

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA CONTROLADORIA GERAL SOBRE SUA ATUAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2021

Fevereiro 2022

## Conteúdo

---

I.	CRIAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL.....	2
II.	COMPOSIÇÃO DO DEPARTAMENTO .....	3
III.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA GERAL.....	5
IV.	RESULTADOS ALCANÇADOS PELA CONTROLADORIA.....	6
1.	Relatórios emitidos no âmbito do Controle Preventivo.....	6
2.	Relatórios emitidos no âmbito do Controle <i>a posteriori</i> .....	15
3.	Capacitação dos funcionários. ....	16
V.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA .....	17
1.	Resultados Alcançados .....	20
1.1.	Manifestações recebidas via sistema Ouvidoria. ....	20
1.2.	Manifestações recebidas via sistema Fale Conosco.....	25
1.3.	Manifestações recebidas no site "Reclame Aqui".....	25
VI.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	26

## **I. CRIAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL**

---

A Resolução Cofen nº 373/2011 (revogada pela Resolução Cofen nº 573/2018) regulamentou a criação da Controladoria Geral no sistema Cofen/Corens. No Coren-SP a Controladoria foi instituída em 02/04/2012, sendo prevista a sua atuação no Regimento Interno vigente, datado de 03 de setembro de 2013, como órgão de assessoramento técnico da Diretoria e Plenário.

As atribuições da Controladoria Geral estão definidas na Decisão Coren-SP nº 06/2014, e tem como objetivo controlar as atividades administrativas, orçamentárias, financeiras, contábeis e patrimoniais, sob o aspecto da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia.

No período de 2012 ao primeiro semestre de 2014, a Controladoria atuava apenas na área de Controle Interno, sendo que a partir do segundo semestre de 2014 também foram instituídas atividades de auditoria, cujo objetivo é o de atuar no controle repressivo.

Em 2015 a Ouvidoria do Conselho passou a ser vinculada a Controladoria Geral, conforme determina artigo 8º da Resolução Cofen nº 373/2011 e artigo 19 da Decisão Coren-SP nº 06/2014.

## II. COMPOSIÇÃO DO DEPARTAMENTO

---

O atual quadro da Controladoria Geral é composto por 9 (nove) empregados públicos, sendo 7 (sete) efetivos advindos de concurso público e duas assessorias técnicas, além de dois estagiários. São eles:

- **Camila Souza Sanches** – Controladora Geral. Foi admitida em abril de 2012 como Contadora. Graduada em Ciências Contábeis e Direito. Trabalha na Controladoria Geral desde quando o setor foi constituído em 2012, atuando como:
  - Contadora no período da 2012 a 2013;
  - Coordenadora no período de 2014 a 2018 e;
  - Controladora Geral desde agosto de 2018.

- **Amanda Gonçalves Gomes Serrão** – Foi admitida em 08/2010 como Agente Administrativo. Graduada em Tecnologia de Sistemas de Informação e graduanda em Ciências Contábeis.

Trabalhou na Gerência de Atendimento ao Profissional no período de 08/2010 a 05/2012, na Gerência de Fiscalização do período 06/2012 a 12/2014 e atua na Controladoria Geral desde 01/2015, como:

- Agente Administrativo no período de 2015 a 2018;
- Assessora da Controladoria Geral no período de janeiro de 2019 a agosto de 2021.
- Agente Administrativo desde agosto de 2021.

- **Douglas Yasuhiro Utida** - Foi admitido em abril de 2012 como Agente Administrativo. Graduado em Análise e Desenvolvimento de Sistema.

Trabalhou na Gerência de Atendimento ao Profissional no período de abril/2012 a 2014, na Ouvidoria no período de 2015 a agosto de 2018 e atua na Controladoria Geral desde setembro de 2018.

- **Eduardo Medeiros e Silva** - Foi admitido em 09/2014 como Agente Administrativo. Graduado em Direito.

Trabalhou na Gerência Jurídica no período de 09/2014 a 02/2019, na Procuradoria Jurídica no período de 02/2019 a 07/2019 e atua na Controladoria Geral desde agosto de 2019.

- **Elisangela Lapini** - Foi admitida em 08/2021 como Assessora Técnica. Graduada em Ciências Contábeis.

- **William da Silva Souza** - Foi admitido em 06/2012 como Agente Administrativo. Graduado em Licenciatura Plena em História.

Trabalhou na Gerência de Atendimento ao Profissional no período de 06/2012 a 02/2020 e atua na Controladoria Geral desde fevereiro de 2020.

- **Felipe Alves Baptista da Silva** - Foi admitido em 12/2007 como Agente Administrativo. Graduado em História, pós graduado em Gestão Pública e mestrando em Economia.

Trabalha na Gerência de Atendimento ao Profissional no período de 12/2007 a 01/2015 e atua na Ouvidoria desde janeiro de 2015.

- **Marcos Dal Ri Peres** - Foi admitido em 06/2011 como Agente Administrativo. Graduado em Engenharia Metalúrgica e graduando em Ciências Contábeis.

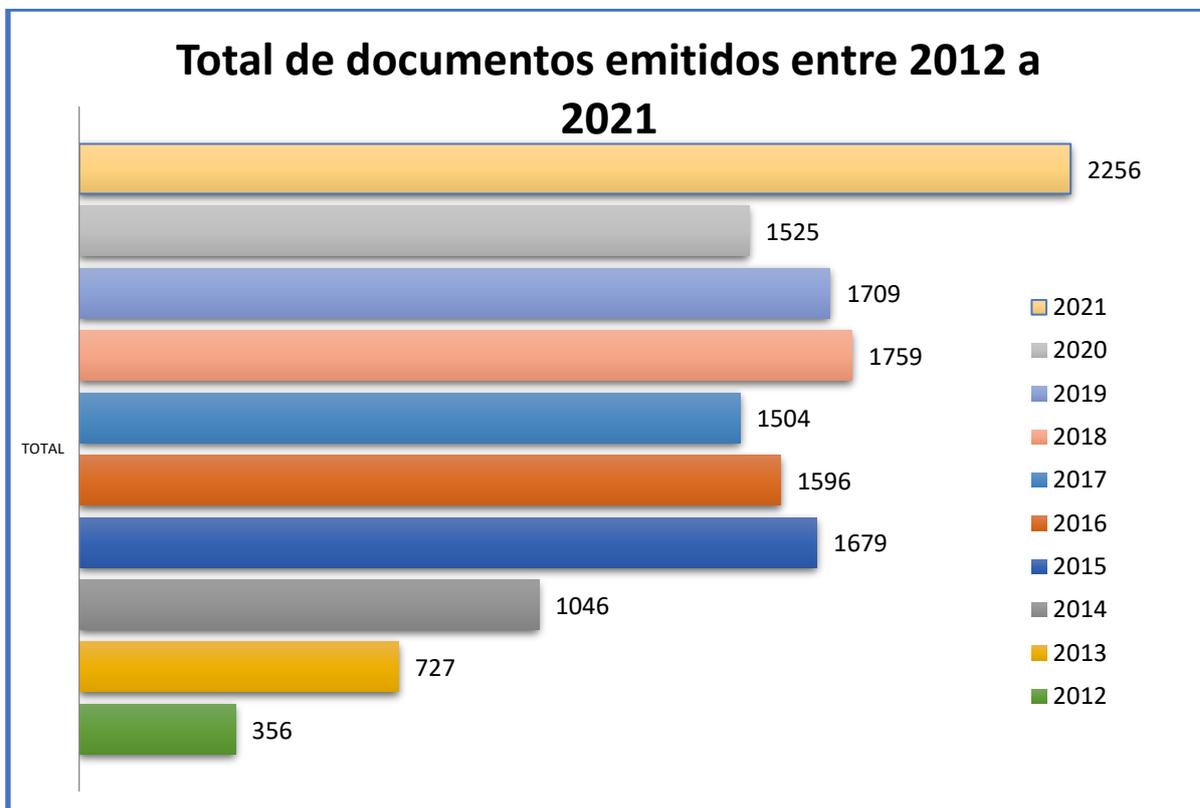
Trabalhou na Gerência de Tecnologia da Informação no período de 06/2011 a 02/2016, na Comissão Permanente de Licitação no período de 02/2016 a 02/2017, na Gerência de Compras e Contratos no período de 02/2017 a 06/2017, na Dívida Ativa no período de 06/2017 a 10/2018 e atua na Ouvidoria desde Outubro de 2018.

