



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

CONSELHO
REGIONAL
DE ENFERMAGEM
DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO 2018

OUVIDORIA

WWW.COREN-RJ.ORG.BR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

OUVIDORIA

COREN-RJ - RIO DE JANEIRO/RJ

ABRIL DE 2019

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.....	12
9.4. Perfil dos Manifestantes.....	13
9.5. Manifestações por sua Origem.....	13
9.6. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário	13
9.7. Manifestações por Departamento	16
9.8. Classificação de Manifestações por Assunto	17
9.9. Acesso à Informação	20
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.....	21
10. Inovações e Melhorias Implementadas.....	21

10.1. Portal de Serviços Online: Acesso e Emissão de Anuidades	21
10.2. Renegociação de anuidades para profissionais residentes em outro estado	22
10.3. Comunicação Institucional	23
10.4. Análise de Comunicação Institucional utilizando Google Trends	23
10.5. Prazo para processo de devolução de taxa/anuidade duplicadas e Prescrição de Anuidades	24
10.6. Ouvidoria Informa - Inscrição Remida	25
11. Atividades a serem desenvolvidas em 2019.....	26
11.1. Projeto de Multiplicação de Ouvidores	26
11.2. Pesquisa de Satisfação do Cliente	26
11.3. Formas de Participação Cidadã em Processos Decisórios	26
11.4. Programa de Reconhecimento de Funcionários	27
11.5. Revisão da Carta de Serviços	27
12. Conclusão	28

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.

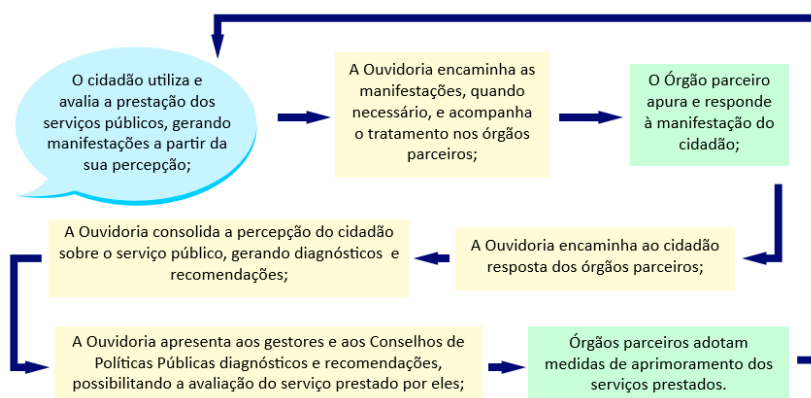


Figura 1 – Fluxo de Atendimento; Fonte: ENAP

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 2018.

9.1. Total de Manifestações Recebidas

No exercício de 2018 esta Ouvidoria recebeu o total de 5.581 manifestações através dos canais de atendimento disponibilizados ao público.

Historicamente, há um expressivo aumento da demanda de atendimentos nos primeiros meses do ano, os quais também coincidem com o período de maior incidência de novas manifestações nesta Ouvidoria. Este aumento é devido aos seguintes fatores:

- Profissionais recém formandos que solicitam seu primeiro registro profissional;
- Requisição de boletos para pagamento de anuidade vigente cujos vencimentos se estendem de janeiro a maio;
- Cancelamento de registro com isenção de pagamento da anuidade quando solicitados até 31 de março;
- Renovação dos contratos de OS's com órgãos públicos os quais incidem sobre a demanda por negociação de anuidades atrasadas, renovação de carteira e emissão de certidões de regularidade.

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

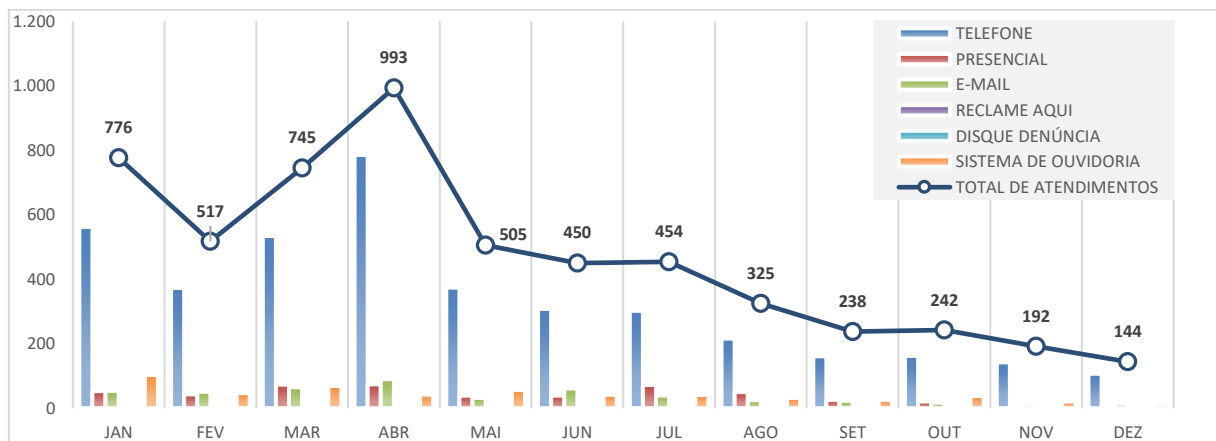


Gráfico 1 – Total de manifestações 2018

Como visto no gráfico 1, os três primeiros meses do ano apresentam um acentuado aumento na demanda com relação aos demais meses. Entretanto, foi em abril que tivemos nosso maior índice de manifestações, impulsionados pelo grande aumento na demanda via telefone em razão de informações e/ou reclamações sobre os serviços solicitados nos meses que o precederam.

No gráfico 2 estão exemplificados os assuntos mais requisitados no mês de abril e que justificam esse aumento da demanda, a saber:

- 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.

