



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Relatório das Atividades da Ouvidoria

Ano - 2018



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Sumário

Introdução	3
1- Análise das Manifestações Recebidas	4
Perfil das demandas recebidas	5
Usuário	5
Forma de Contato.....	6
Tipos de Manifestações.....	6
Setores demandados	7
Tipos de manifestações por Departamento	8
Manifestações por subseção.....	9
2 - Assuntos das manifestações.....	10
Reclamações.....	12
Solicitações	13
Elogios	13
Sugestões.....	14
Denúncias.....	15
Acesso a Informação	16
Fale Conosco	16
3 – Desempenho da Ouvidoria.....	18
Situação das Manifestações	18
Tempestividade da resposta enviada ao interessado	18
Retorno das gerências em relação aos encaminhamentos da Ouvidoria.....	18
Conclusão	20



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Introdução

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, vinculada à Controladoria Geral, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas de 2018, atendendo a Norma Interna COREN-SP/CG/NI/001/2015.

A atual Ouvidoria do Coren-SP foi criada pela Portaria nº 1174/2014, de 23/12/2014, sendo uma unidade de serviço ao público com natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, tendo como finalidade facilitar a comunicação entre o público alvo e a Entidade. A Ouvidoria do Coren-SP é subordinada à Controladoria Geral, que tem o papel de zelar pelo bom funcionamento da instituição, fortalecendo os controles internos e regulando os processos internos naquilo que for necessário para o melhor desempenho de todas as unidades do órgão. O principal objetivo é colaborar com o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de trabalho, garantindo transparência, agilidade, eficiência e segurança nos serviços e atividades desenvolvidas, recepcionando reclamações, sugestões, elogios e denúncias institucionais.

O relatório destaca as manifestações recebidas, os assuntos das manifestações, situação em que se encontram e os principais problemas reportados.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

1- Análise das Manifestações Recebidas

No ano de 2018 recebemos um total de 3024 manifestações na ouvidoria.

Conforme visualizado no Gráfico 1, é possível observar um movimento decrescente de manifestações, com um pequeno repique no mês de março e Outubro. Tal desenho é muito semelhante ao observado em outros anos e acompanha fundamentalmente os eventos principais do conselho durante o ano, tais quais:

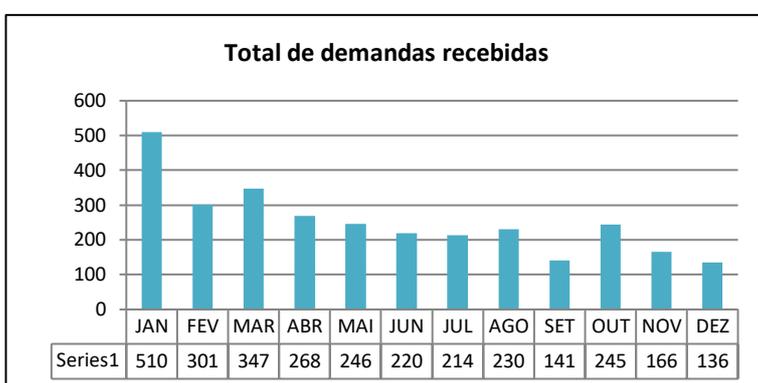


Gráfico 1

- Anuidade vigente com descontos;
- Inscrição de formandos;
- Cancelamento com isenção da anuidade vigente.

Destacamos que no mês de outubro tivemos um evento incomum que afetou o registro de reclamações. Trata-se da suspensão do contrato dos Correios, que impactou fortemente no envio de carteiras aos profissionais, atrasando-as. No total também registramos o aumento expressivo no registro de manifestações em relação ao mesmo período desde o ano de 2015, conforme gráfico 2.

Gráfico 2



No capítulo no qual detalharemos os assuntos recebidos será possível observar as razões para esse aumento no registro de manifestações, em razão dos procedimentos



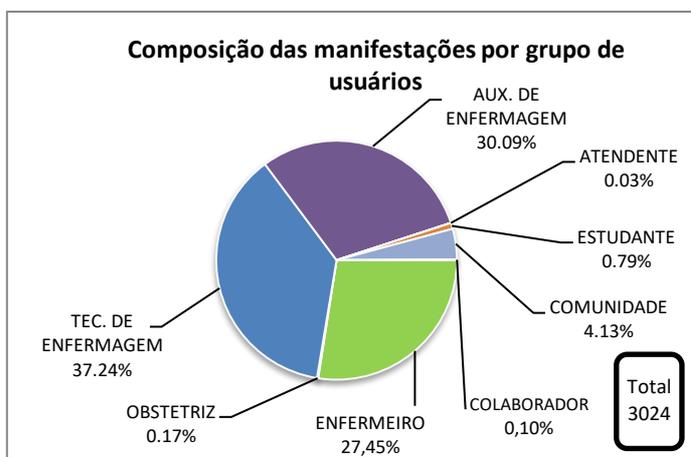
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

adotados pela Ouvidoria, conforme esclarecido no relatório final do ano de 2017. Dessa forma, essa quantidade de manifestações registradas representa mais fielmente o trabalho desenvolvido na Ouvidoria e demonstram mais claramente pontos com necessidade de melhoria pelas áreas responsáveis.

Perfil das demandas recebidas

Apresentamos a seguir o perfil das demandas que são recepcionadas na Ouvidoria, especificando quais os tipos de usuários, as formas de contato para registrar suas manifestações, os tipos de manifestações que registram e quais setores são demandados.