- **Wesley Maia de Souza Santos** - Foi admitido em 08/2021 como Assessor Técnico. Graduado em Administração de Empresas, pós graduado em auditoria em gestão financeira.
- **Melissa Carvalho** - estagiária de Ciências Contábeis, contratada em 06/2021 para apoio nos trabalhos desenvolvidos pela Controladoria.
- **Matheus Damasceno Barbosa** - estagiário de Administração, contratado em 01/2021 para apoio nos trabalhos desenvolvidos pela Controladoria.

Destaca-se que em agosto de 2021 a nova gestão do Conselho possibilitou uma reestruturação no setor, cujo investimento na área de controle resultou em benefícios positivos na produtividade da Controladoria e, por consequência, nos controles preventivos e concomitante do Coren-SP. Da reestruturação, resta pendente a nomeação de coordenação para a área, conforme solicitado pela gerência pois, apesar de ser prevista no art. 10 da Decisão Coren-SP nº 06/2014, está em vacância desde 2018. A ausência de nomeação em 2021 se deve a reestruturação do plano de cargos e salários proposta pela Gerência de Gestão de Pessoas (GGP).

### III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA GERAL

Desde a constituição da Controladoria houve um crescimento nas demandas destinadas para a área, abaixo pode ser visualizado o número de documentos emitidos:



Através dos números acima é possível constatar o crescimento das análises emitidas pelo setor ano após ano, isto no que tange as matérias relacionadas aos processos licitatórios, renovações contratuais e fluxo de pagamento de todos os contratos de compras e contratação de serviços do Conselho.

Cabe mencionar que desde a criação da Controladoria, além do aumento das demandas direcionadas ao setor, conforme quadro acima, também houve a necessidade de ampliação de conhecimento, mais estudos dos funcionários atuantes na área para aprimoramento nas constatações e apontamentos realizados.

Tais exigências são consequência de alguns marcos ocorridos desde 2012, o que impacta, inevitavelmente, no tempo despendido para a conclusão dos trabalhos, são eles:

- 2013: os Conselhos de Fiscalização Profissionais voltaram a prestar contas ao Tribunal de Contas da União (TCU);
- 2017: publicação da Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento;
- 2018: exigência pelo TCU do novo formato do relatório de gestão, de forma integrada.
- 2019: Acórdão TCU nº 1925/2019.
- 2020: Instrução Normativa TCU nº 84/2020.
- 2020: Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e criação do Comitê de *Compliance* no Coren-SP.
- 2021: Início da vigência da Nova Lei de Licitação - Lei 14.133/2021 e criação da Gerência de Governança e *Compliance*.

O Acórdão TCU nº 1925/2019 dispõe de uma série de recomendações aos Conselhos de Fiscalização Profissionais, as quais precisarão ser acompanhadas por esta Controladoria, de modo a verificar o atendimento pelo Conselho quanto ao estipulado pelo Tribunal de Contas da União. Assim, podemos citar que a Controladoria tem como desafio para os próximos anos a atuação nas atividades fins do Conselho, atuação esta que não era prevista como principal escopo da área, conforme pode ser observado na Resolução Cofen 373/2011 e Decisão Coren-SP nº 06/2014, mas que, diante do Acórdão do TCU, será necessário absorver essa demanda.

#### IV. RESULTADOS ALCANÇADOS PELA CONTROLADORIA

##### 1. Relatórios emitidos no âmbito do Controle Preventivo.

Em 2021 a Controladoria verificou **2256** processos administrativos sobre:

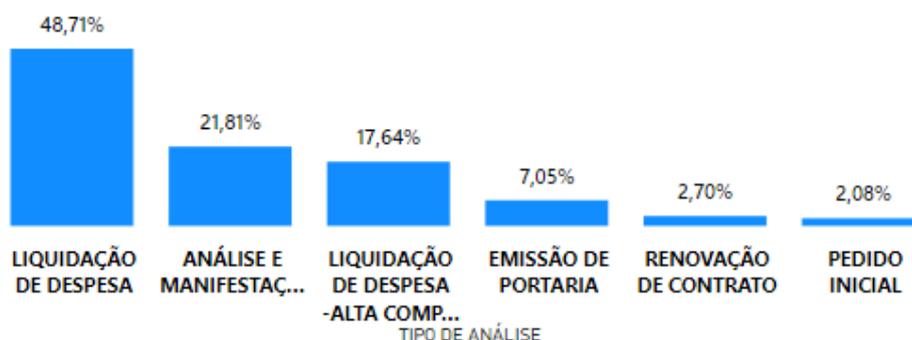
- fase interna dos processos de pedido de compra ou contratação de serviço;
- análises mensais de todos os pagamentos referentes aos contratos vigentes;
- renovações contratuais, aditivos ou apostilamentos;
- termos de cooperação ou convênio;
- solicitações de reembolso de despesas suportadas por empregado ou conselheiro do Coren-SP;
- rescisão de contratos de compras e contratações;
- prestações de contas anual e trimestrais;
- proposta orçamentária;
- doação ou baixa de patrimônio.

As Notas de Análise emitidas pela área são definidas como:

- **Nota de Análise de Pedido Inicial (NA):** trata-se de documento emitido pela Controladoria Geral que tem como finalidade analisar a legalidade substancial dos processos administrativos de aquisição ou contratação de serviços, além de uma análise gerencial da futura aquisição/contratação.
- **Nota de Análise de Exame de Liquidação de Despesa (NA-ELD):** trata-se de documento emitido pela Controladoria Geral que tem como finalidade elaborar o exame da liquidação da despesa antes do pagamento da despesa. Assim, o objetivo da NA-ELD é a prevenção de irregularidades e a adequação do processo às normas aplicáveis à Administração Pública e ao Sistema Cofen/Coren's, tais como a Lei 4.320/1964, Lei 8.666/1993 e Resolução Cofen nº 340/2008.
- **Nota de Análise de Contratos Continuados (NA-CC):** trata-se de documento emitido pela Controladoria Geral que tem como finalidade verificar a legalidade substancial dos processos administrativos antes das possíveis renovações contratuais. Também foi utilizado esse documento para análise de pedidos de reajuste, repactuação, recomposição, acréscimos, supressões, outras alterações e correções dos contratos administrativos firmados.

