



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Relatório Bimestral da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

1-Introdução

O presente relatório tem como objetivo informar ao Plenário do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades realizadas nos meses de janeiro a fevereiro de 2021.

A Ouvidoria pública deve ser entendida como um instrumento promovedor e articulador da cidadania e da ética, integrada o Sistema de Controle da Administração Pública, aos programas de qualidade e de desburocratização.

A Ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço.

Atualmente o Serviço de Ouvidoria, é um poderoso canal por meio da qual o cidadão pode participar de forma efetiva do controle social, promovendo também uma mediação eficaz na busca de soluções é entendido como um veículo de informação visando o fortalecimento da cidadania, como também os profissionais de Enfermagem.

A Ouvidoria do Sistema Cofen/ Conselhos Regionais tem como base legal a Resolução Cofen nº.373/2010 – Define a estrutura e funcionamento deste serviço e a Resolução Cofen nº.444/2013-Aprova o Manual de Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem e dá outras providências.

2-Desenvolvimento

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, de acordo com o organograma é ligada diretamente ao Presidente, o funcionário Rayfran Rubens Bandeira da Silva, e tem como Supervisora a Conselheira Dra. Diana Oliveira do Nascimento Matos regulamentada pela Portaria nº 005 de janeiro de 2021. As atividades são definidas como Manifestações, que na verdade são demandas provenientes de várias formas: sugestões, denúncias e críticas. Como é uma plataforma de trabalho nacional não é restrita ao Estado do Piauí. A Ouvidoria interage com todos os setores e por isso a agilidade em responder os

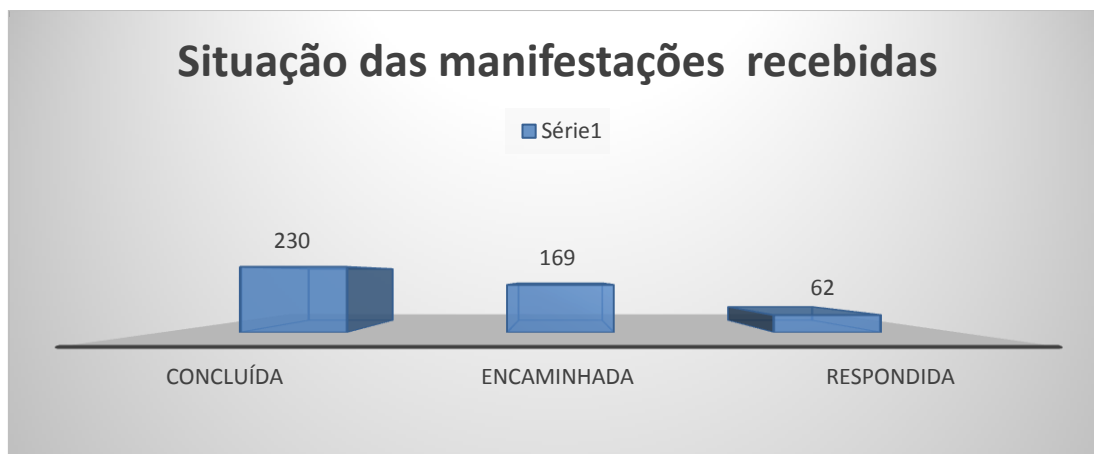


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

encaminhamentos é muito importante, principalmente considera-se que seja o usuário profissional de enfermagem ou não é sempre prioridade o resultado da manifestação.

Gráfico 01- Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

No gráfico 01 das 233(duzentos e trinta e três) manifestações abertas nos meses de janeiro a fevereiro, foram encaminhadas 169 (cento e sessenta e nove); respondida 62(sessenta e duas) e concluídas 230 (duzentas e trinta).

Ao analisar o gráfico 01 percebe-se que há uma procura maior por informações pela ouvidoria, devendo ser um mês esperado devido a busca por renovação da carteira e o pagamento da anuidade, ou porque a aba de perguntas e respostas não contemplou a busca procurada.

Tabela 01: Distribuição das manifestações realizada pela Ouvidoria de Janeiro a fevereiro.

MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Abertas	164	69	233
Encaminhadas	150	19	169
Respondidas	10	52	62
Tramitando	-	-	-
Concluídas	163	67	230

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Observações: das 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações encaminhadas estão incluídas 10 (dez) provenientes de Conselhos de outros estados.