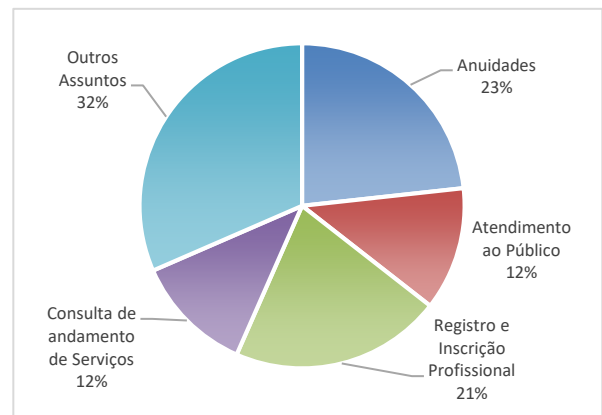


Gráfico 2 – Assuntos de manifestações – abril/2018

Já a partir de abril há uma natural diminuição da demanda de novas manifestações, refletida também na diminuição dos atendimentos e requisição de serviços em nossas unidades. Entretanto, a partir de agosto nossa capacidade de absorver os atendimentos sejam eles presenciais e/ou por telefone também foi reduzida com a saída da Assistente de Ouvidoria, restando apenas um único funcionário para receber as demandas de Ouvidoria.

9.2. Manifestações por Canal de Comunicação

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

Assim como em 2017, ano de início de nossas atividades, o atendimento por telefone 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

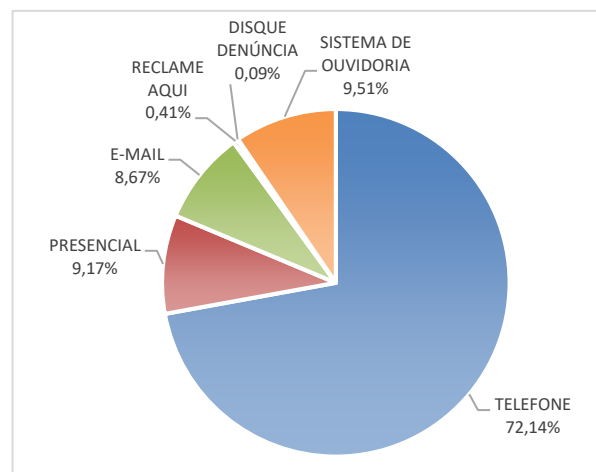


Gráfico 3 – Manifestações por Canal de Atendimento

destinados aos serviços de Registro Profissional e emissão de Anuidades.

c) 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.

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 7.2). E, quando analisados somente os dados dos atendimentos por telefones, os pedidos de informação computam 52% de toda a demanda.

Já com relação às reclamações, estes números expressivos são esperados pela própria identificação que o

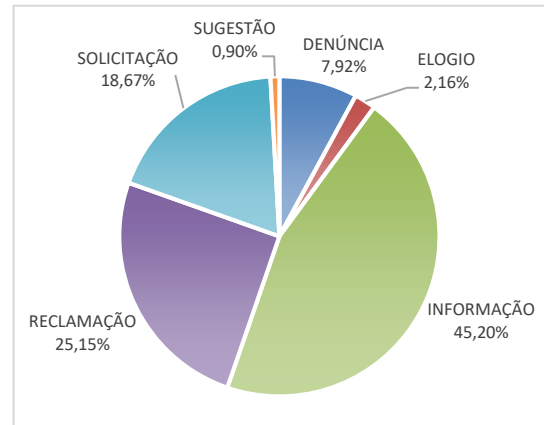


Gráfico 4 – Manifestações por tipo

usuário tem sobre a natureza do órgão, um ambiente para reclamação. A maior parte dos usuários procuram as Ouvidorias somente para resolver seus problemas junto ao órgão, o que é expresso no baixíssimo índice de sugestões e elogios. Entretanto, temos acompanhado um crescimento dos elogios ao longo do exercício de 2017 e 2018, 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.

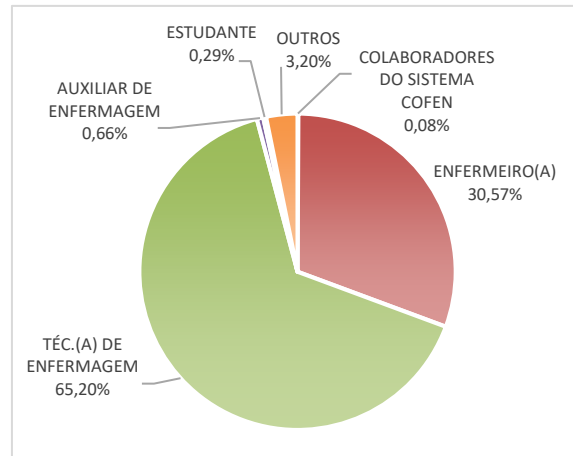


Gráfico 5 – Perfil dos manifestantes

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

Gráfico 6 – Perfil dos manifestantes

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.

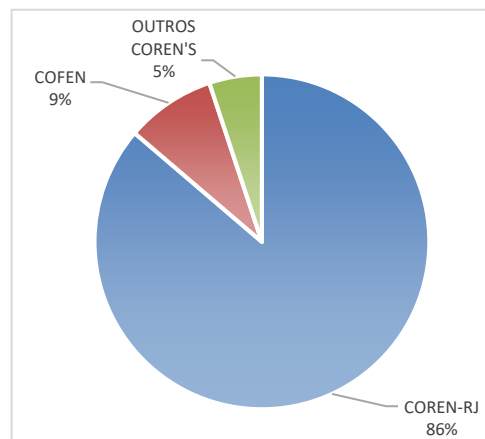


Gráfico 7 – Origem das manifestações

9.6. Pesquisa de Opinião e Satisfação do Usuário

Ao 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.

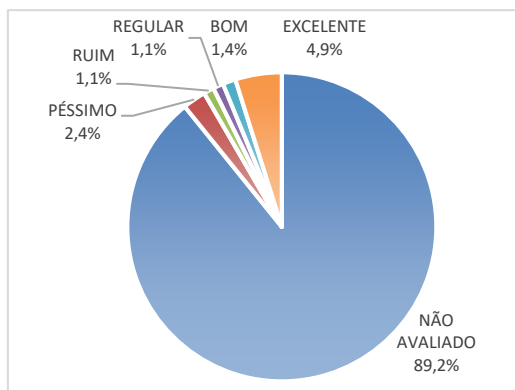


Gráfico 8 – Índice de satisfação do usuário

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

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 atendimento do órgão no geral.