Do total de 2256, temos que **66,35%** são processos relativos aos fluxos de pagamentos, subdivididos em alta complexidade (**17,64%**) e baixa e média complexidade (**48,71%**), conforme abaixo:

## TIPO DE ANÁLISE



Já as análises relativas aos processos de compras e contratação de serviços, aditivos contratuais, prestações de contas, proposta orçamentária e demais análise requeridas nesses fluxos (pedido Inicial, renovação de contrato, análise e manifestação), representam **26,59%**. Apesar de tratar-se de percentual inferior em relação ao fluxo de pagamento, todos os processos classificados nessas categorias são considerados de média ou alta complexidade, exigindo mais estudos técnicos e horas dedicadas para a verificação, elaboração dos relatórios com os respectivos apontamentos e recomendações.

1.1.1. Atuação da Controladoria no fluxo de pagamentos, de compras e contratação de serviços, dos aditivos contratuais e demais análise requeridas nesses fluxos (Pedido Inicial, Renovação de contrato, Análise e Manifestação):

### a) Número de apontamentos/recomendações emitidos;

No ano de 2021 o setor emitiu **2026** apontamentos e recomendações destinadas às áreas atuantes no fluxo de pagamentos dos contratos vigentes no Conselho. Em relação a 2020, temos uma redução de **3%**, visto que o total de apontamentos e recomendações do ano anterior foi de **2087**. Os apontamentos estão assim distribuídos no decorrer dos dois anos:

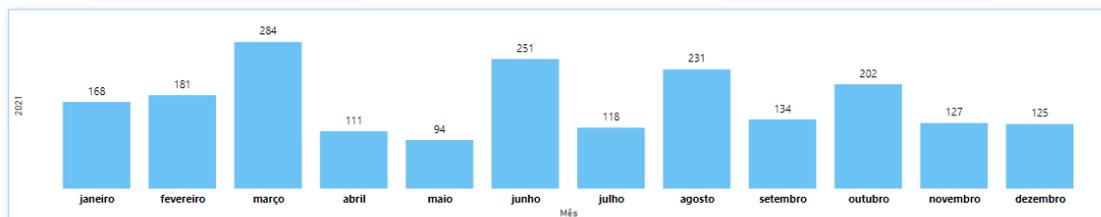


2086

2020

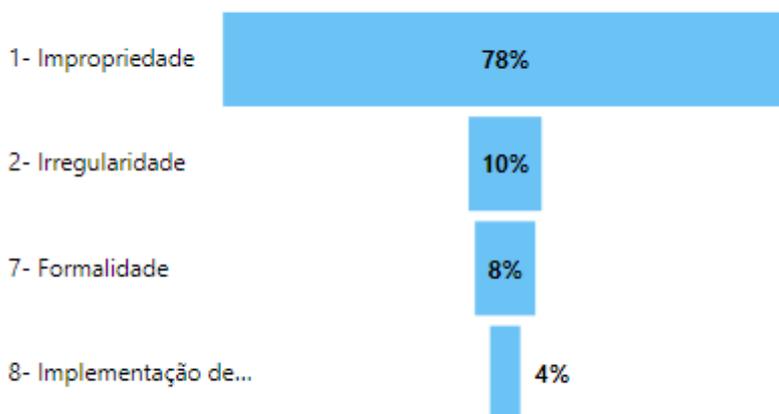
2026

2021



Dos apontamentos e recomendações de **2021**, temos que **78%** são classificados como impropriedades que são falhas de natureza formal que não resulta em danos ao erário, bem como aquelas que tem o potencial para levar à inobservância dos princípios de administração pública, à infração de normas legais e regulamentares, à violação de cláusulas de convênios, contratos e outros ajustes, ao cometimento de abusos. Portanto, caso as áreas responsáveis não atuem depois de tomarem conhecimento dos apontamentos e/ou recomendações emitidos pela Controladoria, as impropriedades podem vir a se tornar uma irregularidade.

**Tipos de Inadequação**



Considerando que em novembro de 2020 foi implementado o fluxo de pagamentos, em agosto de 2021 foi criado o fluxo de apontamentos, ambos no sistema interno "Agiliza", além da aquisição de ferramenta informatizada na instituição para mapear os dados, pretende-se em 2022 aprimorar o registro e análise dos dados e relatórios emitidos pela Controladoria, além da melhoria no monitoramento das recomendações emitidas, avaliando o cumprimento de prazo para o atendimento quanto ao recomendado, efetuar cobranças mensais para a resolução dos apontamentos pelas áreas responsáveis, apurar possíveis benefícios financeiros ao Conselho decorrentes da atuação da Controladoria Geral, além de aperfeiçoar o fluxo de apuração de responsabilidade pela área de correição do Conselho sobre as irregularidades constatadas.

Do total de apontamentos emitidos em 2021, temos o seguinte status:

Status	Qtidade	Percentual em relação ao total
Encaminhado	687	33,91%
Respondido	239	11,80%
Concluído	555	27,39%
Encerrado	545	26,90%
<b>Total</b>	<b>2026</b>	

O status "encaminhado" significa que houve o envio dos apontamentos para as áreas responsáveis, mas não houve retorno com a resposta para análise da Controladoria.

O status "respondido" significa que as áreas responderam e resta pendente a análise da Controladoria sobre o saneamento ou não quanto ao recomendado.

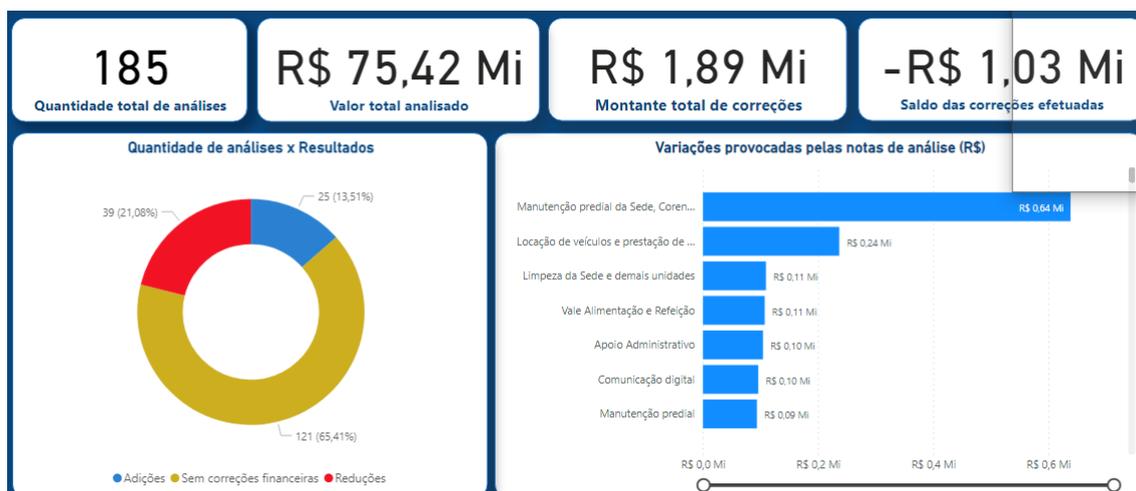
Os status "Concluído" e "Encerrado" demonstra que aproximadamente 54% dos apontamentos emitidos foram justificados ou saneados pelas áreas, não se tornando uma irregularidade, portanto, sem danos ao erário.