Usuário



Observamos que os usuários mantêm um relativo equilíbrio entre as principais categorias de inscritos no Coren-SP, como os Auxiliares, Técnicos e Enfermeiros, seguindo inclusive aproximadamente a quantidade de essas categorias tem de inscritos

Gráfico 3
ativos.

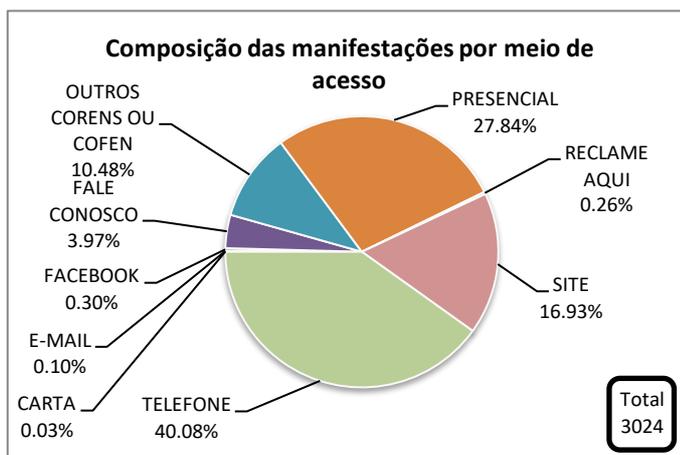
A respeito de usuários colaboradores do Coren-SP, informamos que não há a divulgação da Ouvidoria como canal de recebimento de manifestações por parte desse público. Apesar disso, as manifestações desse público são importante instrumento de controle interno, devendo futuramente ser maior divulgado junto aos colaboradores do Coren-SP.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Forma de Contato

No item de formas de contato, observamos o predomínio do acesso presencial e através de telefone, sendo este um dos maiores gargalos no atendimento aos profissionais pelo Coren-SP. Esse canal de acesso é muito utilizado por conta da falta de



atendimento das áreas **Gráfico 4**

responsáveis. Ao buscar o atendimento telefônico no Coren-SP e não conseguir, muitas vezes acabam sendo transferidos pelas telefonistas com o desejo de solução as suas demandas ou uma orientação de como resolvê-las.

Outro ponto que gerou muitas manifestações na Ouvidoria foram encaminhamentos oriundos de outros regionais, por conta de um direcionamento feito pelo buscador Google. Após contato da Ouvidoria com a Gerência de Comunicação (Gecom), foi sanado o direcionamento das pesquisas no site do Google pelo Coren-SP que encaminhava o usuário ao Coren de outro estado. Verifica-se uma pequena queda nesse item, em razão do resíduo do início do ano e também por conta de encaminhamentos ainda vindos principalmente do Cofen. Estes originados por profissionais que procuram agilizar o seu atendimento ou como recursos a informações prestadas pelo Coren-SP.

Tipos de Manifestações

A vocação natural da Ouvidoria é receber reclamações dos seus usuários. Quando esse se sente insatisfeito com algum atendimento, logo é procurada para auxiliar na resolução do

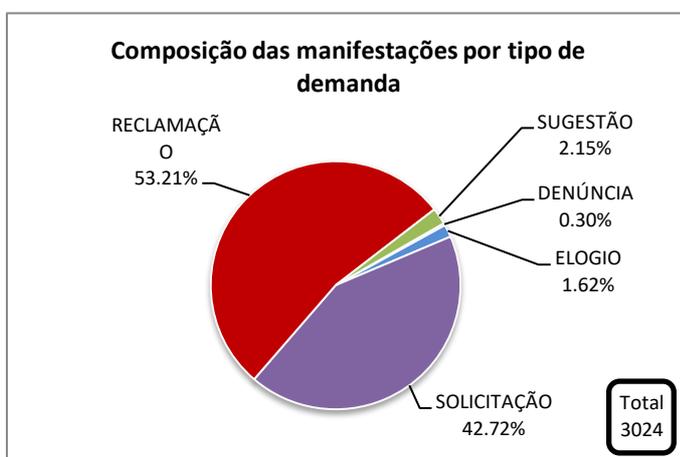


Gráfico 5



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

conflito. Nesse sentido, a Ouvidoria do Coren-SP tem servido bem a esse propósito. Verifica-se no gráfico 5 o grande volume de manifestações com essa característica.

Em relação as solicitações, destacamos que são, na maior parte, pedido de orientações, alguns serviços que não são atribuições da Ouvidoria e que encaminhamos para a área responsável realizar o devido atendimento ou a respondemos diretamente caso já tenhamos a resposta. Esse campo teve um aumento substancial em 2018, devido à maneira como a Ouvidoria passou a armazenar suas manifestações, procurando registrar todos os atendimentos realizados, com vistas a identificar em quais áreas ou unidades estão às deficiências.

