do deferimento do pedido, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10(dez) dias mediante comunicação.

Em caso de negativa de acesso a informações ou de fornecimento de informações incompletas, o requerente poderá recorrer, no prazo de 10 (dez) dias a contar da ciência da decisão, devendo o recurso ser decidido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar de seu recebimento.

6.2. Relatórios Gerenciais de Ouvidoria

O cidadão poderá acompanhar as estatísticas de atendimentos da Ouvidoria do Coren-RJ através dos relatórios gerenciais disponibilizados mensalmente no portal de transparência do Coren-RJ, os quais contém os principais dados sobre as manifestações realizadas naquele período.

7. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços tem como objetivo informar ao cidadão sobre todos os serviços oferecidos pelo Coren/RJ, suas formas de acesso, requisitos e condições para obtenção, valores e prazos.

Em conformidade com a lei nº 13.460/2017, o Coren-RJ publicou sua primeira versão da carta em junho de 2017, selando o compromisso do órgão com a publicidade e transparência de seus atos. Seu acesso está disponível através do portal da transparência do Coren-RJ em <http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/transparencia/prazo-para-prestacao-dos-servicos/>

8. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários

Através do monitoramento ativo das manifestações recebidas, a Ouvidoria promove estudos para aferir o grau de satisfação dos usuários com o órgão.

Um dos mecanismos utilizados é a pesquisa de satisfação do usuário enviada por e-mail ao final de cada manifestação. Esta tem por objetivo avaliar o atendimento prestado e se este atendeu às expectativas do usuário, na forma, conteúdo e padrões de qualidade desejados.

Os resultados obtidos nesta avaliação servem de base para a melhoria de nossos serviços, atuando como uma ferramenta essencial para a adoção de medidas estratégicas para a gestão do Coren-RJ.

9. A Ouvidoria em Números

Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria são registrados e contabilizados através de planilhas eletrônicas, cujos relatórios são lançados periodicamente no portal de Transparência do Coren-RJ.

A seguir apresentaremos os dados quantitativos e qualitativos baseados nas manifestações recebidas no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2019.

9.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2019 esta Ouvidoria recebeu o total de 3.314 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

Segue abaixo o gráfico com a evolução mensal de manifestações recebidas nesta Ouvidoria:

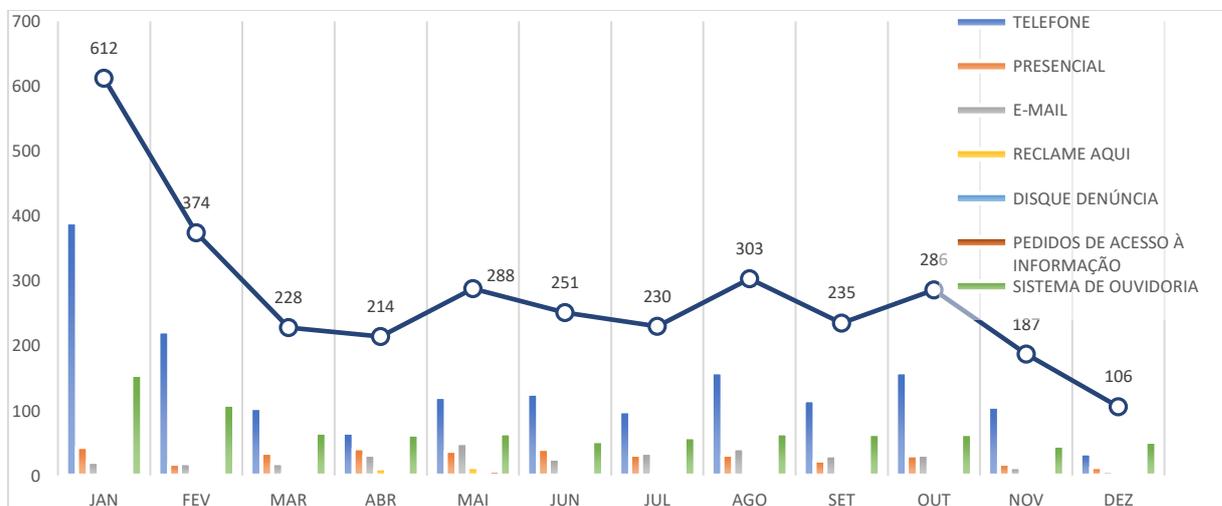


Gráfico 1 – Total de manifestações 2019

Como visto no gráfico 1, os primeiros meses do ano apresentam um aumento acentuado na demanda com relação aos demais. Historicamente, há um expressivo aumento da demanda de atendimentos nas unidades do Coren-RJ nos primeiros meses do ano, o que reflete também na incidência de novas manifestações nesta Ouvidoria.

As manifestações mais recorrentes nestes primeiros meses se dão em função de:

- a) Anuidades: Não recebimento dos boletos pelos correios; dificuldade em imprimir anuidade pelo site; e, orientações a respeito dos vencimentos.

- b) Atendimento ao Público: Dificuldade em conseguir atendimento via telefone; reclamação sobre demora na espera do atendimento presencial e atraso para resposta de e-mails.
- c) Registro Profissional: Orientações sobre como fazer a primeira inscrição; inscrição remida; cancelamento; transferência; renovação de carteira; e emissão de certidão de regularidade.
- d) Consulta de andamento de serviços: Consulta sobre a disponibilidade de retirada dos registros e carteiras solicitadas.

9.2. Manifestações por Canal de Atendimento

A seguir estão dispostos os dados referentes a todas as modalidades de atendimento da Ouvidoria do Coren-RJ.

Assim como nos anos anteriores, o atendimento por telefone ainda é o nosso principal meio de recebimentos de manifestações. Nesta modalidade destacam-se dois tipos de atendimentos:

- a) Informações sobre requisição de serviços do Coren-RJ;
- b) Reclamação sobre a dificuldade de falar ao telefone com o Coren-RJ, especialmente com os setores destinados aos serviços de Registro Profissional e emissão de Anuidades.

Entretanto, percebemos uma redução de cerca de 20% nesta modalidade de atendimento com relação ao exercício de 2018, havendo uma maior participação dos atendimentos através de nosso site, que saltou de 9,51% em 2018 para 25,98% em 2019.