A tendência é de redução da quantidade de apontamentos e recomendações emitidos, caso as áreas responsáveis passem a utilizar os dados informatizados para aprimorar os seus controles e processos internos, evitando a recorrência do constatado pela área de controle.

## b) Benefícios financeiros da atuação da Controladoria nesses fluxos;

Caso as recomendações emitidas pelos órgãos de controle forem implementadas, elas podem gerar benefícios como, por exemplo, economia de recursos públicos, ganho de eficiência e melhoria da qualidade dos produtos e dos serviços entregues à Sociedade.

Conforme demonstrado nos gráficos abaixo, dos processos submetidos para a análise da Controladoria observa-se uma redução nos valores após as correções de **R\$ 1.033.608,06** quando comparamos o valor total proposto antes da emissão da Nota de Análise *versus* valores efetivamente firmados nos contratos ou aditivos. A redução ocorreu pela mudança de metodologia de trabalho proposta pela análise da Controladoria e, por ser no âmbito do controle preventivo, não foi verificado qualquer prejuízo ao erário.



As informações ora apresentadas são referentes aos processos de aditamento, apostilamento ou prorrogações de contrato desde o ano de 2020. Já as informações relativas aos processos de pedidos iniciais de compras ou contratações de serviços foram incluídas a partir do ano de 2021.

As recomendações decorrentes do controle preventivo contribuíram para que as áreas envolvidas no fluxo corrigissem previamente eventuais impropriedades, gerando a redução do montante citado acima.

Destaca-se que previsão para inclusão de informações sobre os processos de pagamentos, ocorrerá a partir do levantamento do exercício de 2022, no encerramento do exercício.

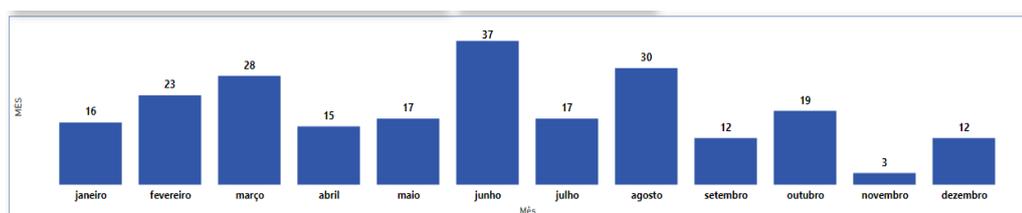
### 1.1.2. Atuação da Controladoria nos demais processos da instituição:

A Controladoria emite relevante número de apontamentos e recomendações nos demais relatórios produzidos, dentre eles temos: Recomendações, Memorandos e Despachos.

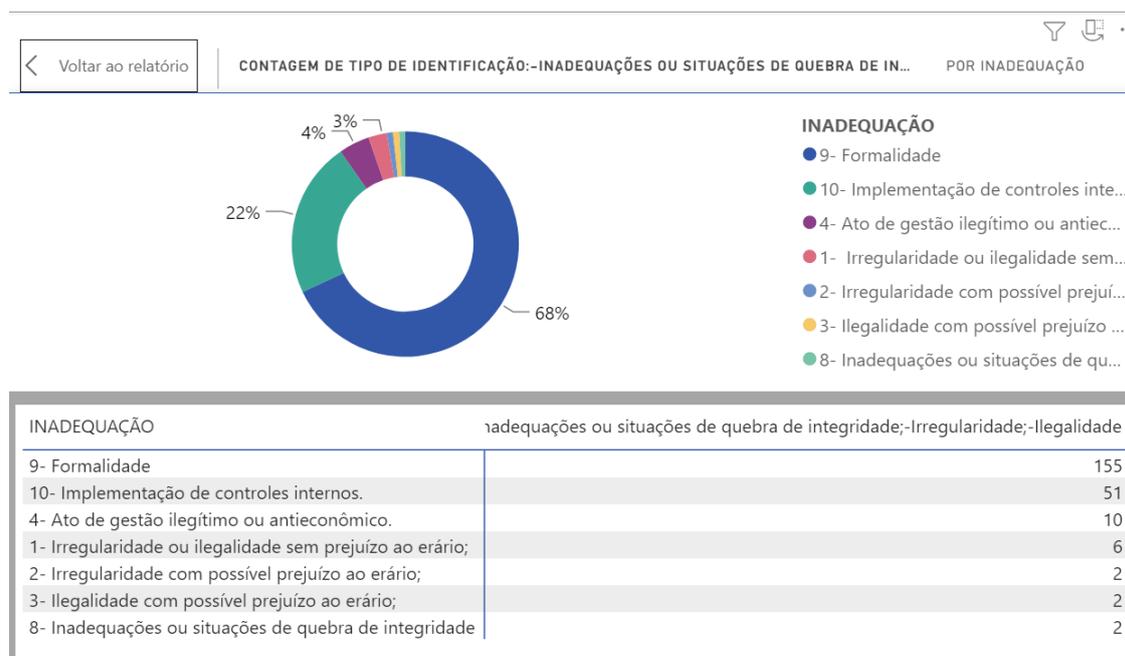
Em suma, Recomendação é um tipo de relatório que contempla recomendações que, se atendidas pela área responsável, poderá sanear as impropriedades, evitar irregularidades ou instituir fluxos e controles para evitar a repetição do erro.

Os Memorandos destinam-se a esclarecer ou requerer informações relativas ao escopo de análise do setor. Já os Despachos e Relatórios decorrem da análise de determinado processo ou fluxo.

