

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA CONTROLADORIA GERAL SOBRE SUA ATUAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2022

Fevereiro 2022

Conteúdo

I.	CRIAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL E OUVIDORIA	2
II.	COMPOSIÇÃO DAS ÁREAS	2
III.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA GERAL	5
IV.	RESULTADOS ALCANÇADOS PELA CONTROLADORIA	6
1.	Relatórios no âmbito do controle preventivo.	6
2.	Relatórios no âmbito do controle <i>concomitante ou à posteriori</i>	21
3.	Capacitação dos colaboradores	24
V.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA	25
1.	Resultados Alcançados Ouvidoria	28
1.1.	Manifestações recebidas via formulário eletrônico - sistema Ouvidoria. 28	
1.2.	Manifestações recebidas via sistema Fale Conosco.....	35
1.3.	Manifestações recebidas no site "Reclame Aqui".....	36
VI.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37

I. CRIAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL E OUVIDORIA

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, a área tem como objetivo 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 sobre a 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.

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 DAS ÁREAS

O quadro da Controladoria Geral em 2022 estava composto por 10 (dez) colaboradores, sendo 5 (cinco) empregados efetivos advindos de concurso público e 3 (três) assessorias técnicas, além de 2 (dois) estagiários. São eles:

- o **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 graduada 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 atuou na Controladoria Geral desde 01/2015 até 12/2022, 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.

Em dezembro de 2022 a funcionária aderiu ao Plano de Demissão Voluntária.

- **Denise Katchuian Dognini** - Foi admitida em 07/2022 como Assessora Técnica. Graduada em Direito, bacharel em Comunicação Social (habilitação em Produção Editorial) e mestrandia em Direito Civil.
- **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.

Em dezembro de 2022 o funcionário aderiu ao Plano de Demissão Voluntária.

- **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.

- **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.
- **Nathalia de Lima Santos** - estagiária de Administração, contratada em 04/2022 para apoio nos trabalhos desenvolvidos pela Controladoria.
- **João Lucas Terra Dias** - estagiário de Administração, contratado em 12/2022 para apoio nos trabalhos desenvolvidos pela Controladoria.

O quadro da Ouvidoria em 2022 estava composto por 2 (dois) empregados efetivos advindos de concurso público. São eles:

- **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.

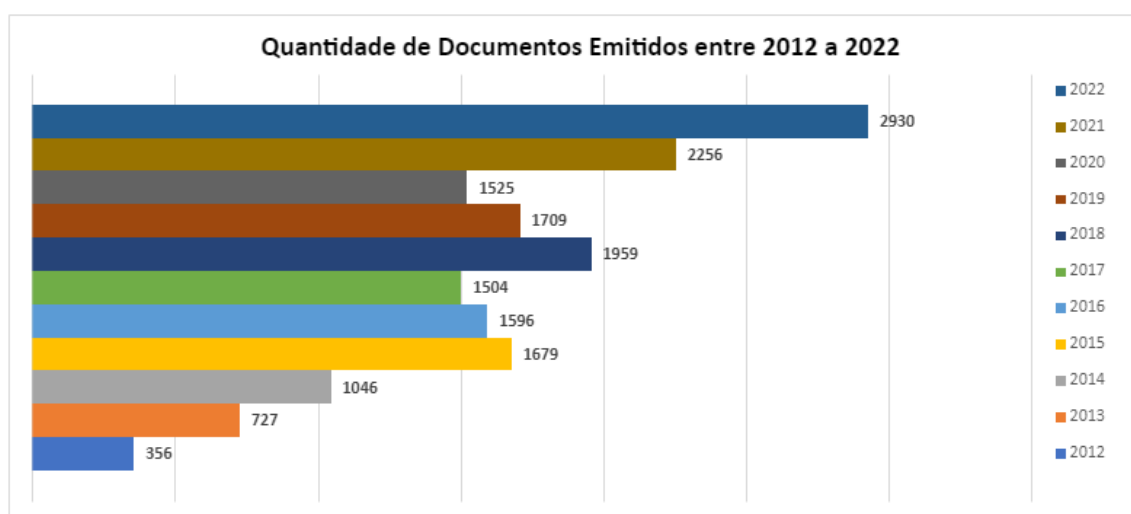
Trabalhou na Gerência de Tecnologia da Informação no período de 06/2011 a 02/2016, na Comissão Permanente de Licitação no período de 02/2016 a 02/2017, na Gerência de Compras e Contratos no período de 02/2017 a 06/2017, na Dívida Ativa no período de 06/2017 a 10/2018 e atua na Ouvidoria desde outubro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

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.

Em 2023, após reposição das vagas anteriormente ocupadas pelos empregados que aderiram ao plano de demissão voluntária no final de 2022, será necessário treinar os novos funcionários para atuar na área.

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 e atividades realizadas, sendo que em 2023 o total foi de **2930**:



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 empregados atuantes na área para aprimoramento nas constatações e apontamentos realizados.

Tais exigências derivam 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 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, atividades estas 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, caso o setor tenha recursos disponíveis para acrescentar essas atividades.

IV. RESULTADOS ALCANÇADOS PELA CONTROLADORIA

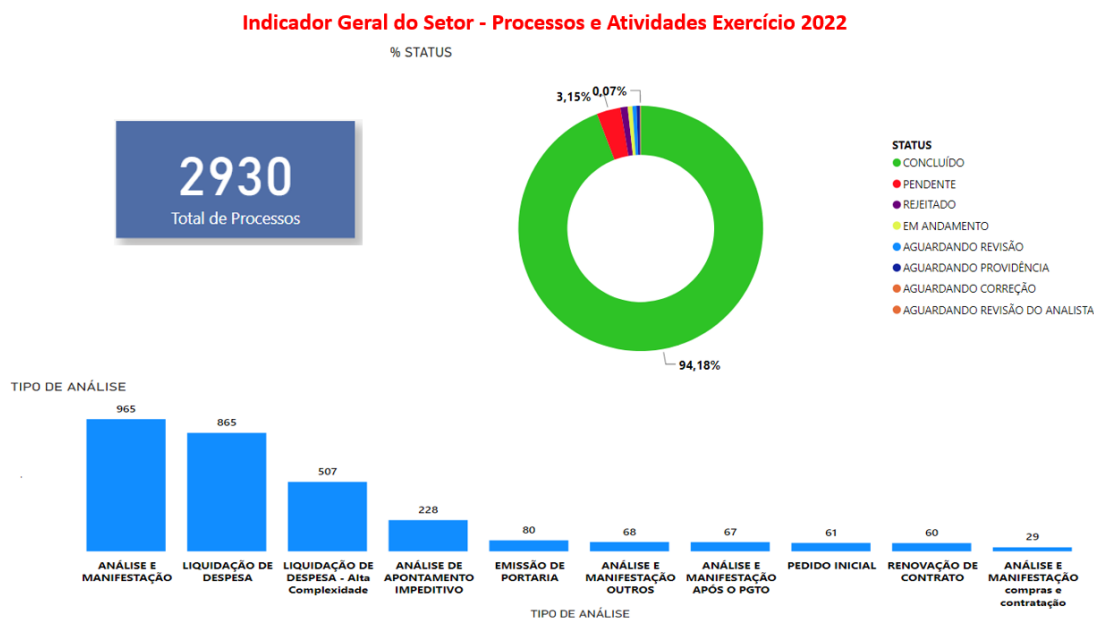
1. Relatórios no âmbito do controle preventivo.

Em 2022 a Controladoria verificou **2930** 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;
- prestações de contas anual e trimestrais;
- proposta orçamentária;
- doação ou baixa de patrimônio;
- pedidos de restituição da cota parte;

- dentre outros.