A seguir, seguem listadas as avaliações enviadas a esta Ouvidoria no exercício de 2018:

Nota	Observação
Regular	Não recebi nenhuma definição qto ao meu caso. Fui bem atendida pela ouvidoria (Rafael) mas até o momento não obtive resposta.
Excelente	Olha,gostei de ser atendida,mas faltou o que mais preciso,que realmente fui cadastrada aí sim(Coren RJ),como atendente de enfermagem.Se procurar direitinho nos arquivos com certeza irão encontrar,no ano de 1990,1991.Por favor é muito importante para mim,e foi exatamente no Coren no centro do Rio de Janeiro que foi feita essa carteirinha.Por favor me ajude sim!Atenciosamente grata.
Bom	O grande problema são as atualizações,que geralmente demoram a serem realizadas ,mas a resposta foi satisfatória .
Excelente	Após meu assunto passar para Sr Rafael Vasconcelos Vieira Ouvidoria, consegui finalmente minha transferência e estou muito satisfeita. Pena que o Coren do Rio de Janeiro não tenha estrutura para um atendimento tão comum, precisei falar na Ouvidoria para evitar ter que sair do estado de S.Paulo pedir transferencia.
Excelente	Muito Obrigado ,pela informação elas foi perfeita e bem pessoal como desejava ,parabéns.
Excelente	-
Excelente	-
Péssimo	Boa tarde Nao foi isso que questionei. Falei da anuidade parcelada. O boleto integral eu nao preciso. Tenho ele em mãos que foi enviado pelos correios.
Bom	Agradeço o atendimento e atenção prestadas pela ouvidoria, que pelo menos foi o único mais rápido e resolutivo. Sugestão: Colocar os atendimentos para serem realizados on line, pois por telefone não acontece!
Péssimo	Gostaria de saber qual a resposta da minha manifestação!! Foi encerrado o atendimento sem qualquer resposta! ████████████████████
Bom	-
Excelente	-
Excelente	grata
Bom	-
Regular	Dei nota regular por ter tido resposta, porém minha solicitação foi a respeito do HOSPITAL PÚBLICO DE MACAÉ e não IRMANDADE SÃO JOÃO BATISTA DIFÍCIL ████████████████████
Péssimo	-
Péssimo	Demora muito para responder. E não facilita em nada. Dr qualquer forma temos que ir sempre a qualquer nucleo do coren fisicamente. Não vejo facilidade alguma.
Excelente	-
Excelente	Bom dia! Muito Obrigada! E Rafael, eu, ██████████ estava dando espaço, por isso não conseguia. Valeu a dica!
Excelente	Fico satisfeita que situação tenha sido resolvida e que o atendimento será de acordo com o horário de atendimento dos demais serviços.
Excelente	Bom dia!

	Muito satisfeito com o pronto atendimento, no próximo ano farei a solicitação com antecedência. Obrigado!
Regular	Bom dia, solicitei duas certidões no email e somente a de Técnico veio preciso da de Enfermeiro para apresentar ao Trabalho.
Péssimo	Então gostaria de saber por qual motivo os conselhos de outras carreiras na saúde podem se manifestar e o COREN ao menos se importa em realizar pactuação com o sindicato ao enviar nota de repudio.
Ruim	Sempre achei que este órgão servisse para assistir os associados. Vcs não respondem algo desta forma. Quando estão a favor de verificar nossas necessidades???
Bom	-
Excelente	-
Excelente	Muito esclarecedor, resolveu meu problema. Atendimento nota 1000.
Excelente	-
Péssimo	Tanto o atendimento do COREN RJ quanto da ouvidoria é péssimo!!!!!!!!!!!!!! O telefone só toca e absolutamente NINGUÉM atende, em nenhum departamento. Mande e-mail diversas vezes e nada. Abri chamado e só agora vocês me mandam resposta. Gostaria de reiterar que vocês trabalham com documentação e em alguns lugares essa documentação possui prazo a ser entregue. A responsabilidade de vocês não é de apenas emitir documentos/certificado, mas de também prestar assistência quando estes documentos precisam ser reconhecidos formalmente (através de cartórios com firmas reconhecidas). Minha cliente não poderá se registrar como enfermeira em outro país porque vocês não cumprem com o papel que o COREN deveria realizar, que é a de ajudar as pessoas que possuem registro com vocês e que pagam anuidade pra isso. Já fiz a tradução e enviei sem a apostile (apostile é um reconhecimento internacional de autenticidade do documento), caso ela não consiga se registrar por conta da falta da apostile, a responsabilidade será totalmente de vocês! Caso isso aconteça, volto a procurá-los. Proposta de solução: ter um banco de dados com os cartórios de cada assinante dos documentos/certificados a disposição de seus usuários.
Péssimo	Infelizmente, ou felizmente, a minha nota para o sistema de política..... É péssimo. Aguardar 05 meses dependendo do COREM para retornar ao mercado de trabalho. É uma lástima. lamentável !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Péssimo	não deram a minima
Bom	-
Ruim	O pouco numero de profissionais para a subseção nao justifica o nao atendimento aos telefonemas. Isso é uma questão logística que cabe ao coren resolver. Além disso, o tratamento dispensado aos Enfermeiros não é coerente com o grau de importância dos mesmos à sociedade.
Péssimo	Já fui na unidade centro e já resolvi, infelizmente as sub seções não ajudam muito!
Regular	Caros senhores do COREN de imediato devo agradecer a pronta atenção dispensada. No entanto a resposta recebida não esclarece as minhas dúvidas. Através do último requerimento enviado minhas dúvidas eram tão somente sobre títulos de especialistas para o nível superior e não para os profissionais de nível técnico. Antes de usar este canal de consulta, fiz acesso ao site , mas a relação das especialidades “registráveis” com este título não estão elencadas no portal, bem como as portarias que estabelecem as normativas reguladoras para os respectivos cursos . Bom Daí o por que de usar deste canal de comunicação para este esclarecimento. No intuito de dirimir possíveis dúvidas, mais uma vez questiono . Quais os cursos de especialização que são registrados por este conselho de classe para os profissionais de nível superior ? Quais as respectivas cargas horárias para os cursos de especialização de nível superior ? Desde já , agradeço a atenção dispensada
Ruim	-
Péssimo	-
Péssimo	Minha pergunta não foi respondida ..
Excelente	-