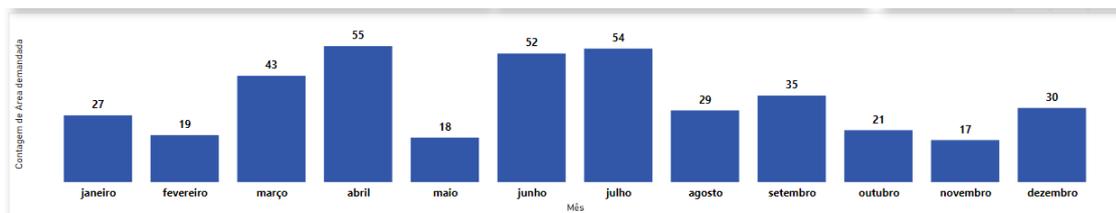
Entre 2019 e 2021 o setor emitiu **229** Memorandos e Recomendações, conforme abaixo:



O tipo de inadequação abordada nesses Memorandos e Recomendações pode ser observado no gráfico abaixo:



Entre 2020 e 2021 o setor emitiu **403** despachos, conforme abaixo:



Desses despachos, temos que as principais áreas demandadas para atender os apontamentos, recomendações ou para deliberações foram:

Área demandada	QUANTIDADE	%
GCC/SAC	39	9,75%
PRESIDÊNCIA	28	7,00%
GEFIN	27	6,75%
GCC	22	5,50%
GESTÃO CONTRATUAL	19	4,75%
PRESIDÊNCIA E GCC/SAC	13	3,25%
FINANCEIRO E GCC/SAC	12	3,00%
GCC/SAC FISCAL CONTRATO	11	2,75%
GEAD	8	2,00%

Considerando que a aquisição de ferramentas informatizadas na instituição efetivamente foi iniciada em 2021, para otimizar o levantamento e emissão dos relatórios gerenciais, pretende-se em 2022 aprimorar o monitoramento dos relatórios emitidos, indicando se as recomendações foram atendidas/justificadas/não atendidas e se houve o cumprimento de prazo, quando couber.

### 1.1.3. Benefícios Não Financeiros decorrentes da atuação da Controladoria.

A atuação da Controladoria também pode gerar Benefícios Não Financeiros (BNF) que, embora não sejam passíveis de serem medidos em valores monetários, representam impactos positivos na gestão do Conselho. Podem ser, por exemplo, melhorias gerenciais, melhoria nos controles internos ou aprimoramentos de normativos e processos.

Em 2020 e 2021 a Controladoria também atuou nas seguintes atividades:

<b>Atividade:</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Relatório emitido:</b>	Proposta de atualização da Norma Interna CG nº 03.2013 – versão 2.0, que dispõe sobre o fluxo de pagamento das despesas contratuais no conselho.	Apresentou minuta de Decisão que regulamenta o pagamento de diárias e passagens e criação de norma interna, os dois normativos foram aprovados no 2º semestre de 2021, iniciando a vigência em janeiro de 2022;
<b>Relatório emitido:</b>	Iniciou a atualização da Norma Interna CG nº 01.2013 – versão 3.0 que dispõe sobre o fluxo de compras e contratação de serviços e renovação contratual, cuja previsão de entrega da nova minuta para a aprovação em Plenária seria no primeiro semestre de 2021, contudo, devido ao início de vigência da Nova Lei de Licitação (Lei 14.133/2021), a minuta não foi concluída por demandar a aplicação das regras da nova lei.	Apresentou minutas de Decisões ou Normas para a aprovação da Autoridade Superior que: -Dispõe sobre a contratação direta conforme ditames da Nova Lei de Licitação (Lei 14.133/2021); -Institui o Plano Anual de Compras e Contratação (PACC); - Norma Interna que dispõe sobre as rotinas e procedimentos da Controladoria Geral;
<b>Criação de fluxo de pagamento automatizado</b>	Entre agosto e novembro de 2020 atuou em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação para criar módulo no sistema interno para a tramitação eletrônica dos documentos e relatórios emitidos pelas áreas atuantes nos fluxos de pagamento, o que vem demonstrando ganho de eficiência e melhorias nos controles dos atores envolvidos.	No primeiro semestre de 2021 atuou em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação para criar o fluxo de apontamentos dentro do fluxo de pagamentos no módulo no sistema agiliza, o que automatizou o monitoramento e encaminhamentos dos apontamentos e recomendações às áreas responsáveis, o que vem demonstrando ganho de eficiência e melhorias nos controles dos atores envolvidos nesses fluxos.
<b>Checklist da LAI</b>	Mensalmente apresentou <i>checklists</i> relativos ao monitoramento sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, com recomendações para as áreas responsáveis por realizar as publicações.	Mensalmente apresentou <i>checklists</i> relativos ao monitoramento sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, com recomendações para as áreas responsáveis por realizar as publicações.
<b>Relatórios e Pareceres</b>	Relatórios e pareceres com recomendações sobre: -Proposta orçamentária anual; -Prestações de contas trimestrais; -Prestação de contas anual.	Relatórios e pareceres com recomendações sobre: -Proposta orçamentária anual; -Prestações de contas trimestrais; -Prestação de contas anual.

Em relação ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação, no ano de 2018 a Controladoria emitiu a Recomendação nº 01/2018, na qual sugeriu que fosse realizado o levantamento das providências que deveriam ser tomadas por

esta Autarquia para atendimento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Em tal documento foi recomendada a criação de uma Comissão Permanente de Transparência para implantação da LAI no Conselho, estabelecendo prazos para a disponibilização das informações pelas áreas, adequação tecnológica necessária, definindo prioridades de ações e projetos para publicação no site, orientando os setores para o cumprimento da Lei, dentre outras. Também foi recomendado que o monitoramento do cumprimento da LAI pela Comissão fosse realizado pela Controladoria Geral.

As recomendações da Controladoria foram atendidas, conforme Portaria Coren-SP/DIR/042/2018 que instituiu comissão para atuar na continuidade e aperfeiçoamento das ações referentes a Lei de Acesso à Informação; e Portaria Coren-SP/DIR/041/2018 que designou membro da Controladoria Geral para realizar o monitoramento da LAI, conforme esculpido nos incisos I a IV do artigo 40 da Lei 12.527/2011.

No decorrer de 2018 o Conselho adequou o site conforme a Lei de Acesso à Informação e, desde então, a Controladoria Geral realiza o monitoramento mensal junto às áreas, assegurando o cumprimento da LAI e emitindo recomendações, quando cabível.

## 2. Relatórios emitidos no âmbito do Controle *a posteriori*.

No ano de 2019 foi realizada auditoria sobre os pagamentos de diárias e passagens, já em 2020 ocorreu a auditoria relativa ao auxílio representação e jetons, cujo relatório foi emitido em 2021. Dessas auditorias tivemos o total de **117** recomendações emitidas, conforme abaixo:



### 3. Capacitação dos funcionários.

Em janeiro de 2021 foi criado pela Gerência do setor o cronograma anual de treinamentos para os funcionários, contemplando cursos gratuitos, visto que a capacitação permanente é uma das exigências da Decisão Coren-SP nº 06/2014 que criou a Controladoria Geral, possibilitando a atuação com mais qualidade nos processos submetidos para a análise do setor.

Na listagem individual de treinamentos previstos foram considerados cursos para desenvolver melhorias na execução das atividades, propiciar novos conhecimentos ou atualização sobre temas que são exigidos nas atividades.

Foram previstos **120** treinamentos no total, em média, 10 treinamentos por empregado ao longo do ano. Desse número, foram realizados **63** cursos, o que representa uma carga horário total de **1260** horas dedicadas para capacitação.



Em 2022 o cronograma anual de treinamentos contemplará cursos gratuitos e pagos, aqueles aprovados na Proposta Orçamentária e na política de treinamentos desenvolvida pela GGP. O ideal é que o percentual de treinamentos realizados aumente, capacitando os empregados e propiciando mais qualidade aos relatórios emitidos pela Controladoria e também no atendimento prestado pela Ouvidoria.