Abaixo demonstramos as quantidades por tipo de atividade:

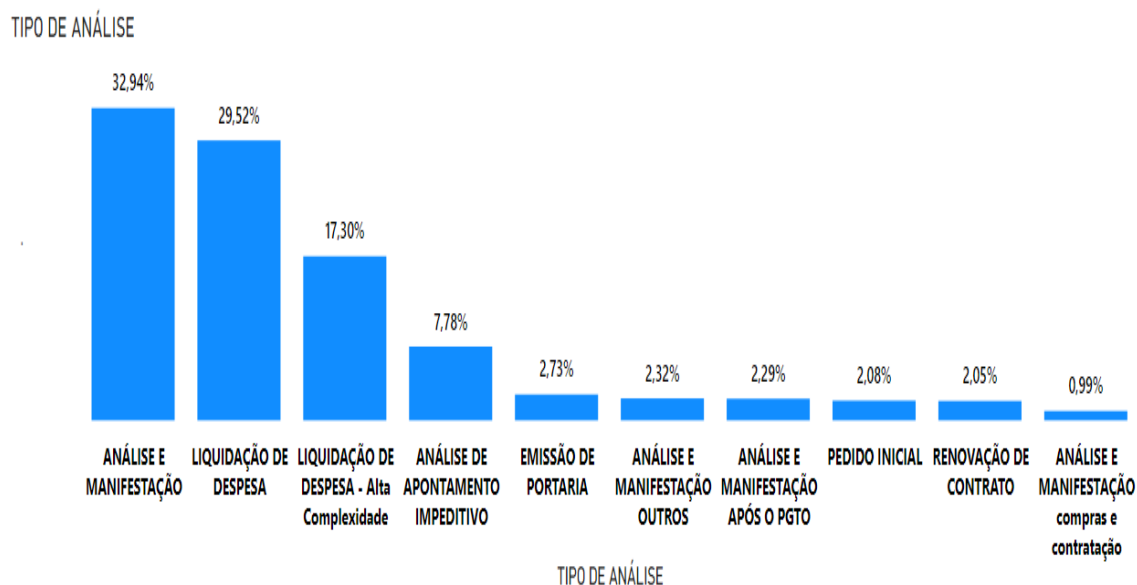


As Notas de Análise emitidas pela área são definidas como:

- **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 2930, temos que **46,82%** são processos relativos aos fluxos de pagamentos, subdivididos em alta complexidade (**17,30%**) e baixa e média complexidade (**29,52%**), conforme abaixo:



Em 2022 tivemos **7,78%** de análises de apontamentos impeditivos nos fluxos de pagamentos, portanto, caso a Controladoria não tivesse atuado preventivamente com a emissão de recomendações para as áreas, o pagamento provavelmente se tornaria uma irregularidade.

Já as análises relativas aos processos de compras e contratação de serviços e aditivos contratuais representam **4,13%** do total. As demais atividades, como a atuação na prestação de contas anual e trimestrais, proposta orçamentária, na GGP, nas despesas com diárias e passagens, monitoramento da Lai, dentre outras, representam **41,27%**. 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. Benefícios financeiros e não financeiros da atuação da Controladoria

Caso as recomendações emitidas pelo órgão de controle sejam efetivamente 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.

Justificamos a não apresentação dos benefícios financeiros no presente relatório, o qual está pendente em decorrência da implementação de novos controles, fluxos e relatórios do setor na ferramenta *Power Bi* e *Office 365*. Tais ferramentas tem contribuído para automatizar o banco de dados da área, mas o levantamento ainda não foi finalizado para apresentar de forma automática, o que será providenciado no encerramento do presente exercício.

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.

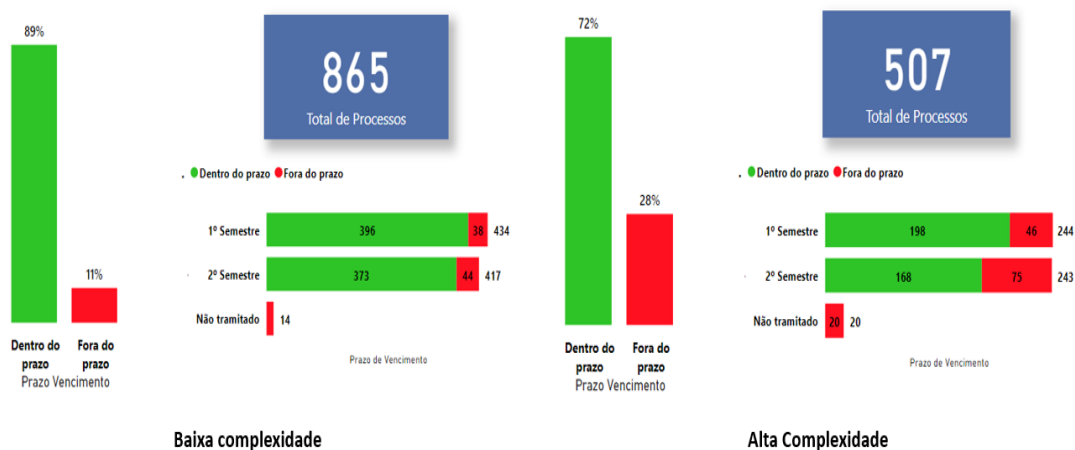
As recomendações decorrentes do controle preventivo também contribuíram para que as áreas envolvidas no fluxo corrigissem previamente eventuais impropriedades.

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):

I- **Ação: Otimizar a atuação da Controladoria no fluxo de pagamentos**

- **Indicador:** Análises entregues antes dos prazos de vencimento, conforme estipulado nos contratos (Data de entrega da NA-ELD versus vencimento do boleto/recibo).
- **Meta almejada:** entregar **95%** das notas antes do vencimento contratual. Meta alcançada: 89% (baixa complexidade) e 72% (alta complexidade)
- **Plano de Ação: Fatores internos:** normatizar a atuação da controladoria por amostragem nesses fluxos. **Fatores externos:** alterar no módulo fluxo de pagamento os critérios de amostragem e etapas do fluxo (GTI).

- **Causas:** recebimento dos processos próximo ou no próprio dia do vencimento; férias de funcionário; elevado número de apontamentos identificados nas análises por erros ou a ausência de verificação das áreas que atuam antes da Controladoria no fluxo.



a) Apontamentos e recomendações nos fluxos de pagamentos.

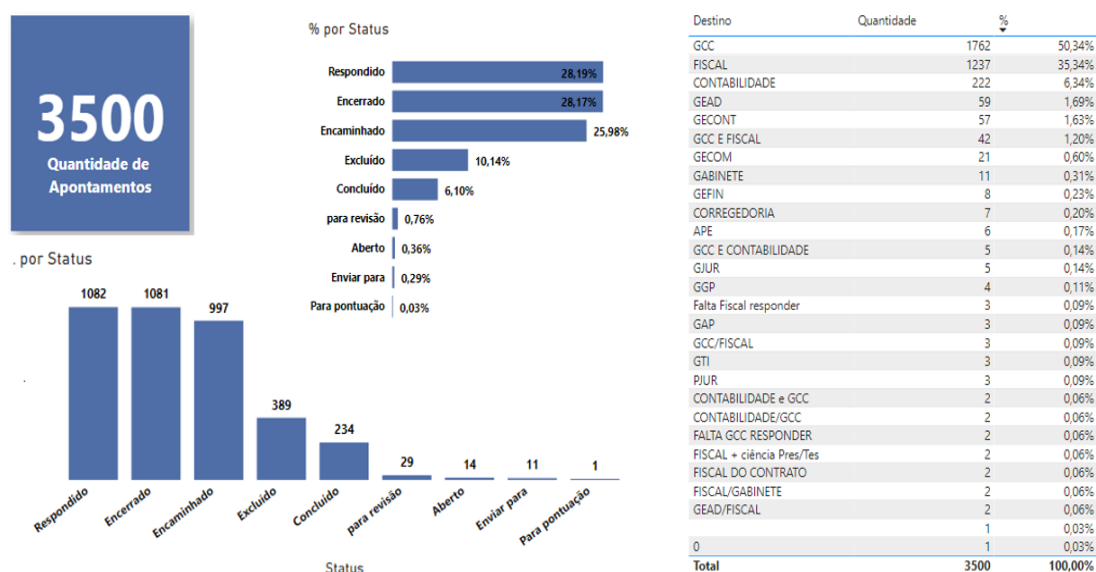
No ano de 2022 o setor emitiu **1952** apontamentos e recomendações destinadas às áreas atuantes no fluxo de pagamentos dos contratos vigentes o Conselho. Quando comparamos esse dado com o total de 2021 e 2020, temos uma redução de **4%** e **6%** respectivamente, isto porque o total de apontamentos e recomendações dos anos anteriores foram de **2026** e **2087**.

Em 2022 foram implementadas melhorias no monitoramento das recomendações emitidas no fluxo de pagamento, contudo, essa atividade tem sido dificultosa para acompanhamento da Controladoria, em decorrência de:

- elevado número de apontamentos identificados nas análises por erros ou a ausência de verificação das áreas que atuam antes da Controladoria no fluxo;
- Atraso na devolutivas das áreas em relação aos apontamentos emitidos;
- Não acompanhamento pelos gerentes e/ou coordenadores;
- Retrabalho – respostas não atendem o apontamento, na maioria das vezes por falta de atenção.

