



Relatório Trimestral 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 abril, maio e junho de 2024 e informar os dados estatísticos das manifestações sobre **sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias** e avaliação através de QRCode 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, foi revisto pelos gestores em virtude da redução de avaliação nos últimos meses, principalmente nas demais unidades de atendimento, subseções e escritórios administrativos, foi colocado em prática a pesquisa do questionário virtual pelo Google Forms, através de leitura de QRCode.



Tabela nº. 01- Demonstrativo do fluxo das manifestações abril, maio e junho 2024

MANIFESTAÇÕES	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Abertas	70	43	46	159
Encaminhadas	70	43	46	159
Respondidas	79	40	39	158
Tramitando	09	08	16	33
Concluídas	61	35	30	126

Cofen/Coren -PI abril, maio e junho /ouvidoria 2024

1.1 Análise dos dados da tabela acima

- Nos meses de abril, maio e junho de 2024, das 159 demandas registradas neste canal, no mês de abril das 70 (setenta) manifestações abertas, **43 (quarenta e três)** foram respondidas imediata ao manifestante pela Ouvidoria e **27 (vinte e sete)** encaminhadas às Unidades Técnicas. No mês de maio das 43 (quarenta e três) abertas, **29 (vinte e nove)** foram respondidas de imediata pela Ouvidoria ao manifestante e **14 (quatorze)** foram encaminhadas às Unidades Técnicas. No mês de junho das 46 (quarenta e seis) manifestações abertas **31 (trinta e uma)** das manifestações abertas, foram respondidas de imediato ao manifestante e **15 (quinze)** foram encaminhadas às Unidades Técnicas.
- Analisando o total, das 159 (cento e cinquenta e nove) manifestações abertas, 158 (cento e cinquenta e oito) foram respondidas, 33 (trinta e três) manifestações estão tramitando e 126 (cento e vinte e seis) manifestações foram concluídas, corresponde a um **total de 80,76%** das abertas.



Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Coordenação de Fiscalização	15	07	08	30
Coordenação de Inscrição Cadastro e Registro	01	01	-	02
Coordenação de Negociação	-	01	-	01
Secretaria Geral	03	03	01	07
Procuradoria	01	01	04	06
Ouvidoria	43	29	31	103
Gerência Exercício Profissional-GEP	02	-	-	02
Coordenação de Processo Ético	-	01	04	05
TOTAL				156

Cofen/Coren-PI, abril, maio e junho - ouvidoria /2024

2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas:

Nos meses de abril, maio e junho do corrente ano, foram encaminhadas 156(cento e cinquenta e seis), manifestações distribuídas da seguinte forma: 02(duas) encaminhadas a Coordenação de Inscrição de Cadastro e Registro,30(trinta) Coordenação de Fiscalização, Coordenação de Negociação 01(um), 07(sete)Secretaria Geral, 06(seis)Procuradoria, 103(cento e três) Ouvidoria, esse valor são resposta imediatas ao manifestante, 02(duas)Gerência do Exercício Profissional e 05(cinco) Coordenação de Processo Ético.



2.2 Conteúdo das manifestações recebidos em abril, maio de 2024 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,-Central de Material Esterilizado-CME, Prontomed Infantil, UBS Bela Vista,, Hospital Estadual Dirceu Arcoverde -HEDA Parnaíba.

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 Hospital Regional de Campo Maior, UPA Satélite e UPA São Raimundo, Prontomed Infantil e Adulto, Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa, Hospital Estadual Gerson Castelo Branco(Luzilândia),UBS Módulo 36-Parnaíba, Hospital de Caracol, Hospital São Paulo -Teresina,



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 São João da Fronteira, Jacobina, A

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 159(duzentos e cinquenta e seis) manifestações recebidas e encaminhadas nos três meses, 87(oitenta sete), foram de Teresina, 11(onze) Campo Maior, 01(um)Piripiri,11(onze) Parnaíba, 01(um) Piracuruca, 01(um) Cabeceiras, 01(um) Dirceu Arcoverde,01(um) Luzilândia, 01(um) Luiz Correia, 01(um) Caracol, 01(um) Curimatá, 01(um) União,01(lagoinha), 01(um) Altos, 01(um) Anísio de Abreu, 02(dois) Barras, 02(dois) Valença, do Piauí, 02(dois) Cajazeiras01(um) Batalha, 02(dois) Barras, 02(dois) Cabeceiras, 01(um)Itaueira, 01(um)Inhumas, 01(um) Pimenteiras, 03(três) Pedro II, 01(um) Eliseu Martins, 01(um) Sigefredo



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Pacheco, 01 (um) Santa Rosa, 01(um) Simões, 02(dois)São Raimundo Nonato 01(um) 01 (um) Francinópolis, 01(um)Massapê, 01(um) Picos,01(um)Pimenteiras, 01(um)São João do Arraial, 01(um) Murici dos Portelas,01(um) Floriano, 01(um) São Francisco de Assis,01(um) Socorro do Piauí, 01(um) Francisco Santos, 01(um) Jaicós, 01(um) São João da Fronteira, 01(um)Parnaguá

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

Tabela nº. 03- Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

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

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

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 Ouvidorias.