#### V. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo é regulamentada internamente pela 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.

Descreveremos abaixo as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria:

### Fale Conosco

No ano de 2018 foi incorporada à Ouvidoria a administração do Fale Conosco, que é um canal de atendimento ao profissional de enfermagem, no qual busca-se informação a respeito dos serviços desenvolvidos pelas diversas áreas do Conselho. Portanto, o atendimento das demandas do sistema Fale Conosco continua sob a responsabilidade das áreas, cada qual com a sua incumbência, sendo que a Ouvidoria administra o sistema, acompanha o atendimento e o cumprimento dos prazos pelos setores.

Após tratativas realizadas entre Ouvidoria e Gabinete, no mês de agosto de 2018 a Ouvidoria absorveu a administração do Fale Conosco e algumas das atividades antes 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 necessitem de complementação na resposta por parte de outra área.

Além disso, conforme já mencionado, implementou-se o controle de prazos para resposta dos tickets, tendo a Ouvidoria a responsabilidade de averiguar se os prazos estabelecidos pelas próprias áreas, os quais constam na Carta de Serviços do Conselho, vem sendo cumpridos. 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, no mesmo ano (2018) foi solicitado à GTI, através de memorando, que melhorias necessárias para o desenvolvimento deste trabalho fossem implementadas no sistema. De acordo com a Coordenação e atual Gerência, o solicitado está na fila de espera para o desenvolvimento das melhorias no Fale Conosco.

### Fiscalização e denúncias

A partir de maio de 2019 a Ouvidoria passou a receber denúncias relativas ao exercício profissional e encaminhar para o setor de fiscalização para apuração das mesmas, conforme detalhado no processo administrativo nº 539/2019.

Em anos anteriores, havia o recebimento de manifestações com esse teor, porém não eram válidas para uma abertura de processo de apuração. Com a mudança de entendimento, as denúncias recebidas pela Ouvidoria eram válidas para a abertura de sindicâncias/processos éticos e desde então se tornou o principal canal de atendimento dessas demandas.

Com a pandemia do coronavírus em 2020 e 2021, essa alteração mostrou-se um grande acerto e permitiu o atendimento de milhares de profissionais. Os dados são impressionantes, com quase 4 mil denúncias recebidas. Com um fluxo já desenvolvido em 2019, as equipes da Ouvidoria e da Fiscalização conseguiram atender essa demanda sem implicar em um prazo maior de resposta aos manifestantes.

### Ouvidoria Interna

Com o objetivo de atender o público interno do Conselho, em outubro de 2019 foi implementada a Ouvidoria Interna expandindo os canais de atendimento da Ouvidoria. Essa ferramenta pode ser utilizada pelos funcionários do Conselho para realizar sugestões, denúncias, boas ideias, elogios, reclamações, sendo possível realizar manifestação anônima, caso o funcionário deseje. Destaca-se que em 2020 foi um canal muito utilizado em questões relativas à pandemia.

### Relatórios

Em 2021 a Ouvidoria realizou o atendimento de diversos setores que buscavam dados para a tomada de decisão em suas áreas.

Para a GEFIS (Gerência de Fiscalização), dezenas de relatórios foram elaborados com a compilação dos atendimentos realizados sobre COVID-19, no qual a Ouvidoria criou diversas classificações no intuito de abastecer o setor com dados relevantes sobre as manifestações recebidas.

Para a GECOM (Gerência de Comunicação), a Ouvidoria elaborou um relatório através da ferramenta POWER-BI, com a localização por cidade no estado de São Paulo das denúncias recebidas. Atualizado diariamente e publicado pela GTI (Gerência de Tecnologia da Informação), tal ferramenta se mostrou de grande utilidade na prestação de informações a outras esferas e órgãos, inclusive na imprensa.

### Reclame AQUI

Cabe mencionar ainda que desde 2017 o Coren-SP possui uma conta na plataforma Reclame Aqui. No entanto, devido a problemas nesse site, em 2019 houve diversos problemas de notificações e acesso, dificultando o acesso da equipe da Ouvidoria.

Em 2020 com a restauração do acesso a plataforma, a Ouvidoria empreendeu esforços para a melhoria da imagem do conselho, procurando sanar de maneira célere as reclamações recebidas pelo site.

## 1. Resultados Alcançados

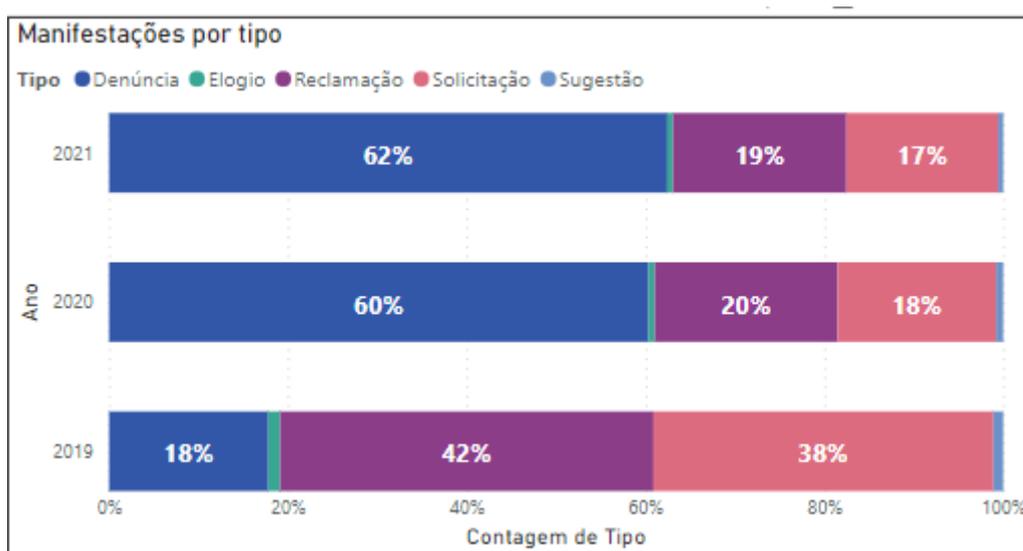
### 1.1. Manifestações recebidas via sistema Ouvidoria.

Entre 2019 e 2021 a busca pelo atendimento da Ouvidoria aumentou exponencialmente, de **3576** em 2019, para **6082** e **5605** em 2020 e 2021, respectivamente. A procura por esse canal pelos interessados decorre, principalmente, da busca pela ação do Conselho em situações provocadas pela pandemia do COVID-19, que iniciou em março/2020.



