



## **Relatório Bimestral da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí**

### **1-Introdução**

O presente relatório, tem como objetivo apresentar ao Plenário do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades realizadas pela Ouvidoria, nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024 e informar os dados estatísticos das manifestações sobre **sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias** e do formulário ofertado pelo Coren-PI, aos usuários dos serviços prestados durante os atendimentos, a fim de servir como subsídio de avaliação, planejamento e contribuir para realização de serviço de excelência.

### **2-Desenvolvimento**

Com a aprovação da Lei 14.434 de 04 de agosto de 2022-Altera a Lei 7.498 de 25 de junho de 1986 e institui o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem, nos últimos meses as demandas dos canais de atendimento como: Plataforma da Ouvidoria, TecZap, Telefone e Atendimento Presencial tem aumentado consideravelmente, principalmente o TecZap utilizado somente pelos profissionais, para informações e esclarecimentos de dúvidas.

Em relação a oferta do formulário do “**Questionário de Satisfação do Atendimento**”, a ideia, de ofertar pelo Agente de Portaria, continua apresentando resultados positivos, ainda assim, reduziu significativamente a quantidade de formulários fornecidos nos últimos meses, principalmente nas demais unidades de atendimento, subseções e escritórios administrativos, diante disso, após avaliação em reunião com conselheira responsável pela Ouvidoria e Assessoria de Comunicação-ASCOM, ficou resolvido a implantação de questionário virtual pelo Google Forms, através de leitura de QRCode, a fim de otimizar para os usuários e facilitar compilação dos dados estatísticos.



**Tabela nº. 01- Demonstrativo do fluxo das manifestações janeiro, fevereiro e março 2024**

MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIR	MARÇO	TOTAL
<b>Abertas</b>	94	78	84	256
<b>Encaminhadas</b>	94*	78*	84*	256
<b>Respondidas</b>	20	14	15	49
<b>Tramitando</b>	43*	38	37	118
<b>Concluídas</b>	51	40	47	138

Cofen/Coren -PI janeiro, fevereiro e março /ouvidoria 2024

### 1.1 Análise dos dados da tabela acima

- Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024, das 256 demandas registradas neste canal, no mês de **janeiro** das 94(noventa e quatro) manifestações abertas **46(quarenta e seis)** foram respondidas de forma imediata ao manifestante pela Ouvidoria e 48(quarenta e oito) encaminhadas às Unidades Técnicas. No mês de **fevereiro**, das 78(setenta e oito) abertas, **40(quarenta)** foram respondidas de imediata pela Ouvidoria ao manifestante e **38(trinta e oito)** foram encaminhadas às Unidades Técnicas. No mês de **março** das 84(oitenta e quatro) manifestações abertas **44(quarenta e quatro)** das manifestações abertas, foram respondidas de imediato ao manifestante e **40(quarenta)** foram encaminhadas às Unidades Técnicas.
- Analisando o total, das 256(duzentas e cinquenta e seis) manifestações abertas, 49(quarenta e nove, foram respondidas, 118(cento e dezoito) estão tramitando considere-se resíduos de outros meses anteriores e das 138(cento e trinta e oito) manifestações concluídas, corresponde a um **total de 53,09%** das abertas.



## Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	JANEIRO	FEVE	MARÇO	TOTAL
<b>Divisão de Fiscalização</b>	19	19	16	<b>54</b>
<b>Divisão de Cadastro</b>	04	07	03	<b>14</b>
<b>Divisão de Dívida Ativa</b>	-	-	-	-
<b>Secretaria da Diretoria</b>	07	06	07	<b>20</b>
<b>Procuradoria Geral</b>	04	05	07	<b>16</b>
<b>Ouvidoria</b>	46	40	44	<b>130</b>
<b>DGEP</b>	06	03	03	<b>12</b>
<b>Registro</b>	-	-	-	-
<b>Divisão de Processo Ético</b>	02	04	04	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>256</b>

Cofen/Coren-PI janeiro, fevereiro e março- ouvidoria /2024

### 2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas:

Nos meses de janeiro, fevereiro e março do corrente ano, foram encaminhadas 256(duzentos e cinquenta e seis), manifestações distribuídas da seguinte forma: 14(dois) encaminhadas a Divisão de Cadastro, 54(cinquenta e quatro) Divisão de Fiscalização, 20(vinte)Secretaria da Diretoria, 16(dezesseis)Procuradoria Geral, 12(doze) Divisão de Gestão do Exercício Profissional, 03(três), 10(Dez)Divisão de Processo Ético e **130(cento e trinta) Ouvidoria** esse quantitativo, são de manifestações encaminhadas diretamente ao profissional e outra parte são de resposta da Unidades Técnicas



## **2.2 Conteúdo das manifestações recebidos em março, abril e maio de 2023 por ordem de classificação:**

**2.2.1-Questões Trabalhistas-** a maioria das manifestações foram relacionadas ao descumprimento da Lei nº 7.724 de 14 de janeiro de 2022-Dispõe sobre a jornada de trabalho dos Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, que determina em 30 horas semanais, pelos gestores públicos, e as inquietações dos profissionais sobre o Piso Salarial contemplado na Lei nº.14.434 de 04 de agosto de 2022-Altera a Lei nº.7.498/1986 e institui o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem e o não pagamento de insalubridade por algumas instituições de saúde do interior do estado e irregularidades nos editais públicos dos concursos públicos. Observa-se que desde o ano de 2023 que as questões trabalhistas lidera os dados estatísticos.