Já no atendimento presencial, a maior parte dos atendimentos realizados são desdobramentos dos atendimentos presenciais realizados na sede do Coren-RJ. Destacam-se nesta modalidade as reclamações e/ou elogios aos funcionários do Coren-RJ, a insatisfação com relação a demora no atendimento e também com relação a dificuldade de se obter os boletos pelo portal de serviços e por e-mail.

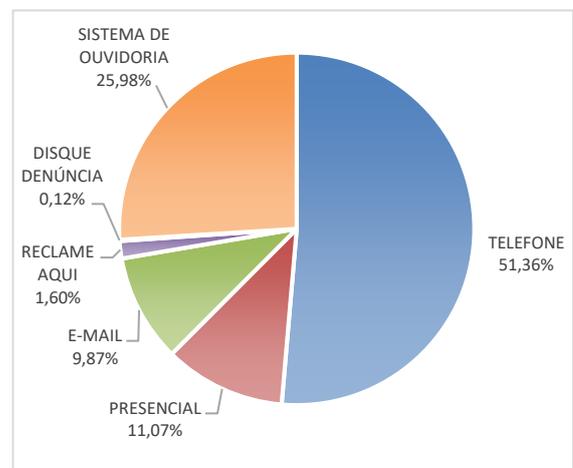


Gráfico 2 – Manifestações por Canal de Atendimento

9.3. Classificação de Manifestações por Tipo

Ao analisar o gráfico ao lado, vemos que a maior parte de nossos manifestantes buscam obter informações a respeito de nossos serviços. Esse grande número de pedidos de informação se dá em função de nosso principal meio de atendimento ser via telefone (vide item 9.2). E, quando analisados somente os dados dos atendimentos por telefones, os pedidos de informação computam 71% de toda a demanda.

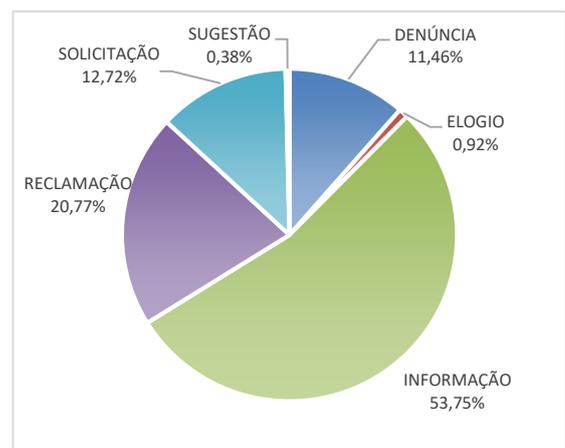


Gráfico 3 – Manifestações por tipo

Já com relação às reclamações, estes números expressivos são esperados pela própria identificação que o usuário tem sobre a natureza do órgão, um ambiente para reclamação. A maior parte dos usuários procuram as Ouvidorias somente para resolver seus problemas, o que é expresso no baixíssimo índice de sugestões e elogios. Entretanto, temos acompanhado um crescimento dos elogios, onde pudemos identificar que estes ocorrem, quase sempre, após um atendimento presencial na sede do Coren-RJ.

Com relação às solicitações, a maior parte é referente a pedidos de anuidades e emissão de certidões de regularidade, quase sempre acompanhadas de uma reclamação por não conseguir obter o serviço pelo canal disponibilizado pela instituição.

Já com relação às denúncias recebidas, estas são motivadas por dois principais temas:

- a) Exercício Profissional: São as denúncias que revelam intercorrências ou violações nas instituições de saúde ou no ambiente de trabalho, as quais são encaminhadas para análise dos departamentos de Ética ou Fiscalização, para a apuração sobre as medidas administrativas a serem tomadas conforme preconizam as Resoluções Cofen em vigor.
- b) Questões Trabalhistas: São as denúncias que revelam violações no ambiente de trabalho referente a salário, carga horária, dobras de plantão, assédio moral, bem como outras demandas de natureza trabalhista os quais o Coren-RJ não possui competência legal para atuar.

9.4. Perfil dos Manifestantes

No intuito de identificar o perfil dos cidadãos que recorrem até a Ouvidoria do Coren-RJ, abaixo estão classificados os manifestantes.

Os técnicos de enfermagem ainda são o maior público demandante da Ouvidoria. Há coerência nestes dados quando se comparado com nosso quadro de inscritos ativos, onde os Técnicos representam cerca de 60% do total de inscritos.

No que tange aos colaboradores do Sistema Cofen destacamos que estas manifestações foram oriundas de demandas de funcionários do Coren-RJ. Estas representam nosso eixo de ouvidoria Interna, que apesar de ainda ser insipiente, demonstrou a capacidade desta Ouvidoria em auxiliar na mediação dos conflitos internos entre nossos colaboradores e evitar desdobramentos adicionais junto ao Departamento de Gestão ou processos de apuração de responsabilidade.

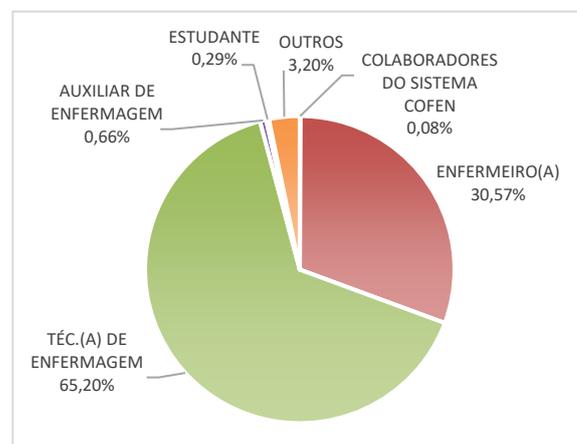


Gráfico 4 – Perfil dos manifestantes

9.5. Manifestações por sua Origem

Por ser um sistema integrado com todas as Ouvidorias do sistema Cofen/Coren, as manifestações podem ser enviadas de um Coren ao outro. As manifestações listadas abaixo demonstram que a maior parte dos usuários buscam diretamente a Ouvidoria do Coren-RJ para tratar de seus anseios.