### a) Tipo de manifestações recebida:

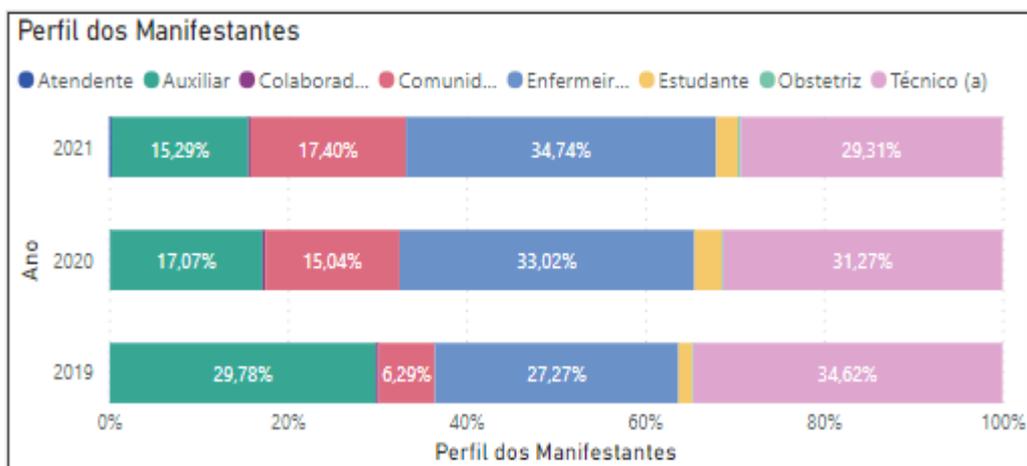
No gráfico abaixo é possível visualizar que em **2019** o percentual maior de manifestações na Ouvidoria era decorrente de reclamações ou solicitação de informações. A partir de **2020**, o percentual de denúncias passa a ser de **60%**, assim como em **2021 (62%)**. O que também pode ser explicado pela pandemia do Covid-19.



### b) Perfil dos manifestantes:

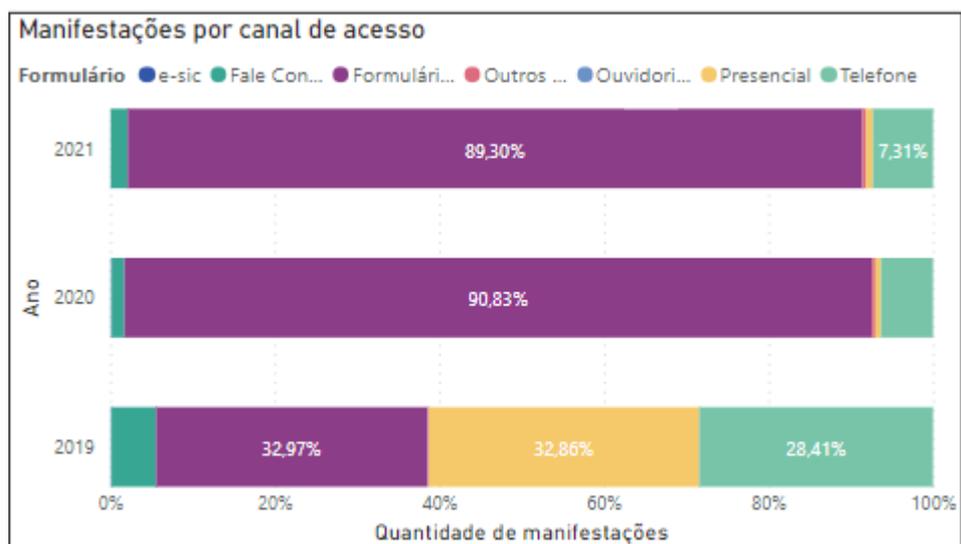
No gráfico abaixo é possível visualizar o perfil dos manifestantes que acionaram a Ouvidoria do Conselho, sendo que a partir de 2020 os perfis com maior percentual são os(as) Enfermeiros(as) e Técnicos(as) de Enfermagem.

Outra mudança percebida nos anos de 2020 e 2021 é o percentual de manifestantes classificados como "Comunidade". São manifestantes sem inscrição no conselho, que o procuram para demandas do tipo "denúncias" e "pedidos de informação". Esse crescimento pode ser creditado a maior exposição das ações do conselho durante a pandemia.



### c) Canais de acesso:

Notadamente o formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria (<http://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-sp/>) é o mais utilizado pelos interessados por acionar a área:



No gráfico abaixo é possível visualizar a quantidade de ligações atendidas pela Ouvidoria através do número 0800.7726736:



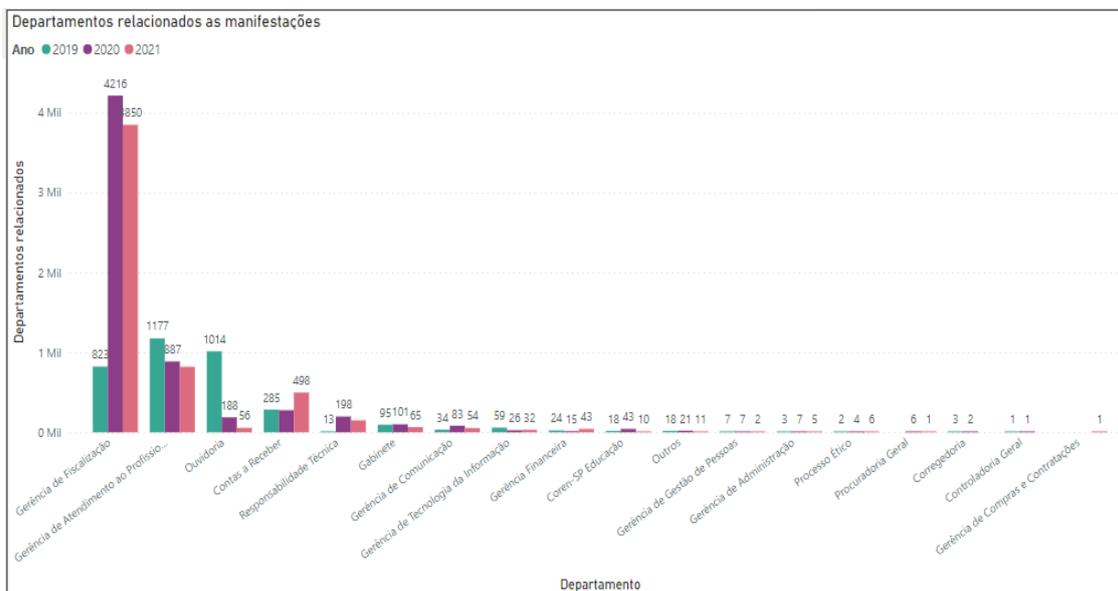
Entre os meses de maio e agosto não consta a quantidade de ligações porque nesse período os Ouvidores realizaram teletrabalho, em decorrência da pandemia do Covid-19, e o sistema VOIP não recebe ligações do número 0800.

Para atender a demanda do 0800 via VOIP, a Gerência de Tecnologia da Informação foi acionada através de reunião ocorrida no dia 04/05/2021 e os responsáveis relataram a necessidade de compra de uma nova placa para agregar o número 0800, até o momento não tivemos retorno sobre a aquisição da placa ou a apresentação de outra solução tecnológica para essa demanda. De todo modo, atualmente os Ouvidores trabalham com escala e diariamente um deles está presencialmente para atender essa demanda.