Em 2023 pretendemos aprimorar a avaliação sobre o cumprimento de prazos para 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 correção do Conselho (Corregedoria) sobre as irregularidades constatadas.

Temos o registro de **3500** apontamentos e recomendações desde a implementação do fluxo de acompanhamento no sistema agiliza, em agosto de 2021, conforme abaixo:



O status “encaminhado” (**25,98%**) significa que os apontamentos foram enviados para as áreas responsáveis, mas não houve retorno com a resposta para análise da Controladoria até a elaboração deste relatório.

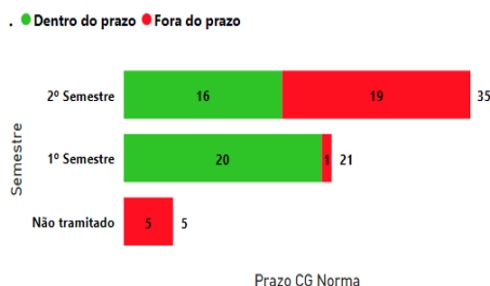
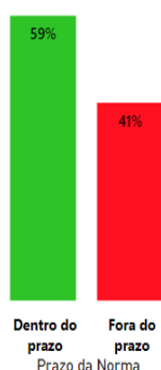
O status “respondido” (**28,19%**) significa que as áreas responderam e resta pendente a análise da Controladoria sobre o saneamento ou não quanto ao recomendado.

Os status “Concluído” e “Encerrado” demonstra que aproximadamente **34,27%** dos apontamentos emitidos foram justificados ou saneados pelas áreas, não se tornando uma irregularidade.

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.

II- Ação: Otimizar a atuação da Controladoria no fluxo de compras e contratação de serviços

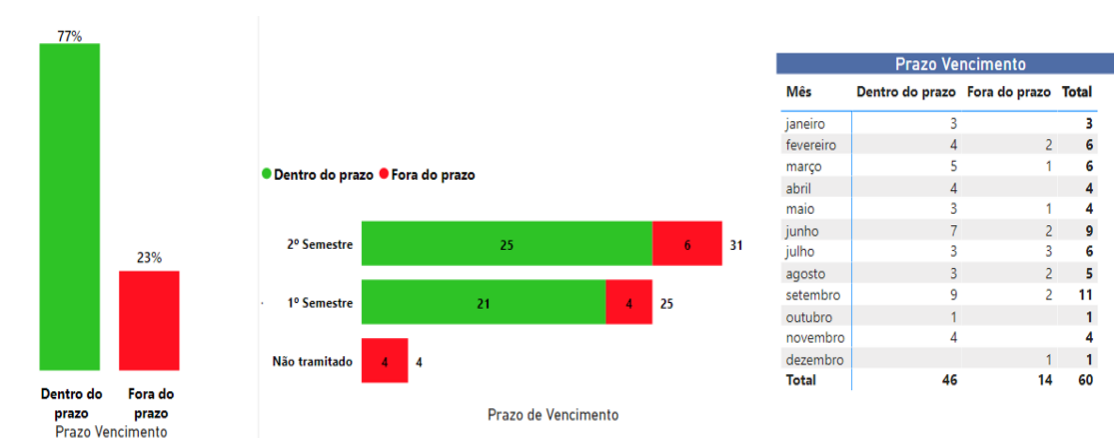
- **Indicador:** Análises entregues antes dos prazos previstos na norma interna (Data de entrega da **NA-Pedido Inicial** versus Prazo de 10 dias úteis).
- **Meta almejada:** entregar 95% das notas dentro do prazo. **Meta alcançada:** 59% **Capacidade produtiva mensal: média** de 3 (três) processos dentro do prazo e média de 5 (cinco) processos entregues considerando as entregas fora do prazo.
- **Plano de Ação: Fatores internos:** aprimorar o fluxo interno de emissão da Nota de Análise (NA), envolvendo o analista designado para a emissão da análise, coordenação e gerência; amostragem em algumas contratações direta e emissão de notas técnicas e manual. **Fatores externos:** implementar *checklist* definindo o escopo de análise da GJUR/PJUR e da Controladoria; coordenação para a área; aumento do quadro de funcionários; a GCC implementar e monitorar o cumprimento do Plano Anual de Compras e Contratação (PACC).
- **Causas:** Recebimento em tempo insuficiente para a análise do processo e fluxo normal do conselho por morosidade de áreas antecessoras do fluxo, afetando a fila de prioridades (ordem de chegada); recebimento de número elevado de processos no mesmo período; período de férias ou licença de funcionários. **Impacto:** Possibilidade de perda de prazo dos orçamentos enviados pelos prestadores; perda/ausência do serviço solicitado pela área demandante.



Prazo da CG Norma			
Mês	Dentro do prazo	Fora do prazo	Total
janeiro	1	0	1
fevereiro	4	1	5
março	4	0	4
abril	3	0	3
maio	4	2	6
junho	4	1	5
julho	2	4	6
agosto	4	4	8
setembro	2	1	3
outubro	0	7	7
novembro	3	4	7
dezembro	5	1	6
Total	36	25	61

III- Ação: Otimizar a atuação da Controladoria no fluxo de repactuação, reajuste ou contratos continuados

- **Indicador:** Análises entregues antes dos prazos previstos nos contratos ou norma interna (Data de entrega da **NA-CC** versus Prazo de **10** dias úteis).
- **Meta almejada:** entregar **100%** das notas dentro do prazo. **Meta alcançada:** **77%** **Capacidade produtiva mensal: média de 4** (quatro) processos dentro do prazo e média de **5 (cinco)** processos entregues considerando as entregas fora do prazo.
- **Plano de Ação: Fatores internos:** aprimorar o fluxo interno de emissão da Nota de Análise (NA), envolvendo o analista designado para a emissão da análise, coordenação e gerência; amostragem em algumas contratações direta, emissão de notas técnicas e manual. **Fatores externos:** implementar *checklist* definindo o escopo de análise da GJUR/PJUR e da Controladoria; coordenação para a área; aumento do quadro de funcionários; a GCC implementar e monitorar o cumprimento do Plano Anual de Compras e Contratação (PACC).
- **Causas:** Recebimento em tempo insuficiente para a análise do processo e fluxo normal do conselho por morosidade de áreas antecessoras do fluxo, afetando a fila de prioridades (ordem de chegada); recebimento de número elevado de processos no mesmo período; período de férias ou licença de funcionários. **Impacto:** Possibilidade de perda de prazo dos orçamentos enviados pelos prestadores; Perda/ausência do serviço solicitado pela área demandante.



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

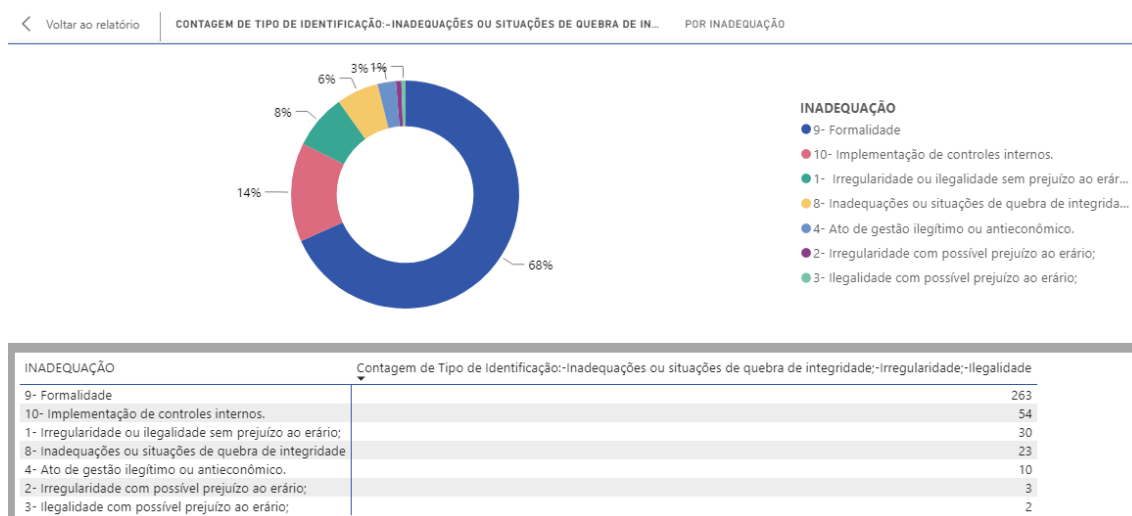
A Controladoria emite relevante número de apontamentos e recomendações nos demais relatórios produzidos, dentre eles temos: Recomendações, Memorandos e Despachos.