**2.2.2-Condições de Trabalho** -relacionadas a estruturas físicas em situação crítica em várias instituições de saúde da capital e interior, bem como a falta de material e insumos necessários para realizar os procedimentos mais básicos principalmente na capital, com destaque para: Hospital de Urgência de Teresina-HUT, Hospital Infantil Lucídio Portela, UMS de Várzea Grande, Hospital Areolino de Abreu, UBS Bela Vista, UBS Parque Flamboyant, UPA do Satélite, UMS Francinópolis, Posto de Saúde São Luiz-Altos, Hospital Estadual Dirceu Arcoverde -HEDA Parnaíba, Hospital Estadual Gerson Castelo Branco-Luzilândia,

**2.2.3-Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem Inadequado-** sobrecarga de trabalho devido ao número reduzido de profissionais para realização das atividades, e inadequação da Escala do Serviço de Enfermagem nas instituições de saúde pública e privada, grande, médio e pequeno porte. Os mais denunciados Hospital de Urgência de Teresina, Hospital Infantil Lucídio Portela, UPA do Satélite, Hospital Unimed Primavera, UMS Mocambinho, Hospital Rio Poty (HAPVIDA), Hospital do Monte Castelo (Teresina) Hospital Regional Deolindo Couto-Oeiras, Hospital Regional Justino



Luz -Picos Instituto de Doenças Tropicais Natan Portela, Hospital Nossa Senhora da Conceição -Luiz Correia.

**2.2.4-Irregularidades no Serviço de Enfermagem-** relacionado a Escala do Serviço a negligência dos profissionais de Enfermagem: Hospital Mariano Castelo Branco Hospital Infantil Lucídio Portela, Hospital Santa Maria, Hospital Colônia do Carpina-Parnaíba, Hospital Regional de Campo Maior, Hospital Regional Leônidas Melo-Barras, Maternidade Professor Wall Ferraz-Teresina, Hospital do Monte Castelo-Teresina, UTIs do Hospital Getúlio Vargas, Clínica Vila Vida , Clínica de Visão-Piripiri, Centro de Saúde Lineu Araújo, CAPS de Valença do Piauí, Ausência de Enfermeiro na funerária Flor de Lotus, Equipe de ESF, UBS Sigefredo Pacheco e UBS Cabeceiras do Piauí.

**2.2.5-Assédio Moral e Conflitos-**foram 06(quatro)manifestações sobre assédio moral, tanto em relação as outras categorias (médicos, direção, empregadores) contra os profissionais de Enfermagem, principalmente dentro da própria Equipe de Enfermagem.

**2.2.6-Solicitação de Parecer Técnico-**Foram solicitados 06 Parecer Técnico, **procedimentos** a serem realizados por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem

**2.2.8- Irregularidades em Edital de Concurso-** nas cidades de Teresina, Alto Longá, Brasileira e Paes Landim

### **2.3 Perfil dos manifestantes:**

Das manifestações recebidas 100(cem) foram enviadas por Enfermeiros, 86(oitenta e seis) Técnicos de Enfermagem, 08(oito)Auxiliar de Enfermagem, 02(dois) Estudante e 60 (sessenta) enviadas por Outras- pessoas da sociedade que utilizam os serviços prestados por este órgão.



## 2.4-Procedência das manifestações

Das 256( duzentos e cinquenta e seis) manifestações recebidas e encaminhadas nos três meses, 76(oitenta), foram de Teresina, 10(dez) Campo Maio, 06(seis)Piripiri,05(cinco) Parnaíba, 05(cinco) Luzilândia, 04(quatro) Castelo, 04(quatro) União,03(três) Altos, 03(três) Alto Longá 03(três) Cocal Piauí ,03(três) Oeiras, 03(três) Valença, do Piauí, 02(dois) Água Branca,02(dois) Assunção, 02(dois) Brasileira, 02(dois) Barras, 02(dois) Cabeceiras, 02(dois) Piracuruca, 02(dois) Pedro II, 02(dois) São João do Piauí, 02(dois) Sigefredo Pacheco, 02 (dois) Santa Rosa, 02(dois) Simões, 02(dois) Amarante, 01(um) Cabeceiras, 01(um)Cajazeiras, 01(um) Corrente, 01(um)Currais, 01(um) Esperantina, 01 (um) Francinópolis, 01(um),Guadalupe, 01(um)José de Freitas, 01(um)João Costa, 01(um)Monsenhor Gil, 01(um)Massapê, 01(um) Paes Landim, 01(um) Picos,01(um)Pimenteiras, 01(um)São João do Piauí, 01(um) São José do Peixe, 01(um)Queimada Nova.