Entretanto, por vezes o usuário acaba demandando direto à Ouvidoria do Cofen por acreditar na sua capacidade de maior resolução, ou a outro Coren, neste caso por erro de manuseio. Ambos impactam negativamente no tempo de sua resposta final e acabam gerando ainda mais insatisfação do profissional, que se reflete na avaliação do usuário.

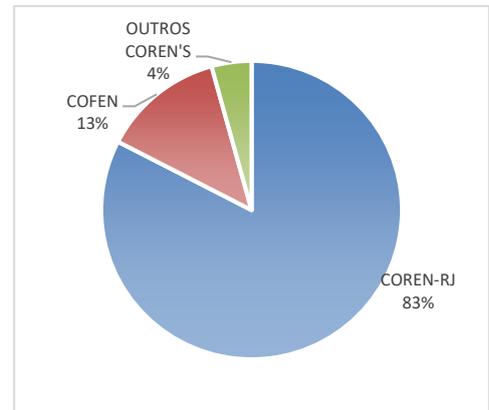


Gráfico 5 – Origem das manifestações

9.6. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário

Após o final de cada manifestação, o manifestante é convidado a participar de nossa pesquisa de avaliação do atendimento realizado pela Ouvidoria.

Na via inversa do que ocorre no momento da manifestação, onde a maior parte dos usuários vem com intuito de registrar uma reclamação, no momento de nossa pesquisa a maior parte dos usuários tende a fazê-la quando estão contentes com seu atendimento.

Ainda assim, o índice de rejeição a avaliação é grande e estamos viabilizando outras formas de avaliar a qualidade de nosso atendimento.

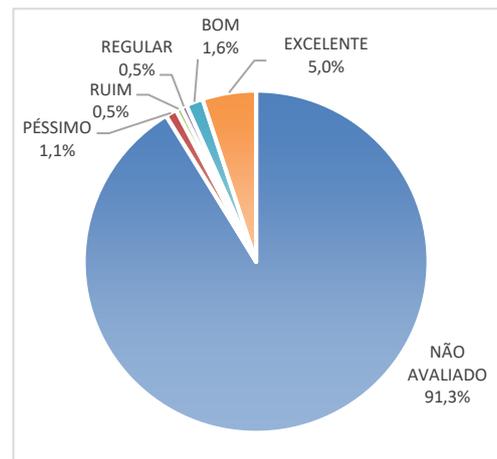


Gráfico 6 – Pesquisa de Satisfação do Usuário

Importante ressaltar que este tipo de avaliação retrata somente o atendimento da Ouvidoria, ainda que em boa parte dos relatos dos manifestantes esta informação seja confundida. Ou seja, apontam sua satisfação ou insatisfação com o órgão e não com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

A seguir, seguem listadas as avaliações enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2019:

| Nota | Observação |
|-----------|---|
| Bom | |
| Bom | Obrigada pelo retorno com a solução apresentada! |
| Ruim | Continua as mesmas justificativa de sempre , |
| Ruim | Boa tarde.Considerando que o questionamento se deu para maior elucidação a respeito da Resolução nº 255/2001 e não ficou clara a resposta se é obrigatório que o Enfermeiro necessita ser sócio da empresa. Avaliamos o atendimento como ruim |
| Bom | AGRADEÇO PELA PRONTA RESPOSTA DE MINHA SOLICITAÇÃO.EU JÁ HAVIA PROCURADO NA CAIXA DE SPAM.OBRIGADA!; |
| Excelente | |
| Excelente | Muito obrigada !!! |
| Péssimo | |
| Excelente | |

| | |
|------------------|---|
| Excelente | Acredito que o conselho se fez presente e buscou pelo direito de resposta. Me sinto contemplado |
| Bom | |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Excelente | O site está sempre fora do ar.Sempre existe uma desculpa.Como é complicado o Corem |
| Regular | O site continua fora do ar. |
| Bom | Obrigada pelas informações.Mas gostaria de notificar,que sempre verificava os emails,inclusive na Caixa de Spam,e não cheguei a receber algum email para me notificar a respeito de minha documentação. Somente atrás dessa manifestação,é que obtive resposta.Mas desde já,muito obrigada pelo retorno.Boa tarde. |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Excelente | Muito obrigada Rafael |
| Bom | |
| Excelente | Boa tarde!; Gostei muito do atendimento, tive resposta rápida. |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Bom | |
| Péssimo | NÃO RECEBI UM SIMPLES TELEFONEMA ATÉ HOJE. |
| Péssimo | Boa tardeRegular devido a demora no atendimento porém o Sr.Rafael (Ouvidoria),foi atencioso;O Coren deve melhorar seu atendimento pois pagamos uma anuidade muito cara para não termos um retorno positivoEstou muito triste de ser obrigada a pagar essa TAXA por nadaBainac de Freitas; |
| Regular | Sala muito cheia! Documento estava pronto desde janeiro e ninguém me avisou que eu poderia pega lo. |
| Bom | |
| Excelente | Boa noite; Agradeço a compreensão; E otimo atendimento recebido; e resolução; |
| Excelente | |
| Excelente | muito obrigado!!! |
| Excelente | |
| Excelente | Ótimo atendimento, minha dúvida foi solicitada bem rápido. |
| Excelente | |
| Péssimo | Como minha manifestação foi finalizada? Recebi a mensagem após as 12:00 do dia 16/05/2019 e não tem nem como retornar. Terei que abrir outro manifesto? Nenhuma fatura foi paga com atraso. E a do mês de abril veio sim com valor diferente. Veja no valor pago e os dias de todas as minhas mensalidades. Corrijam isso. |
| Excelente | Obrigado e parabéns pela rapidez, presteza e esclarecimento eficaz. |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Excelente | Obrigado! fui bem atendido pela ouvidoria. estava ha 3 meses aguardando resposta do setor referido e ao recorrer a vocês fiquei mais tranquilo. |
| Excelente | Muito obrigada pelo esclarecimento. |
| Péssimo | Meu pedido n foi atendido. Pedi p alterar meu e-mail e a resposta q tive foi q a alteração foi realizada, porém p o mesmo e-mail |
| Bom | |
| Ruim | O atendimento foi finalizado com a resposta de que havia um relatório anexado, porém o mesmo não foi anexado na ocorrência. |
| Péssimo | Mandei e-mail para a ouvidoria em Junho e me responderam quase 1 ano depois, quando já quitei minha dívida. Imagina se esperasse a resposta do e-mail. O atendimento do Coren é simplesmente inacreditável, uma falta de respeito imensa com quem precisa. Acho que a única data que o Coren funciona é quando gera os boletos da anuidade. |
| Péssimo | Boa tarde, atendimento desta plataforma foi péssimo, simplesmente arquivaram minha reclamação pelo fato de ter detectado que minha anuidade em dia, só consegui pagar minha anuidade pois o Coren móvel esteve na minha cidade (coren móvel excelente atendimento), já os demais atendimentos são péssimos e sem eficiência, esse é um dos motivos do Coren não ter credibilidade perante a Classe. |
| Excelente | |
| Excelente | |
| Excelente | MUITO BOM! |