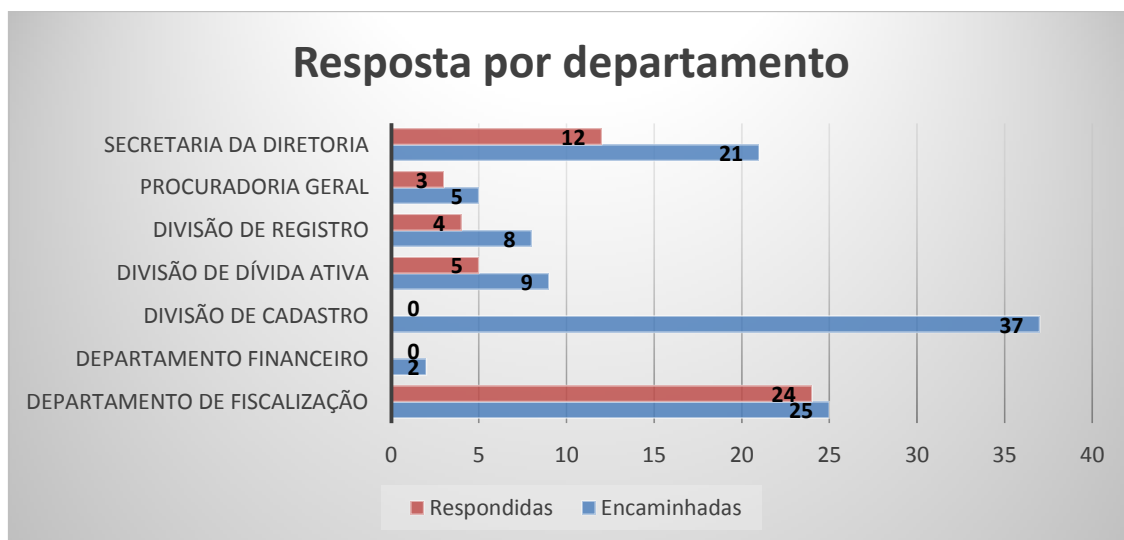
Tabela 02: Distribuição das manifestações nos setores internos do Coren-PI.

SETORES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Divisão Cadastro	61	24	85
Divisão de Fiscalização	18	07	25
Divisão de Dívida Ativa	05	06	11
Divisão de Registro	10	15	35
Secretaria da Presidência	07	03	21
Divisão do Financeiro	—	02	02
Procuradoria	—	01	01

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

O conteúdo das manifestações é bastante variado, sendo que em janeiro e fevereiro foram relacionados a emissão de boletos de anuidade, parcelamento e de débito e dificuldade de acessar o site do Coren/PI.

Gráfico 02- Distribuição bimestral das respostas por departamento para a Ouvidoria do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

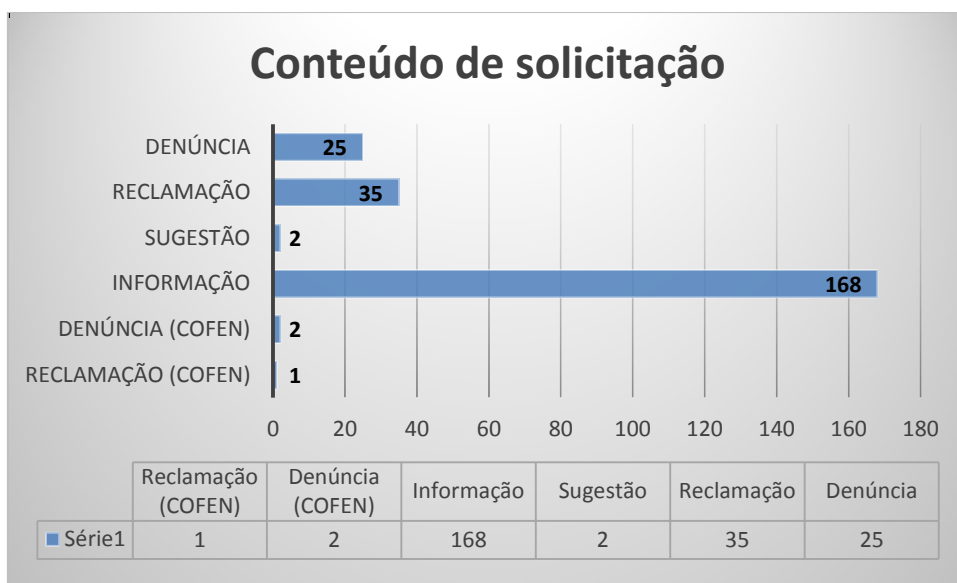


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Os dados mostram algumas evidências da necessidade de aprimorar processos de retorno e tempo resposta à Ouvidoria por parte de todos os envolvidos nos departamentos visto que as respostas houve processos de demora.

Gráfico 03- Conteúdo bimestral das manifestações enviados à Ouvidoria do Coren-PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Verifica-se que nos 2 (dois) meses 168 (cento e sessenta e oito) são relacionados a informações bem característico do período tendo em vista que no início do ano surgem muitas demandas em virtude do pagamento de anuidade, parcelamentos de débitos e novas inscrições.