Setores demandados

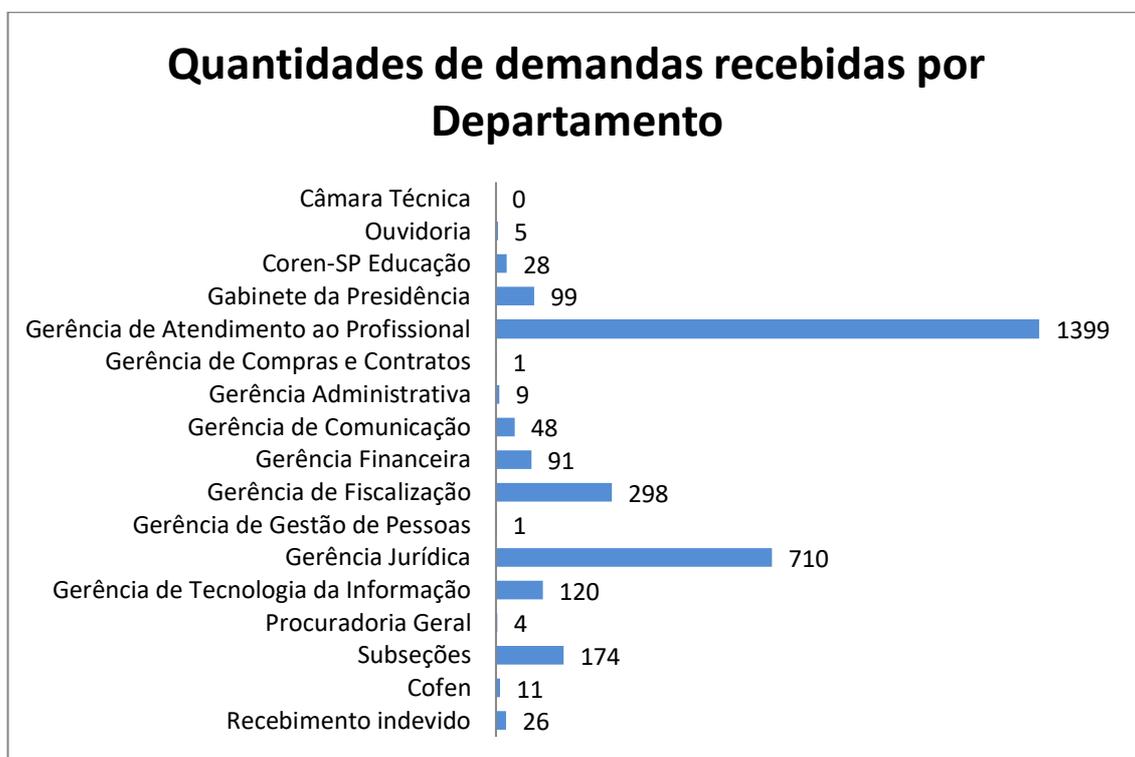


Gráfico 6

Durante o ano de 2018 os setores mais demandados foram os que atuaram diretamente no atendimento ao profissional. Eventos que afetaram indiretamente alguns setores impactaram na quantidade recebida por esses setores.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Destacamos o atraso no envio das carteiras aos profissionais por conta da suspensão do contrato dos Correios, atraso no envio de boletos de acordos por conta de falta de envelopes, Serviços Online inoperante em datas importantes, como o vencimento do pagamento com desconto da anuidade.

Para a Gerência Financeira, destacamos as questões relacionadas ao processamento de pagamentos, bem como o prazo de restituição, que atualmente são de 60 dias. Na GTI, o número elevado reflete as questões relativas ao funcionamento do site.