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.

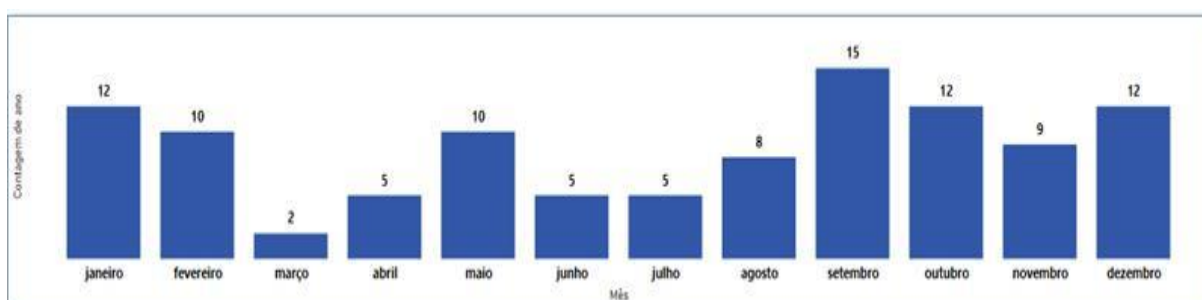
Entre 2019 e 2022 o setor emitiu 386 Memorandos e Recomendações.

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



Em 2022 o setor emitiu **109** despachos, temos que as principais áreas demandadas para atender os apontamentos, recomendações ou para deliberações foram:

Área demandada	Quantidade	%
Presidência	39	35,78%
GCC	18	16,51%
GECONT	14	12,84%
GEFIN	8	7,34%
Controladoria	6	5,50%
GCC e outros	3	2,75%
Comissão de avaliação	2	1,83%
Corregedoria	2	1,83%
CPL	2	1,83%
GCC e GTI	2	1,83%
Total	109	100,00%



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 2023 aprimorar o monitoramento dos relatórios emitidos, indicando se as recomendações foram atendidas/justificadas/não atendidas e se houve o cumprimento de prazo, quando couber.

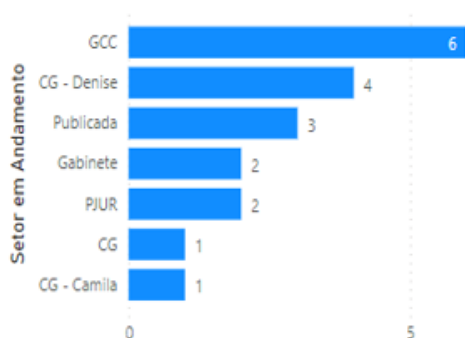
I- Ação: Aumentar número de normas desenvolvidas pela Controladoria (Ids 192, 195 e 203 – Planejamento Estratégico)

- **Indicador:** criar ou atualizar normativos desenvolvidos pela Controladoria, com objetivo de uniformizar e garantir segurança com base na legislação vigente.
- **Meta almejada:** criar/atualizar 6 (**seis**) normativos por ano. **Meta alcançada: 16** (Concluídas ou andamento externo)
- **Plano de Ação:**

- **Fatores internos:** foi contratada uma funcionária para centralização de redação normativa.
- **Fatores externos:** demora nas devolutivas das áreas envolvidas na elaboração do normativo; quebra na fila de prioridades de normativas do conselho.
- **Impacto falta de normativos:** Despadronização das rotinas e procedimentos; riscos de descumprimento de preceitos legais por desconhecimento; exposição do órgão, dos dirigentes e dos empregados ao risco de sanções; prejuízos materiais (dinheiro, tempo, recursos humanos); dificuldade de responsabilização dos agentes em conduta dolosa.

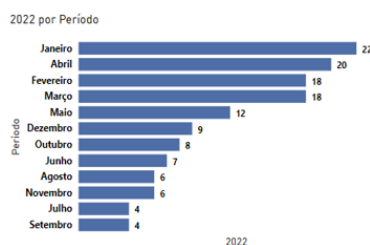
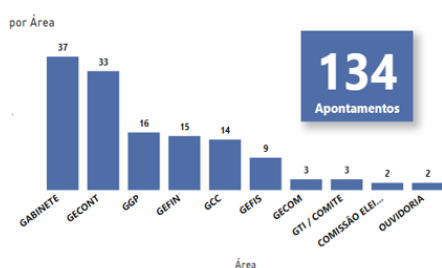
Segue o número de normas e decisões emitidas de julho/2022 a dezembro/2022 e o status atual de cada uma delas:

Documento	Assunto	Status	Setor em Andamento
Norma interna	INDENIZAÇÃO DE KM	andamento externo	Gabinete
Norma interna	DIÁRIAS	concluída	Publicada
Norma interna	AUXÍLIO-REPRESENTAÇÃO E JETON	concluída	Publicada
Norma interna	DÉBITO DIRETO	andamento externo	GCC
Norma interna	FLUXO DE PAGAMENTO GERAL	andamento externo	GCC
Norma interna	CONTAS DE CONSUMO (FLUXO DE PAGAMENTO)	andamento externo	GCC
Norma interna	PRESTAÇÃO DE CONTAS	andamento interno	CG - Denise
Norma interna	COMPRAS E CONTRATAÇÕES	andamento externo	GCC
Norma interna	OUIDORIA	andamento interno	CG - Denise
Norma interna	LAI - TRANSPARENCIA ATIVA	andamento interno	CG - Denise
Norma interna	LAI - TRANSPARENCIA PASSIVA	andamento interno	CG - Denise
Norma interna	RESCISÃO CONTRATUAL	andamento interno	CG - Camila
Decisão	DELEGAÇÃO DE CPT REGRA GERAL	andamento externo	PJUR
Decisão	DELEGAÇÃO DE CPT ORDENADOR	andamento externo	PJUR
Decisão	GESTÃO E FISCALIZAÇÃO	andamento externo	GCC
Decisão	INDENIZAÇÃO DE TRANSPORTE	andamento externo	Gabinete
Decisão	DIÁRIAS	concluída	Publicada
Decisão	AUXÍLIO E JETON	concluída	Publicada
Decisão	DÉBITO DIRETO	andamento externo	GCC
Decisão	FLUXO DE PAGAMENTO	andamento externo	GCC
Decisão	COMPRAS E CONTRATAÇÕES	andamento externo	GCC
Decisão	LAI - TRANSPARÊNCIA	andamento interno	CG



II- Ação: Melhorias na página de transparência para prestar contas nos moldes da Instrução Normativa nº 84/2020, além de aprimorar o monitoramento da LAI (ID 197 – Planejamento Estratégico)

- **Indicador:** Através dos indicadores, efetuar mais cobranças das áreas, reduzir a desatualização do portal e atender todos os preceitos da INº 84/2020 do TCU.
- **Meta almejada:** 10% do conteúdo total a cada avaliação mensal. **Meta alcançada: 17,64% na avaliação de dezembro (média do período foi de 21,64%)**
- **Plano de Ação:**
 - **Fatores internos:** Através dos indicadores, efetuar mais cobranças das áreas e reduzir a desatualização do portal - aceitabilidade máxima de desatualização.
 - **Fatores externos:** Não atualização das informações obrigatórias mensais pelas áreas responsáveis.
- **Impacto pela não atuação nessas despesas:** riscos de descumprimento de preceitos legais; exposição do órgão, dos dirigentes e dos empregados ao risco de sanções, principalmente com o TCU; prejuízos materiais (dinheiro, tempo, recursos humanos)



Período	Soma de %
Janeiro	43,14%
Fevereiro	35,29%
Março	35,29%
Abril	39,22%
Maio	23,53%
Junho	13,73%
Julho	7,84%
Agosto	11,76%
Setembro	7,84%
Outubro	15,68%
Novembro	11,76%
Dezembro	17,64%
Média	21,89%

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.