#### **d) Departamentos mais acionados pela Ouvidoria:**

Os maiores percentuais de manifestações recebidas em 2020 e 2021 são referentes às áreas que exercem atividades finalísticas, como: Gerência de Fiscalização, Gerência de Atendimento ao Profissional e o Contas à Receber (Dívida Ativa). Destaca-se que dentro da Gerência de Fiscalização estão as denúncias relativas ao exercício profissional, atualmente destinados ao departamento "Central de Denúncias", criado no segundo quadrimestre de

2021. A partir de 2022 a Ouvidoria segregará os números relativos à Central de Denúncias *versus* Gerência de Fiscalização.



#### e) Principais assuntos das manifestações:

Temos como principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria entre 2019 e 2021:

Assunto	2019	2020	2021	Total
Denúncias relativas ao Exercício Profissional	463	1209	1632	<b>3304</b>
COVID-19		2057	625	<b>2682</b>
Denúncia Encerrada - Sem elementos mínimos para apuração	119	587	1043	<b>1749</b>
Eleição Coren-SP	952			<b>952</b>
Anuidades	210	179	242	<b>631</b>
Atendimento por telefone	505	17	15	<b>537</b>
Documentação ou procedimentos de atendimento	150	162	153	<b>465</b>
Diligência de Processo de Inscrição	200	62	65	<b>327</b>
Consulta/Pedido de informações específicas	61	147	96	<b>304</b>
Parecer Técnico	66	106	125	<b>297</b>
Falta de atendimento telefônico GAP	77	113	106	<b>296</b>
Inscrição Online		130	150	<b>280</b>
RT - Responsabilidade Técnica	9	160	87	<b>256</b>
Outros	49	99	99	<b>247</b>
Carteira	26	100	115	<b>241</b>
COVID - Manifestação sem elementos mínimos para apuração		28	208	<b>236</b>
Atendimento presencial	121	42	54	<b>217</b>
Falta de atendimento telefônico GJUR	27	70	98	<b>195</b>
Assunto não pertinente a Ouvidoria - Encaminhamento para Fale Conosco	23	95	30	<b>148</b>
Andamento de denúncia encaminhada ao Coren-SP	28	55	60	<b>143</b>
Execução Fiscal	16	32	84	<b>132</b>
Cobrança por ações (30 horas, Piso Salarial, outras)	39	48	34	<b>121</b>
Manifestação repetida	11	64	42	<b>117</b>

## 1.2. Manifestações recebidas via sistema Fale Conosco.

Entre 2019 e 2021 a Ouvidoria atendeu **32.653** demandas do Fale Conosco e, conforme demonstrado abaixo, a maioria dos chamados são encaminhamentos que a Ouvidoria realiza para a área responsável por atender ao serviço solicitado pelo usuário.

Fale conosco – Ouvidoria	2019	2020	2021
Encaminhamentos a outras áreas	13103	9188	6477
Encerrados	1729	1052	310
Respondidos	240	251	192
Encaminhados para webmail	45	33	33
<b>Total</b>	<b>15117</b>	<b>10524</b>	<b>7012</b>

Destaca-se que o sistema Fale Conosco está defasado e que as melhorias, o desenvolvimento ou a contratação de novo sistema certamente reduzirá essa demanda elevada na Ouvidoria de encaminhamentos para as áreas responsáveis por atender os serviços solicitados pelos usuários.

Sobre o canal Fale Conosco aproveitamos para reiterar que cabe à Controladoria/Ouvidoria somente o acompanhamento e fiscalização do atendimento aos prazos para resposta, se os mesmos estão sendo cumpridos, não havendo ingerência sobre o teor das respostas fornecidas que é de responsabilidade exclusiva dos diversos setores que utilizam essa ferramenta.

## 1.3. Manifestações recebidas no site “Reclame Aqui”.

Em 2020 a classificação do atendimento do Coren-SP no site “Reclame Aqui” foi “Bom”, com nota de 6,31 e uma redução significativa no tempo de resposta. Já em 2021, a classificação foi melhorada, passando a ser “**Ótimo**”, com nota de **8,2**, conforme abaixo:

- **2020:**



- **2021:**



## VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a continuidade do cenário de enfrentamento da pandemia provocada pelo Covid-19 desde março de 2020, podemos concluir que 2021 foi um ano desafiador, mas bem produtivo, isto porque a nova Gestão do Conselho adotou medidas inovadoras, aprimorando e reestruturando áreas administrativas, implementou o planejamento estratégico, além de incentivar a sistematização dos processos de trabalho, tanto das áreas que exercem atividade fim como as de atividade meio. Essas medidas são louváveis, sob o ponto de vista do órgão de controle.

Ainda nesse cenário, as demandas para atendimento na Ouvidoria continuaram elevadas, assim como em 2020, visto que o profissional de

enfermagem está na linha de frente no combate ao Covid-19 e acionou o Conselho, principalmente, para registrar denúncias.

A reestruturação no âmbito da Controladoria Geral no segundo semestre de 2021 já proporcionou melhores resultados na atuação do setor, principalmente no âmbito do controle preventivo. Resta pendente a nomeação de coordenação para a área, o que auxiliará na entrega dos projetos previstos para 2022 no planejamento estratégico.

Como benefícios financeiros podemos destacar o montante de **R\$ 1.033.608,06** economizados em decorrência da nossa atuação no âmbito do controle preventivo, quando comparamos o valor total proposto nos processos submetidos para a análise, ou seja, antes da emissão da Nota de Análise *versus* valores efetivamente firmados nos contratos ou aditivos. A redução ocorreu pela mudança de metodologia de trabalho proposta pela análise da Controladoria e, por ser no âmbito do controle preventivo, não foi verificado qualquer prejuízo ao erário.

Cabe destacar ainda que existem os benefícios não financeiros decorrentes da atuação da Controladoria, que, embora não sejam passíveis de serem medidos em valores monetários, representam impactos positivos na gestão do Conselho, conforme destacado no item **1.1.3** deste relatório. Para o próximo exercício, pretendemos realizar estudos para mensurar em valores os BNF.

Por fim, informamos que os objetivos a serem perquiridos pela área, no âmbito da Controladoria ou da Ouvidoria são:

- **Objetivo da Controladoria Geral:** atuar para que o Coren-SP faça o bom uso do recurso público, de modo verificar a regularidade dos atos de gestão, promovendo a segurança e transparência na destinação do erário. Assim, a Controladoria atua através do efetivo controle preventivo, concomitante e a posteriori das atividades administrativas, orçamentárias, financeiras, contábeis e patrimoniais, sob o aspecto da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia.

- **Objetivo da Ouvidoria:** Promover permanentemente o acolhimento dos profissionais de enfermagem e de toda comunidade que se relaciona com o conselho, reconhecendo-os como pessoas e plenos de direitos, colaborando com o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de trabalho, garantindo transparência, agilidade, eficiência e segurança nos serviços e atividades desenvolvidas.

São Paulo, 14 de fevereiro de 2022.

Camila Souza Sanches  
Matrícula 894 – COREN-SP  
Controladora Geral