Ruim	Não obtive resposta . Porém a questão foi solucionada.
Péssimo	-
Excelente	Embora eu já tivesse resolvido o problema, fiquei satisfeito com o atendimento recebido. Obrigado.
Ruim	-
Excelente	Excelente atendimento da Ouvidoria, contrastando com os péssimos atendimentos dos outros setores do Conselho.
Excelente	-
Bom	-
Bom	-
Excelente	Boa tarde Obrigada pela atenção, resolução mediante a minha reclamação. Evidencio toda a atenção que vocês oferecem a nós profissionais de enfermagem. Atenciosamente ██████
Excelente	Atendimento rápido e eficaz, estou muito satisfeita e agradecida pela atenção a mim prestada. Grata!
Regular	-
Excelente	Atenciosos, me responderam como fazer para tentar conseguir o que solicitei, sendo solidários e compreensivos com minha mensagem. Obrigada!
Péssimo	Não me ajudou no que eu precisava...não obtive resposta
Excelente	-
Péssimo	O Coren rj disse que não podia fazer nada em relação minha denúncia. Mas o Coren PE tomará providências em relação a mesma situação. E aí??
Excelente	-
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:

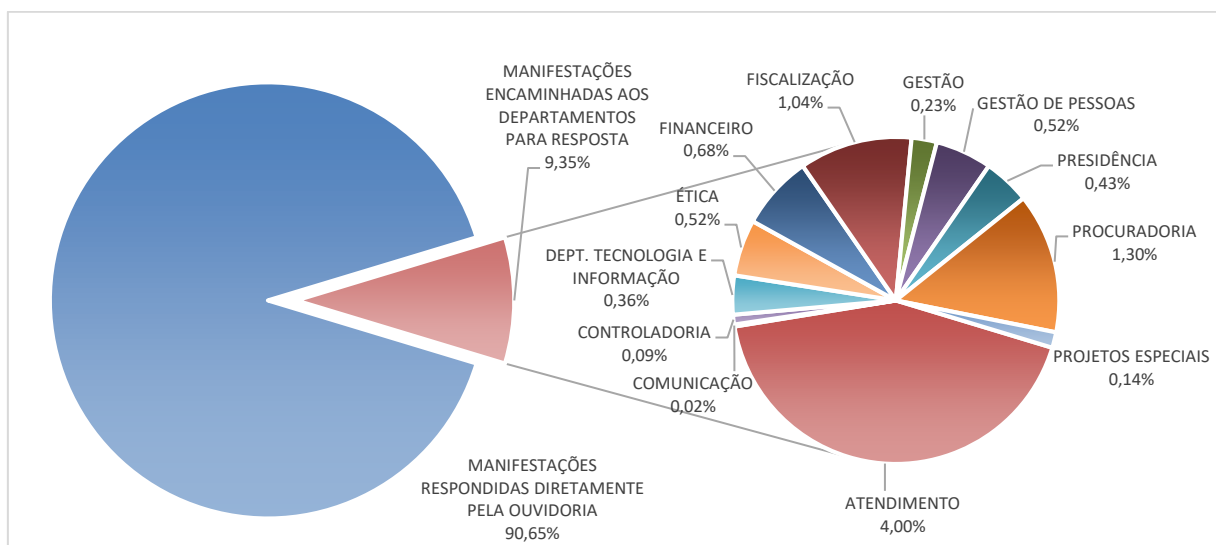


Gráfico 9 – Manifestações encaminhadas aos departamentos

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.

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 DE MANIFESTAÇÕES 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	0	0	0	1	0	0	0	0	-	2	0,04%
Anuidades	Anuidades	279	114	133	10	90	69	42	46	31	25	23	18	880		
	Dívida Ativa	12	15	33	38	0	0	34	8	5	7	4	9	165	1.228	24,44%
	Anuidade Vigente	0	0	0	183	0	0	0	0	0	0	0	0	183		
Atendimento ao Público	Atendimento ao Público	25	26	36	30	24	17	28	16	13	14	5	10	244		
	Atendimento Presencial	7	6	6	12	3	8	5	2	2	3	2	3	59	569	11,32%
	Atendimento via Telefone / Email / Outros	10	7	57	80	20	19	12	9	15	6	16	15	266		
Atraso para Conclusão de Serviços	-	2	1	4	8	3	2	2	0	0	3	1	0	-	26	0,52%
Câmaras Técnicas	-	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	-	2	0,04%
Comissão de Ética	-	3	5	9	2	7	3	3	2	4	3	0	3	-	44	0,88%
Compras / Contratos / Licitações	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0,00%
Consulta de andamento de Serviços	-	3	15	83	118	66	36	21	33	40	23	9	3	-	450	8,96%
Cursos / Palestras / Eventos	-	6	7	10	14	3	15	13	6	2	2	4	3	-	85	1,69%
Eleições Coren-RJ	-	10	5	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	-	20	0,40%
Fiscalização	Fiscalização	6	7	7	15	15	2	4	5	3	1	0	3	68		
	Exercício Profissional	4	4	11	16	7	9	19	4	3	4	7	2	90	159	3,16%
	Dimensionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
Portal de Serviços Online	-	11	7	10	26	2	8	17	16	18	11	16	4	-	146	2,91%
Outros	Outros	27	38	48	60	29	30	35	20	11	19	12	4	333	333	6,63%
Projetos Especiais	Projeto Boas Vindas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-	1	0,02%
	Projeto Capacita Coren	3	2	2	3	3	4	1	1	2	3	1	1	-	26	0,52%
	Projeto Coren Amigo	2	4	2	1	1	3	5	0	1	0	0	0	-	19	0,38%
	Projeto Coren Móvel	6	1	2	2	0	2	2	3	0	0	2	0	-	20	0,40%