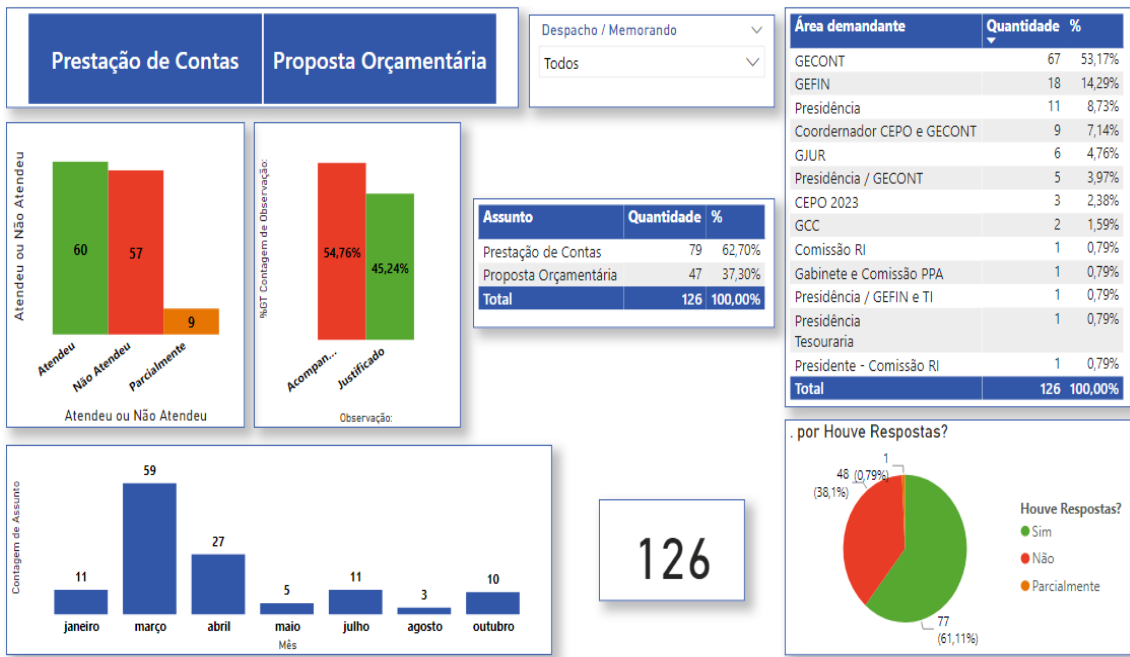
As recomendações da Controladoria foram atendidas, conforme Portaria Coren-SP/DIR/042/2018 que instituiu comissão para atuar na continuidade e aperfeiçoamento das ações referentes a Lei de Acesso à Informação; e Portaria Coren-SP/DIR/041/2018 que designou membro da Controladoria Geral para realizar o 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.

O atual portal de transparência do Coren-SP foi desenvolvido pelo Cofen e não terá mais continuidade de uso e manutenção pelo Federal. Além disso, é preciso melhorias na página de transparência para prestar contas nos moldes da Instrução Normativa nº 84/2020. Por esse motivo está sendo desenvolvido pela GTI novo portal no sistema agiliza, sendo que a Controladoria foi designada como a área de negócio responsável. A previsão de entrega do novo portal pela Gerência de Tecnologia da Informação é 28 de fevereiro de 2023.

III- Ação: Aprimorar o acompanhamento de execução orçamentária, financeira e do Plano Plurianual (ID 205 – Planejamento Estratégico)

Conforme gráfico abaixo no decorrer do ano foram emitidas memorandos, despachos e recomendações referentes à Proposta Orçamentária, Prestação de Contas anual e trimestrais, totalizando **126** apontamentos, sendo que **45,24%** foram atendidas e **54,76%** não foram atendidas ou foram atendidas parcialmente, para esses casos estamos monitorando e aguardando a devolutiva das áreas.



- Por área e não atendida:

Área demandante	Quantidade	%
GECONT	19	33,33%
GEFIN	14	24,56%
Presidência	10	17,54%
Coordernador CEPO e GECONT	7	12,28%
Presidência / GECONT	4	7,02%
Presidência / GEFIN e TI	1	1,75%
Presidência Tesouraria	1	1,75%
Presidente - Comissão RI	1	1,75%
Total	57	100,00%

- Por área e atendida parcialmente:

Área demandante	Quantidade	%
GCC	2	22,22%
GECONT	2	22,22%
GEFIN	2	22,22%
Comissão RI	1	11,11%
Coordernador CEPO e GECONT	1	11,11%
Gabinete e Comissão PPA	1	11,11%
Total	9	100,00%

**IV- Ação: Aprimorar o acompanhamento de execução orçamentária, financeira e do Plano Plurianual (ID 205 – Planejamento Estratégico);
Ação: Implementar ou ampliar a atuação da Controladoria em áreas ou despesas estratégicas do Conselho (ID 196 – Planejamento Estratégico).**

Em 2022 atuamos em relatórios e pareceres sobre pedidos de restituição de receita e da cota parte. No decorrer do ano recebemos retorno dos apontamentos enviados à Gerência Financeira em 2021 relativos aos processos de pedido de restituições da Cota Parte ao Cofen dos anos de 2018, 2019 e 2020 (PA 12210/2021, 12219/2021 e 12220/2021). Destacamos que a Controladoria analisou **6157** solicitações de restituições dos profissionais de enfermagem, dessas análises emitimos **302** apontamentos referentes às inconsistências na documentação apresentada pela Gerência Financeira.

Após devolutiva da Gerência Financeira e reanálise dos processos, foram emitidos os pareceres da Controladoria Geral, conforme relacionados abaixo:

Parecer Controladoria	PA
01-2022	12210/2021 – Exercício 2018.
02-2022	12219/2021– Exercício 2019.
03-2022	12220/2021 – Exercício2020.

No decorrer de 2022 também recebemos o processo nº 677/2021 encaminhado pela GEFIN para análise das restituições dos anos de 2021 e 2022 (1º trimestre), resultando na análise de **575** solicitações de restituições dos profissionais de enfermagem. Ao encontrar inconsistências recorrentes nas solicitações, recomendamos à Gerência Jurídica (Contas à Receber) e à GEFIN (Gerência Financeira) a regularização de todos as solicitações de 2021 e 2022, conforme previsto na Resolução Cofen nº 586/2018, até o momento não recebemos devolutiva, resta pendente também o encaminhamento para análise dos pedidos de restituição dos demais trimestres de 2022.

Abaixo segue levantamento dos apontamentos e documentos enviados à Gerência Financeira:



V- Ação: Criar estrutura para atender a Instrução Normativa TCU nº 84/2020 em relação às auditorias das demonstrações contábeis e da gestão (ID 200 – Módulo Planejamento Estratégico).

No decorrer de 2022 a Controladoria atuou na elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares para a contratação de empresa de auditoria, visando atender as recomendações do TCU (IN 84/2020) e do Cofen, proporcionar maior transparência, além de contribuir para que a Controladoria amplie o escopo de atuação conforme previsto na Decisão Coren-SP nº 06/2014, pois atualmente os recursos disponíveis não são suficientes para atender todo o rol previsto no normativo.

A empresa foi contratada e o início da vigência do contrato ocorreu em janeiro de 2023.

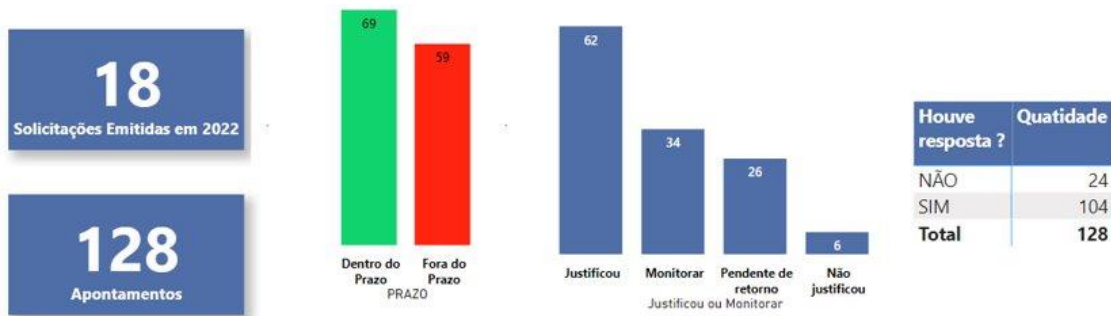
2. Relatórios no âmbito do controle concomitante ou à posteriori.

2.1. Projeto/Ação: Implementar o Controle Preventivo Concomitante na GGP PA 13696/2021 (ID 196 – Planejamento Estratégico).

- **Meta almejada:** entregar o relatório sobre as amostras de **10%** utilizadas referente ao ano de 2021 e iniciar a implantação do Controle Preventivo referente ao ano de 2022.

- **Meta alcançada 2022:** levantamento apresentado para a Gerência da GGP no dia 15/12/2022; o relatório foi enviado para a Presidência no dia 03 de janeiro de 2023; os testes de 2022 foram iniciados.
- **Meta alcançada 2021:** atuação da Controladoria não existia.

