



## Relatório 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 do Piauí, as atividades realizadas pela Ouvidoria e os dados estatísticos das manifestações **recebidas, respondidas, finalizadas e tramitando** nos mês de julho de 2024.

### 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, há mais ou menos um ano as demandas dos canais de atendimento como: Plataforma da Ouvidoria, TecZap, Telefone e Atendimento Presencial, continua sendo sobre as diversas irregularidades no pagamento do Piso Salarial, inclusive contratações de profissionais de forma ilegal.

#### Tabela nº. 01- Demonstrativo do fluxo das manifestações de julho de 2024

MANIFESTAÇÕES	JULHO
Abertas	45
Encaminhadas	45
Respondidas	19
Tramitando	17
Concluídas	28

Cofen/Coren -PI julho/ouvidoria 2024

#### 1.1Análise dos dados da tabela acima

- No mês de julho de 2024, das 45 (quarenta e cinco) demandas registradas neste canal, no mês de julho manifestações abertas, **22(vinte e duas)** foram respondidas



imediate ao manifestante pela Ouvidoria e **23(vinte e três)** foram encaminhadas às Unidades Técnicas.

- Analisando o total, das 45( quarenta e cinco) manifestações abertas e encaminhadas, 19(dezenove) foram respondidas, 17(dezessete)manifestações estão tramitando, é importante esclarecer que este número se deve a resíduo de meses anteriores e 28 (vinte e oito) manifestações foram concluídas, correspondente a um **total de 62,22%** das manifestações encaminhadas.

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

SETORES	JULHO
Coordenação de Fiscalização	09
Coordenação de Inscrição Cadastro e Registro	01
Coordenação de Negociação	01
Secretaria Geral	05
Procuradoria	03
Ouvidoria	23
Gerência Exercício Profissional-GEP	01
Coordenação de Processo Ético	03
Coordenação de Tecnologia e Informática	01
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



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

No mês de julho do corrente ano, foram encaminhadas 45(quarenta e cinco) manifestações distribuídas da seguinte forma: 09( nove)para a Coordenação de Fiscalização, 01(uma)Coordenação de Inscrição e Registro,01(uma) Coordenação de Negociação, 05( cinco)Secretaria Geral, 03(três)Procuradoria, 22(vinte e duas) Ouvidoria, esse valor são resposta imediatas ao manifestante, 01(uma)Gerência do Exercício Profissional, 03( três) Coordenação de Processo Ético e 01(um) Coordenação de Tecnologia e Informática.

## **2.2 Conteúdo das manifestações recebidos em julho de 2024 por ordem de classificação:**

**2.2.1-Questões Trabalhistas-** a maioria das manifestações estão 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 regulamentado pela 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 de do estado e privadas e ainda, irregularidades nos editais públicos dos concursos públicos. É importante frisar que desde o ano de 2023 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 a realização dos procedimentos mais básicos principalmente na capital, com destaque para: Hospital de Urgência de Teresina-HUT, Central de Material Esterilizado-CME, UBS Bela Vista e Renascença-estrutura física inadequada. -Estrutura física do Repouso dos Técnicos e Auxiliares de Enfermagem do Hospital Getúlio Vargas e Hospital Estadual Dirceu Arcoverde -HEDA em 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 foram :Hospital de Urgência de Teresina, Hospital Infantil Lucídio Portela, Maternidade Professor Wall Ferraz, Hospital Regional de Campo Maior, Prontomed Infantil e Adulto, Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa, Clinimagem no Bairro Dirceu Arcoverde -Teresina.

**2.2.4-Irregularidades no Serviço de Enfermagem-** relacionado a Escala do Serviço a negligência dos profissionais de Enfermagem: Hospital Infantil Lucídio Portela, Hospital Hospital Regional de Campo Maior, Hospital Regional Chagas Rodrigues-Piripiri, Secretaria Municipal de Saúde de Santana-Piauí e Hospital de Caracol-Piauí.

**2.2.5-Assédio Moral e Conflitos-**foram04 (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 02(dois) Parecer Técnico, sobre procedimentos a serem realizados por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem em Unidade Básica de Saúde e Hospital.

**2.2.7-Irregularidade no Transporte de Paciente-**Secretaria Municipal de Saúde de Jerumenha, Hospital Regional Júlio Hartman-Esperantina

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

Das manifestações recebidas 23(vinte e três) foram enviadas por Enfermeiros,11 (onze)Técnicos de Enfermagem, 01(uma)Auxiliar de Enfermagem, 01(uma)Estudante e 09(nove) enviadas por outras pessoas da sociedade que utilizam os serviços prestados por este órgão.



## 2.4-Procedência das manifestações

Das 45( quarenta e cinco) manifestações recebidas e encaminhadas no mês de julho 21(vinte uma), foram de Teresina, 02(duas) Campo Maior, 02(dois)Piripiri, 02(dois) Oeiras, 01(uma)Parnaíba, 01(um) Piracuruca, 01(uma) Morro Cabeça no Tempo, 01(uma)Santana, 01(uma) Lagoa do Piauí, 01(uma) 01(uma) Caracol, 01(uma)Picos, 01(uma)Floriano,01(uma) Inhumas, 01(uma)São José do Piauí, 01(uma) Cocal, 01(um) Esperantina, 01(uma) Bertolínia, 01(um)I, 01(um)Inhumas, 01(uma)Santa Filomena, 01 (uma) São João do Piauí, 01(uma) Simões 01(uma)União, 01(uma)Jerumenha e 01(uma)Guadalupe.

### 2.4.1. Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem: Coren-MG

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

ATIVIDADE JULHO	
<b>Atendimento TecZap</b>	278
<b>Atendimento Telefone</b>	58
<b>Atendimento Presencial</b>	09
<b>Reuniões</b>	03
<b>Visita Técnica*</b>	01

Coren-PI, julho- ouvidoria /2024

As outras atividades desenvolvidas na Ouvidoria, em termos quantitativos são: Atendimento por TecZap, sempre se destaca, configura maior integração com os profissionais. Os atendimentos Presenciais e os Telefonemas na grande maioria são irregularidades relacionadas ao Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem e a Visita Técnica dos aluno do Curso Grau Técnico



### **03.Considerações Finais**

De acordo com o exposto, no mês de julho os conteúdos das manifestações recebidas, continuam ocupando os primeiros lugares as relacionadas, as questões trabalhistas, sobre o não recebimento do Piso Salarial ou recebidos em valor inferior, profissionais que trabalham em instituições públicas mais principalmente na instituições de saúde da rede privada, sendo o destaque as contratações irregulares com desvio de função por exemplo. Em seguida, são as manifestações referente as condições de trabalho que vai desde a falta de insumos, material, e equipamentos as condições físicas estruturais, tanta nas instituições de saúde de Teresina e nos municípios do interior. É importante frisar, que diante das situações relatadas, das manifestações recebidas quando não é de competência do Coren-PI, 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 vem o dimensionamento do pessoal de Enfermagem, ocasionando sobrecarga de trabalho pelo número reduzido dos profissionais. O assédio moral também cresceu em mês em relação aos meses anteriores.

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.



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

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

Outro destaque importante é a participação nas reuniões da Câmara de Ética, para conhecimento das providências adotadas sobre as denúncias encaminhadas.

Teresina, 04 de setembro 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 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



### 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. Comprovou-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 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 Piri-piri 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

]



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