Questões Trabalhistas	Questões Trabalhistas	23	5	5	8	21	9	7	4	7	5	9	3	106		
	Piso Salarial	0	2	5	1	1	2	0	0	0	0	0	0	11	117	2,33%
Registro e Inscrição Profissional	Registro e Inscrição Profissional	206	102	107	124	86	60	56	64	25	39	30	29	928		
	Certidão de Regularidade (Nada Consta)	38	33	28	59	19	28	43	20	10	18	12	12	320		
	Especialização	3	1	3	3	1	5	12	7	3	5	1	0	44		
	2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	6	28	34	50	23	21	39	17	11	10	10	5	254		
	Transferência de Coren	28	33	34	36	14	11	9	10	7	8	7	4	201	1.778	35,38%
	Informação sobre documentos para Registro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Cancelamento / Reabertura de Inscrição	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
	Responsabilidade Técnica (CRT)	0	0	0	0	1	0	0	0	1	13	7	1	23		
	Registro de Empresa (RE)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
TOTAIS MENSAIS		722	471	673	900	441	365	409	295	214	223	179	132	5.025		

Tabela 1 *Os números contidos nesta tabela tem 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.

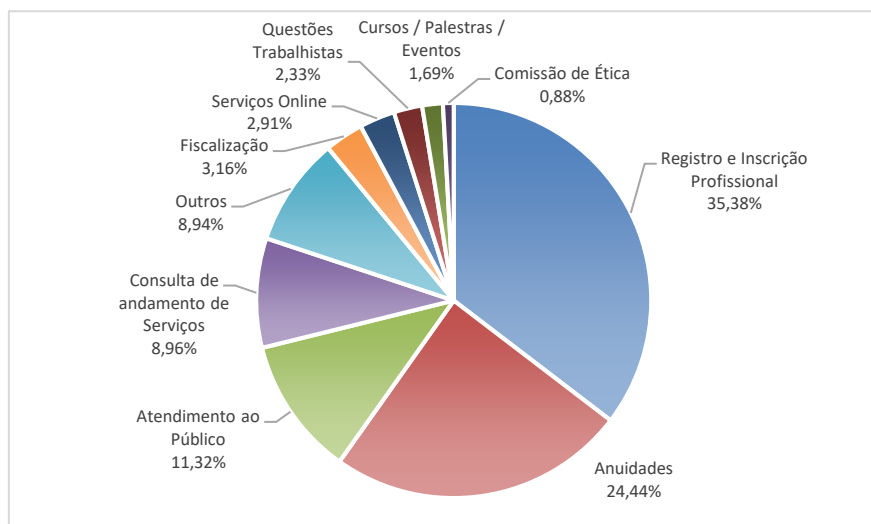


Gráfico 10 – Classificação dos 10 assuntos mais recorrentes

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:

- Informações sobre documentos e valores para solicitar os diversos tipos de registro profissional oferecidos;
- Cancelamento e Transferência de Registro, especialmente nos primeiros meses do ano;
- Solicitação e pedidos de informação sobre emissão de Certidões de Regularidade;
- 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 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 nas subseções de Campo Grande e Nova Iguaçu;
- d) Reclamações recorrentes sobre o atendimento presencial no setor de CRT;
- e) 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 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, Dívida Ativa e Fiscalização, 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.

9.9. Acesso à Informação

Não foram recebidos pedidos de acesso à informação em 2018. Apesar disso, 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 2017-2018

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 a números próximos da média atual. Foram realizados 1.529 atendimentos no ano com uma média de 131 atendimentos mensais.

Em 2018, já 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.

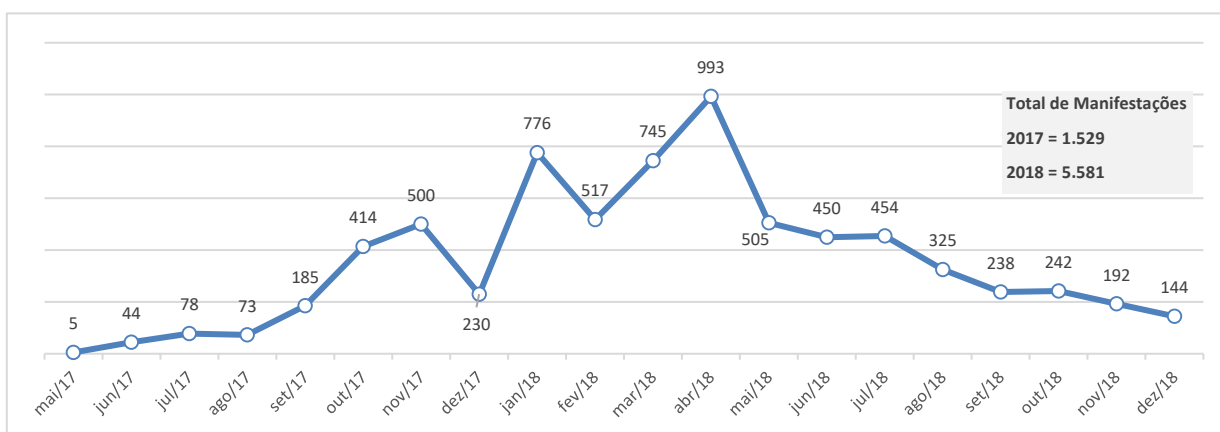


Gráfico 111 – Comparativo de manifestações 2017 x 2018

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.

Em nossa avaliação, constatamos que com a saída da outra funcionária 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: Acesso e Emissão de Anuidades

Conforme ilustrado no gráfico 10 no item 9.8, alguns dos serviços que sofrem constantes reclamações por parte dos profissionais são aqueles relativos à regularização financeira do profissional de enfermagem.

Em razão de alterações na cobrança das tarifas bancárias incididas sobre a geração de boletos, em 2018 a administração do Coren-RJ foi obrigada a alterar sua política de emissão de boletos bancários para evitar gastos excessivos com sua geração e liquidação. Foi determinado que em casos de negociação envolvendo mais de uma parcela, apenas a primeira é impressa cabendo ao profissional solicitar os demais boletos, mensalmente, através do e-mail ou diretamente pelo portal de serviços do Coren-RJ. Desde então, estes canais tem sido alvo de constantes reclamação devido à demora na resposta dos e-mails e a dificuldade de realizar este procedimento através do portal de serviços do Coren-RJ.