Segue o número de apontamentos e solicitações emitidas:



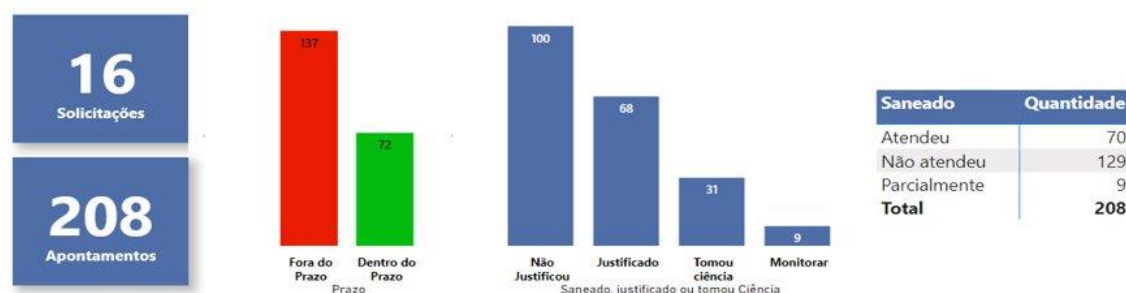
- **Plano de Ação de melhorias 2023:**

- **Fatores internos:** aprimorar o fluxo interno, padronizar os testes e implementá-los de acordo com a legislação vigente. Capacitação: legislação trabalhista e E-social.
 - **Fatores externos:** a GGP apresentar devolutiva dentro do prazo e que atenda a solicitação; unificação das informações no sistema e padronização.
 - **Causas:** Falta de informações no sistema, gerando uma grande quantidade de apontamentos, por falta das informações parametrizadas dentro do sistema. Atraso nas devolutivas da área em relação aos apontamentos emitidos e devolutivas insuficientes para solucionar os apontamentos.
- **Impacto pela não atuação na área:** riscos de descumprimento de preceitos legais; exposição do órgão, dos dirigentes e dos empregados ao risco de sanções, principalmente com a implementação do E-Social; prejuízos materiais (dinheiro, tempo, recursos humanos).

2.2. Projeto/Ação: Implementar o Controle Preventivo Concomitante – Diárias e passagens PA 13707/2021 (ID 196 – Planejamento Estratégico).

- **Meta almejada:** entregar o relatório sobre as amostras de 10% utilizadas referente ao ano de 2022.
- **Meta alcançada:** relatório será entregue em fevereiro/2023.
- **Meta alcançada 2021:** atuação da Controladoria não existia.

Segue o número de apontamentos e solicitações emitidas:



- **Plano de Ação de melhoria 2023:**
 - **Fatores internos:** aprimorar o fluxo interno, padronizar os testes e implementá-los de acordo com a legislação vigente e acórdãos do TCU.
 - **Fatores externos:** áreas envolvidas apresentarem devolutiva dentro do prazo; apresentar justificativas que atendem o solicitado; unificação das informações no sistema e padronização.
 - **Causas:** Falta de informações no sistema, gerando uma grande quantidade de apontamentos por falta de documentação comprobatória, principalmente das diárias requeridas pela GEFIS, e documentos emitidos pela GECONT. Atraso nas devolutivas dos apontamentos e/ou devolutivas insuficientes para solucionar os apontamentos.
- **Impacto pela não atuação nessas despesas:** riscos de descumprimento de preceitos legais; exposição do órgão, dos dirigentes e dos empregados ao risco de sanções, principalmente com o TCU; prejuízos materiais (dinheiro, tempo, recursos humanos).

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, das quais aguardamos devolutiva das áreas:



3. Capacitação dos colaboradores

Projeto/Ação: Aprimorar o cronograma anual de treinamento dos empregados e estagiários da Controladoria e Ouvidoria, além da aquisição de livros para atualização de conhecimento técnico (ID 190 – Planejamento Estratégico).

O objetivo desse projeto é propiciar aos empregados a capacitação e atualização sobre a legislação, permitindo o desenvolvimento das análises que exigem amplo conhecimento técnico e, na Ouvidoria, possibilitar que os profissionais tenham conhecimento e qualidade no atendimento aos profissionais de enfermagem ou cidadãos de acordo com os normativos internos, legislação aplicável aquela situação específica ou buscando a melhor solução para a situação registrada na Ouvidoria.

Ademais, é importante alinhar o cronograma anual desenvolvido para os colaboradores da Controladoria com a política de treinamentos a ser desenvolvida pela Gerência de Gestão de Pessoas do Coren-SP.

- **Indicador:** Média de treinamentos (total previsto versus realizados);
- **Meta almejada:** **80%** dos treinamentos planejados sejam cumpridos (gratuitos e pagos);

- **Meta alcançada: 52,24 %;**
- **Plano de Ação:** Aprimorar os processos dos dois núcleos.
 - **Fatores Internos:** o maior desafio para atingir a meta é conseguir **conciliar** a alta demanda de atividades do setor versus prazos de entrega setorial e individuais versus horas para dedicar-se aos treinamentos.

Em 2022 foram previstos **67** treinamentos no total (1108 horas), desse número, **35** cursos foram realizados, o que representa uma carga horário total de **612** horas dedicadas para capacitação.



V. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é regulamentada pela Norma Interna COREN-SP/CG/NI/001/2015 e Portaria nº 1174/2014, e é subordinada à Controladoria Geral.

A Ouvidoria é 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.

O objetivo da área é promover permanentemente o acolhimento dos profissionais de enfermagem, dos usuários internos 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

Descreveremos abaixo as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria:

Administração do 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 Gerência da GTI, o solicitado está na fila de espera para o desenvolvimento das melhorias no Fale Conosco.

Recebimento de denúncias relativas ao exercício profissional

A partir de maio de 2019 a Ouvidoria passou a receber denúncias relativas ao exercício profissional e encaminhar para a Gerência de Fiscalização, atualmente Central de Denúncias, 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 entre 2020 e 2022, essa alteração mostrou-se um grande acerto e permitiu o atendimento de milhares de profissionais. Os dados são impressionantes, em 2019 em apenas 6 meses foram mais de **400** denúncias recebidas, até 2022 foram **5095** recebidas e encaminhadas para apuração. Soma-se a esses números outras aproximadamente **3000** manifestações sobre COVID (denúncias e informações) e outras no mesmo valor de sem elementos mínimos de apuração. 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

Essa ferramenta pode ser utilizada público interno do Conselho para realizar sugestões, denúncias, boas ideias, elogios, reclamações, sendo possível realizar manifestação anônima, caso o funcionário deseje.

Destaca-se que em 2022 a Ouvidoria continuou sendo um canal de diálogo com os colaboradores, servindo de mediadora em diversos casos. Com o retorno das atividades presenciais, as caixas para recebimento de manifestações por meio de formulário físico voltaram a ser usadas por colaboradores para diversos assuntos.

Administração do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A área também é responsável por recepcionar os pedidos de informação dos usuários.

Relatórios

A ouvidoria manteve mensalmente a atualização das manifestações recebidas na Ouvidoria no portal da transparência. Além desses dados, com a implantação do Home Office no departamento houve a criação de dados para apuração de produtividade do setor

Ainda recebemos pedidos de relatórios de departamentos como a Gerência de Fiscalização e a Comunicação.

Reclame AQUI

- O Reclame Aqui teve um aumento significativo no recebimento de manifestações, triplicando a quantidade recebida em 2021, que foi de **116** para **327** em 2022.