**2.4.1. Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem:** Coren-SP-01 e Coren-RO 02

### Tabela nº. 03- Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

ATIVIDADE	JAN	FEV	MARÇO	TOTAL
<b>Atendimento TecZap</b>	512	146	246	904
<b>Atendimento Telefone</b>	100	49	43	192
<b>Atendimento Presencial</b>	26	15	09	50
<b>Reuniões</b>	02	03	09	14
<b>Envio de E-mail</b>	01	02	02	05
<b>Visita Técnica *</b>	-	-	02	02

Cofen/Coren-PI janeiro, fevereiro e março- ouvidoria /2024

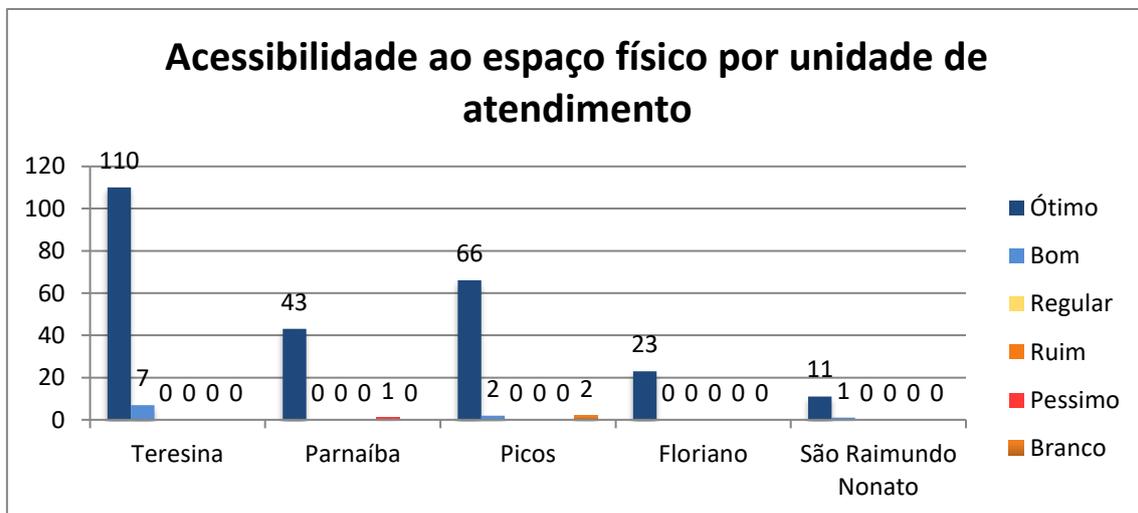


1. As outras atividades desenvolvidas na Ouvidoria, em termos quantitativos o Atendimento por TecZap, está cada vez em destaque, isso, demonstra uma maior integração com os profissionais. A quantidade de Atendimento Presencial maioria relacionadas as irregularidades ao Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem e as Visitas Técnicas foram realizadas na Ouvidoria Geral do Estado-OGE e Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí com a finalidade de estreitar a parceria com estas Ouvi

## 2.5 Análise do instrumento de avaliação sobre os serviços prestados

É feita através da tabulação dos dados do Questionário de Satisfação de Atendimento, preenchido pelo inscrito e demais usuários dos serviços ofertados pelos servidores do Conselho de Enfermagem do Piauí após atendimento.

### Gráfico n° 01: Atendimento presencial: acessibilidade ao espaço físico



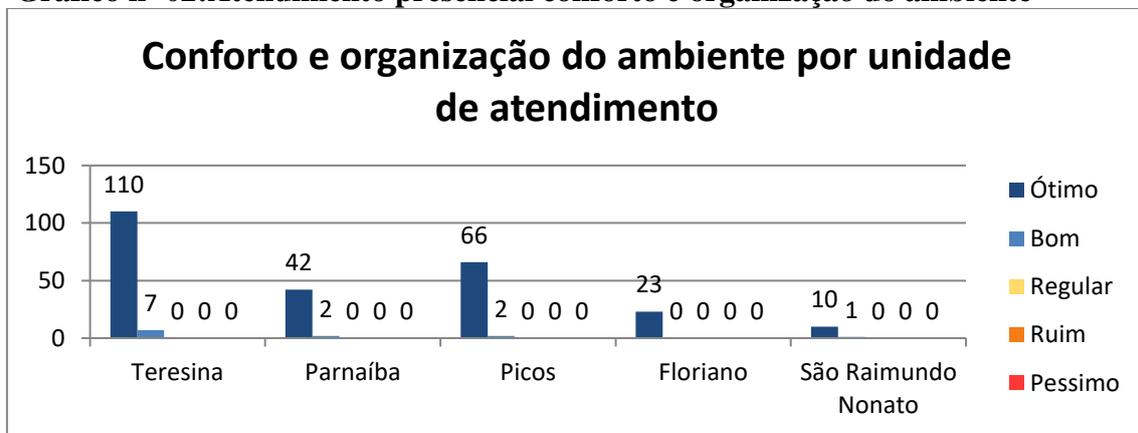
Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação. janeiro, fevereiro e março, Ouvidoria- Coren-PI.2024