Na medida do possível, esta Ouvidoria tem reportado ao departamento responsável as insatisfações a respeito do atraso na resposta dos e-mails, os quais são atendidos na forma de força tarefa para a regularização dos serviços pendentes. Apesar dos esforços realizados, este problema foi recorrente durante todo o exercício devido a alta demanda de atendimentos e a mão de obra insuficiente para atender toda a demanda seja ela presencial ou remota.

Entretanto, o Portal de Serviços foi alvo de grandes críticas devido a três principais fatores:

- a) Instabilidade no acesso;
- b) Dificuldade de operacionalização do sistema;
- c) Impossibilidade de criar senha de acesso;
- d) Dificuldade no resgate de senha de acesso.

Devido ao grande índice de reclamações nesta Ouvidoria, mobilizamos os departamentos de Atendimento e de Tecnologia da Informação (DTIC) para identificarmos as razões por trás dos problemas e viabilizar o completo acesso do portal aos profissionais. Destas reuniões foram tomadas as seguintes iniciativas:

- 1) Foi descoberto que grande parte dos problemas para criar a senha de acesso estava vinculado a problemas de cadastro. Foram elencados os principais itens a ser corrigidos e repassado aos atendentes para correção preventiva durante o atendimento presencial. Nos casos apresentados via Ouvidoria, foi realizada a correção das informações cadastrais e viabilizado o acesso ao profissional.

- 2) Foi constatado que as demandas relativas à instabilidade de acesso se faziam em razão de mudanças necessárias na parte de infraestrutura pelo DTIC, assim como na melhoria da interface com a rede bancária, as quais foram solucionadas pelas áreas técnicas.
- 3) Com relação a dificuldade na operacionalização do site, foi atualizado o manual de utilização do portal de serviços do Coren-RJ e elaborado juntamente com o departamento de atendimento um folder ilustrativo pra ser distribuído durante o atendimento presencial contendo as principais informações sobre o portal de serviços, bem como os canais institucionais para auxílio em caso de problemas.
- 4) Outro problema comum era a dificuldade no resgate da senha de acesso ao portal onde os profissionais alegavam não receber o e-mail com a nova senha. Foi constatado que havia um problema com os usuários do “Hotmail”, no qual os e-mails enviados pelo nosso sistema caíam direto na caixa de spam do profissional. Esta informação passou a ser divulgada por nossos atendentes e no site para alertar os profissionais.
- 5) Outro problema a respeito do resgate de senhas por e-mail se dava no conteúdo e assunto da mensagem enviada pelo nosso sistema ao profissional. Foi identificado que o assunto da mensagem continha o nome da empresa responsável pela administração do sistema e não o nome do órgão, o que impossibilitava a identificação de que aquela mensagem de fato se tratava da demanda realizada ao Coren-RJ. Além disso, ela não era clara quanto ao procedimento a ser feito pelo profissional. A Ouvidoria então auxiliou na redação de um conteúdo novo para o e-mail.

10.2. Renegociação de anuidades para profissionais residentes em outro estado

Com a publicação da Resolução Cofen nº 560/17 que normatiza os procedimentos de registro profissional no âmbito do sistema Cofen/Coren, houve uma sensível mudança nas regras de cobrança aplicáveis ao processo de transferência de registro profissional. A partir de sua publicação, as anuidades devidas deixaram de ser transferidas para o regional de destino junto com o registro e agora são mantidas no regional o crédito foi gerado.

Diante disto, o ato de cobrança se tornou mais complexo uma vez que o profissional pode estar exercendo suas atividades em outro estado e não pode, na maior parte dos casos, se deslocar até o Regional de origem para realizar negociações das anuidades em atraso. Durante o exercício de 2017 e 2018, recebemos manifestações de profissionais transferidos para outro estado que procuraram a Ouvidoria para solicitar negociação de seus débitos, os quais foram analisados e encaminhados para avaliação da dívida ativa.

Ocorre que na resposta final do departamento a estes profissionais não foi concedida a possibilidade de negociação por parcelamento, somente os valores a vista, sob a alegação de que para o parcelamento é necessário o comparecimento presencial do profissional ou de alguém com procuração.

Uma vez que ainda não está disponível em nosso portal de serviços a possibilidade de parcelamento das dívidas, e estando o profissional em outro estado sem capacidade de se deslocar ou ainda de enviar um representante legal em seu nome, entendemos a necessidade de superarmos as questões administrativas e viabilizar uma alternativa de renegociar seus débitos a distância sem necessidade de deslocamento físico.

Após reuniões com o Departamento de Dívida Ativa e com a Tesouraria, submetemos uma proposta para avaliação da presidência que resguardassem o órgão com a relação à legalidade da cobrança, mas que também atendessem ao cidadão sem que haja necessidade de se deslocar fisicamente até o conselho.

Os termos foram aceitos pela presidência e repassados para ciência das áreas a respeito da autorização administrativa da nova forma de negociação das anuidades. Paralelamente, os termos foram inclusos numa minuta de Decisão Coren-RJ a respeito do Manual de Cobrança Administrativa da Dívida Ativa, o qual será submetida para avaliação do Plenário e posterior publicação nos meios oficiais.

10.3. Comunicação Institucional

Durante Seminário Administrativo 2018 do Coren-RJ, esta Ouvidoria teve a oportunidade de apresentar à gestão um diagnóstico sobre a fragilidade de nossa comunicação interna e de como isto impacta negativamente nas atividades e rotinas dos departamentos, impactando negativamente na qualidade dos serviços prestados ao usuário do serviço público.

Durante a resolução de manifestações e em conversas com os departamentos, constatamos que informações importantes sobre as rotinas do departamento não estavam sendo socializadas, especialmente aquelas que afetavam diretamente ou indiretamente outros setores. Da mesma forma, nos vemos dando informações equivocadas sobre procedimentos que mudaram sem que houvesse nenhuma socialização interna ou externa através dos meios de comunicação do Coren-RJ. Algumas vezes esta informação veio diretamente do manifestante.

Ao trazermos esta discussão para o debate junto com as chefias de departamento, vimos que pequenas ações são eficazes para tratar problemas como estes. É de suma importância que o gestor faça o exercício de mensurar se as ações pretendidas podem impactar no outro, e em caso positivo, socializar com o mesmo antes da execução.