| | |
|------------------|--|
| Excelente | Excelente ,e grato pela atenção e total resolução do solicitado/requerido.Att,Hoeraldo |
| Excelente | Demorou um pouco,mais resolveu. |
| Péssimo | Além da demora na resposta, está claro que a pessoa prejudicada, no caso a profissional de enfermagem, sofreu as consequências da sua demissão e pagou pelo fato da paciente não ter sido atendida pelo MÉDICO .OBS: A paciente passou pela enfermagem na classificação e aguardou ser atendida pelo MÉDICO, o que não ocorreu pelo fato do profissional médico de plantão não está presente na sala de atendimento, que por sinal jamais deveria ter abandonado o seu posto de trabalho.COREN/RJ NÃO PRESTOU NENHUM TIPO DE ASSISTÊNCIA A PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM PUNIDA INJUSTAMENTE,RECEBER ANUIDADE PRA FICAR INERTE SEM APOIAR O PROFISSIONAL É TOTALMENTE INACEITÁVEL. SERÁ QUE É PQ ENVOLVE A SECRETÁRIA DE SAÚDE??? |
| Excelente | Obrigado . |
| Bom | |
| Excelente | |
| Excelente | Muito obrigado me ajudou muito. |
| Excelente | Agradeço pelo atendimento e solução do problema! |
| Excelente | |
| Excelente | Obrigado pela eficiência do retorno. Somente a resposta não foi satisfatório, considerando que me mandaram uma resposta sem embasamento legal. |
| Excelente | Muito objetivo é claro. A resposta foi enviada no mesmo dia da solicitação; Obrigada. |
| Ruim | Boa noite estou insatisfeita , pois mesmo sendo assinatura digital a qualidade do documento poderia ser melhor , até mesmo o logo poderia manter o padrão colorido. Não fiquei convencida , continuo triste com a situação.Att, Goreti |
| Excelente | Obrigada pelo atendimento.AenciosamenteGrazi |
| Excelente | |
| Bom | Obrigada pela rapidez no retorno e ter resolvido o problema. |
| Regular | Em que pese tenham respondido meu pedido no dia seguinte da manifestação junto a ouvidoria, fiquei por mais de um ano aguardando retorno. Além disso, não me foi fornecido o documento solicitado, eis que preciso de documento que informe o período de contribuição junto ao COREN-RJ.;AGUARDO RETORNO. |
| Péssimo | |
| Excelente | OBRIGADA. |
| Regular | Boa tarde.Eu recebi o retomo porém não foi imediato.As situações deveriam ser identificadas imediatamente. Obrigada |
| Péssimo | Rápido no retorno porém não obtive a explicação necessária. Na página de vcs existe algumas tabelas q pra mim não são claras, tento contato através do telefone do sede e subseções e infelizmente NENHUMA atende. Isso é padrão? Não atender telefone? Sigo com minha indignação. Tenho um bebê e moro longe do corem , realmente precisava de todas as informações para ir e não ter "surpresas". |
| Ruim | |
| Bom | |

9.7. Manifestações por Departamento

Na elaboração da resposta ao manifestante por vezes é necessário direcionar a manifestação para a área técnica, seja para prestar esclarecimentos e auxiliar na resposta final ao manifestante ou ainda para a ciência e tomada das medidas administrativas cabíveis.

A seguir seguem os dados a respeito das demandas encaminhadas aos departamentos:

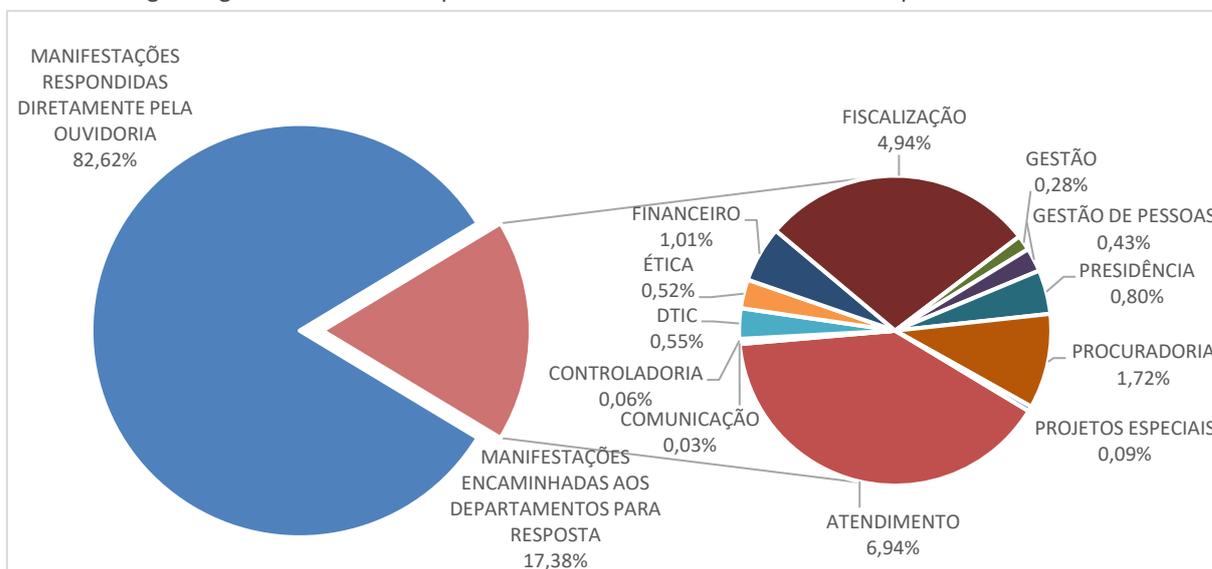


Gráfico 7 – Manifestações encaminhadas aos Departamentos

Como ilustrado nos dados acima, a maior parte das manifestações é resolvida sem que haja necessidade de encaminhamento às áreas técnicas. Isto se dá devido ao amplo banco de respostas desenvolvido que auxilia na maior parte das respostas ao profissional.