Tipos de manifestações por Departamento

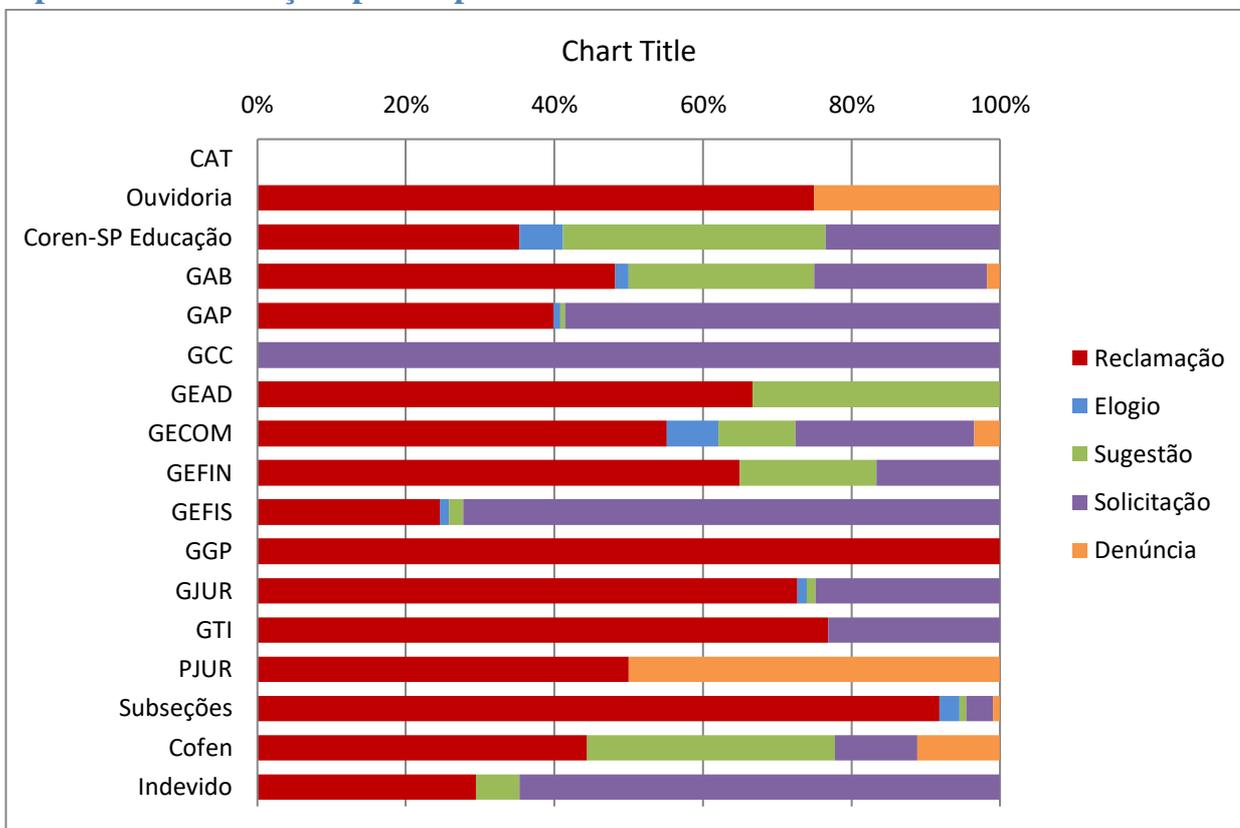


Gráfico 7

Destacamos que na GAP houve um equilíbrio de reclamações e solicitações devido à alocação do item “Auxílio para Justificativa Eleitoral” em solicitação. Para a GEFIS temos um quadro de maioria em solicitações, devido o encaminhamento de manifestações relativas ao setor para a Ouvidoria, como denúncias e pareceres técnicos de exercício profissional da enfermagem.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Algumas áreas possuem linhas expressivas de tipos de manifestações como denúncia e reclamações em função da baixa quantidade de manifestações registradas pela área. Como exemplo temos a PJUR, GGP, Ouvidoria e GEAD.

Manifestações por subseção

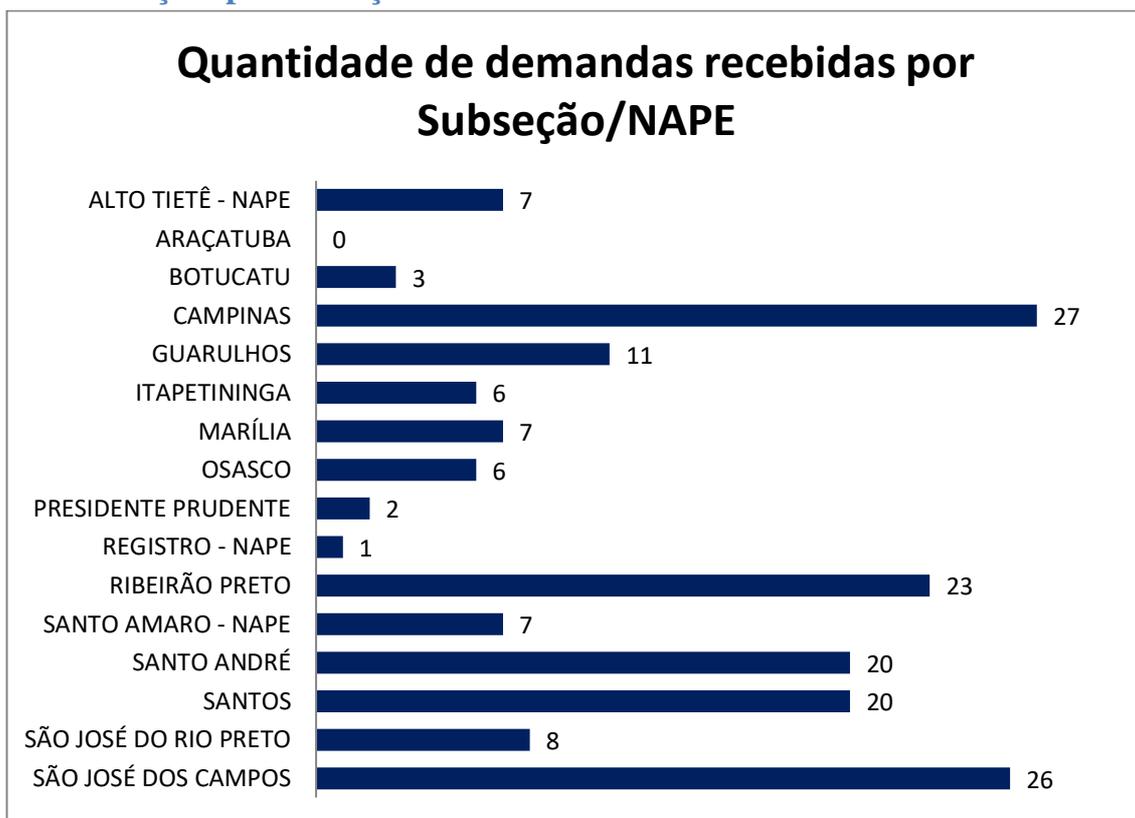


Gráfico 8

As subseções possuem um relevante índice de manifestações e os assuntos apontados são indicadores importantes dos problemas que envolvem seu funcionamento.

Destacamos, assim como nas demais áreas do atendimento do Coren-SP, a ineficiência do atendimento telefônico, razão por mais da metade das manifestações registradas.