Sobre o item **acessibilidade ao espaço físico**, nos meses de janeiro, fevereiro e março. Na sede capital das 140(cento quarenta) pessoas que preencheram o formulário 110(cento e dez) classificaram como **ótimo**. Nas demais Unidades de Atendimento o destaque foi para Subseção de Picos dos 70 (setenta) preenchido, 66(sessenta e seis) pontuaram como **ótimo** onde, em seguida na Subseção de Parnaíba dos 44(quarenta e



quatro) que preencheram 43(quarenta e três) pontuaram como **ótimo** e na Subseção de Floriano as 23(vinte e três) pessoas que preencheram pontuaram como **ótimo**. No Escritório de Piripiri das 08(oito) pessoas que avaliaram 07(sete) classificaram como **ótimo**. No Escritório de São Raimundo Nonato dos 12(doze) preenchidos 11(onze) classificaram como **ótimo**.

**Gráfico nº 02: Atendimento presencial conforto e organização do ambiente**

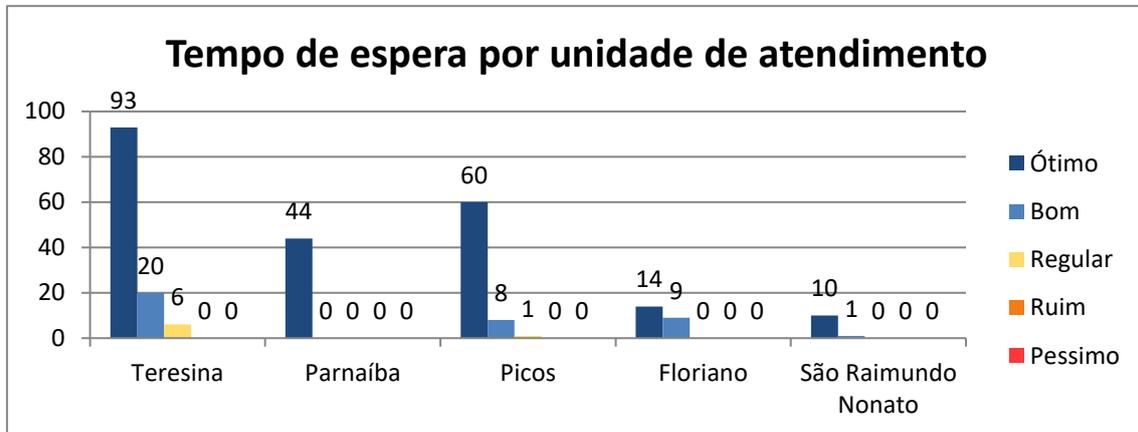


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Sobre o item **conforto e organização do ambiente**, dos meses de janeiro, fevereiro e março na sede capital, dos 140(cento e quarenta) que preencheram o formulário, 110(cento e dez) pessoa pontuaram como **ótimo**. Nas demais Unidades de Atendimento o destaque foi para Subseção de Picos dos 70 (setenta) preenchido, 66(sessenta e seis) pontuaram como **ótimo**, em seguida na Subseção de Parnaíba dos 44(quarenta e quatro) que preencheram 42(quarenta e dois) pontuaram como **ótimo** e na Subseção de Floriano as 23(vinte e três) pessoas que preencheram pontuaram como **ótimo**. No Escritório de Piripiri, das 08(oito) pessoas que avaliaram 07(sete) classificaram como **ótimo**. No Escritório de São Raimundo Nonato dos 12(doze) preenchidos 10(dez) classificaram como **ótimo**.