Por concentrar a maior parte dos serviços de atendimento ao público, o Atendimento continua a ser o departamento mais demandado pela Ouvidoria, uma vez que a maior parte das manifestações provém dos desdobramentos destes atendimentos.

Entretanto, destaca-se para um aumento nas manifestações encaminhadas para a Fiscalização o qual foi bastante demandada no exercício de 2019.

9.8. Classificação de Manifestações por Assunto

Assim que são recebidas as manifestações são classificadas por Assuntos. Este método amplifica nossa capacidade qualitativa de processamento dos dados, além de permitir a gestão identificar os temas mais recorrentes e avaliar o desempenho das áreas. Abaixo exibimos as manifestações classificadas de acordo com seus Assuntos:

| CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|-----------|------------|
| ASSUNTO | | QUANTITATIVO MENSAL | | | | | | | | | | | | TOTAIS ANUAIS | | % DO TOTAL |
| PRINCIPAL | SECUNDÁRIO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | SECUNDÁRIO | PRINCIPAL | |
| Acesso à Informação | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | - | 14 | 0,44% |
| Anuidades | Anuidades | 150 | 88 | 46 | 33 | 32 | 46 | 27 | 21 | 32 | 43 | 24 | 18 | 560 | | |
| | Dívida Ativa | 14 | 16 | 3 | 6 | 10 | 17 | 10 | 14 | 12 | 14 | 5 | 3 | 124 | 685 | 21,53% |
| | Anuidade Vigente | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| Atendimento ao Público | Atendimento ao Público | 25 | 11 | 17 | 14 | 7 | 3 | 4 | 12 | 6 | 4 | 8 | 2 | 113 | | |
| | Atendimento Presencial | 17 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 43 | 372 | 11,69% |
| | Atendimento via Telefone / Email / Outros | 42 | 12 | 24 | 8 | 15 | 10 | 11 | 20 | 25 | 23 | 19 | 7 | 216 | | |
| Atraso para Conclusão de Serviços | - | 21 | 5 | 7 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | - | 42 | 1,32% |
| Câmaras Técnicas | - | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 3 | 0,09% |
| Comissão de Ética | - | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 8 | 5 | 4 | 4 | 3 | - | 39 | 1,23% |
| Compras / Contratos / Licitações | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0,00% |
| Consulta de andamento de Serviços | - | 32 | 37 | 26 | 9 | 20 | 15 | 7 | 10 | 5 | 7 | 4 | 0 | - | 172 | 5,41% |
| Cursos / Palestras / Eventos | - | 6 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 8 | 5 | 2 | 4 | 0 | - | 37 | 1,16% |
| Eleições Coren-RJ | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0,00% |
| Fiscalização | Fiscalização | 12 | 5 | 9 | 9 | 14 | 8 | 12 | 22 | 13 | 17 | 5 | 10 | 136 | | |
| | Exercício Profissional | 10 | 7 | 4 | 6 | 8 | 6 | 4 | 8 | 7 | 12 | 7 | 4 | 83 | | |
| | Dimensionamento | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 224 | 7,04% |
| | Prescrição e Administração de Medicamentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Infraestrutura e Instalações | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 3 | 0,09% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|-----|--------|
| Serviços Online | - | 36 | 2 | 15 | 5 | 4 | 6 | 6 | 14 | 8 | 14 | 5 | 1 | - | 116 | 3,65% |
| Outros | - | 113 | 22 | 9 | 9 | 23 | 13 | 32 | 21 | 15 | 12 | 5 | 12 | 286 | 286 | 8,99% |
| Projetos | Projeto Boas Vindas | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 0,03% |
| | Projeto Capacita Coren | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | - | 25 | 0,79% |
| | Projeto Coren Amigo (Benefícios ao Profissional de Enfermagem) | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | 11 | 0,35% |
| | Projeto Coren Móvel | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | - | 5 | 0,16% |
| Questões Trabalhistas | Questões Trabalhistas | 16 | 49 | 13 | 25 | 27 | 17 | 16 | 20 | 16 | 13 | 8 | 4 | 224 | 225 | 7,07% |
| | Piso Salarial | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| Registro e Inscrição Profissional | Registro e Inscrição Profissional | 130 | 83 | 35 | 21 | 32 | 40 | 33 | 40 | 28 | 44 | 29 | 18 | 533 | | |
| | Certidão de Regularidade (Nada Consta) | 21 | 12 | 7 | 14 | 1 | 20 | 14 | 10 | 9 | 11 | 11 | 3 | 133 | | |
| | Especialização | 3 | 1 | 0 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 0 | 33 | | |
| | 2ª Via / Renovação da Carteira Profissional | 13 | 9 | 5 | 3 | 9 | 12 | 6 | 7 | 2 | 12 | 10 | 2 | 90 | | |
| | Transferência de Coren | 11 | 11 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 8 | 5 | 7 | 6 | 3 | 65 | 922 | 28,98% |
| | Informação sobre documentos para Registro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | Cancelamento / Reabertura de Inscrição | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | Responsabilidade Técnica (CRT) | 7 | 7 | 2 | 1 | 7 | 12 | 5 | 14 | 3 | 0 | 3 | 2 | 63 | | |
| Registro de Empresa (RE) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | | | |
| TOTAIS MENSAIS | | 696 | 392 | 233 | 183 | 233 | 242 | 209 | 268 | 209 | 248 | 165 | 99 | 3.182 | | |

Tabela 1 *Os números contidos nesta tabela têm caráter qualitativo e não representam o total de manifestações recebidas, uma vez que uma manifestação pode ser classificada em um ou mais assuntos de acordo com o seu teor.