O tempo de espera nas filas e a demora em serviços prestados (deferimento de inscrição e envio de carteira) também aparecem. Vale ressaltar que a distância física do



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

setor Ouvidoria e o não atendimento presencial dos Ouvidores nessas unidades podem limitar a quantidade de manifestações registradas.

2 - Assuntos das manifestações

Tabela 1

Manifestação	Quantidade
Falta de atendimento telefônico	676
Auxílio para Justificativa Eleitoral	555
Solicitação de orientações sobre serviços	345
Solicitação de serviços	233
Dificuldade de acesso a serviços no site	135
Denúncia	160
Mau atendimento	94
Demora na concessão de serviços	163
Falta de comunicação de procedimentos	63
Acordo mais facilitado	40
Atuação	49
Tempo de espera	56
Envio da anuidade	35
Parecer Técnico	49
Acesso a Informação	7
Outros	317

Na tabela 1 observamos os principais assuntos demandados pelos usuários da Ouvidoria no ano de 2018 em todos os setores e tipos de manifestação.

Essa tabela consegue apresentar uma dimensão do maior gargalo do Coren-SP junto a comunidade da Enfermagem: o atendimento telefônico. O segundo colocado, no caso o Auxílio para Justificativa Eleitoral, não chega a ser um descontentamento dos profissionais, mas um problema interno de encaminhamento, nos quais por falta de uma



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

definição sobre qual setor deveria realizar esse atendimento, acaba por ser atendido pela Ouvidoria.

Embora relativamente baixo, o item de pedido de acesso à informação consta nessa tabela como forma de apresentar essa nova modalidade, a qual foi incluída nas atividades da Ouvidoria. Após a implantação da comissão de acesso a informação no primeiro semestre de 2018, foi estabelecido que haveria a necessidade de cumprimento dos requisitos constantes na Lei de Acesso a Informação, tais como um sistema próprio que registrasse e controlasse principalmente os prazos previstos de resposta. Até então, as manifestações que requeriam acesso a informações não disponíveis no site do Coren-SP eram direcionadas em diversos canais de atendimento como Fale Conosco e Ouvidoria, tendo uma tramitação diversa a depender do setor que as recebia. Dessa forma, foi centralizada essas demandas na Ouvidoria que ficou incumbida de controlar e providenciar a resposta ao manifestante.

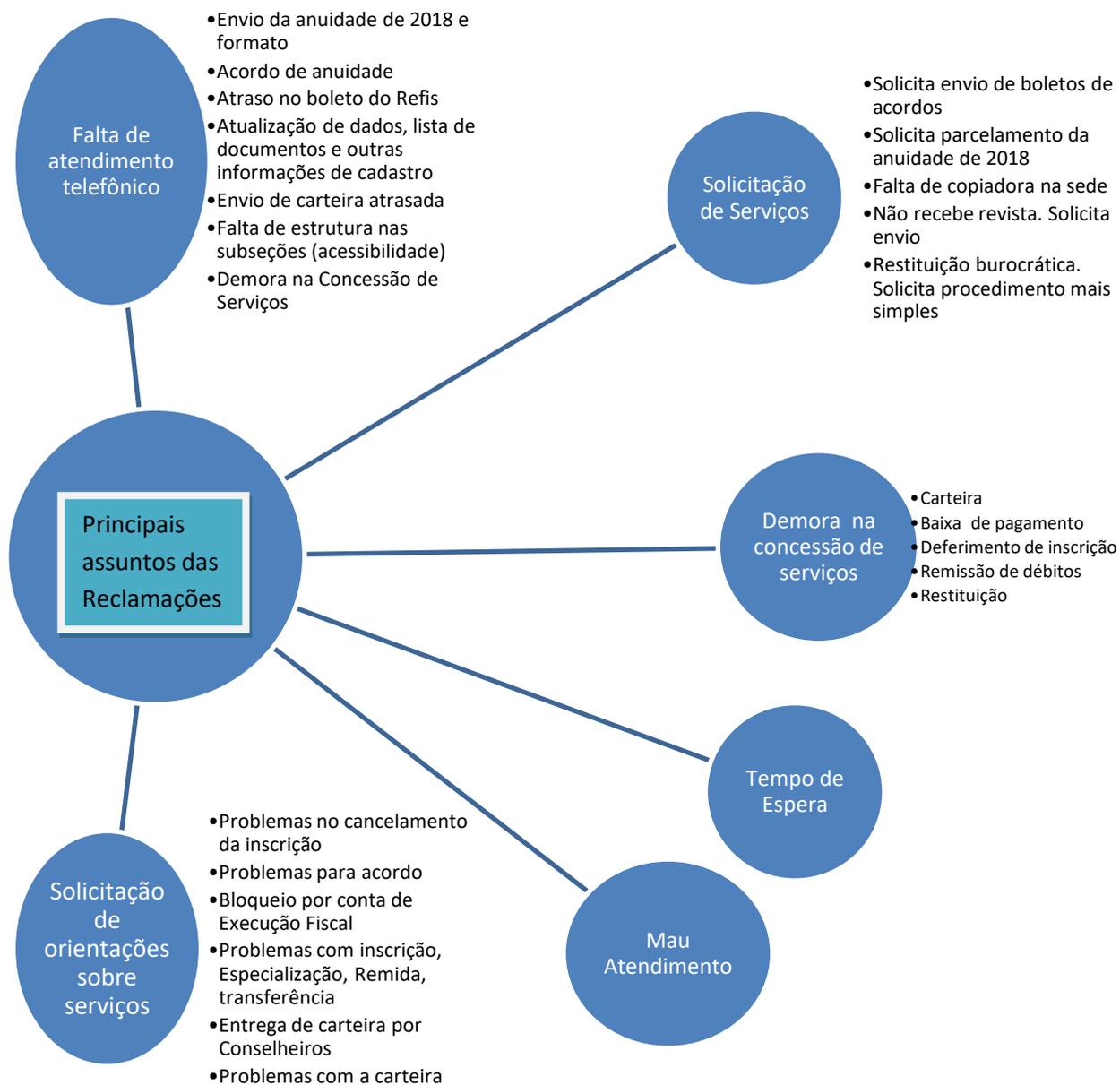
Vale ressaltar que as manifestações Denúncia e Parecer Técnico não são tratadas pela Ouvidoria, pois são assuntos relativos a Gerência de Fiscalização (GEFIS). Nesses casos, as manifestações são remetidas a GEFIS para que esta providencie o retorno adequado ao manifestante.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Reclamações