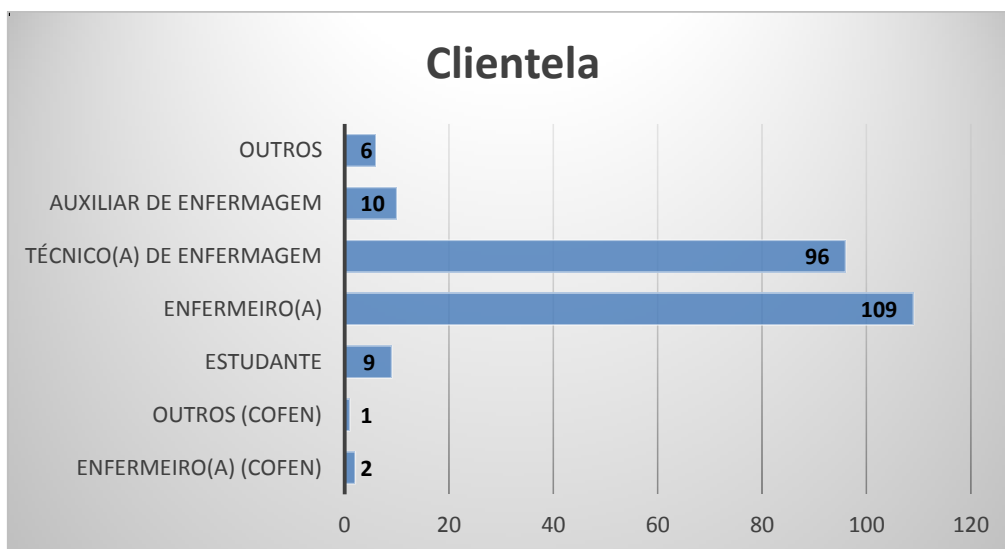
Foram 35 (trinta e cinco) manifestações referente a reclamação e das 233 (duzentos e trinta e três) manifestações enviadas para a Ouvidoria e 25 (vinte e cinco) foram de denúncia; 01 (uma) foi ao Cofen e existia 01(uma) de reclamação ao Cofen; reclamação 35 trinta e (cinco) reclamação ao Coren-PI e duas ao 02 (duas) sugestões ao Cofen/Conselhos Regionais.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico 04- Distribuição bimestral da Clientela:



Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

O Perfil das pessoas que enviaram manifestações: 109 -Enfermeiros, 96- Técnicos de Enfermagem, 09-Estudantes, 10 Auxiliares de enfermagem e 06- Não identificados.

Observação: Procedências das manifestações: 45-Teresina, 44-Interior (fora da Sede) e 10 outros Estados.

Ao analisar as manifestações por outros estados tem-se o seguinte gráfico:

Gráfico 05- Demonstrativo bimestral no cenário nacional da atuação da ouvidoria do Coren-PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

O Coren-PI recebeu demandas de outros estados repassando os mesmos e respondendo aos demandantes.

Gráfico 06- Distribuição bimestral dos assuntos dos manifestantes na Ouvidoria do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Em relação aos assuntos o tema anuidade foi o mais citado 100 (cem) ao todo, espera-se devido o período de pagamento de anuidade.

Temas relacionados a questões trabalhistas foram 13 (treze); 03 (três) de dimensionamento; assistência domiciliar 02 (dois); CBCENF foi 02 (dois); e sobre os assuntos Coren 24h; COVID-19; ensino e pesquisa; especialização; escala de serviços foi 01 (um) cada e “outros” computando 47 (quarenta e sete), em seguida sobre inscrição profissional 31 (trinta e um) conforme tabela abaixo.

Tabela 03: tipos de Assuntos

Assunto	Quantidade
Anuidade	100
Assistência domiciliar	02
Atribuições dos Profissionais de Enfermagem	11



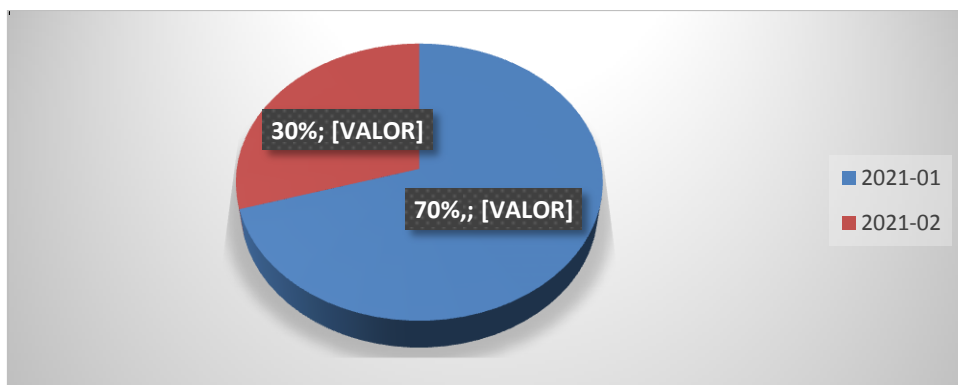
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

CBCENF	02
Cofen/Conselhos Regionais	01
Coren 24h	12
COVID-19	01
Dimensionamento	03
Eleições	02
Ensino e Pesquisa	01
Escala de Serviço	01
Especialização	01
Inscrição Profissional	31
Outros	47
Responsabilidade Técnica	05
Trabalhista	13

Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 07- Avaliação quantitativa dos manifestantes do período bimestral do grau de satisfação do atendimento feito pelo Ouvidor.