## Gráfico n° 03: Tempo de espera por unidade de atendimento

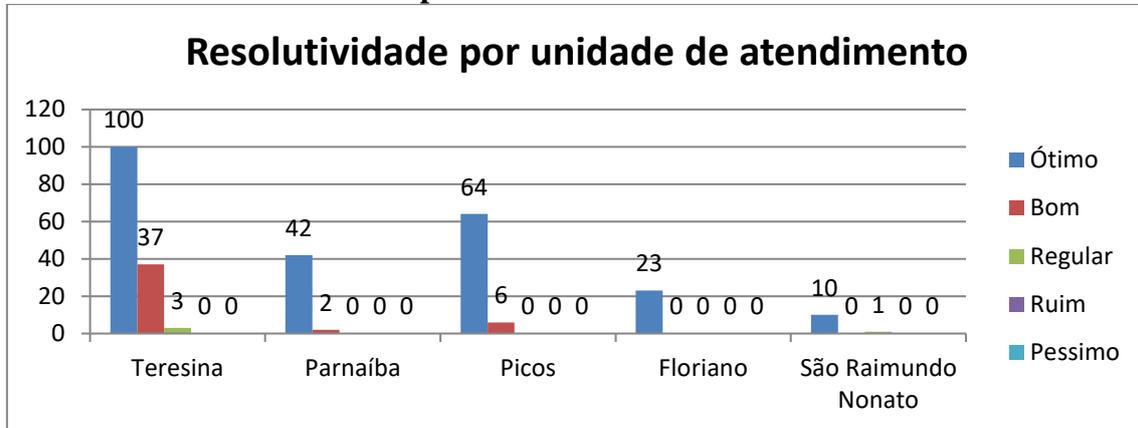


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Em relação ao item **tempo de espera** para atendimento nas unidades, nos meses de janeiro, fevereiro e março, na sede capital, das 140(cento e quarenta) pessoas que avaliaram como 93(noventa e três) pontuaram como **ótimo**, 20 (vinte) como **bom** e 06(seis)consideraram **regular**. Na Subseção de Picos dos 70(setenta) dos formulários preenchidos 60(sessenta) pontuaram como **ótimo**, 08(oito) como **bom** e 01(um) como **regular**. Na Subseção de Parnaíba os 44(quarenta e quatro) classificaram este item como **ótimo**. Na Subseção de Floriano dos 23(trinta e três) preenchidos, 14(quatorze) consideraram **ótimo** e 09(nove) pontuaram como **bom**. No Escritório de São Raimundo, dos 12 (doze) formulário preenchidos 10(dez) pontuaram como **ótimo** e no Escritório de Piri-piri dos 08(oito)formulário 06(seis) avaliaram como **ótimo** e 02(dois) pontuaram como **bom**.



## Gráfico n° 04: Resolutividade por unidade de atendimento

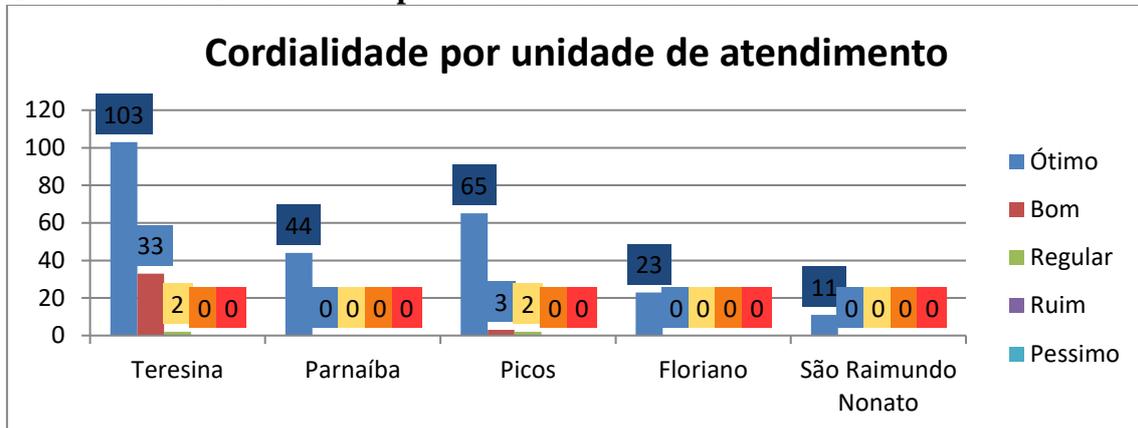


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Sobre a **resolutividade do atendimento** realizado, na sede capital, subseções e escritórios, no meses de janeiro, fevereiro e março, na capital dos 140(cento e quarenta) formulários preenchidos 100(cem) classificaram como **ótimo**, 37(trinta e sete) como **bom** e 03(três)como **regular**. Subseção de Picos dos 70(setenta) formulário preenchidos 64(sessenta e quatro) pontuaram como **ótimo** e 06(seis) como **bom**. Subseção de Parnaíba dos 44(quarenta e quatro) preenchido, 42(quarenta e dois) avaliaram como **ótimo**. Subseção de Floriano 23 (vinte e três) pontuaram como **ótimo**, no Escritório de Piri-piri 07(sete) pessoas acharam **ótimo** e no Escritório de São Raimundo Nonato dos 12(doze) preenchidos 10(dez)classificaram como **ótimo**