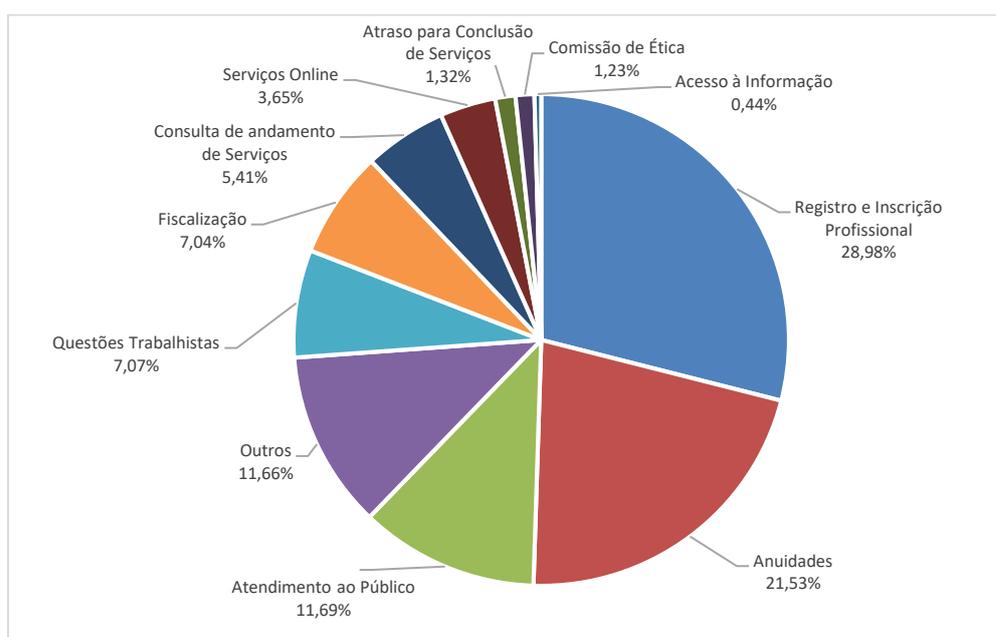


Gráfico 8 - Manifestações por grupo de assuntos

Registro e Inscrição profissional

O Registro e Inscrição profissional abarca um extenso rol de serviços oferecidos ao público, através da emissão de documentos que concedem o exercício profissional da enfermagem no estado do Rio de Janeiro. Este serviço está sob responsabilidade do Departamento de Atendimento.

Dentre as principais demandas recebidas sobre este assunto, podemos destacar:

- a) Informações sobre documentos e valores para solicitar os diversos tipos de registro profissional oferecidos;
- b) Cancelamento e Transferência de Registro, especialmente nos primeiros meses do ano;
- c) Solicitação e pedidos de informação sobre emissão de Certidões de Regularidade;
- d) Reclamação a respeito dos longos prazos para emissão dos documentos e atraso na entrega dos documentos.

Anuidades e Serviços Online

Os serviços e solicitações ligadas à geração e emissão de anuidades são a segunda maior demanda nesta Ouvidoria. Apesar da maior parte da emissão dos boletos ocorrer no atendimento direto ao profissional, sua geração e cobrança compartilham responsabilidades com o Departamento Financeiro, para anuidade vigentes, e Dívida Ativa do Coren-RJ, para cobranças administrativas e judiciais.

Dentre as principais demandas recebidas sobre este assunto, podemos destacar:

- a) Reclamações a respeito do atraso ou não recebimento das anuidades de 2018;
- b) Reclamação sobre o envio apenas da cota única para a residência;
- c) Reclamações sobre a impossibilidade de parcelamento da anuidade de 2018 durante o exercício;
- d) Reclamações sobre dificuldades e falta de informação para retirada da anuidade pelo portal de serviços online;
- e) Reclamação de profissionais transferidos com dívida no Coren-RJ o qual encontraram dificuldade para negociar suas anuidades à distância;
- f) Reclamação quanto a demora para a devolução de pagamentos duplicados.

Intrinsecamente ligada aos problemas concernentes às anuidades estão os ligados ao portal para obtenção destes serviços via internet. Após a mudança na política de geração e impressão dos boletos, coube ao profissional retirá-los mensalmente em nosso portal. Com isto, aumentaram as reclamações sobre instabilidade do site e dificuldades para gerar as senhas de acesso, problemas estes que por vezes se originavam de inconsistências em nosso cadastro.

Atendimento ao Público

As demandas referentes ao atendimento ao público correspondem a quase 12% de toda nossa demanda. Estão classificados neste assunto dois tipos de atendimento: atendimento presencial e atendimento por telefone e e-mail.

Presencial

- a) Reclamação e Elogio sobre comportamento de funcionários;
- b) Reclamação sobre tempo excessivo de espera para atendimento nas unidades do Coren-RJ;

- c) Reclamação sobre atendimento deficitário na subseção de Campo Grande;
- d) Reclamação quanto a não clareza do horário de atendimento ao público divulgado no site do Coren-RJ.

Telefone e E-mail

- a) Atraso na resposta dos e-mails para envio de anuidades e certidões;
- b) Dificuldade em entrar em contato com os departamentos da sede do Coren-RJ por telefone;
- c) Dificuldade em entrar em contato com as subseções por telefone;
- d) Reclamações sobre informações equivocadas repassadas pela telefonista;
- e) Reclamações sobre o não recebimento de e-mail informando que o documento solicitado está disponível para retirada.

Ressaltamos que as reclamações referentes a telefonia são uma constante e crescente demanda nesta Ouvidoria, especialmente no que tange a impossibilidade de falar com os setores, conforme mencionado no item “b” e também em 7.2.

São constantes os relatos sobre a dificuldade de receber o primeiro atendimento por telefone, ou ainda, após o atendimento pela telefonista não são atendidos pelo setor, sendo os mais recorrentes o Atendimento e Dívida Ativa que contemplam a maior parte dos serviços demandados pelo público. A Ouvidoria acaba, portanto, sendo o local no qual o profissional consegue estabelecer contato, relatar suas frustrações e obter as informações que deseja.