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Demonstram que dos 164 (cento e sessenta e quatro) formulários preenchidos e enviados pelos manifestantes no mês de janeiro somente 70% avaliaram o atendimento do Ouvidor. Em fevereiro, dos 69 (sessenta e nove) formulários preenchidos e enviados 30% foram avaliados o atendimento pelo usuário deste sistema, neste sentido é importante estimular a avaliação após atendimento afim de que possamos apresentar dados satisfatórios além de contribuir para cada vez mais seja melhorado a qualidade da comunicação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

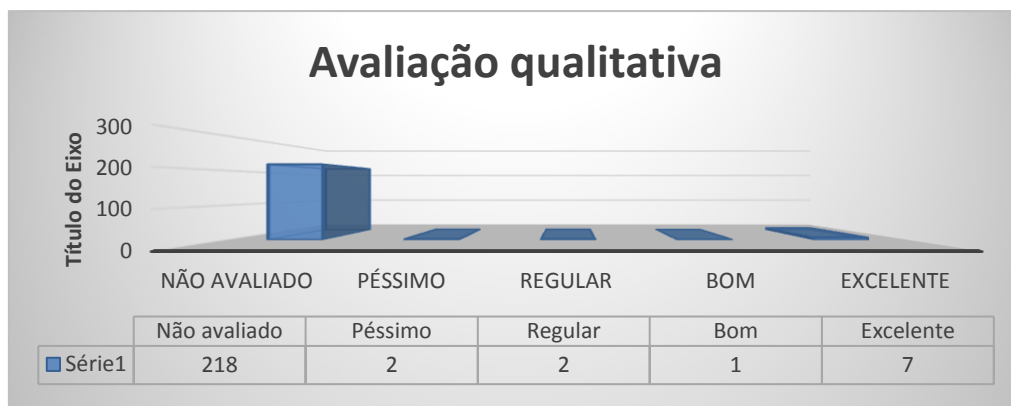
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela 04: quantidade de formulário.

Formulário	Quantidade
Formulário padrão (COFEN)	3
Formulário padrão	230

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 08- Quantitativo dos usuários sobre a Avaliação qualitativa do atendimento da Ouvidoria do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Dentre os 230 (duzentos e trinta) que utilizaram o formulário padrão 7 (sete) avaliaram o atendimento como excelente; 2 (dois) péssimo; 2 (dois) regular e 01 (um) bom. Por outro lado, 218 (duzentos e dezoito) não avaliaram o atendimento do (a) Ouvidor(a), 3 (três) usaram o formulário padrão do Cofen.

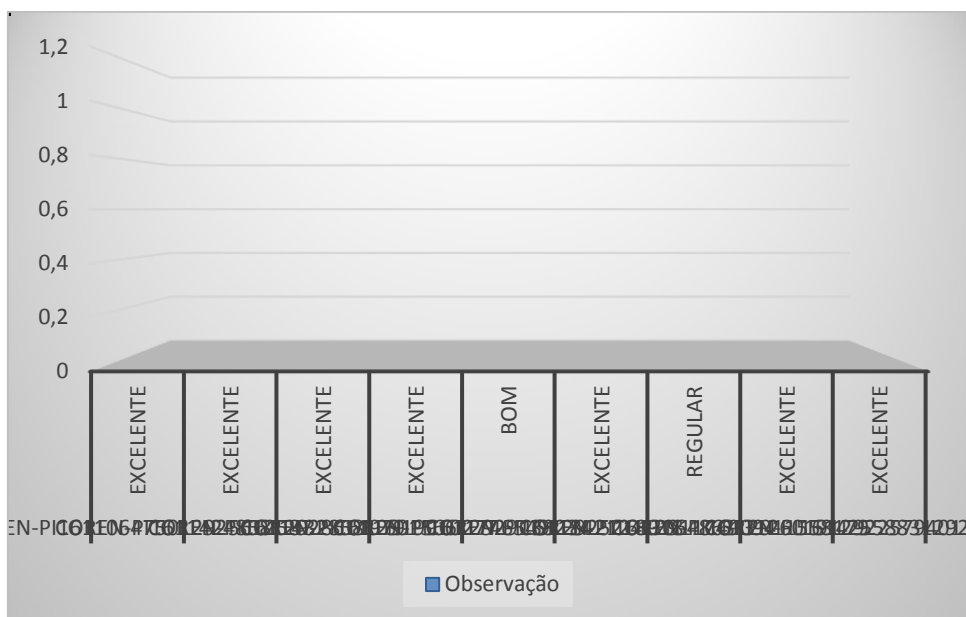
No gráfico abaixo observa-se uma boa aceitação do atendimento recebido pela Ouvidoria, apesar de em alguns casos os manifestantes informarem demora em relação às respostas e ainda sugerem que seja acrescentado mais perguntas no formulário do Site do Coren-PI para facilitar a busca por informações.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico 09- Avaliação qualitativa do atendimento da Ouvidoria do Coren/PI.



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Ressalte-se oportunamente que a demora em enviar a resposta ao manifestante se devem ao fato dos setores deste regional em interagir com mais rapidez junto a Ouvidoria daí o motivo da resposta e conseqüentemente o descumprimento dos prazos estabelecidos pela Resolução Cofen nº.373/2010.

2.1 Análise do instrumento de Serviço de apoio ao profissional

A pesquisa de satisfação do usuário do Conselho de Enfermagem do Piauí é feita após atendimentos por formulário de Serviço de Apoio ao Profissional verificando os pontos de maiores desafios percebido.

A técnica utilizada foi um questionário com perguntas objetivas sobre o atendimento telefônico; o tempo de espera para o atendimento presencial; o atendimento do funcionário; a agilidade do serviço; a limpeza, higienização e conforto das instalações e a satisfação do usuário da instituição e sobre as informações recebidas. No final uma



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

questão aberta para elogios, sugestões e críticas. A Pesquisa foi entregue aos usuários por ocasião do atendimento.