**Gráfico n° 05: Cordialidade por unidade de atendimento**

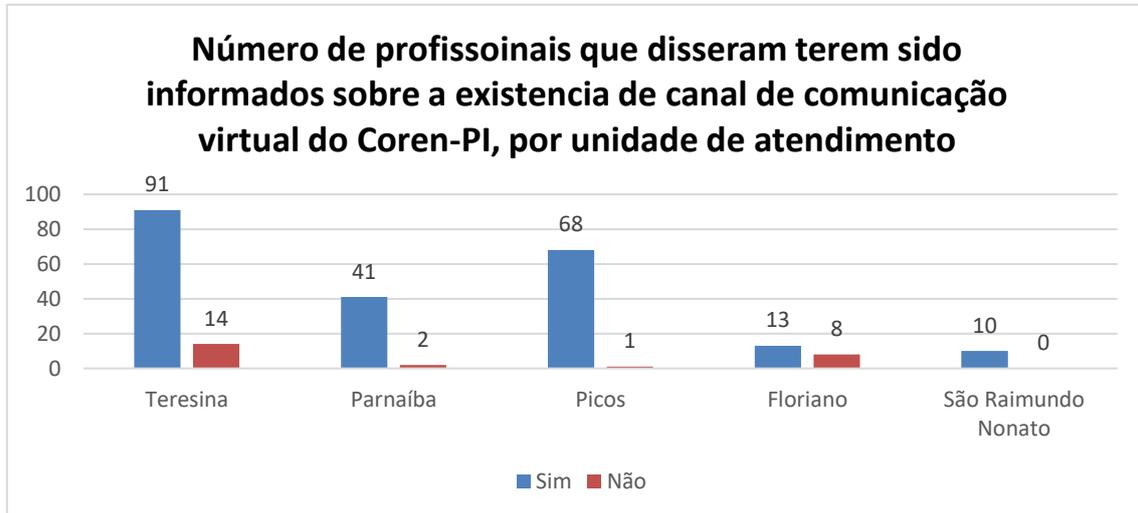


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Quanto ao item **Cordialidade no atendimento**, das 140 (cento e quarenta) das pessoas que preencheram o questionário na sede capital 110(cento e dez) consideraram **ótimo**, 37(trinta e três) **bom** e 03(três) **regular**. Na Subseção de Picos dos 70(setenta), que preencheram o formulário 65(sessenta e cinco) pontuaram como **ótimo**. Na Subseção de Parnaíba todos os 44(quarenta e quatro) que preencheram o formulário avaliaram como **ótimo**. Na Subseção de Floriano os 23(vinte e três) que preencheram o formulário pontuaram como **ótimo**, no Escritório de São Raimundo Nonato os 11(onze) pontuaram como **ótimo** e no Escritório de Piri-piri dos 08( oito) que preencheram 07(sete) classificaram que a cordialidade como **ótima**.



## Gráfico n° 06: Número de profissionais que disseram terem sido informado sobre o Virtual do Coren-PI

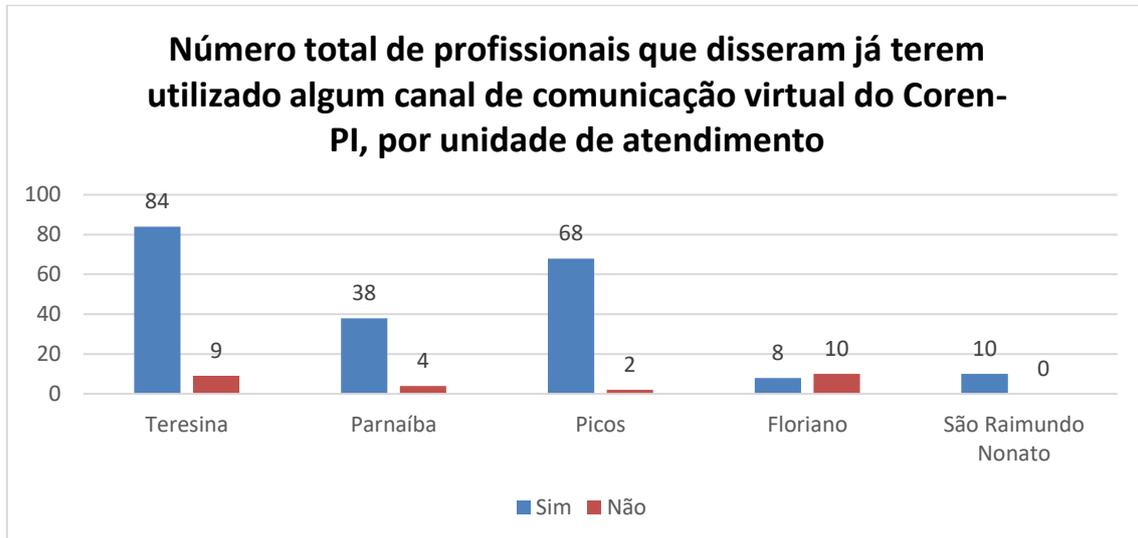


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Na sede capital 91(noventa e um) responderam terem sido informados sobre atendimento virtual, na Subseção de Parnaíba 41 (quarenta e um), responderam **sim** Subseção de Picos 68(sessenta e oito) responderam **sim**, 23(vinte e três) responderam que **sim**, Subseção de Floriano 13(treze), marcaram **sim** nos Escritórios de São Raimundo Nonato 10 (dez) responderam **sim** e no de Piri-piri dos 6( seis) marcaram que **sim**.



## Gráfico nº 07: Número total de profissionais que disseram já utilizar algum atendimento virtual do Coren-PI



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: janeiro, fevereiro e março. Ouvidoria- Coren-PI.2024

Na sede capital dos 140(cento e quarenta),dos formulários preenchidos, 84(oitenta e quatro) responderam terem utilizado algum tipo de atendimento virtual, na Subseção de Parnaíba 38 (trinta e oito)), responderam **sim**, Subseção de Picos 68(sessenta e oito) responderam **sim**, na Subseção de Floriano 10(dez), marcaram **sim**. Nos escritórios de São Raimundo Nonato 10 (dez) responderam **sim** e no escritório de Piriipiri dos 6(seis) marcaram **sim**, já utilizaram atendimento virtual.