1. Resultados Alcançados Ouvidoria

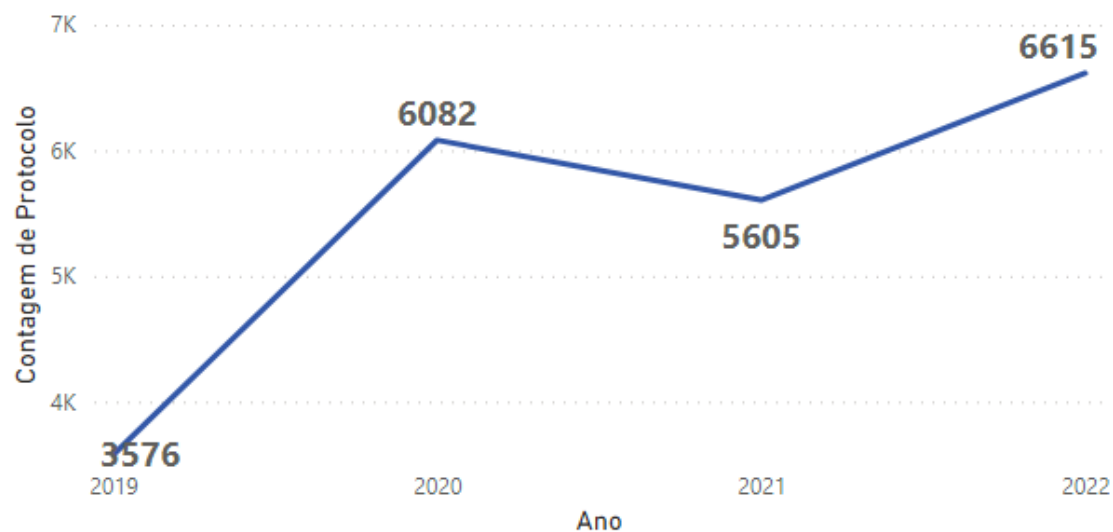
1.1. Manifestações recebidas via formulário eletrônico - sistema Ouvidoria.

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.

Para 2022 tivemos um novo aumento nas manifestações recebidas, quebrando mais um recorde na quantidade, com **6615** manifestações registradas. Destacamos os eventos que mobilizaram a categoria, como a aprovação do piso salarial e sua suspensão pelo STF, a concessão de isenção de rodízio municipal e outros decorrentes de fluxo de atendimento.

Contagem de Protocolo

POR ANO

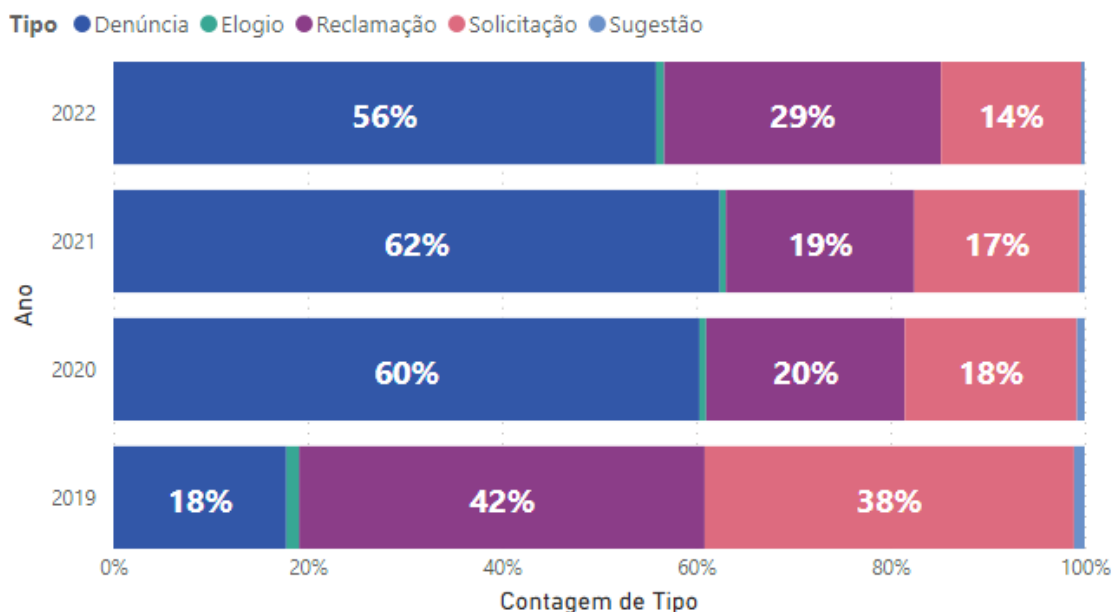


a) Tipo de manifestações recebida:

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%)**. Em **2022** o percentual foi de **56%**, permanecendo como o tipo de manifestação mais registrada na Ouvidoria.

Em 2022 observamos também que as reclamações tiveram um aumento em relação aos anos anteriores, decorrente de assuntos como o pagamento da anuidade de 2022 e a isenção do rodízio municipal.

Manifestações por tipo

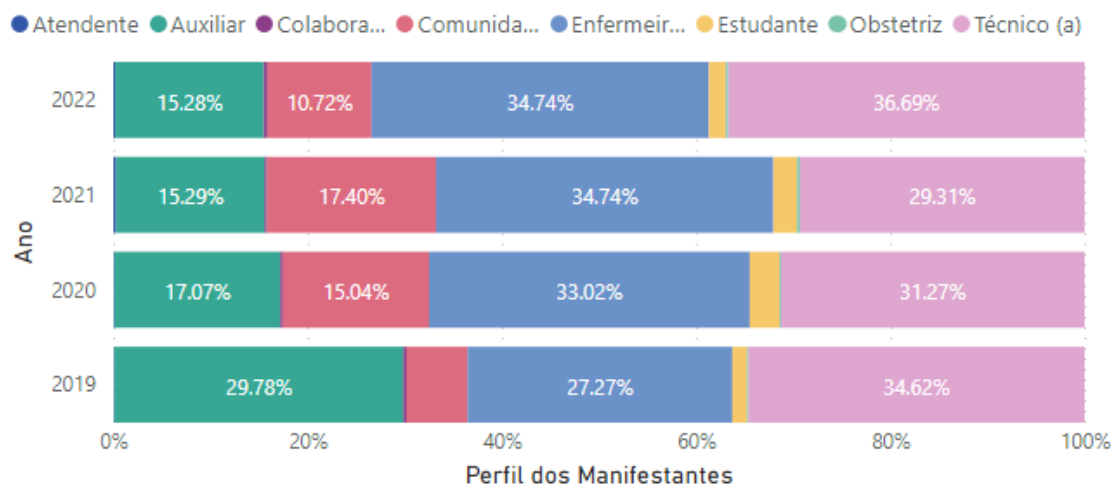


b) Perfil dos manifestantes:

No gráfico abaixo é possível visualizar o perfil dos manifestantes que acionaram a Ouvidoria do Conselho, em 2022 houve um reposicionamento dos tipos de usuários, tendo a categoria de **técnico(as) de enfermagem** com um crescimento significativo, sendo a categoria que **mais acionou a Ouvidoria**, em **segundo lugar foram os(as) enfermeiros(as)**.

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.

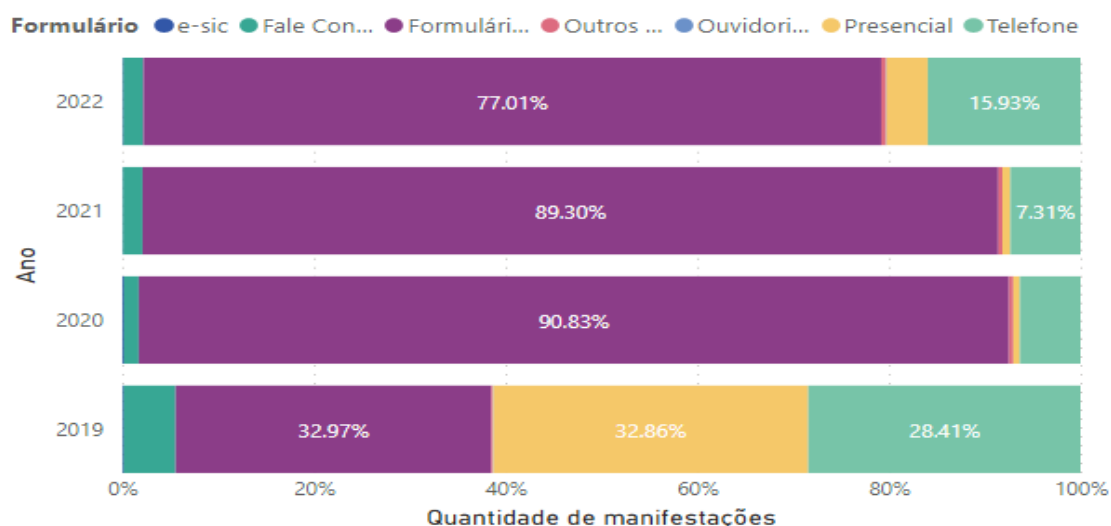
Perfil dos Manifestantes



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 Ouvidoria, porém em 2022 houve um aumento na busca pelo atendimento por meio do telefone e presencial, conforme demonstrado abaixo:

Manifestações por canal de acesso

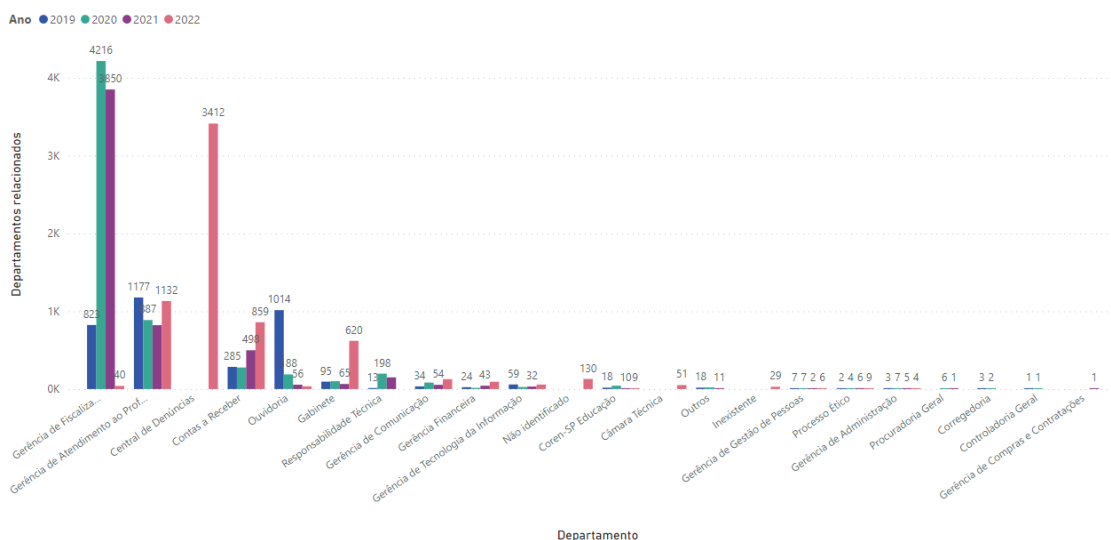


d) Departamentos mais acionados pela Ouvidoria:

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.

Em 2022, mantiveram-se as manifestações relativas a denúncias de exercício profissional em primeiro lugar, tendo as demais gerências nas mesmas posições, com exceção do Gabinete da Presidência e da GECOM, que tiveram os encaminhamentos decorrentes da aprovação do piso salarial e da isenção de rodízio municipal, respectivamente.

Departamentos relacionados as manifestações



e) Principais assuntos das manifestações:

Temos como principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria entre 2019 e 2022:

Assuntos	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Denúncias relativas ao Exercício Profissional	463	1209	1632	1791	5095

Assuntos	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Denúncia Encerrada - Sem elementos mínimos para apuração	119	587	1043	1194	2943
Anuidades	210	179	242	514	1145
Cobrança por ações (30 horas)	39	48	34	387	508
Anuidade 2022	0	0	99	233	332
Documentação ou procedimentos de atendimento	150	162	153	194	659
Informações sobre Piso Salarial	0	0	0	191	191
Falta de atendimento telefônico GAP	77	113	106	161	457
Prazo para inscrição	0	0	0	158	158
Outros	49	99	99	151	398
Atendimento presencial	121	42	54	149	366
Falta de atendimento telefônico GJUR	27	70	98	129	324
Diligência de Processo de Inscrição	200	62	65	121	448
Carteira	26	100	115	109	350
Parecer Técnico	66	106	125	102	399
Consulta/Pedido de informações específicas	61	147	96	101	405
COVID-19	0	2057	625	79	2761
Dificuldade para agendamento	0	0	0	77	77
Inscrição Online	0	130	150	75	355
Execução Fiscal	16	32	84	68	200
Atendimento por telefone	505	17	15	54	591
Andamento de denúncia encaminhada ao Coren-SP	28	55	60	53	196
Manifestação repetida	11	64	42	42	159
Multa de rodízio	0	0	0	42	42
Assunto não pertinente a Ouvidoria - Encaminhamento para Fale Conosco	23	95	30	39	187
COVID - Manifestação sem elementos mínimos para apuração	0	28	208	37	273
Serviços Online	1	27	17	35	80

Assuntos	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Taxa de Serviço	31	21	30	33	115
Informações sobre cadastramento de placa para isenção do rodízio	0	0	0	27	27
Cursos/Palestras/Eventos	26	49	20	26	121
Demora na restituição	8	6	27	19	60
Projeto - Conselheiro Participativo	26	4	0	18	48
RT - Responsabilidade Técnica	9	160	87	16	272
Concurso Público	7	5	0	15	27
Problemas no site (Serv Online)	25	20	14	15	74
Falta de atendimento telefônico Subseções	11	30	19	14	74
Eleição Coren-SP	952	27	19	12	1010
Demora no deferimento da inscrição	5	46	22	10	83
Elogio Atendimento Presencial	0	9	10	9	28
Utilização inapropriada da imagem da enfermagem	9	31	17	9	66
Fale Conosco	18	14	10	8	50
Problemas de comunicação	6	13	15	8	42
Demora deferimento Residência em Enfermagem	0	0	0	7	7
Desagravo Público	12	5	6	7	30
RE - Registro de Empresa	2	12	5	7	26
Mau Atendimento Presencial Subseções	2	5	6	6	19
Oportunidades de Trabalho	8	10	4	6	28
Subseções/NAPES	7	7	2	6	22
Assunto não pertinente a Ouvidoria - Respondido pela Ouvidoria	1	15	3	5	24
Dificuldade de acesso ao atendimento eletrônico	0	0	3	5	8
Mau Atendimento Telefônico GJUR	15	6	4	5	30
Outros Setores - Aguardando retorno do manifestante	0	0	4	5	9
Substituição de Carteira	5	5	3	5	18

Assuntos	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Falta de atendimento telefônico GEFIS - Fiscalização	1	1	3	3	8
Falta de atendimento telefônico GEFIS - RT/RE	0	2	44	3	49
Mau Atendimento Presencial GAP	0	0	0	3	3
Mau Atendimento Telefônico GAP	4	3	5	3	15
Problemas estruturais	9	10	6	3	28
Revista	3	3	3	3	12
Solicitação de autorização de divulgação de dados pessoais	5	0	2	3	10
Clube de Benefícios	6	6	4	2	18
Demora na contagem de tempo para inscrição remida	0	0	1	1	2
Procedimentos da Fiscalização	20	19	3	1	43
Realização de Pesquisa pelo Coren	0	0	1	1	2
Total	3576	6082	5605	6615	21878

1.2. Manifestações recebidas via sistema Fale Conosco.

Entre 2019 e 2022 a Ouvidoria atendeu **40.598** 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. Em 2022, os encaminhamentos tiveram aumento em relação a 2021.

Ação	2022	2021	2020	2019
Encerrado	216	310	1052	1729
Encaminhado	7441	6477	9188	13103
Respondido	248	192	251	240
Webmail	40	33	33	45
TOTAL	7945	7012	10524	15117

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.

O desenvolvimento de um novo sistema foi requerido pela Ouvidoria, conforme chamado **ID nº 27420** e está na fila de prioridades da GTI.

1.3. Manifestações recebidas no site “Reclame Aqui”.

Em 2021 a classificação do atendimento do Coren-SP no site “Reclame Aqui” foi “**Ótimo**”, com nota de **8,2**. Já em 2022, a classificação passou a ser “**Ruim**”, com nota de **5,8**, conforme abaixo:

- **2021:**



- **2022:**



A redução na avaliação ocorreu por conta do aumento de manifestações recebidas nesse canal, que passou de **116** em 2021 para **327** em 2022. Em 2023 pretende-se atuar para melhorar o tempo médio de resposta e, por consequência, melhorar a classificação do conselho no canal.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2022 conseguimos dar andamentos nos projetos e ações da Controladoria e Ouvidoria previstos no planejamento estratégico do Coren-SP, além da implementação do teletrabalho, com o estabelecimento de indicadores e metas nos dois setores.

Também implementamos novos controles, fluxos e relatórios nas duas áreas, através das ferramentas contratadas, como o *Power Bi* e Office 365, o que tem contribuído para automatizar o banco de dados, melhorar a apresentação dos indicadores e resultados, conforme detalhado no presente relatório.

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 **IV Resultados alcançados pela Controladoria** deste relatório.

Em 2023 aprimoraremos o levantamento dos dados que ainda resta pendente automatizar, propiciando o monitoramento mais célere das recomendações emitidas pela Controladoria ou sobre as manifestações registras na Ouvidoria.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2023.

Camila Souza Sanches
Matrícula 894 – COREN-SP
Controladora Geral