Utilizou-se a tabulação de dados do questionário organizando as informações em uma planilha a fim de facilitar o uso dessas mesmas informações ao fazer análises comparativas, montando o gráfico.

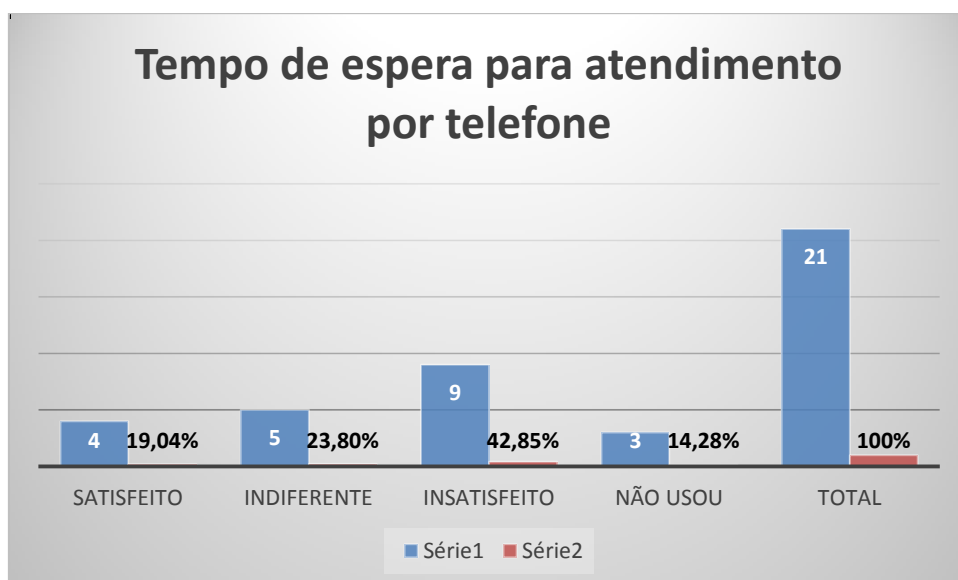
De um total de questionários preenchidos foram obtidas as seguintes quantidades de notas para as perguntas:

Tabela 05: Tempo de espera para atendimento por telefone;

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
04	05	09	03	21
19,04%	23,80%	42,85%	14,28%	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 10- Avaliação qualitativa do tempo de espera por telefone no atendimento do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

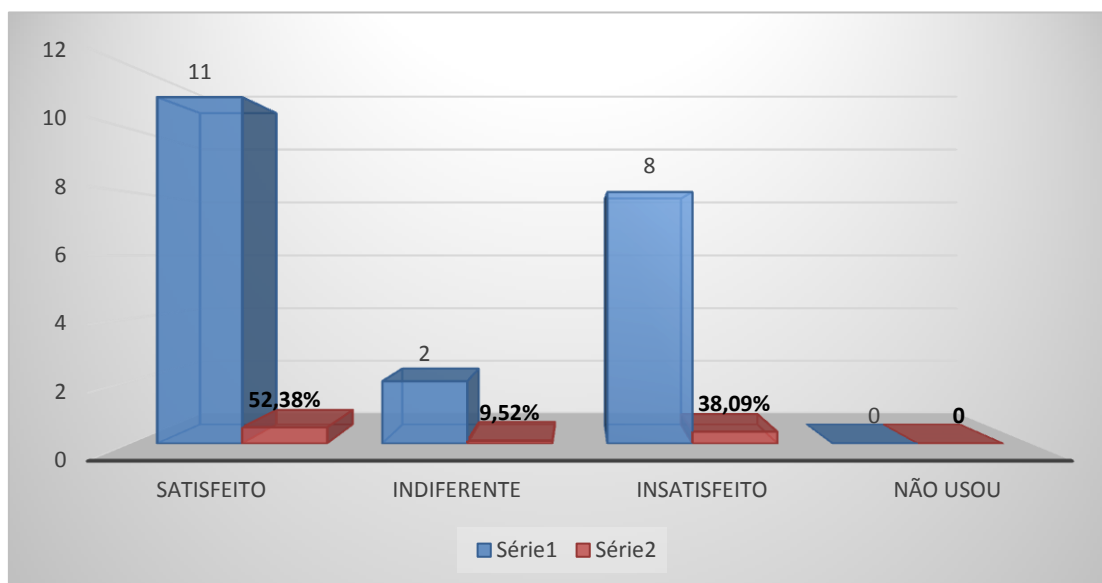
No requisito espera para atendimento por telefone nos dados apresentados verifica-se que dos 21 formulários preenchidos **42,85%** estão insatisfeito isso significa que teremos que encontrar estratégias para melhorar a qualidade deste tipo de atendimento.