Destacamos abaixo as principais reclamações na Ouvidoria.





Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Solicitações

Esses itens são essencialmente manifestações direcionadas a Ouvidoria, mas que são na realidade de responsabilidade de outras gerências. Nesses casos, são manifestantes que não expressam a vontade de reclamar, sugerir ou denunciar alguma atividade do Coren-SP, mas por não conseguirem acesso por outro meio ou mesmo pelo direcionamento incorreto das demais áreas são atendidos pela Ouvidoria.

Auxílio para Justificativa Eleitoral	Orientações para inscrição, cancelamento, transferência, carteira	Orientação sobre restituição
Andamento sobre pedido de RT e solicitação de serviços relacionados	Solicitação de acordo, boleto e anuidade 2018	Solicitação de atualização de dados

Elogios

Tabela 2

Setores	Quantidade
GAP	15
Coren-SP Educação	1
GECOM	2
GEFIS	6
GJUR	13
Subseções	5
Conselheiros	2



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Em Elogios observamos que os setores que realizam o atendimento do profissional são os mais citados. Para Coren-SP Educação e GECOM são elogios à programas que o Coren-SP desenvolve.

Sugestões

Atuação

Medidas para reduzir o desemprego

Abertura de Subseções

Enfermagem Estética

Coren-SP Educação aos finais de semana e no período noturno

Fiscalização oculta nos hospitais

Solicita que seja criado banco de oportunidade com recomendação de profissionais pelo Coren-SP

Melhorias em instalações

WIFI nas unidades

Melhor identificação na unidade de Santo Amaro

Disponibilizar garagem aos visitantes

Abertura de subseção em Jundiaí

Atendimento nas unidades aos sábados

Solicitações

Biblioteca Virtual

Conteúdo Científico na Revista

Cursos específicos no Coren-SP Educação

Protocolo para cancelamento de Registro de Empresa

Somente uma anuidade para quem tem outras categorias

Carteira com chip (modelo cartão)

Envio de boleto da anuidade por What'sApp

Oferta de mais opções para pagamento de taxas, como cartão de crédito.

Informar e proceder com a inscrição remida de maneira própria, sem precisar que o profissional informe. Ao menos comunicá-lo



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Destacamos nas sugestões as percepções que os profissionais possuem a respeito da atuação do Coren-SP.

Há demandas que buscam facilitar o relacionamento do profissional com o Conselho por meio de melhorias tecnológicas, tais como envio de boletos por Whats'App e pagamentos por meio de cartão nas unidades do conselho. Outra recorrente, sempre lembrada quando na sede há um tempo de espera elevado para o atendimento de inscrição ou acordo é o de WiFi, que amenizaria o descontentamento pela espera. Nesse sentido, vale ressaltar que a Ouvidoria requereu a instalação de um régua de tomadas para recarga de celulares no primeiro andar em 2016 e desde então tem sido muito utilizada pelos profissionais, inclusive chegando a faltar pontos de recarga.

No exercício profissional as sugestões apresentam demandas que mais os afligem, como medidas para combate do desemprego. Também, muito embora tenha sido matéria em uma edição da EnfermagemRevista¹, a questão relativa aos procedimentos de fiscalização, com a sugestão de fiscalizações ocultas, pois na percepção de muitos profissionais as fiscalizações as instituições são realizadas de maneira agendada, o que para eles permite aos gestores dessas instituições encobrirem eventuais falhas.

Denúncias

Recebemos na Ouvidoria 6 denúncias de responsabilidade da Ouvidoria. Identificamos 3 como de assuntos internos, tais como processos licitatórios, contratação de colaboradores e comportamental e outras 3 relativas a assuntos externos, tais como uso indevido da imagem da Enfermagem ou do Coren-SP e ações indevidas de outros conselhos.

As manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis para a devida tramitação.

Quanto à quantidade de denúncias que constam na tabela 1, ressaltamos que se tratam de natureza fiscalizatória. Embora a Ouvidoria não esteja incumbida de tratar desse tipo de manifestação, os profissionais acabam buscando o canal da Ouvidoria seja por falta de orientação ou por ser a forma encontrada por eles para registrar uma denúncia contra uma

¹ EnfermagemRevista. São Paulo: COREN-SP, Trimestral, edição 23, página 30.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

instituição ou outros profissionais por meio eletrônico. Para esses casos, nós tramitamos diretamente para a Gefis e reproduzimos integralmente a resposta.

Acesso a Informação

Após a implantação da Comissão de Acesso a Informação, a Ouvidoria ficou incumbida de processar os pedidos de acesso a informação.

Havia uma demanda de manifestação encaminhadas para a Ouvidoria com requerimentos de dados relativos a informações ainda não divulgadas de forma ativa no site do Coren-SP.

Sendo assim, a Ouvidoria direcionou esses pedidos a Comissão e obteve as respostas necessárias para a conclusão das mesmas. Inclusive, foi deliberado pela liberação e futura divulgação de forma ativa de diversos dados em nosso site, como a quantidade de inscritos nas cidades, por categoria e gênero. Tal procedimento será providenciado pela GTI e será de grande valia para diversos estudantes e pesquisadores, além de maior transparência para a sociedade em geral.

Fale Conosco

Ressaltamos que no ano de 2018 foi incorporada à Ouvidoria a administração do Fale Conosco. Assim, no mês de Agosto, após tratativas entre o Gabinete e a Ouvidoria, foi estabelecida a nova administração por parte da Ouvidoria, que incluiu as atividades já desenvolvidas pelo Gabinete, tais como o encaminhamento para as áreas responsáveis pela resposta de tickets assinalados pelos profissionais como “Outros Assuntos” e a tramitação entre as áreas responsáveis de tickets assinalados incorretamente no assunto ou que precisem de complementação na resposta por parte de outra área.

Além disso, acrescentou-se o controle de prazos para resposta dos tickets, tendo a Ouvidoria a responsabilidade de averiguar se as áreas estão cumprindo os prazos por estabelecidos elas, os quais constam na Carta de Serviços. Diante dessa nova incumbência e tendo em vista que o sistema atual do Fale Conosco não possui ferramentas adequadas para o cumprimento dessa nova atividade, encaminhamos um memorando a GTI listando as melhorias no sistema que seriam necessárias. De acordo com a Coordenação e atual Gerência, o solicitado está na fila de espera para o desenvolvimento das melhorias.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Mesmo com essa limitação, realizamos a primeira rodada de notificações às áreas responsáveis em novembro de 2018, cobrando a resolutividade dos tickets pendentes no Fale Conosco, procedimento este que deverá ser mensal em 2019. Também destacamos o grande volume de tickets encaminhados pela Ouvidoria em 2018, no período de agosto até dezembro, conforme fica evidente na tabela 2.

Tabela 3

Áreas	Tickets respondidos após o prazo do setor	Total de tickets recebidos pelo setor	Percentual respondido fora do prazo em relação ao total do setor	Prazo do setor para resposta (dias)
GAP	1044	14647	7%	10
FISCALIZAÇÃO	2392	24055	10%	5
GECOM	15	672	2%	5
CEE	*	1519	*	*
PR	*	294	*	*
CAT	*	126	*	*
OUVIDORIA	30	5877	1%	10
GEFIN	*	229	*	*
COREN - SP EDUCAÇÃO	*	2199	*	*
ELEIÇÕES 2017	*	1093	*	*
PROCESSO ÉTICO	*	39	*	*
COMUNICAÇÃO INTERNA	*	10178	*	*
GTI	15	225	7%	20
GJUR(Divida Ativa)	1578	21967	7%	7
POSSE CEE	*	22	*	*
GGP	0	3	0	20

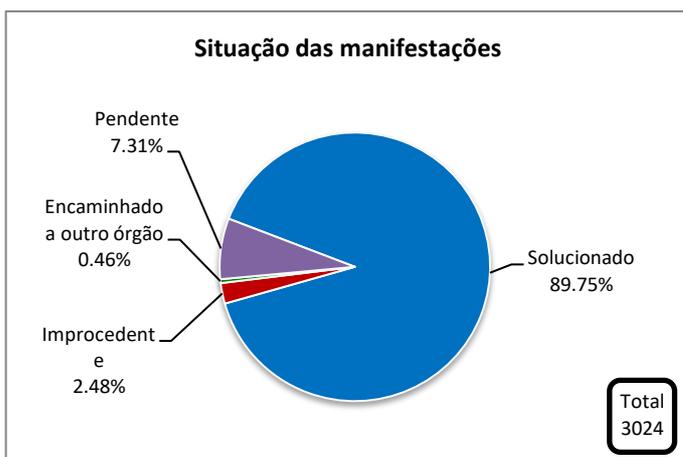
Um dado evidenciado na tabela, que apresenta dados relativos ao ano todo de 2018, é a alta demanda que esse serviço possui. Vale destacar que essa demanda é influenciada pela insuficiência do atendimento telefônico. Também há setores que utilizam o Fale Conosco como fluxo normal para a realização de atendimento, como a Fiscalização, quando do envio de listas de profissionais que trabalham nas instituições.

Destacamos o setor Fiscalização, que reorganizou sua estrutura de atendimento ao Fale Conosco, estabelecendo inclusive um prazo menor para a resposta de seus tickets, razão pela qual seu índice de tickets respondidos após prazo ficou maior.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

3 – Desempenho da Ouvidoria



Situação das Manifestações

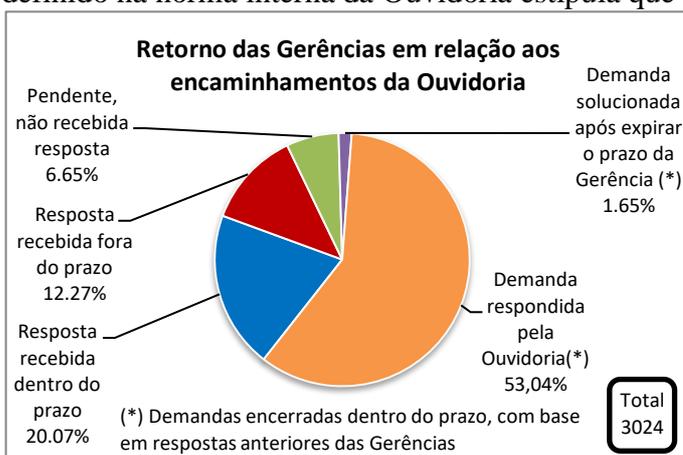
Nesse quesito, ressalte-se a quantidade de manifestações pendentes, que são aquelas que não foram respondidas ao manifestante.

As manifestações solucionadas

são aquelas que houveram uma resposta ao manifestante. O levantamento dos dados foram realizados em 10/01/2019.

Tempestividade da resposta enviada ao interessado

A falta de resposta no prazo compromete a credibilidade da Ouvidoria. O prazo definido na norma interna da Ouvidoria estipula que a manifestação deve ser respondida



em até 10 dias úteis. Para que seja possível manter o bom atendimento e que o manifestante receba um posicionamento dentro do prazo previsto é necessário maior empenho das áreas nas respostas das manifestações

encaminhadas.

Retorno das gerências em relação aos encaminhamentos da Ouvidoria

Observamos que a Ouvidoria recepcionou e respondeu a maior parte das manifestações sem necessidade retorno das áreas responsáveis. Tal procedimento é



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

possível pelo conhecimento acumulado e que possibilita a resolução rápida de diversas



questões apresentadas.

Esse índice também reflete o problema relativo ao atendimento telefônico, visto que como o profissional não consegue acesso às informações por meio dos canais corretos, acaba por recorrer a ouvidoria.

Dessa forma, reforçamos as áreas responsáveis no engajamento para a resposta aos manifestantes.



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Conclusão

O relatório das atividades da Ouvidoria no ano de 2018 apresenta uma série de dados significativo do funcionamento do Coren-SP. Os dados coletados indicam os principais pontos para melhoria das atividades do Coren-SP. Ressaltamos que os dados estão mais robustos, tendo em vista a nova forma de registro das manifestações adotada pela Ouvidoria nesse ano. Os resultados obtidos conseguem detalhar melhor a realidade de muitos serviços.

O atendimento telefônico deficiente é o maior motivo de insatisfação com Coren-SP. Abordamos esse tema em relatórios anteriores e ainda não observamos claramente uma melhora nesse serviço. A solução é complexa e passa por uma estruturação que envolve diversos setores, mas necessária e urgente. Observamos, conforme detalhamos no item Reclamações, que a procura por esse tipo de atendimento ocorre muitas vezes em consequência de falhas em outros atendimentos. Assim, não somente melhorias de infraestrutura são necessárias, mas de procedimentos nas áreas responsáveis, a fim de se evitar a criação dessa demanda.

Os problemas no envio de correspondência aos profissionais geraram uma série de reclamações. Desde falta de envelopes, como informamos no primeiro semestre de 2018 até a suspensão do contrato com os correios. Diversos serviços, com envio de carteiras e até mesmo notificações de cobrança tiveram atrasos e significativo prejuízo na imagem do conselho. Salientamos que o envio de boletos de parcelamentos de anuidades não teve significativo impacto com esse problema apontado por conta do contrato com a instituição bancária, que passou a realizar esse envio.

No atendimento presencial de nossas unidades, recebemos uma quantidade significativa de reclamações por conta do tempo de espera. A elevação de serviços em que são obrigatórios o comparecimento em nossas unidades, como Substituição da Carteira, apresentação de documento escolar e os relativos a acordo de débitos, sobrecarregam os setores envolvidos e causaram insatisfação nos profissionais. Citamos a implantação do Refis Online, que possibilitou a adesão ao programa de maneira



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

eletrônica, como exemplo de medida que trouxe conforto e facilidade ao profissional. Ressalvamos somente o tempo decorrido para sua implantação, meados de novembro, quando já estava na reta final do programa.

Durante o ano de 2018 foi sanado as questões relativas aos pedidos de remissão de débitos por doença grave. Superado o impasse jurídico que impedia o cumprimento dessa Resolução do Cofen, a Presidência do Coren-SP implantou um fluxo adequado para que fosse tramitado adequadamente os requerimentos. Saudamos a Procuradoria Jurídica e a Presidência pela iniciativa em enfrentar essa questão, que refletiu em uma diminuição significativa de registros sobre o assunto na Ouvidoria.

Desta forma, a Ouvidoria encerra este relatório e fica à disposição de todos para dirimir eventuais dúvidas e fornecer informações específicas.

Elaborado por:

Felipe Alves Baptista da Silva
Matrícula 535 – COREN/SP
Ouvidor

Marcos Dal Ri Peres 830
Matrícula 712 – COREN/SP
Ouvidor

Revisado por:

Camila Souza e Silva
Matrícula 894 – COREN/SP
Controladora Geral