Consulta e Andamento de Serviços

Devido às deficiências na comunicação por e-mail e telefonia aqui relatadas, bem como a inexistência de um sistema online para conferência do andamento dos processos e serviços requisitados, é recorrente os profissionais entrarem em conosco para saber sobre o andamento de suas requisições, respondendo a 8,96% de toda a demanda da Ouvidoria.

Questões Trabalhistas

Usualmente recebemos denúncias de violações aos direitos trabalhistas as quais apesar de não termos competência legal para atuação, prestamos as devidas orientações e encaminhamentos para apuração nos órgãos competentes. Entretanto, durante o exercício de 2019 foi recorrente a apresentação de denúncias a respeito da contratação de profissionais de Enfermagem através da modalidade de MEI.

Diante deste cenário, a direção do Coren-RJ solicitou um parecer da Procuradoria para orientação aos profissionais de enfermagem sobre o impedimento legal desta contratação. A Ouvidoria passou a ser, portanto, um importante local para concentração destas denúncias, as quais foram anexadas ao processo administrativo que foi encaminhado para a formalização de denúncia ao Ministério Público do Trabalho.

9.9. Acesso à Informação

Conforme exibido na tabela em 9.8, recebemos 14 solicitações de acesso à informação em 2019, todos deferidos e com os conteúdos disponibilizados aos cidadãos.

Além disto, durante todo o exercício de 2019 a Ouvidoria manteve seu papel institucional de acompanhar e fiscalizar junto com a Comissão designada, a inserção dos documentos no Portal da Transparência, conforme exigido pela Lei nº 11.527/11 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

9.10. Comparativo de Manifestações Recebidas 2017-2019

A Ouvidoria do Coren-RJ iniciou suas atividades em maio de 2017. Neste ano inaugural, realizamos grandes esforços para dar publicidade e divulgar este novo canal de comunicação com a sociedade. Em pouco tempo, vimos a média de atendimentos mensal saltar. No primeiro ano foram realizados 1.529 atendimentos, com uma média de 131 atendimentos mensais.

Já em 2018, com o setor consolidado e tendo sua atuação reconhecida pelo usuário, nossa média aumentou para 452 atendimentos por mês, ratificando a expectativa inicial sobre a potencialidade de sua atuação dentro da instituição e sua importância para o usuário do órgão.

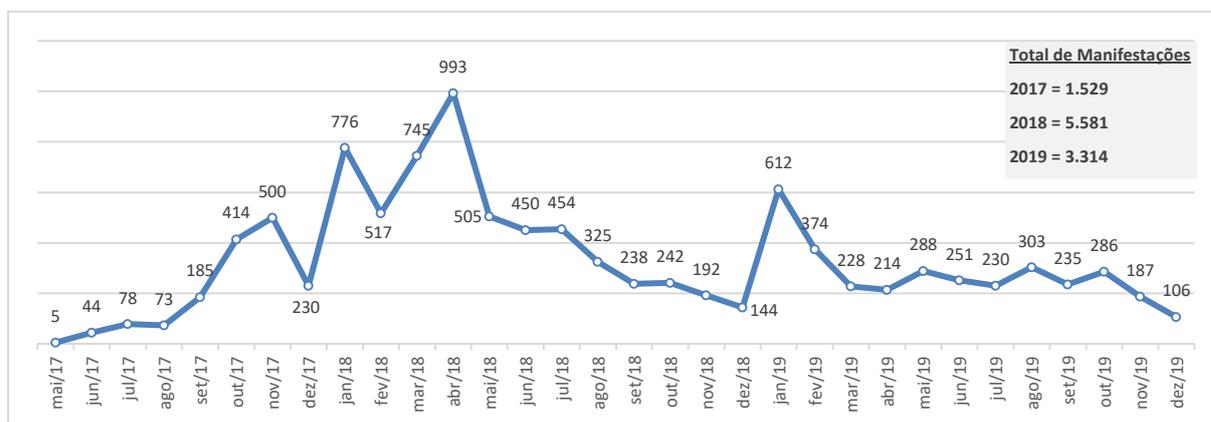


Gráfico 9 - Comparativo de manifestações 2017-2019

Ainda assim, apesar da média de atendimentos ser maior com relação ao ano de 2017, percebemos ao longo do gráfico que os atendimentos da Ouvidoria têm diminuído consideravelmente desde meados de julho de 2018.

Em nossa avaliação, constatamos que desde que a Ouvidoria passou a operar apenas com um funcionário houve um estrangulamento de nossa capacidade de receber e tratar as manifestações nos diversos canais disponíveis para atendimento. Consequentemente, houve ainda um aumento nos prazos para envio de resposta final, o que impacta negativamente na eficiência das atividades desta Ouvidoria.

10. Inovações e Melhorias Implementadas

10.1. Portal de Serviços Online

As manifestações a respeito dos serviços oferecidos pela internet representam 3,65% de todo nosso atendimento, conforme apresentado no Gráfico 8 - Manifestações por grupo de assuntos.

As principais críticas sobre estes serviços são:

- a) Instabilidade no acesso;
- b) Erro na impressão de certidões;

- c) Erro no registro dos boletos gerados pelo site, e;
- d) Dificuldade de operacionalização do sistema por parte do usuário.

Desde que estes serviços foram implementados pelo Coren-RJ, foi destacada a imediata adesão desta modalidade de serviço por nossos usuários. Devido à alta demanda sobre estes serviços nesta Ouvidoria, e no estrangulamento dos outros canais para a resolução de problemas operacionais, estabelecemos uma parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), atuando de forma reativa ao encaminhar ao departamento os principais problemas reportados pelos usuários na hora em que o recebemos. Ao reportar a situação de imediato, diminuimos as burocracias intersetoriais, sem atuação de instâncias superiores, onde por vezes conseguimos solucionar os problemas quase que de imediato, dando um retorno rápido ao usuário, o que impacta diretamente na melhoria de sua satisfação com o serviço do órgão.

Desta forma, conseguimos dirimir os problemas apresentados com celeridade e eficiência, tendo a oportunidade de avaliar a qualidade das soluções apresentadas e dando os feedbacks de acordo com a experiência dos usuários e da Ouvidoria, melhorando a qualidade de nossa ferramenta.