Tabela 06: Tempo de espera pra o atendimento presencial

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
11	02	08	0	21
52,38%	9,52%	38,09%	0	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 11- Avaliação qualitativa do tempo de espera para atendimento presencial do Coren/P:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

. Enquanto os dados mostraram insatisfação no atendimento por telefone **52,38%** estão satisfeitos no atendimento de forma presencial tornando mais fácil a melhoria da qualidade neste tipo de atendimento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

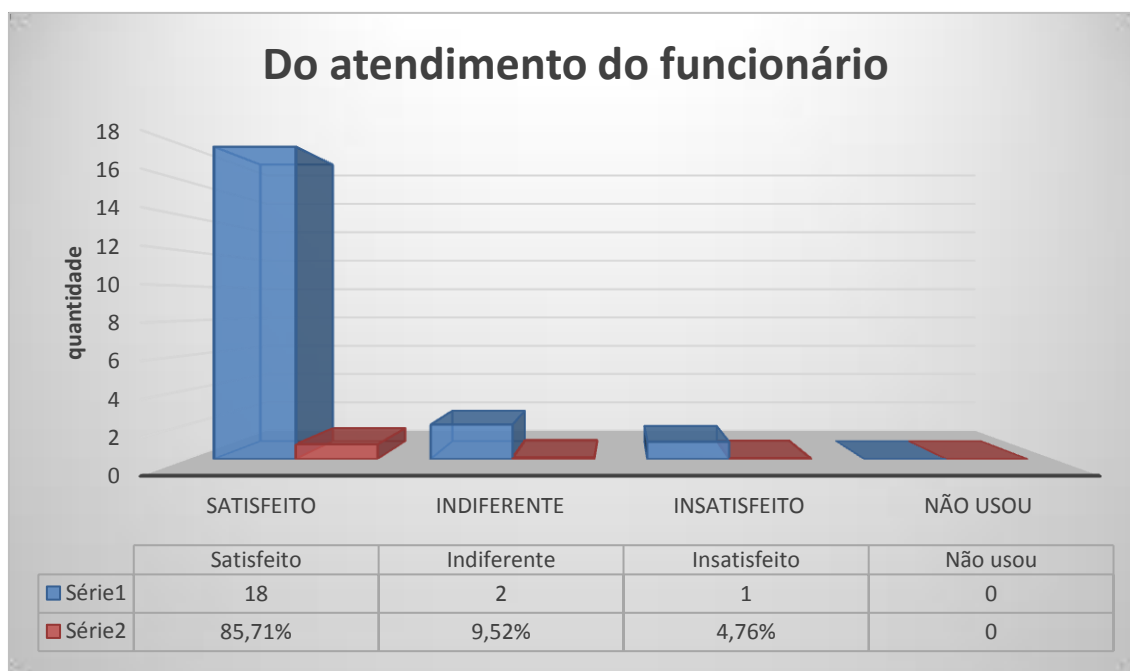
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela 07: Atendimento do funcionário:

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
18	02	01	0	21
85,71%	9,52%	4,76%	0	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 12- Avaliação qualitativa do atendimento do funcionário no Coren/P:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Conforme mostra os dados acima, **85,71%** dos usuários que buscaram os serviços oferecidos pelo Coren/PI, ficaram satisfeitos com o realizado pelos funcionários configurando a maioria considerando a análise do formulário.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

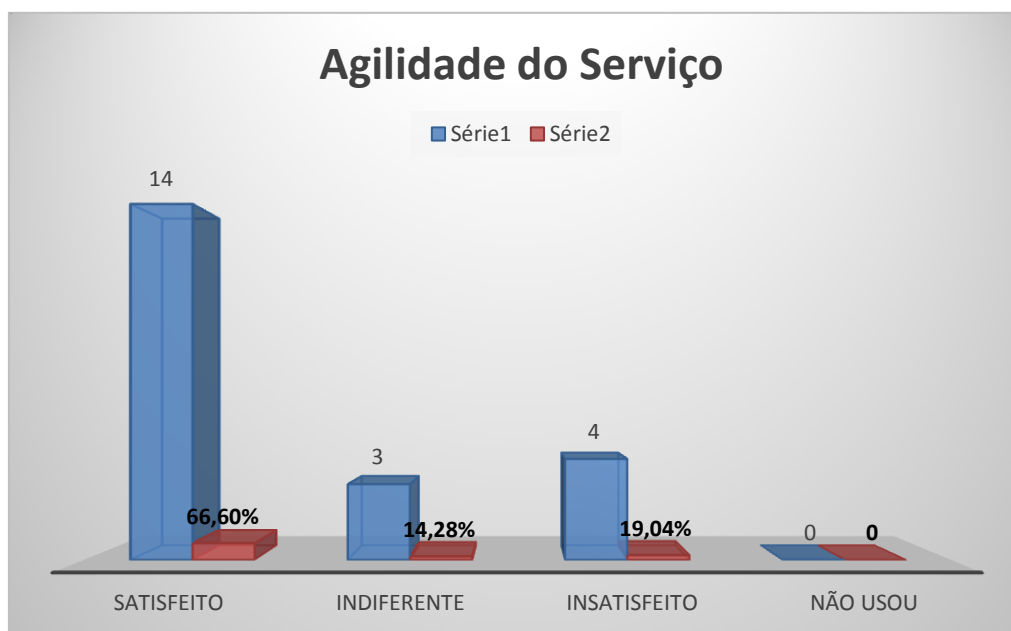
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela 08: Agilidade do Serviço:

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
14	3	4	0	21
66,6%	14,28%	19,04%	0	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 13- Avaliação qualitativa da agilidade do atendimento no Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Acima a maioria estão satisfeito com a agilidade do serviço dos 21(vinte e um) formulários analisados totalizando **66,60%** dos que receberam o questionário e somente **19,04%** não se sentem satisfeito.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