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 Conselho de Enfermagem do Piauí, através do QRcode. Foram respondidos **210(duzentos e dez)** questionários distribuídos, conforme descrição a seguir dos principais itens analisados.

2.5.1 Atendimento presencial: Acessibilidade ao Espaço Físico

Conceito Ótimo: Teresina 108, Subseção de Parnaíba 45, Floriano 22, Picos 18 e os Escritórios Administrativos 18.

Conceito Bom: Teresina 09, Subseção de Parnaíba 03, Picos 05 e Escritórios Administrativos 03

Conceito Regular: Teresina 01 e Picos 01

2.5.2 Atendimento presencial: Tempo de Espera

Conceito Bom: Teresina 06, Subseção de Parnaíba 09, Floriano 01, Picos 02 e os Escritórios Administrativos 01.

Conceito Regular: Teresina 02 e Picos 02

2.5.3 Atendimento presencial: Resolutividade

Conceito Bom: Teresina 08, Parnaíba 05, Picos 01, Floriano 01 e Escritórios 02

Conceito Regular: Teresina 01 e Parnaíba 01

2.5.4 Atendimento presencial: Cordialidade

Conceito Bom: Teresina 02, Parnaíba 06, Picos 02 e Floriano 01

2.5.5 Quantidade de profissionais de Enfermagem que Não utilizaram atendimento virtual.

Teresina 09, Parnaíba 05, Picos 02 e Floriano 05

2.5.6 Atendimentos mais utilizado pelos profissionais de Enfermagem

WhatsApp 138 e Coren24horas 62 Telefone 27



04.Considerações Finais

De acordo com o exposto, nos meses de abril maio e junho os conteúdos das manifestações recebidas, continuam ocupando os primeiros lugares as relacionadas, as questões trabalhistas sobre o não recebimento do valor integral e retroativos do Piso Salarial, principalmente os profissionais nas instituições de saúde da rede privada. Em seguida, são as manifestações referente 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, nas manifestações, são compartilhadas com 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 terceiro lugar ficou o Dimensionamento do pessoal de Enfermagem, ocasionado sobrecarga de trabalho pelo número reduzido dos profissionais.

As outras atividades realizadas pela Ouvidoria, o atendimento que está sendo muito utilizado 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 com os profissionais.

Em relação ao Questionário de Satisfação do Atendimento nas unidades, desde o mês de maio passou ser feito através de leitura de **QRcode**, disponível nas cabines de atendimento nas recepção, em Teresina e enviado para demais unidades de atendimento. É importante informar que, a partir do mês de julho vai ser usado o Questionário de Satisfação de Atendimento realizado pela Ouvidoria, vai ser ofertado aos inscritos um **QRcode** uma para avaliação da gestão de modo geral.

Atualizado e homologado pela Gestão 2024 à 2026 o Regimento Interno do Coren-PI, ficando a Ouvidoria no Organograma com o cargo de assessoria diretamente ligada ao Presidente do Coren-PI, mantido o mesmo fluxograma para a distribuição das manifestações. Participação da reunião da Câmara de Ética, para conhecimento das



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

providências adotadas em relacionadas as denúncias encaminhadas, participação na primeira reunião da Comissão do Jubileu de Ouro do Coren-PI em 2025, o encontro da Caravana Nacional do Piso Salarial da Enfermagem. Participação juntamente com a Conselheira Elisângela de Jesus Pereira, do Curso sobre: “Curso Básico de Formação para Ouvidores”, realizado nos dias 06 e 07 de junho no auditório do Tribunal de Contas do Estado.

Teresina, 29 de julho de 2024

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

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



Coren^{PI}

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



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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 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 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 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



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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 uma 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 ferramenta que a Ouvidoria deste Regional, a diferença é somente na maneira de resolver por ser demandas diferente 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 por 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 trabalhistas 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

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

]



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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 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