10.2. Melhoria dos Fluxos e Processos realizados no Atendimento

O Atendimento do Coren-RJ é o departamento mais demandado pela Ouvidoria, e por abarcar a maior parte dos serviços prestados diretamente pelo Conselho acaba sendo alvo de críticas tanto construtivas quanto negativas. Por ser o mais demandado, é natural o estreitamento de relações os quais impactam em maiores contribuições desta Ouvidoria nas atividades de rotina do setor.

Dada esta relação de proximidade, durante o exercício de 2019 participamos regularmente dos processos decisórios do setor de forma consultiva, trazendo nossa abordagem que considera tanto os impactos das ações para a administração quanto para os usuários.

A assertividade desta parceria iniciada em 2018 se mostrou eficaz ao ser ratificada nos elogios recebidos com relação a melhoria no atendimento, com a redução das filas de espera e o cumprimento dos prazos oferecidos para os serviços.

Apesar da Ouvidoria atuar como a última instância para resolução de problemas, é importante entender que nosso papel obtém o status de plenitude ao alcançarmos institucionalmente o cessar do problema. É neste ponto onde conseguimos visualizar que através de nossas incursões pudemos trazer melhorias reais aos processos, através da participação e controle social de nossos usuários do sistema, nos deslocando do ciclo infinito nos quais muitas Ouvidorias se encontram de ser apenas um indicador negativo ao registrar os mesmos problemas.

11. Atividades a serem desenvolvidas em 2020

11.1. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios

A Ouvidoria visa atuar frente a busca de soluções para as demandas dos cidadãos. Na medida que acolhe e acompanha o tratamento das manifestações, auxiliamos na identificação de pontos a serem aprimorados, contribuindo assim, para melhoria das rotinas e dos processos administrativos internos. Desta forma, temos que

a Ouvidoria atua como um grande aliado aos programas de qualidade implantados nas organizações, uma vez que a administração se aperfeiçoa com sua atuação.

Com isso, trazemos também o cidadão para o cerne da instituição uma vez que a construção do processo decisório passa a ser influenciada pelos seus anseios e angústias. O cidadão não só exerce o controle social da instituição como também passa a contribuir para a melhoria concreta dos serviços que lhes são prestados, seja através das reclamações apresentadas ou ainda através da proposição direta de sugestões aos gestores do órgão.

A fim de incentivar este tipo de comportamento, esta Ouvidoria pretende adotar um programa do Governo Federal chamado de “Simplifique”, o qual permite que o cidadão sugestione à administração formas de tornar nossos serviços mais eficientes.

11.2. Revisão da Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi desenvolvida e publicada em junho de 2017, no mesmo mês da publicação da Lei nº 13.460/17 que regulamenta a confecção da carta de serviços ao usuário na administração pública federal. Desde sua publicação, por falta de força de trabalho disponível a carta foi perdendo sua efetividade por não ter sido atualizada conforme as mudanças nos serviços e critérios foram ocorrendo.

Durante o exercício de 2018 esta Ouvidoria propôs um novo modelo de carta de serviços, mais moderna, em formato amigável e acessível de qualquer meio de comunicação, redigida em linguagem cidadã, além de adequá-la a todas as prerrogativas legais da lei supracitada.

Após minuta aprovada pela Presidência, foi autorizado o início dos trabalhos e durante o exercício de 2019 iremos iniciar as rodadas de conversa com os departamentos a fim de categorizar todos os serviços ofertados ao público e assim, propor nova versão da carta de serviços ao usuário do Coren-RJ para publicação em nosso site e portal da transparência.

11.3. Revisão do Manual e Impressos e mídias de comunicação da Ouvidoria

Os três últimos anos têm sido de intensas mudanças nas legislações federais no campo da Transparência de dados e Ouvidoria, os quais cada vez mais imputam novas responsabilidades aos gestores e Ouvidores públicos. Ao mesmo tempo, com o amadurecimento de nossas atividades, entendemos ser o momento propício para revisão dos materiais e fluxos de trabalho e adequá-los as novas realidades que se apresentam.

Além disso, queremos reestruturar os impressos e mídias eletrônicas de divulgação da Ouvidoria de forma a entregar uma comunicação mais assertiva e simplificada ao cidadão, em todos os meios de comunicação em que ele interage com a máquina pública.

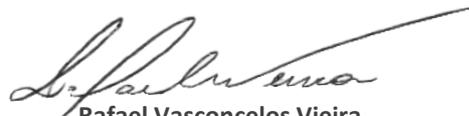
12. Conclusão

Nosso maior objetivo como órgão é ampliar o alcance de nossas atividades na sociedade, divulgando a Ouvidoria do Coren-RJ e estabelecendo-a como mais do que um local de fala e representatividade dos profissionais de enfermagem, mas também trazê-lo para a governança participativa do Coren-RJ ao dar visibilidade aos seus anseios através da voz do Ouvidor.

É preciso também sensibilizar cada vez mais nossos gestores de departamentos e mudar sua percepção de que este é um local para o apontamento de críticas. Nosso papel como órgão não é evidenciar erros, mas sim propiciar a oportunidade do gestor avaliar pela perspectiva do usuário tudo aquilo que funciona ou não, e assim promover as mudanças necessárias para melhorar os serviços e acolher os profissionais de enfermagem com dignidade.

O objetivo da Ouvidoria do Coren-RJ é atuar, portanto, na contribuição para a valorização do profissional de enfermagem, garantindo o exercício de seus direitos constitucionais como cidadão e fornecendo um espaço de fala e mediação de conflitos. Acima de tudo, este espaço enaltece os princípios democráticos e idôneos que regem a administração pública, e demonstra a transparência da gestão do Coren-RJ, seu compromisso com a enfermagem fluminense e os feitos realizados nesta gestão 2018-2020.

Concluindo, DECLARO a conformidade e a confiabilidade das informações apresentadas neste capítulo, sendo elas fundamentadas em informações extraídas do sistema de Ouvidoria e planilhas de controle de atendimentos de Ouvidoria, ambos gerenciados e alimentados pelo Ouvidor.



Rafael Vasconcelos Vieira
Chefe do Departamento de Atendimento
Matrícula nº 000333



WWW.COREN-RJ.ORG.BR