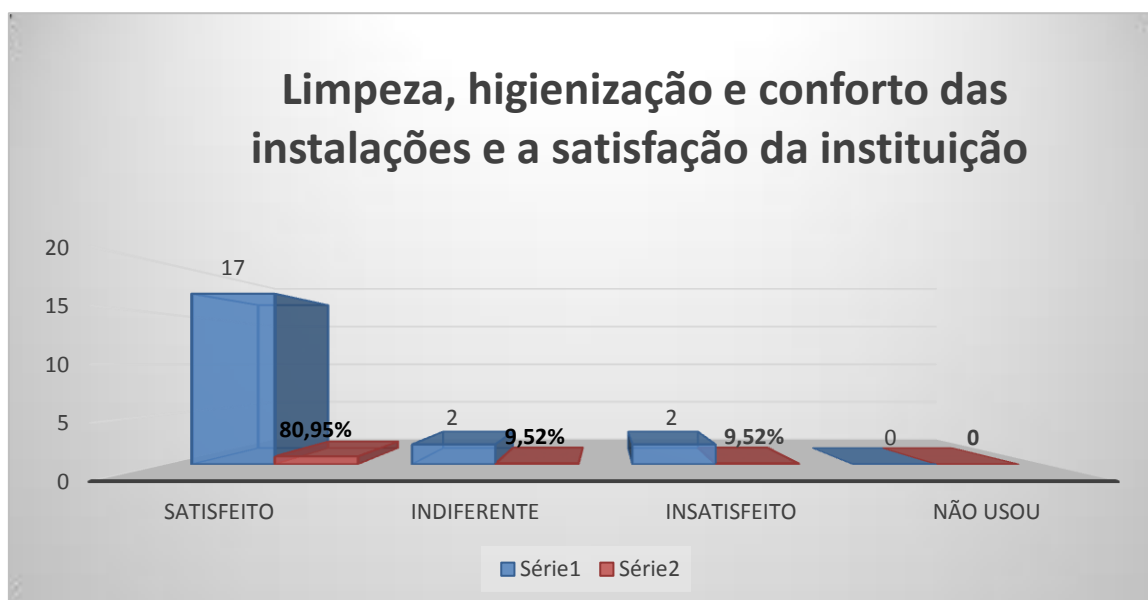
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela 09: A limpeza, higienização e conforto das instalações e a satisfação da instituição;

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
17	2	2	0	21
80,95%	,52%	9,52%	0	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Gráfico 14- Avaliação das instalações e ambiência na Sede do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Em relação ao conforto das instalações, limpeza, higienização e das informações recebidas durante o atendimento **80,95%** relatam que estão satisfeitos.

Tabela 10: Sobre as informações recebidas:

Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não usou	Total
16	01	04	00	21
76,19%	4,76%	19,04%	0	100%

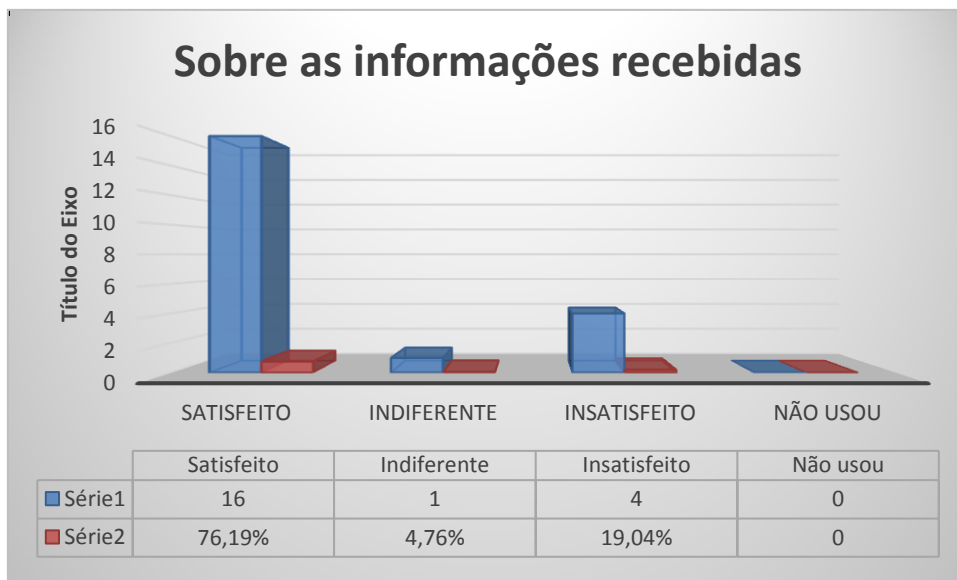
Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico 15- Avaliação qualitativa sobre as informações recebidas no atendimento do Coren/PI:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev; ouvidoria 2021

2.2 Quadro de representação de análise de discurso

Trata-se de pesquisa quantitativa e qualitativa, a análise dessa fase da pesquisa, diz respeito aos procedimentos pertinentes a **avaliação de conteúdo** do questionário em resposta aberta.

Tabela 11: Sobre as informações recebidas:

SUGESTÕES	CRÍTICAS	ELOGIOS	OUTRAS OBSERVAÇÕES	NÃO USOU	TOTAL
08	02	01	04	06	21
38,09%	9,52%	4,76%	19,04%	28,57%	100%

Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

A última pergunta que finaliza formulário “**Serviço de apoio ao profissional**” tem por finalidade analisar os dados: sugestões, críticas e elogios dos profissionais e usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

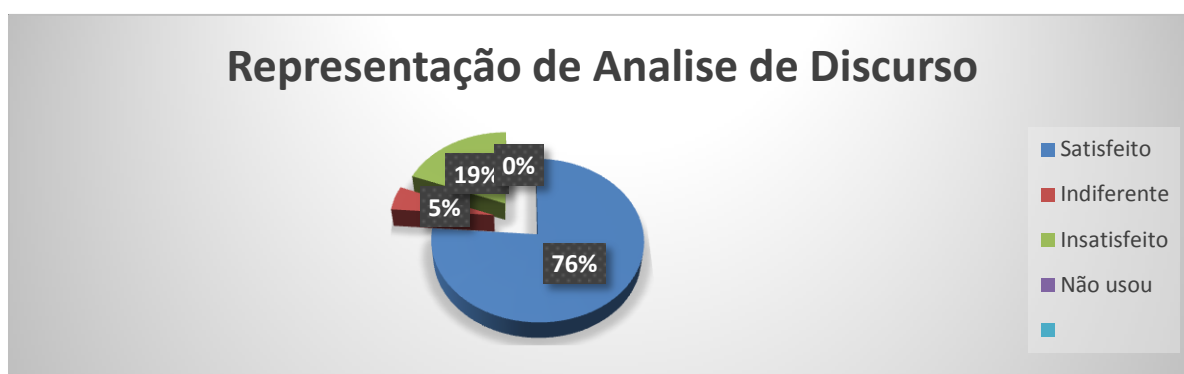


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Dos 21(vinte uma) formulários analisados, 38,09% deram sugestões, 19,04% fizeram outras observações, 28,57% não usaram o formulário, 9,52% fizeram algum tipo de crítica e somente 4,76% elogiaram os atendimentos. Isso demonstra que precisamos desenvolver estratégias, no sentido de estimular o uso do formulário a fim que tenhamos uma avaliação de um maior número de usuários e assim, termos uma amostra maior de usuário e com

Gráfico 16- Percentual de sugestões por representação de análise de discurso:



Fonte: Cofen/Coren-PI, Jan-fev.; ouvidoria 2021

Dos 21 formulários preenchidos **38,09%** das sugestões catalogadas a seguir citadas pelos usuários abaixo:

- *Treinar os atendentes para ter mais informações aos inscritos;*
- *Fiscalizar instituição de ensino de Técnicos de enfermagem;*
- *Ampliar os Guichês para atendimento;*
- *Implantação de Sistema on-line para tirar foto e entrega de carteira no mesmo dia;*
- *Enviar informações diversas como débitos, cartão crédito, negociação de débito aos inscritos por e-mail e celular aos profissionais.*



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Das outras observações 19,04% solicitaram que seja concedido aos inscritos pelo Coren-PI **KIT COMPLETO** (camiseta, pasta, blocos, canetas, brindes). Os 4,76% relacionados a elogios, foram direcionados para um único profissional funcionário Rayfran Rubens na sede do Regional no atendimento presencial.

3.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, apresenta resultados positivos considerando a quantidade manifestações recebidas e as concluídas. No mês de março em virtude de problemas relacionados com a internet, não recebemos respostas de alguns setores. Diante disso, é necessário fazer um trabalho junto aos setores no sentido de sensibilizar sobre a importância do retorno e cumprimento dos prazos aos manifestantes, a fim de que cada dia mais o Coren/PI, apresente excelência na qualidade dos serviços prestados, principalmente junto aos manifestantes e além de fazer com que se sintam valorizados em suas solicitações e para que isso ocorra, temos que atendê-los o mais rápido possível, para isso temos que ser mais céleres, pois entendemos a que a Ouvidoria é um fundamental instrumento de comunicação.

Teresina, 01 de março de 2021

Rayfran Rubens Bandeira da Silva
Chefe da Ouvidoria

Diana Oliveira do Nascimento Matos
Conselheira Regional do Coren-PI



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

4. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Secretaria de Gestão da Informação e Documentação. Coordenação de Arquivo. **Manual de normas e procedimentos de protocolo administrativo** / Senado Federal, Secretaria de Gestão da Informação e Documentação, Coordenação de Arquivo. – 2. ed. – Brasília : Senado Federal, 2013.

BRASIL. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990: Código de defesa do consumidor. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm > f Acesso em 20 de abril de 2021.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução nº 373. Que define a estrutura e funcionamento da Ouvidoria no Sistema Cofen/Conselhos Regionais. n. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 dez. 2010. Seção 1.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução nº 444. Que aprova o manual da Ouvidoria no Sistema Cofen/Conselhos Regionais. n. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 dez. 2013. Seção 1.

COFEN. DECISÃO Nº 0119/2018. **Dispõe a estrutura administrativa dos órgão de assessoramento e execução no âmbito do Conselho Regional de Enfermagem**. Disponível em: http://www.coren.gov.br/decisao-cofen-no-01192018_29478.html

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; **Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias públicas: Rumo ao sistema participativo**. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2012.