Quanto **Tipo de Plataforma de atendimento virtual mais utilizada**, Teresina foi apresentada 21(trinta e um) utilizaram **Coren-PI 24horas**, 17(dezessete) atendimento **por telefone** e 91(noventa e um) pelo **WhatsApp** e somente 06(seis) utilizaram o **App do Coren**. Na Subseção de Parnaíba 32 (trinta e dois), responderam que usaram, **WhatsApp**, 09(nove) **Coren-PI 24hs**.Na Subseção de Picos 58(cinquenta e oito), usaram **WhatsApp** e na Subseção de Floriano 14(quatorze), marcaram o **WhatsApp**. Nos escritórios de São Raimundo Nonato 10 (dez) marcaram que já usaram **WhatsApp**. e no escritório de Piriipiri dos 6(seis) marcaram o **WhatsApp**.



Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com os dados compilados do Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que nos três meses, os destaques neste item em primeiro lugar, Subseção de Picos, dos 70(setenta) formulário preenchidos 65(sessenta e cinco) pontuaram com a **nota 10**(dez) em seguida, Teresina dos 140 (cento e quarenta) 65(sessenta e cinco) deram **nota 10** na Subseção de Parnaíba dos 44(quarenta e quatro) 29(vinte nove )pontuaram com **nota 10**. Subseção de Floriano de 23(vinte três) dos formulários preenchidos 15(quinze) deram **nota dez**. Escritório de Piripiri 08 (oito) pessoas pontuaram com **nota 10**. Escritório de São Raimundo Nonato dos 12(sete) formulários preenchidos somente 04(quatro)deram **nota 10**.

#### **04.Considerações Finais**

De acordo com o que foi exposto, nos meses de janeiro, fevereiro e março o destaque dos conteúdos das manifestações recebidas, continuam relacionada, as questões trabalhistas no que se refere ao não recebimento do valor integral e retroativos do Piso Salarial, principalmente aos profissionais nas instituições de saúde da rede privadas. Cresceu enormemente, as manifestações sobre as condições de trabalho que vai desde a falta de insumos, material, e equipamentos as condições físicas estruturais, principalmente nas instituições de saúde de Teresina, é importante frisar que diante das situações relatadas, as manifestações são encaminhadas aos outros os órgãos de controle, através do e-mail da Ouvidoria (Vigilância Sanitária do Estado do Piauí, Ministério Público do Estado do Piauí -MPPI, Fundação Municipal de Saúde-FMS e Ministério Público do Trabalho) e em seguida ficou o Dimensionamento do pessoal de Enfermagem, ocasionado sobrecarga de trabalho pelo número reduzido dos profissionais.

Nas outras atividades realizadas pela Ouvidoria, o atendimento que está sendo utilizado em grande quantidade é a modalidade TecZap restrito aos profissionais Enfermagem, que sempre lidera, em relação aos outros tipos de atendimentos, na



verdade, cresce cada dia mais o que consideramos importante por que ocorre uma maior interação maior com os profissionais.

Com a mudança do Plenário para Gestão para triênio 2024khnj à 2026, apresentamos sugestões para otimizar e dinamizar algumas atividades da Ouvidoria dentre elas mudar a forma de ofertar o Questionário de Satisfação do Atendimento nas unidades, que passará a ser feito através de leitura de **QRcode**, que deverá ser colocado nas cabines de atendimento nas recepções, em Teresina e nos demais municípios, a fim de facilitar compilação dos dados estatísticos. Redefinido com a nova diretoria e aprovação do Plenário o fluxograma da Ouvidoria em relação a tramitação interna das manifestações. Participação da Ouvidora nas reuniões da Câmara de Ética, para conhecimento das providências adotadas em relacionadas as denúncias, encaminhadas. Participação no Curso sobre: “Implantação, Gestão e Autuação em Ouvidoria” realizado nos dias 26,27 e 28 de fevereiro. Realizado Visita Técnica à Ouvidoria Geral do Estado – OGE e a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí. Conforme planejamento serão agendadas Visitas Técnicas em outros órgão de controles do Estado

Teresina, 16 de maio de 2024

Maria do Amparo de Castro e Silva Vieira  
Chefe da Ouvidoria-  
Portaria nº.181/2021

Elisangela de Jesus Pereira  
Conselheira Regional  
Coren-PI 224964-TE



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

/

---

Rua Magalhães Filho, 655 – Centro/Sul – Teresina/PI  
CEP: 64001-350 – CNPJ: 04.769.874/0001-69  
Fone: (0xx86) 3222-7861 \* Fone: (086) 3223-4489  
[ouvidoria@coren-pi.org.br](mailto:ouvidoria@coren-pi.org.br)



#### **04.Considerações Finais**

Dos questionários ofertados pelos funcionários de Teresina mais de cinquenta por cento foram aplicados de forma **itinerante na Região de Corrente**.

Nos meses de setembro e outubro no Escritório de São Raimundo Nonato, não houve aplicação do questionário em virtude, da substituição da funcionária administrativa.

Conforme os dados apresentados, conclui-se que nesses dois meses a Ouvidoria continua com **foco** principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja



**Coren<sup>PI</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional e demais pessoas da sociedade piauiense,

Teresina, 03 de fevereiro de 2023

Maria do Amparo de Castro e Silva Vieira  
Chefe da Ouvidoria-  
Portaria n°.181/2021

Diana Oliveira do Nascimento Matos  
Conselheira Regional –  
Ouvidoria-Portaria n°.055/2021

Conforme os dados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, está desenvolvendo suas atividades sempre tendo como foco principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional, a exemplo disso, é a ampliação das atividades como: **atendimento presencial, por telefone** e recentemente implantamos a **conversa explicativa** realizada na recepção aproveitando o tempo de para o atendimento e na oportunidade explica-se a importância do preenchimento do Questionário de Satisfação para a participação indireta no planejamento das ações deste órgão.



Neste bimestre ocorreu a prática de um novo sistema de trabalho, com a implantação dos novos equipamentos da empresa VALID para otimizar a expedição e renovação de carteiras dos profissionais. O primeiro foi realizado o aprimoramento com a colocação dos dados no sistema e atraso no atendimento da sede capital, nas subseções e escritórios gerando insatisfação.

Atualmente, está crescendo o atendimento por telefone e presencial o que facilita explicar ao profissional e demais usuários quanto a importância de sua manifestação para contribuir para a qualidade dos serviços ofertados por este regional

### 3. Considerações Finais

Conforme os dados apresentados, conclui-se que nesses dois meses houve uma queda significativa na quantidade de Questionário de Satisfação de Atendimento, nas Subseções, o que equilibrou os resultados foi a sede capital, que aumentou consideravelmente. A **Ouvidoria do Coren-PI**, continua ampliando o desenvolvimento das atividades sempre tendo como foco principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional, no mês de julho realizado Visita Técnica à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, com objetivo conhecer e de certa



forma verificar se Ouvidoria do Coren-PI, realiza um trabalho em conformidade com as legislações que regulamenta o Serviço de Ouvidoria Nacional. Comprova-se ser um serviço muito organizado e dinâmico para o atendimento a comunidade que busca este canal. Percebemos que a equipe tem uma boa sintonia e as atividades são maiores considerando o tipo de assistência prestada e pela enorme demanda e por atender a diversos seguimentos da sociedade. Comprovamos que utilizam as mesmas ferramentas que a Ouvidoria deste Regional, a diferença é somente na maneira de resolver por serem demandas diferentes e públicos diferentes.

Analisando os dados referentes as manifestações abertas e distribuídas para as Unidades Técnicas, também houve redução, no entanto, foi triplicada a quantidade de atendimento por telefone e presencial por causa da suspensão da Lei 60 (sessenta dias) a lei que regulamenta o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem, diante disso, surgiram muitas dúvidas tanto por parte dos profissionais como dos gestores e principalmente dos contadores das empresas. Por conta disso também houve mudança no conteúdo das manifestações, verificou-se que os esclarecimentos de dúvidas em relação a questão trabalhista superou ao Dimensionamento de Pessoal que sempre foi o primeiro lugar.

Ainda sobre o Questionário de Satisfação de Atendimento, as reclamações foram pontuais nos Escritórios relacionados ao tamanho do espaço físico e na capital em relação ao estacionamento. Os elogios, foram feitos em maior quantidade pelos profissionais da Região de Piripiri que estão se sentindo contemplados pela existência do Escritório, já os profissionais de Corrente e Bom Jesus reivindicam a implantação deste serviço na região.

Teresina, 21 de outubro de

2022



Coren<sup>PI</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

Maria do Amparo de Castro e Silva Vieira  
Chefe da Ouvidoria-  
Portaria nº.181/2021

Diana Oliveira do Nascimento Matos  
Conselheira Regional –  
Ouvidoria-Portaria nº.055/2021

]

Conforme os dados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, está desenvolvendo suas atividades sempre tendo como foco principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional, a exemplo disso, é a ampliação das

---

Rua Magalhães Filho, 655 – Centro/Sul – Teresina/PI  
CEP: 64001-350 – CNPJ: 04.769.874/0001-69  
Fone: (0xx86) 3222-7861 \* Fone: (086) 3223-4489  
ouvidoria@coren-pi.org.br



atividades como: **atendimento presencial, por telefone** e recentemente implantamos a **conversa explicativa** realizada na recepção aproveitando o tempo de para o atendimento e na oportunidade explica-se a importância do preenchimento do Questionário de Satisfação para a participação indireta no planejamento das ações deste órgão.

Neste bimestre ocorreu a prática de um novo sistema de trabalho, com a implantação dos novos equipamentos da empresa VALID para otimizar a expedição e renovação de carteiras dos profissionais. O primeiro foi realizado o aprimoramento com e colocação dos dados no sistema e atraso no atendimento da sede capital, nas subseções e escritórios gerando insatisfação.

Atualmente, está crescendo o atendimento por telefone e presencial o que facilita explicar ao profissional e demais usuários quanto a importância de sua manifestação para contribuir para a qualidade dos serviços ofertados por este regional