Diante deste diagnóstico, ficou definido a implantação de reuniões periódicas com todos os gestores a fim de socializar as principais ações realizadas pelo departamento ou ainda ações futuras que incluam diretamente ou indiretamente outros setores. Estas reuniões foram mediadas pela Gerência de Planejamento e se mostraram um sucesso para a melhor circulação das informações e internalização dos processos institucionais, permitindo ainda que os gestores conheçam melhor o trabalho das outras áreas e compartilhassem de ideias para melhorias para toda a gestão do Coren-RJ.

10.4. Análise de Comunicação Institucional utilizando Google Trends

Foi realizado um estudo utilizando uma ferramenta do Google chamada “Google Trends”. Esta utiliza o banco de dados das pesquisas realizadas na plataforma Google para gerar estatísticas e apresentar tendências de pesquisa ao longo de um período.

Este estudo foi motivado pelas constantes reclamações nesta Ouvidoria a respeito do atendimento telefônico no Coren-RJ. Apesar das informações que nos são solicitadas por telefone, a maior parte desta estão disponíveis para consulta em nosso site e quando não, em redes sociais.

Os questionamentos que seguiram e nos motivaram foram: se existe um site do Coren-RJ, além das redes sociais, e que estes meios detêm boa parte das informações que nos são solicitadas, por que ainda há uma procura tão grande pelo atendimento via telefone?

Quando estes cidadãos são induzidos a utilizar nosso site, boa parte deles alega não conhece-lo ou que nele não foram capazes de encontrar essas informações. Uma menor parte alega não ter hábito ou conhecimento para utilizar os meios digitais de comunicação.

Dito isto, nossa ideia inicial foi realizar uma experiência de acesso através dos olhos do usuário médio e tentar identificar possíveis falhas nesta comunicação. Neste ensejo, iniciamos o estudo verificando os termos mais utilizados nas pesquisas realizadas no Google e em quais épocas do ano estas são mais recorrentes. Com base nestes dados, o objetivo era fornecer meios para a gestão aprimorar o alcance e a efetividade das ações institucionais nos ambientes digitais, entregando as informações requeridas em tempo hábil, o qual desafogará o atendimento telefônico e conseqüentemente, melhorar a satisfação dos profissionais de enfermagem em relação ao Coren-RJ. A seguir algumas das conclusões:

- I. Verificamos que os períodos de busca com maior intensidade ocorrem exatamente nas datas que antecedem os vencimentos das parcelas da anuidade, onde os picos se iniciam na virada entre dezembro/janeiro e vão até março/abril. Selecionamos os termos mais utilizados nas buscas para que estes sejam indexados a nossa página e facilitem o acesso direto do profissional à informação desejada.
- II. Verificamos que as informações disponibilizadas no Google apresentam endereços e horários de atendimento equivocados sobre nossas unidades, sendo enviado a área técnica para correção.
- III. Um dos municípios com maior incidência de acesso é numa região onde uma subseção foi desativa, sendo encaminhado para estudo da viabilidade técnica da reabertura dessa unidade.
- IV. O site apresenta layout pouco amigável quando utilizado através do celular, sendo este o principal meio de acesso dos profissionais. Foi encaminhado a área técnica para avaliação das possíveis melhorias do layout do site e adaptação para um layout responsivo.

10.5. Prazo para processo de devolução de taxa/anuidade duplicadas e Prescrição de Anuidades

Nos primeiros meses do ano há tradicionalmente um número elevado de pagamentos duplicados, os quais devem obedecer aos ritos administrativos previstos em Resolução Cofen para a correta devolução dos valores pagos a mais.

Entretanto, recebemos reclamações na Ouvidoria de que no ato de solicitação deste serviço não estava sendo informado pelo departamento o prazo para finalização da demanda, o que contraria os dispositivos legais previstos na Lei nº 13460/17, no qual exige que:

“2ª A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;”

O mesmo problema se aplicava a solicitação de análise e prescrição de débitos, procedimento essencial para a composição da dívida e regularização da situação financeira do profissional.

Estas manifestações foram levadas para conhecimento da gestão e das áreas técnicas responsáveis, onde ficou definido a definição de prazos para execução dos serviços, bem como sua socialização nos meios de comunicação oficiais e carta de serviços do Coren-RJ.

10.6. Ouvidoria Informa - Inscrição Remida

Em 05 de setembro de 2017 divulgamos no Facebook através do projeto “OUVIDORIA INFORMA” um folder informativo sobre a inscrição remida, uma láurea concedida aos profissionais com 30 ou mais anos de inscrição profissional, dando informações básicas sobre quem pode se registrar e como solicitar. Rapidamente esta publicação viralizou nas redes sociais e passamos a receber diversas ligações de profissionais pedindo mais informações sobre este tipo de registro profissional.

No intuito de analisarmos o impacto de nossa publicação na administração, em maio de 2018 solicitamos junto ao SIC um compilado dos dados de registro de inscrição remida no período de 2017 e 2018, os quais seguem abaixo:

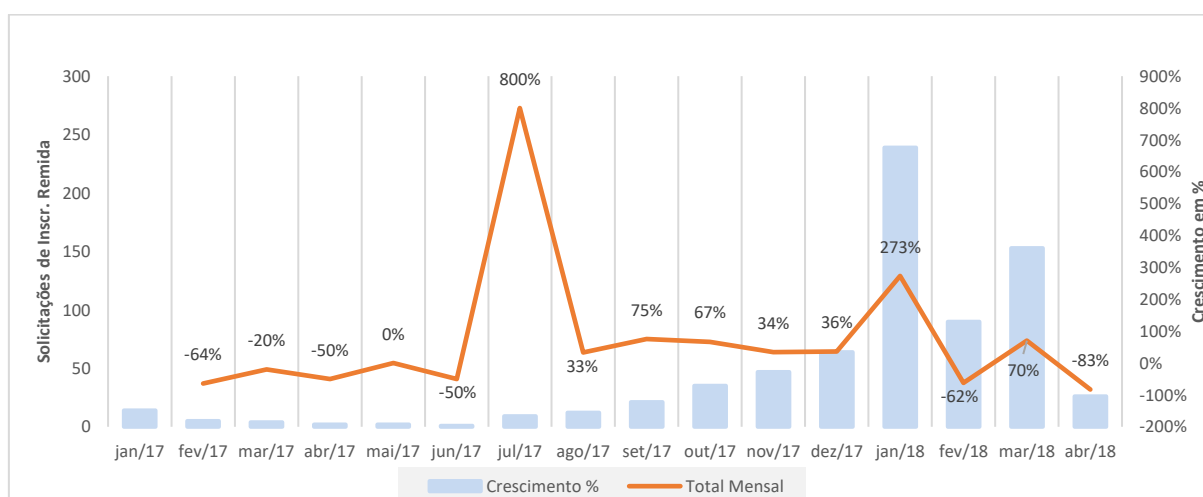


Gráfico 122 – Inscrições Remidas concedidas entre janeiro/17 e abril/18

ANO	2017												2018			
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR
TOTAL	14	5	4	2	2	1	9	12	21	35	47	64	239	90	153	26

Tabela 2 – Inscrições Remidas concedidas entre janeiro/17 e abril/18

Diante dos dados apresentados, é expressivo o impacto que nossa publicação teve na divulgação deste serviço e como isto impactou diretamente no aumento desta demanda em nosso atendimento. Tais números demonstram que os fins do projeto foram alcançados com êxito muito além do esperado, impressionando até a chefia do setor de registro com números nunca computados antes.

11. Atividades a serem desenvolvidas em 2019

11.1. Projeto de Multiplicação de Ouvidores

Este projeto visa ampliar a rede de alcance de nossa Ouvidoria através da capacitação de novos colaboradores, espalhados nos ambientes onde há o exercício da enfermagem.

Apesar de nossos esforços, sabemos que nem todos os profissionais conhecem ou tem acesso a nossos serviços. Sabemos também que mesmo dentro de nossa instituição, poucas são as demandas trazidas a esta Ouvidoria para a formalização de manifestações que possam integrar nossas estatísticas e propiciar melhorias concretas em nossos serviços.

A ideia é capacitar Conselheiros, Fiscais, colaboradores, as comissões de ética locais, enfermeiros RT's, equipes dos projetos especiais como Capacita Coren e Coren Móvel, bem como qualquer outro cidadão que esteja lidando diretamente com os profissionais onde a maior parte dos problemas ocorre, em seu ambiente de trabalho.

Com treinamentos simples é possível capacitar as pessoas a exercer o que chamamos de escuta ativa, direcionada ao cidadão, que o aproxime da instituição e possa captar as demandas que são passíveis de tratamento em nossa Ouvidoria.

11.2. Pesquisa de Satisfação do Cliente

Como relatado nos itens 8 e 9.6, está Ouvidoria já disponibiliza uma pesquisa de satisfação do atendimento realizado pela Ouvidoria, realizada por convite após o encerramento da manifestação ao cidadão.

Entretanto, em vias de cumprir integralmente com os dispositivos da Lei 13.460/17, estamos viabilizando um novo sistema de aferição do grau de satisfação do cliente que abrange todos os serviços oferecidos pelo órgão.

Uma minuta do projeto foi elaborada ainda durante o exercício de 2018 e enviada para estudo de viabilidade técnica do Departamento de Tecnologia da Informação, para posterior confecção de projeto básico e decisão sobre a contratação de um serviço externo ou desenvolvimento pelo corpo técnico da casa.

11.3. 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.

11.4. Programa de Reconhecimento de Funcionários

Apesar da vocação natural das Ouvidorias ser a reclamação, também é comum recebermos elogios aos funcionários da casa. Sempre que um elogio é recebido, encaminhamos para ciência da chefia e do funcionário, assim como uma cópia é encaminhada ao departamento de gestão de pessoas.

Entretanto, vislumbramos que estas ações apesar de positivas ainda são insuficientes para melhorar o clima institucional e trazer maior engajamento aos nossos funcionários. Em colaboração com o departamento de gestão de pessoas, decidimos elaborar um programa de reconhecimento de funcionários onde os elogios e reclamações aos funcionários possam ser utilizadas como critério para as ações afirmativas de reconhecimento aos talentos e agradecimento pelos bons serviços prestados.

Os principais objetivos do programa são:

- Criar programa de valorização profissional e reconhecimento de boas práticas através de sistema recompensas;
- Criar ações para estimular o engajamento dos funcionários e aumentar a produtividade da equipe;
- Incentivar a cultura de estreitamento de relacionamento entre funcionários e diretoria;
- Capacitar os gestores em torno de políticas que beneficiem o engajamento de seus funcionários.

A ideia é que os funcionários contemplados com o prêmio sejam recompensados com benefícios tais como incentivos para cursos, folgas programadas, bem como qualquer outra premiação que vise seu desenvolvimento e bem-estar pessoal e profissional.

11.5. 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.

12. Conclusão

Ao encerramento deste exercício concluímos que o ano de 2018 foi um ano desafiador e de consolidação das atividades de Ouvidoria que completaram 1 ano e 7 meses em dezembro de 2018.

Certamente este processo foi repleto de aprendizados e lições valorosas sobre a responsabilidade social da instituição com a transparência de seus atos, os direitos constitucionais do cidadão, sua capacidade de participar ativamente da construção de sua entidade representativa e o papel da Ouvidoria como um agente de melhorias na instituição.

Dentre as conquistas deste Departamento, podemos nos orgulhar de já iniciar nossas atividades com um instrumento normativo sólido através do Regimento Interno da Ouvidoria, bem como o Manual de Procedimentos e Rotinas, documentos estes que perpassam as ações individuais realizadas durante este período, mas sedimentam a condução da Ouvidoria do Coren-RJ pelas próximas gestões.

Agora com as atividades e rotinas normatizadas internamente, nossa preocupação é ampliar nosso alcance na sociedade, divulgando a Ouvidoria e estabelecendo-a como mais do que um local de fala, mas também de representatividade. Devemos ser mais do que um espaço para apontamento de críticas e construir um espaço de melhorias, que permitam ao 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



Cofen
Conselho Federal de Enfermagem



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro