



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

INDICE

1. Introdução	2
2. Desenvolvimento	2
2.1 Dados analisados do questionário de satisfação do atendimento da Sede do Coren-PI de Teresina-PI.....	4
2.2 Dados analisados do questionário de satisfação do atendimento da Subseção do Coren-PI de Floriano-PI	10
2.3 Dados analisados do questionário de satisfação do atendimento da Subseção do Coren-PI de Parnaíba-PI.....	14
2.4 Dados analisados do questionário de satisfação do atendimento do Escritório do Coren-PI de São Raimundo Nonato-PI	17
2.5 Dados analisados do questionário de satisfação do atendimento da Subseção de Picos do Coren-PI	21
3. Considerações Finais	28



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 a Plenária do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades realizadas nos meses de março e abril de 2021 e apresentar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Atendimento referente a **sugestões, elogios, críticas e reclamações** coletado do **Questionário de Satisfação de Atendimento** oferecidos pelo Coren-PI aos usuários dos serviços prestados durante atendimento presencial, a fim de servir como subsídio de avaliação e contribuir para atingirmos um trabalho de excelência. Ao responder ao questionário o usuário entrevistado atribuiu uma “x” ao atendimento presencial de péssimo até Ótimo, de acordo com a sua satisfação quanto a cada uma das cinco questões. As notas atribuídas foram tabuladas de modo a ser extraído o nível de satisfação dos usuários da média das respostas obtidas às perguntas. Este nível de satisfação é apresentado com referência ao máximo possível, ou seja, 100% (cem por cento). E uma escala de 0 zero a 10 dez ao atendimento, e por último um questionário qualitativo aberto sobre outras observações como sugestões, observações, críticas e/ou elogios.

2-Desenvolvimento

Em relação as manifestações houve melhora consideravelmente nas respostas dos setores do Coren/PI, após o envio de memorando circular para enfatizar a importância das respostas dentro do prazo para o envio mais rápido ao manifestante haja vista, o cumprimento do que é estabelecido no Manual da Ouvidoria Geral do Cofen.

Tabela nº. 01: Distribuição das demandas da Ouvidoria Março e abril

MANIFESTAÇÕES	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Abertas	93	79	172
Encaminhadas	93	79	172
Respondidas	20	*95	115
Tramitando	—	—	—
Concluídas	93	79	172

Fonte: Cofen/Coren-PI, março-abril.; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

*Na Tabela nº01 das 115 manifestações respondidas, 57 são referentes as respostas acumuladas no mês de março.

Tabela nº. 02 Distribuição das manifestações nos setores

SETORES	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Divisão de Cadastro	33	45	78
Divisão de Fiscalização	23	07	30
Divisão de Dívida Ativa	05	03	08
Divisão de Registro	08	07	15
Secretaria da Presidência	08	06	14
Procuradoria	06	02	08
Ouvidoria	04	03	07

Cofen/Coren-PI, março-abril.; ouvidoria 2021

Observações

A tabela nº 02 acima informa a distribuição das 160 manifestações enviadas aos setores internos da Sede do Coren-PI dos quais o **Perfil** das pessoas que enviaram manifestações foram: **77 São Enfermeiros, 67 Técnicos, 01 Auxiliar de Enfermagem, 06-Estudantes e 11- Pessoas não identificadas;**

Procedência: 75-Teresina, 65-Interior e 42 Conselhos de outros Estados

O conteúdo das manifestações é bastante variado, no mês de março em virtude do aumento do número, número de casos de COVID-19, houve muitas denúncias relacionadas a sobrecarga de trabalho devido dimensionamento de pessoal de Enfermagem inadequado e falta de insumos para realização dos procedimentos. Em seguida vem parcelamento de débito, envio de boletos e dificuldade de acessar o site do Coren/PI.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

2.1 Dados analisados no Questionário de Satisfação de Atendimento na Sede do Conselho de Enfermagem do Piauí

2.1.1 Dados analisados no Formulário de Apoio ao Profissional Atendimento na Sede Coren/PI.(anterior)

No mês de março foram analisados 14 (quatorze) formulários e obtivemos os seguintes resultados

Atendimento por telefone:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento
- ✓ 02 demostram insatisfação com o tempo de espera para o atendimento

Atendimento presencial:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com o tempo de espera
- ✓ 02 ficaram insatisfeitos com o tempo de espera

Agilidade do funcionário no atendimento presencial:

- ✓ 13 ficaram satisfeitos
- ✓ 01 Insatisfeito com a agilidade do atendimento

Limpeza, higiene e conforto das instalações na Sede do Coren/PI

- ✓ 14 Informaram estarem satisfeitos

Informações recebidas durante atendimento:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com as respostas recebidas
- ✓ 01 não respondeu
- ✓ 01 ficou demonstrou insatisfação

Neste dois meses, estamos buscando estratégias para estruturar o Serviço de Ouvidoria, no sentido de ampliar as ações e visando dar mais agilidade no atendimento aos profissionais de Enfermagem e demais usuários em suas manifestações, para isso uma das providências foi a revisão do formulário anterior, que foi substituído por um **Questionário de Satisfação de Atendimento**, que possibilita sugestões, críticas, reclamações e elogios tornando este instrumento mais objetivo, com preenchimento rápido a fim de estimular um maior número de pessoas a utilizar o referido questionário.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

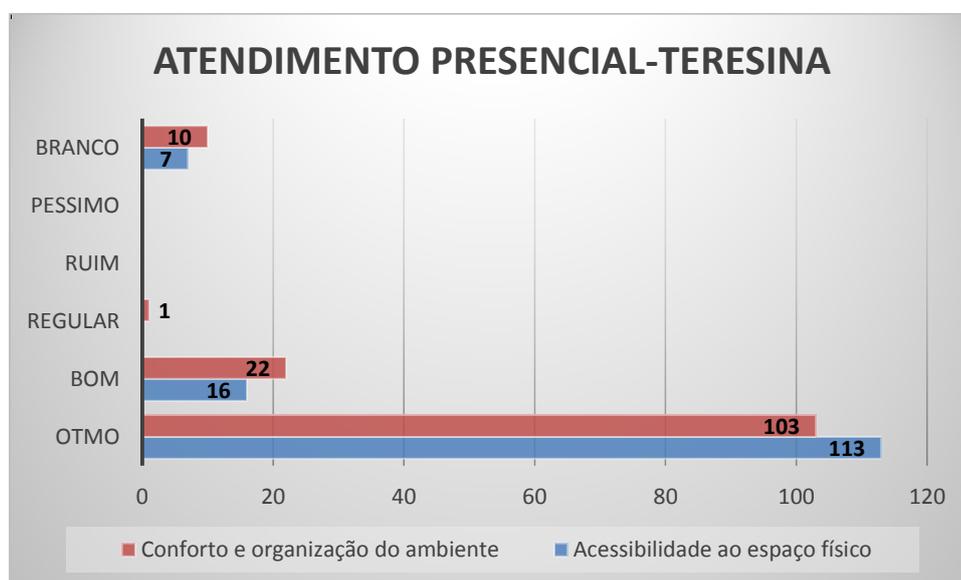
De forma estratégica foram aumentadas o número de caixa de “sugestões” e colocadas em locais de fácil acesso ao usuário. Os questionários passaram a ser distribuídos nos principais setores de atendimentos: **Recepção, Fiscalização, Secretaria da Diretoria, Dívida Ativa e no Hall do Auditório**, em dia de eventos presenciais. Nas Subseções, os funcionários foram formalmente orientados a enviar através de malote na última semana do mês, para que sejam compilados os dados e apresentados em forma de tabelas e gráficos no relatório mensal.

Tabela nº. 03 Avaliação do Atendimento presencial na Sede do Coren-PI

ATENDIMENTO PRESENCIAL	ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Acessibilidade ao espaço físico	113	16	-	-	-	07
Conforto e organização do ambiente	103	22	01	-	-	10
Tempo de espera para o atendimento	90	22	09	-	-	15
Resolutividade do atendimento	105	15	04	-	-	12
Cordialidade no atendimento	107	14	01	-	-	14

Fonte: Coren-PI, março-abril.; questionário da ouvidoria 2021

Gráfico nº. 01 Avaliação do Atendimento presencial na Sede do Coren-PI



Fonte: formulário do Coren-PI, março-abril.; ouvidoria 2021

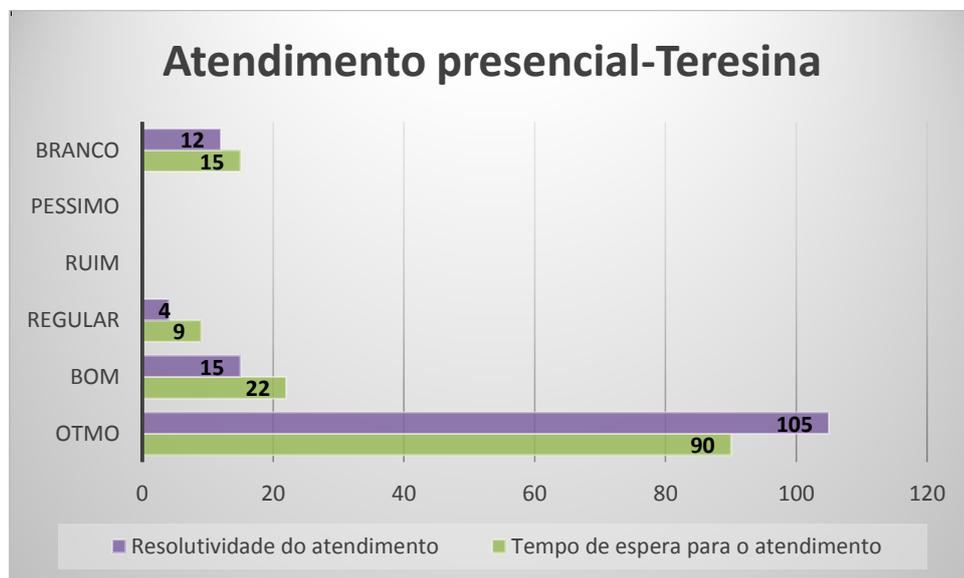
No presente relatório verificou-se que em relação ao conforto e organização do ambiente e instalações predial do Coren/PI, com ênfase ao atendimento ofertado, 103 (cento e três) pessoas julgaram ótimo, 16 (dezesseis) bom e 10 (dez) usuários não quiseram se manifestar. Sobre o acesso ao espaço físico, 113 (cento e treze) dos usuários responderam que acha o espaço ótimo e acessível e 16 (dezesseis) considera bom, enquanto e 10 (dez) não responderam.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico nº. 02: Distribuição da avaliação de satisfação do atendimento presencial na Sede do Coren/PI:



Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria 2021.

No que diz respeito a satisfação do usuário, quanto a resolutividade no atendimento prestado, 105 (cento e cinco) responderam que consideram ótimo, 15 (quinze) que a resolutividade é boa, apesar de esperar muito para ser atendido. No que diz respeito ao tempo de espera, 90 (noventa) consideraram ótimo, 22(vinte dois) bom, 15 (quinze) não preencheram o formulário e 09(nove) consideraram regular. De acordo com os dados apresentados, percebe-se que apesar de haver demora para ser atendido os funcionários são resolutivos.

Tabela nº. 04 Distribuição do número de profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário da sede.

ATENDIMENTO VIRTUAL			
SIM	NÃO	BRANCO	TOTAL
92	9	35	136

Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria 2021

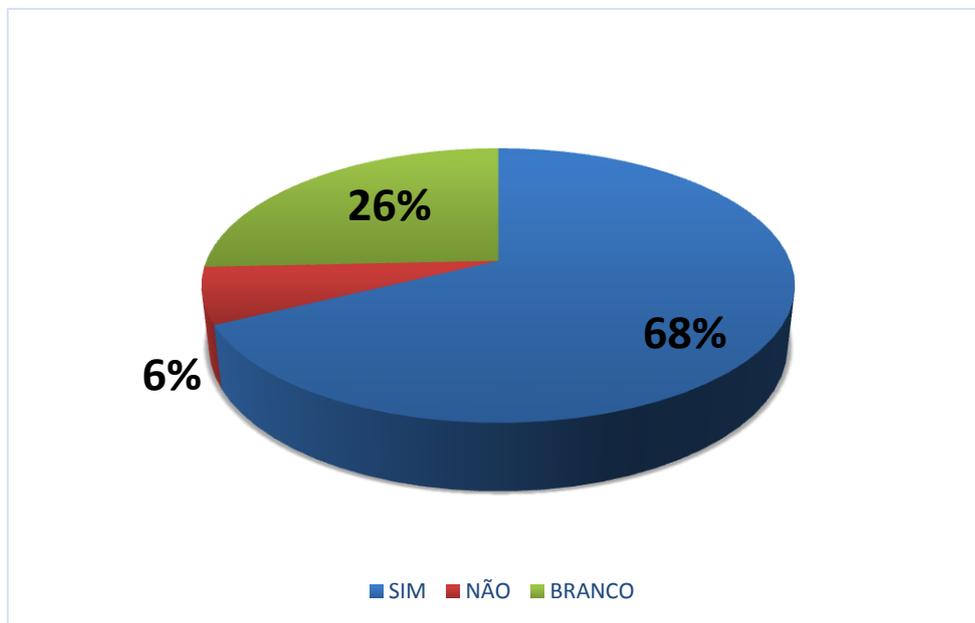
Através da análise da tabela nº. 04 pode-se observar que 92 (noventa e dois) dos usuários que responderam o questionário, a grande maioria informa que receberam informação sobre o atendimento virtual, porém 35 (trinta e cinco) não quiseram emitir nenhuma opinião a respeito. Diante disso, precisamos incentivar mais o preenchimento deste instrumento, haja vista ser importante para destacar positivamente ou negativamente e com isso oferecer subsídios para avaliação e buscar forma de melhorar cada vez mais os serviços oferecidos.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura nº. 01 Distribuição em perceptual dos profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário da sede.



Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria 2021

Dos dados analisados, 68% informaram que usam as plataformas virtuais, e elogiaram o atendimento dos funcionários consideraram excelente, mas relataram demora por via telefone.

Tabela nº. 05 Distribuição do número de pessoas que utilizaram as plataformas virtuais do Coren/PI:

Resposta do uso da plataforma virtual do Coren-PI			
SIM	NÃO	BRANCO	Total
104	17	15	136

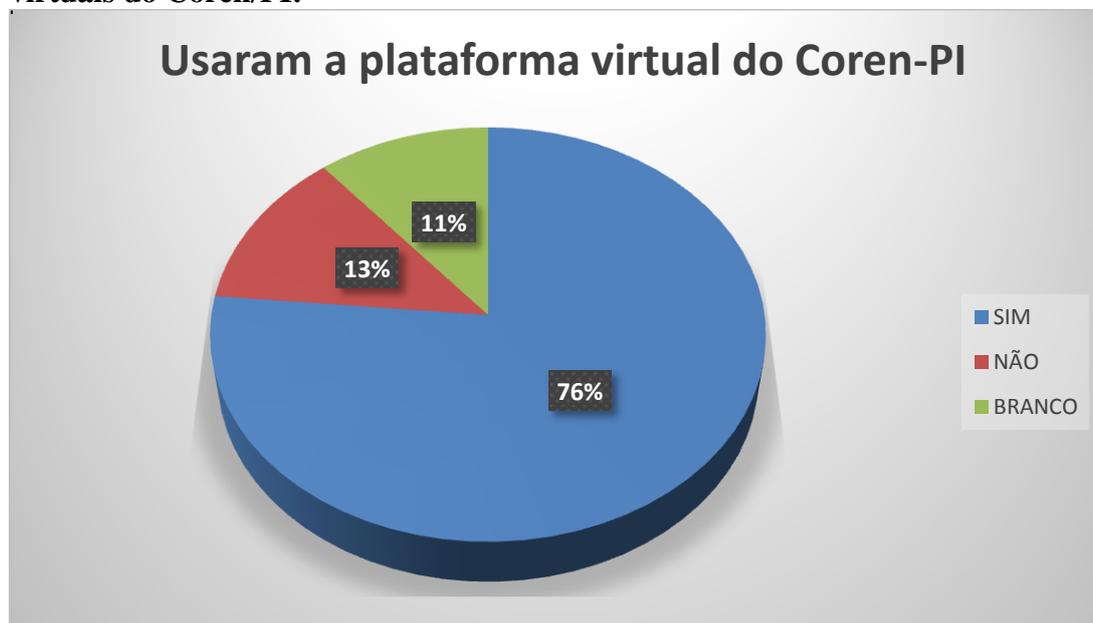
Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura n°. 02 Distribuição do número de pessoas de Teresina que utilizaram as plataformas virtuais do Coren/PI:



Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria 2021

Após o agrupamento das respostas é possível observar que 76% dos usuários relataram que já usaram um ou mais dos instrumentos de comunicação virtual do Coren/PI; 13% não usaram e 11% não quiseram se manifestar. Não houve nenhum motivo específico que tenha se destacado positiva ou negativamente, para o não uso do site.

Entretanto, uma parte considerável dos usuários não realizaram as solicitações pelo site 24 horas, segundo eles por falta de informação a respeito de suas funções.

Tabela n°. 06 Distribuição das respostas na Sede do Coren/PI sobre a plataforma virtual

Uso da plataforma de atendimento virtual	
Coren-24h	58
Telefone	31
WhatsApp	46
Aplicativo	13

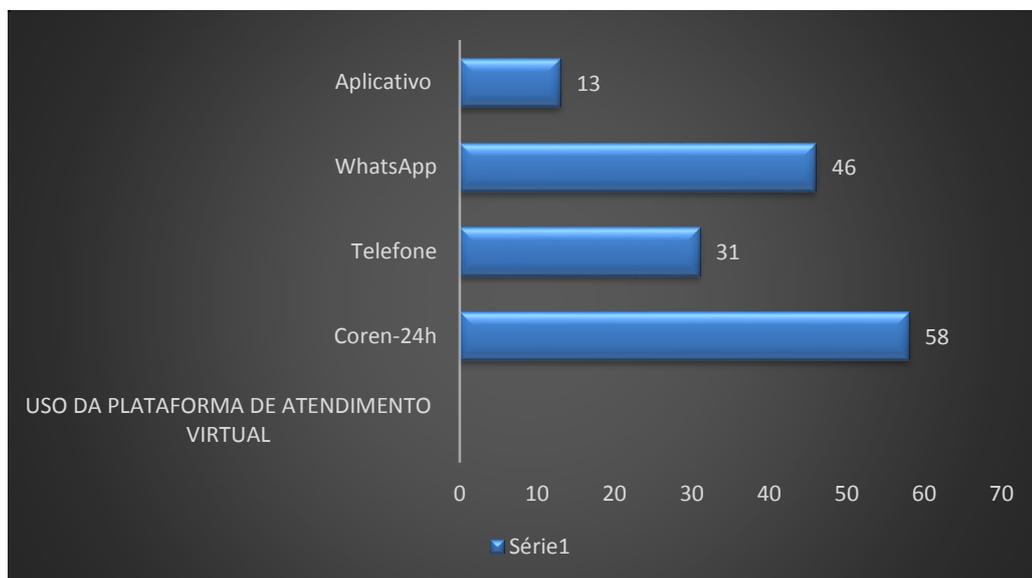
Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria, 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico nº. 03 Distribuição do uso apontado nas respostas da plataforma virtual do Coren-PI



Fonte: Coren-PI, março-abril.; formulário da ouvidoria, 2021

A análise do gráfico mostrou que 58 (cinquenta e oito) dos usuários, já conhecem a plataforma Coren 24h, porém não sabem como utilizar, ou não usaram ainda; 31(trinta e um) já usam o telefone, porém relata demora no atendimento, mas que presencial é melhor; 46(quarenta e seis) usuários já estão usando o WhatsApp que é uma ferramenta nova que está sendo muito bem aceita pela maioria.

Dos 150 questionários preenchidos, 56(cinquenta e seis) foram de críticas, sugestões, elogios catalogados a seguir citadas pelos usuários abaixo (*in verbis*)

- *Ótimo tudo, só a carteirinha deveria ser entregue mais rápido, fora isso tudo perfeito, parabéns.*
- *Sugiro brindes aos usuários;*
- *Cursos aos inscritos;*
- *Todos estão de parabéns, funcionários super educados;*
- *Sugiro que o Coren se possível desse uma parcela de contribuição para novos enfermeiros, tipo recomendações para as instituições.*

Das demais observações 10,04% sugeriram que a entrega da carteira profissional seja realizada no dia que o profissional for levar as cópias originais; 5% que seja concedido ao inscritos pelo Coren-PI **KIT COMPLETO** (camiseta, pasta, blocos, canetas, brindes) e 60% foram de elogios



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

e alguns elogios foram direcionados aos funcionários: **Gabriel, Fátima, André e Alan na Sede no atendimento presencial.**

2.2 Dados analisados dos Questionários de Satisfação do Atendimento na Subseção de Floriano-PI.

Foram enviados no mês de março 14(quatorze) Formulários de Apoio ao Profissional:

Atendimento por telefone:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com o tempo de espera
- ✓ 02 não responderam

Atendimento presencial:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com o tempo de espera
- ✓ 01 não responderam
- ✓ 01 não usou

Agilidade do funcionário no atendimento presencial:

- ✓ 14 ficaram satisfeitos

Limpeza, higienização e conforto das instalações na Subseção de Floriano:

- ✓ 10 estavam satisfeitos
- ✓ 01 disse ser indiferente
- ✓ 03 não responderam

Informações recebidas durante o atendimento na Subseção de Floriano:

- ✓ 12 ficaram satisfeitos com as informações recebidas
- ✓ 02 não responderam

No item outras informações, o atendimento dos funcionários foi muito elogiado, considerou-se in verbis “atendimento *de qualidade, estão de parabéns*”; “*devo fazer elogios ao funcionário Laercio pelo bom serviço prestado pela sua atenção, competência apesar de hoje não haver condições de atendimento devido a falha de sistema. Quero mais uma vez parabenizar pelo ótimo serviço que ele a mim prestou, meu muito obrigado*”. Totalizando 08 (oito)elogios ao atendimento prestado. Sobre sugestão 01 (um) usuário relatou que(in verbis)



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

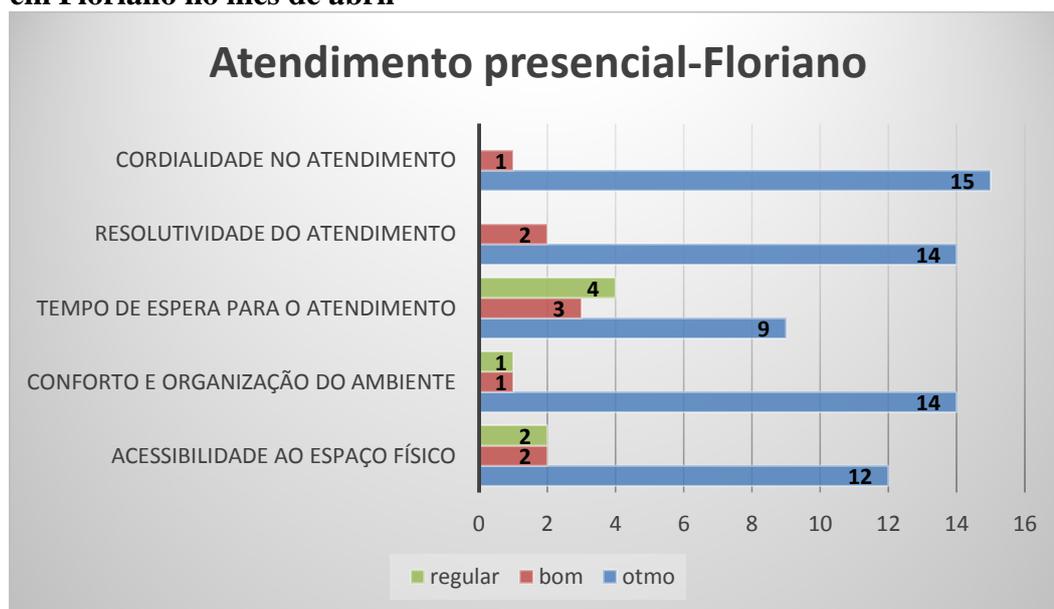
✓ “Os brindes que veem uma vez no ano deveriam ser entregues na instituição e não nos eventos que nem todos podem participar por causa de plantões”.

Em relação as **Criticas**: 01(um) citou que a fiscalização ao invés de cobrar somente pagamento de anuidade, carteira, deveria fiscalizar a inexistência de repouso dos profissionais e as demais condições de trabalho, ser mais detalhista durante as fiscalizações.

Nos dois meses, estamos buscando estratégias para estruturar o Serviço de Ouvidoria, no sentido de ampliar suas ações e visando dar mais agilidade ao atendimento aos profissionais de Enfermagem em suas manifestações para isso foi enviado o novo Questionário de avaliação do atendimento.

No mês de abril foi aplicado o Questionário de Satisfação do Atendimento, resultando:

Gráfico nº. 04 Resposta ao Questionário de Satisfação do atendimento presencial do Coren-PI em Floriano no mês de abril



Fonte: Coren-PI- Floriano; formulário da ouvidoria, abril, 2021

No presente relatório da Subseção de Floriano-PI verificou-se a Cordialidade no atendimento 15 (quinze) usuários se sentem satisfeitos e apenas 01(um) considerou bom em sua totalidade dos questionados.

E sobre a Resolutividade, Conforto, Organização do ambiente e instalações da Sede do Coren-PI demonstraram satisfeitos desses usuários 14 (quatorze) em ambos julgaram ótimo. Sobre o acesso ao espaço físico 12(doze) dos questionados responderam que acham o espaço ótimo e



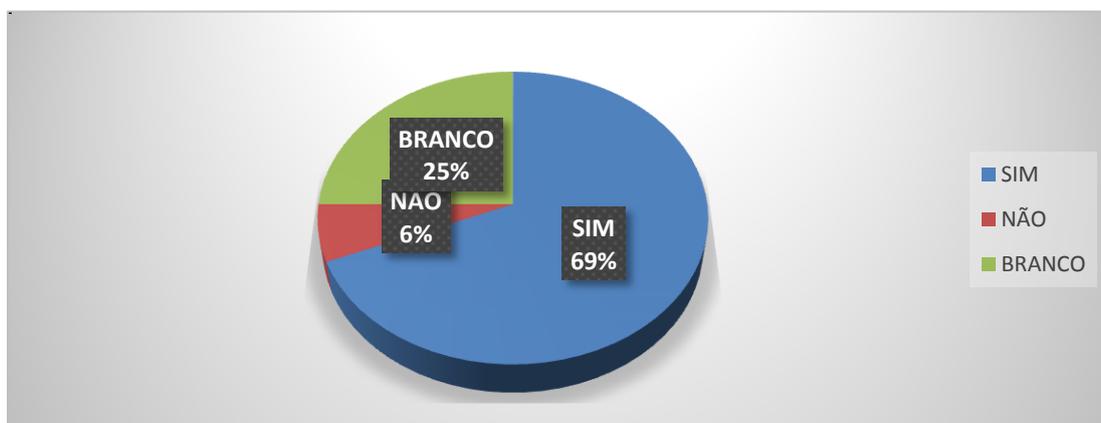
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

acessível e 16 (dezesseis) consideram bom enquanto 4 (quatro) consideram ruim o **tempo de espera para o atendimento** e apenas 9 (nove) consideram ótimo e 3 (três) bom.

Dessa forma observa o maior ponto de melhoria foi o atendimento via telefônico apontado por diversas vezes nesta pesquisa de satisfação. O acontecimento apontado pelos usuários é que apesar da demora os atendentes (funcionários) os mesmos são resolutivos rápidos e eficiente na forma presencial.

Figura n°. 03 Distribuição em perceptual dos profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário da subseção de Floriano PI:



Fonte: Coren-PI- Floriano; formulário da ouvidoria, abril, 2021

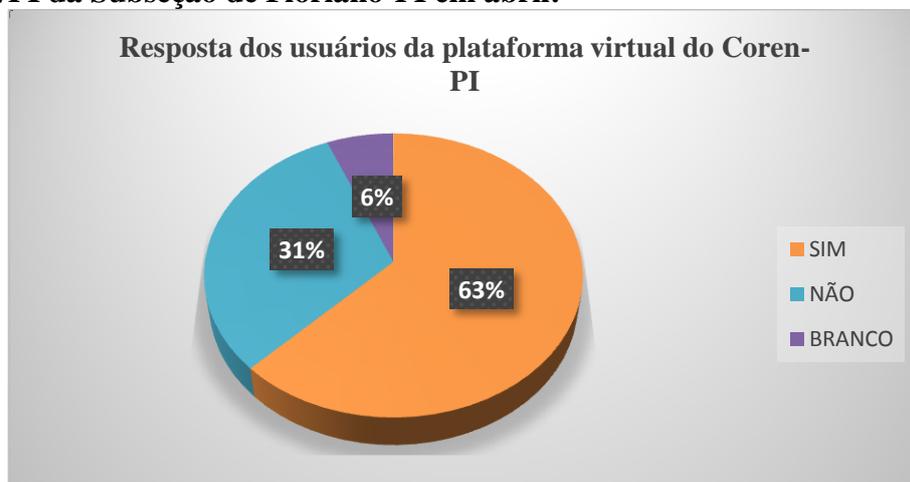
Como podemos observar na figura n.03 os 11(onze) usuários (69%) responderam ao questionário que recebeu informação sobre as plataformas de atendimento virtual. Entretanto, uma parte considerável dos usuários responderam que não usam as plataformas virtuais por falta de informação a respeito de suas funções ou por achar melhor a forma presencial; 04 (quatro) usuários (25%) não preencheram o questionário, porém alguns como mostra na figura abaixo n.04 responderam quais plataformas virtuais já usaram em algum momento como consta na figura a seguir.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura nº. Distribuição do número de pessoas que utilizaram as plataformas virtuais do Coren/PI da Subseção de Floriano-PI em abril:



Fonte: Coren-PI- Floriano; formulário da ouvidoria, abril, 2021

Após o agrupamento das respostas dos profissionais de Floriano-PI foi possível observar que 10 (dez) 63% dos usuários relataram que já usaram um ou mais dos instrumentos de comunicação virtual do Coren-PI.

Há um alerta que quase a metade dos profissionais que responderam ao questionário 05 (cinco) 31% não usaram e 6% não quiseram se manifestar. Não houve nenhum motivo específico que tenha se destacado positiva ou negativamente para o não uso do site na resolução das demandas, porém alguns que não usam o sistema fez uma **sugestão** de um Polo do Coren-PI na Cidade de Bom Jesus ou Corrente alertando da distância de Floriano e São Raimundo Nonato.

Gráfico nº. 05 Quantitativo das respostas do uso das plataformas virtuais do Coren-PI da Subseção de Floriano-PI:



Fonte: Coren-PI-Floriano; formulário da ouvidoria, abril, 2021

A análise do gráfico n.05 permite concluir que mais de uma pessoa já em alguma vez usaram tanto o Coren-24h, WhatsApp e o telefone. Percebe-se também a busca e a preferência maior pelos



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

meios virtuais como o aplicativo WhatsApp que é uma ferramenta nova no Coren-PI que teve início em março e o Site Coren 24h na busca por um atendimento rápido e mais cômodo devido ao trabalho, distância e a facilidade de acesso.

Dessa forma precisando melhorar estas ferramentas de comunicação. No geral na escala de 0 (zero) a 10 (dez) a maior nota foi 10 (dez). Obteve também em outras observações do total de 3 (três) 2 (dois) foram sobre elogios e uma sugestão.

2.3 Dados analisados dos Questionário de Satisfação do Atendimento da subseção de Parnaíba

No mês de abril foi aplicado o Questionário de Satisfação do Atendimento, resultando:

Gráfico nº. 06 Avaliação sobre os serviços prestados do Coren-PI na Subseção de Parnaíba



Fonte: Coren-PI-Parnaíba; formulário da ouvidoria, abril. 2021

Pode-se notar que de 25 (vinte e cinco) pessoas que responderam ao questionário de Satisfação do Atendimento de Parnaíba; 22 (vinte e duas) consideraram como ótimo o Tempo de espera para o atendimento presencial e uma considerou regular o tempo de espera, 19 (dezenove) consideraram ótimo o Conforto e Organização do ambiente da Subseção do Coren-PI de Parnaíba; 20

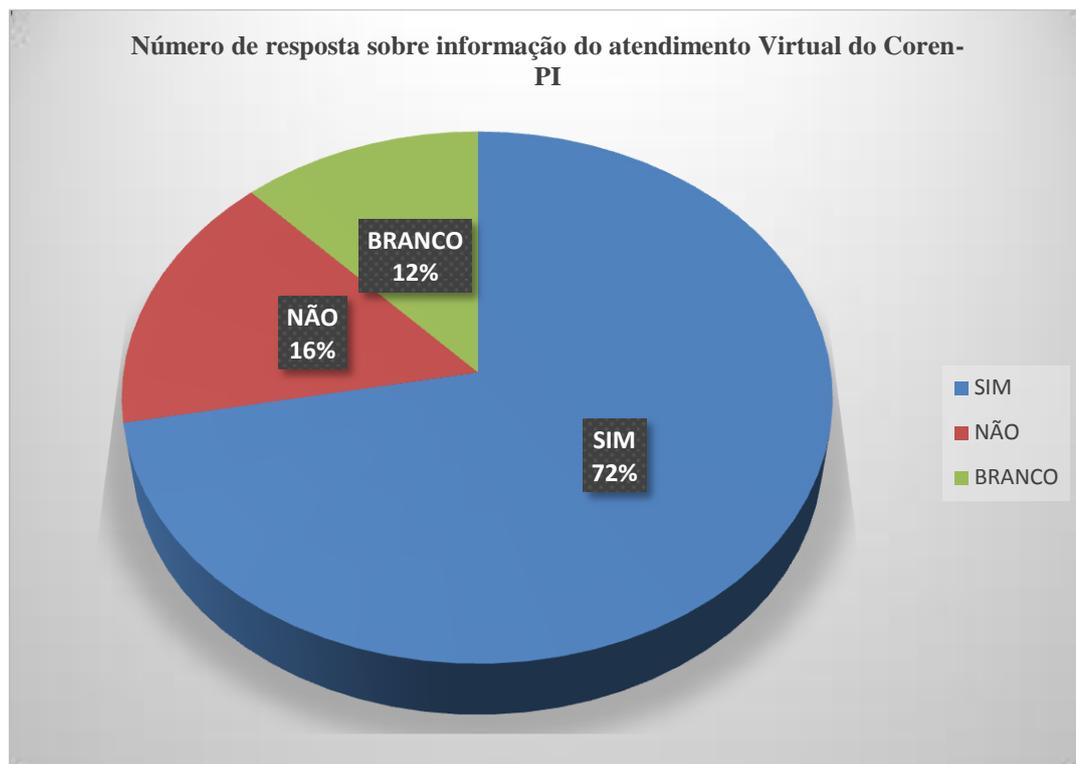


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

(vinte) a Acessibilidade ao espaço físico do conselho em Parnaíba; 12 (doze) a resolutividade do atendimento e 06 (seis) o conforto e organização do ambiente da subseção de Parnaíba.

Figura nº. 05 Distribuição em perceptual dos profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário da Subseção de Parnaíba-PI.



Fonte: Coren-PI-Parnaíba; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

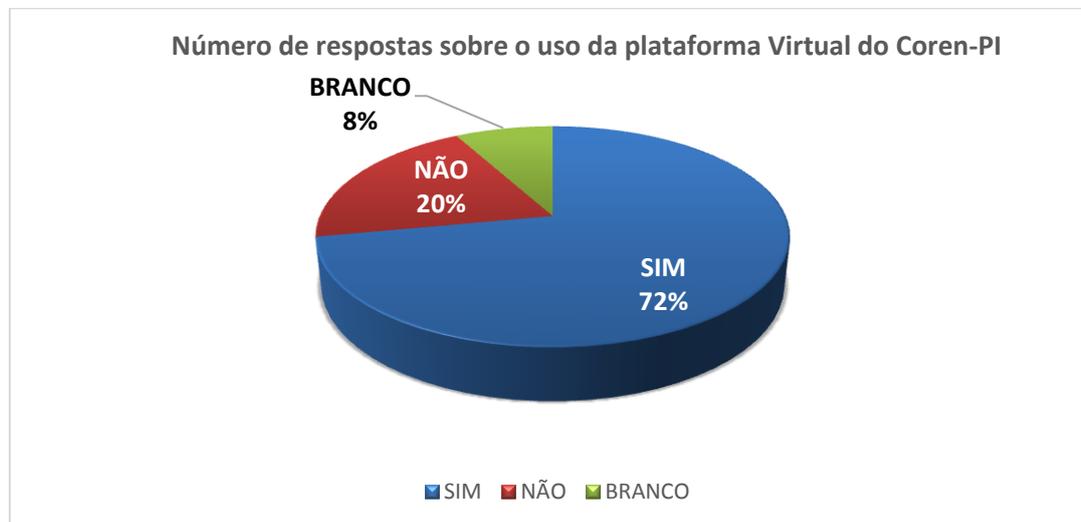
Como podemos verificar na figura 0x os 18 (dezoito) usuários 72% responderam ao questionário que recebeu informação sobre um atendimento virtual e 04 (quatro) 16% usuários e 03 (três) 12% não preencheram o questionário, porém alguns como mostra na figura abaixo 0x responderam quais plataformas virtuais já usaram em algum momento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura nº. 06 Distribuição das respostas quanto ao questionamento na Subseção de Parnaíba do Coren-PI sobre o uso das plataformas virtuais do Coren-PI.

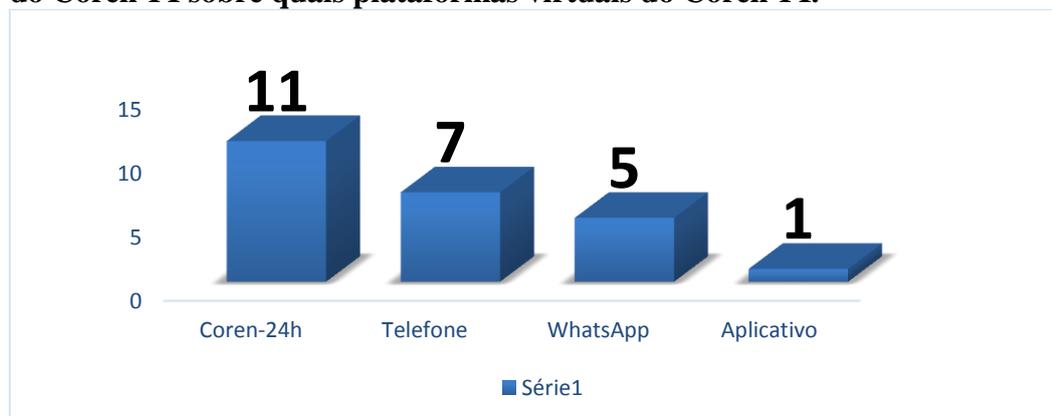


Fonte: Coren-PI-Parnaíba; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

De forma geral a maioria 18 (dezoito) usuários 72% responderam que já utilizaram uma das plataformas de atendimento virtual, um número considerado de 5 (cinco) usuários 20% não usaram as plataformas e 8% não se manifestaram.

Percebemos que este número ainda é pequeno para ser considerado, mas que percebe uma necessidade de ampliação na divulgação das plataformas digitais do Coren-PI na Cidade de Parnaíba por ser um número bem maior de inscritos.

Figura nº. 07 Distribuição das respostas quanto ao questionamento na Subseção de Parnaíba do Coren-PI sobre quais plataformas virtuais do Coren-PI.



Fonte: Coren-PI-Parnaíba; formulário da ouvidoria. Abril, 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

A análise da figura n.07 permite assegurar que mais de uma pessoa já em alguma vez usaram tanto o Coren-24h, WhatsApp e o telefone. Percebe-se que 11 (onze) usuários utilizam o Coren-24h; 7 (sete) usam o telefone; 5 (cinco) usam o WhatsApp e um relata que usa o aplicativo do Coren-PI.

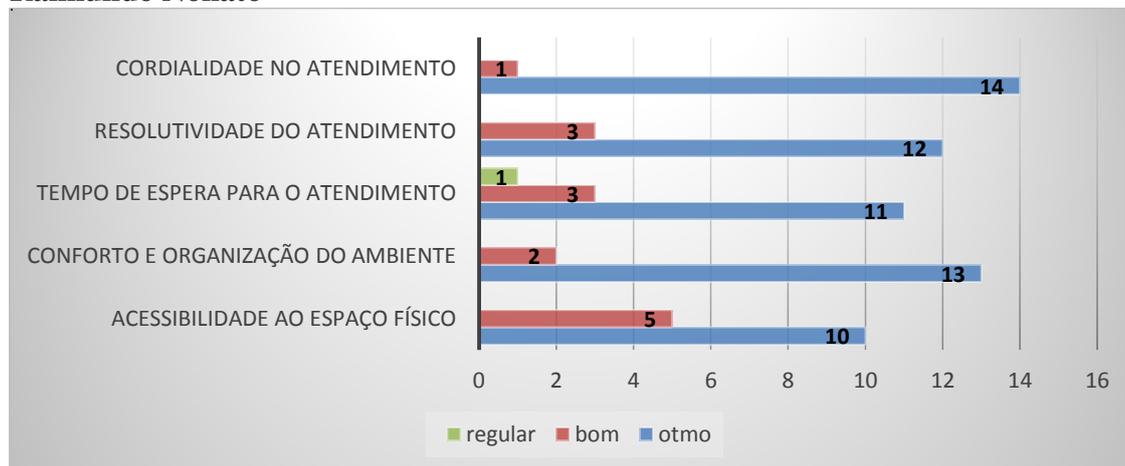
A ferramenta WhatsApp é nova e muitos desconhece o telefone tem o mesmo número do WhatsApp que é uma ferramenta nova no Coren-PI teve início em março na busca por um atendimento rápido e mais cômodo devido ao trabalho dos usuários e a facilidade de acesso, dessa forma precisando melhorar estas ferramentas de comunicação.

No geral na escala de 0 (zero) a 10 (dez) 12 (doze) pessoas responderam com nota 10 (dez). Obteve também em outras observações do total de 2 (dois) foi de elogios.

2.4 Dados analisados do Questionário de satisfação do escritório de São Raimundo Nonato-PI

No mês de abril foi aplicado o Questionário de Satisfação do Atendimento, resultado:

Gráfico nº. 08 Avaliação sobre os serviços prestados do Coren-PI no escritório de São Raimundo Nonato



Fonte: Coren-PI-Escritório de S.R, N; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

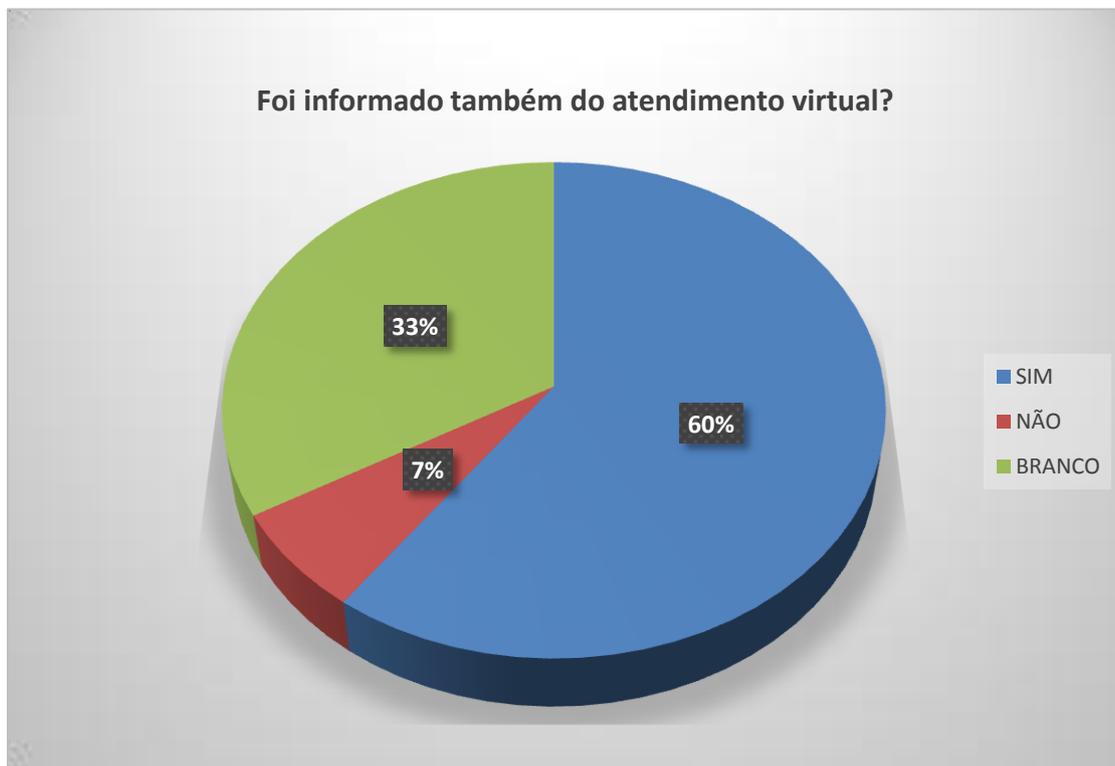
Pode-se notar que de 15 (quinze) pessoas que responderam ao questionário de Satisfação do Atendimento de São Raimundo Nonato-PI: 14 (catorze) consideraram como ótimo a Cordialidade no atendimento ofertado pelos funcionários da Subseção de São Raimundo Nonato; 13 (treze) o Conforto e Organização do ambiente; 12 (doze) a resolutividade do atendimento e 11 (onze) o tempo de espera para o atendimento presencial e apenas uma considerou regular.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura nº. 07 Distribuição em percentual dos profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário do Escritório de São Raimundo Nonato-PI.



Fonte: Coren-PI-Escritório de S. R. N; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

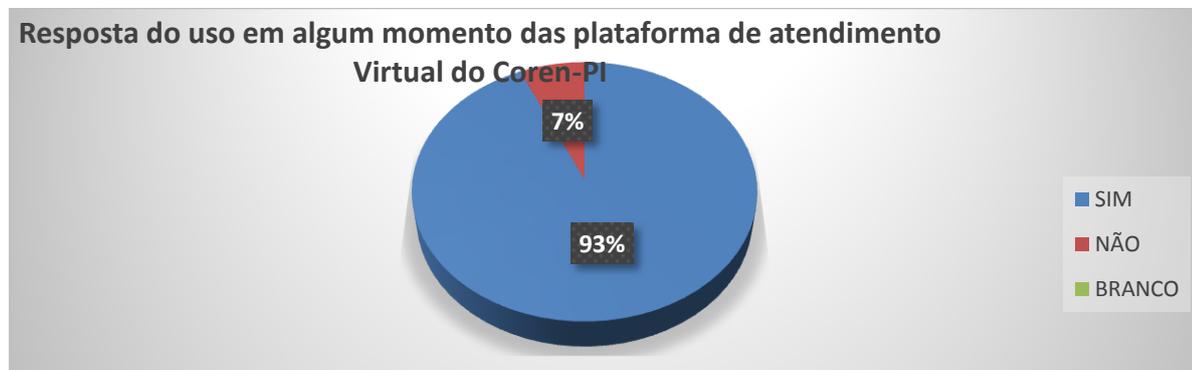
Como podemos observar na figura n.07 os 09 usuários (60%) responderam ao questionário que recebeu informação sobre um atendimento virtual e 05(cinco) usuários (33%) não preencheram o questionário, porém alguns como mostra na figura abaixo 08 responderam quais plataformas virtuais já usaram em algum momento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

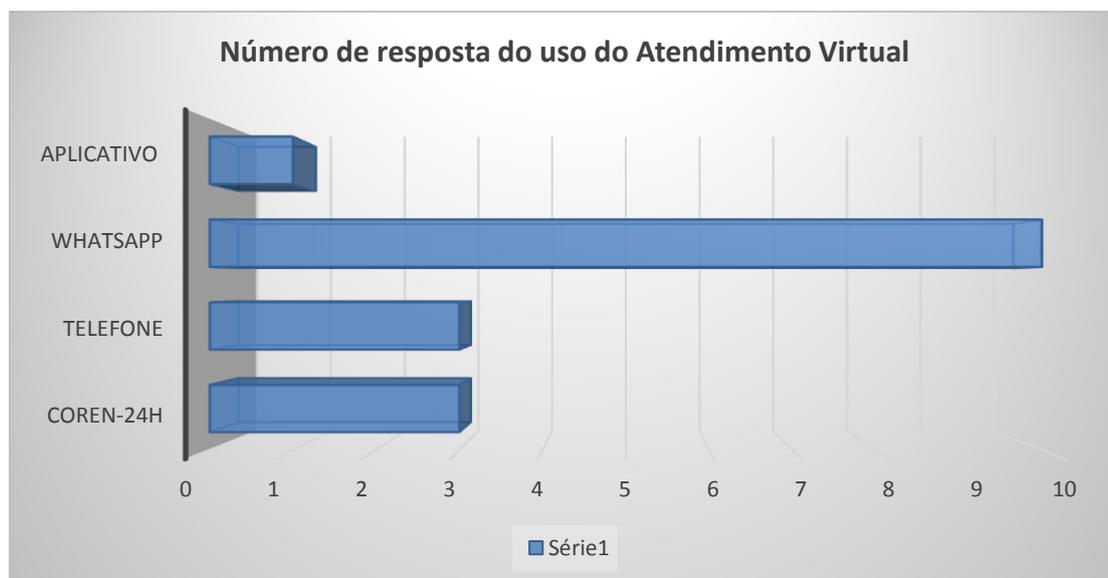
Figura n°. 08 Número de pessoas que responderam se já utilizaram em alguma das plataformas virtuais do Coren-PI, Escritório de São Raimundo Nonato:



Fonte: Coren-PI-Escritório de S. R. N; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

Como se pode notar, a maioria 14 (quatorze) os usuários 93% referem que já terem utilizado uma das plataformas de Atendimento Virtual e 01(um) que corresponde a 7%, não usou. Percebe-se que este número é bastante reduzido não representa a quantidade de profissionais inscritos na Região.

Gráfico n°. 09 Número de pessoas que responderam utilizaram em alguma das plataformas virtuais do Coren-PI da Subseção de São Raimundo Nonato:



Fonte: Coren-PI-Escritório de S. R. N; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

A análise do gráfico n°.09 permite observar, que mais de uma pessoa, alguma vez utilizou tanto o telefone como o Coren-24h e o WhatsApp. Percebe-se também a busca e a preferência por

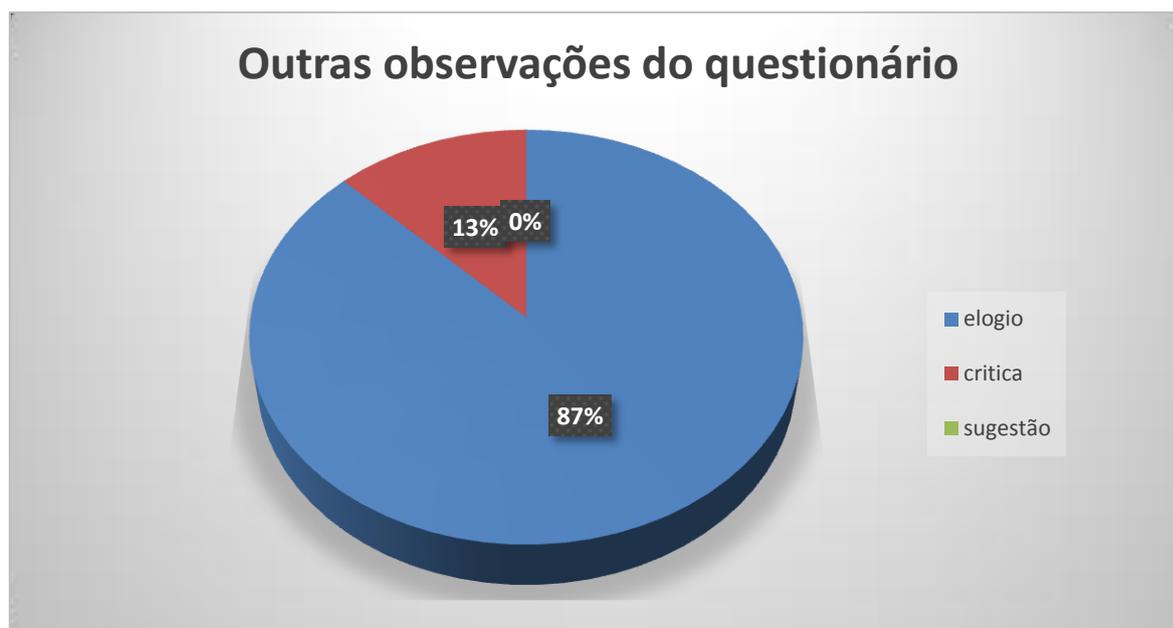


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

esse aplicativo WhatsApp, por entender ser mais rápido, mais cômodo e pela facilidade de acesso, mesmo sendo uma ferramenta nova, foi bastante aceita, dessa forma, o que precisamos fazer é melhorar ainda mais esta ferramenta de comunicação.

Figura nº. 09 Outras informações atribuídas ao Questionário de Satisfação do Atendimento Presencial



Fonte: Coren-PI-Escritório de S. R. N; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

A análise dos profissionais que preencheram o formulário foi de satisfação totalizando 87% e com expressão de elogios aos atendentes. Destes 07 (sete) pessoas relataram seus problemas resolvidos com bastante eficácia, 01 (uma) crítica em relação a demora de recebimento da Carteira de Identidade Profissional (CIP). Na escala de 0 (zero) a 10 (dez) avaliaram com a nota máxima.



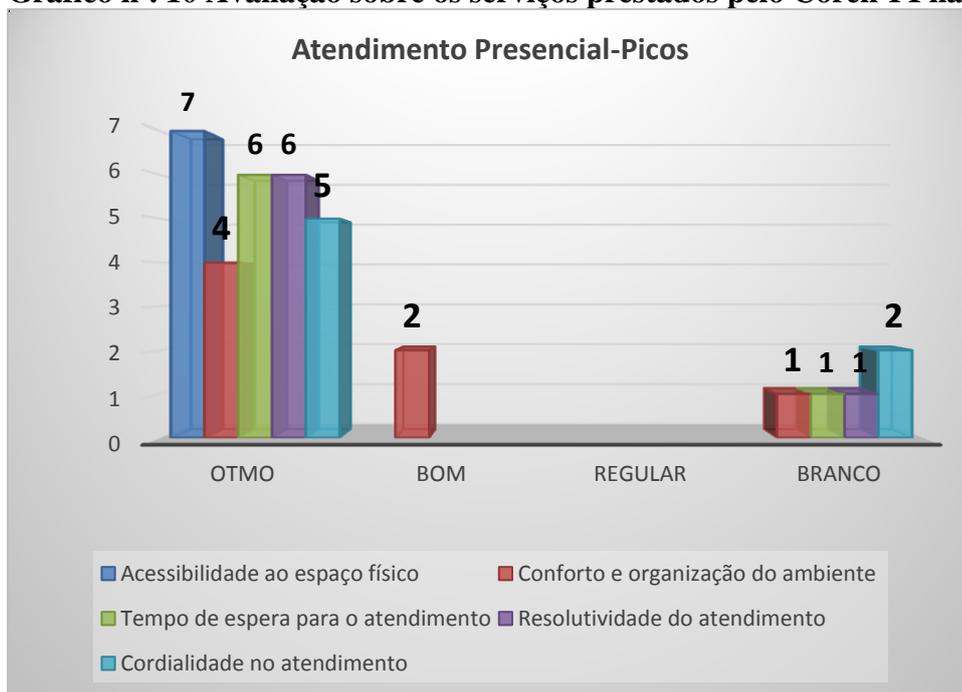
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

2.5 Dados analisados do Questionário de satisfação Subseção de Picos-PI

Recebemos no mês de abril, 07(sete) Questionários de Satisfação do Atendimento, preenchidos na citada Subseção.

Gráfico nº. 10 Avaliação sobre os serviços prestados pelo Coren-PI na Subseção de Picos-PI



Fonte: Coren-PI-Subseção/Picos; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

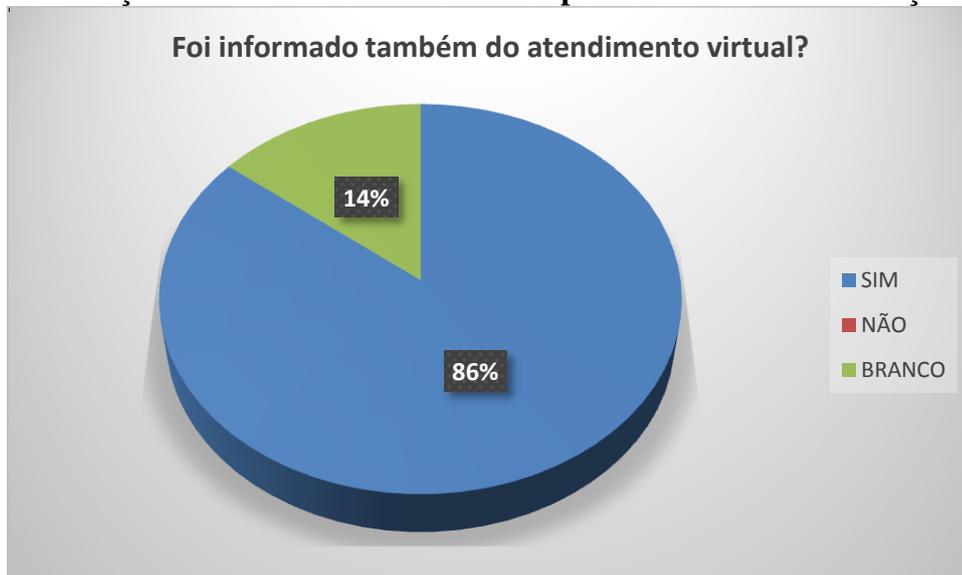
Pode-se notar que de 07 (sete) pessoas que responderam ao Questionário de Satisfação do Atendimento de Picos, todas declaram ótimo para a Acessibilidade ao espaço físico; 05 (cinco) consideraram como ótimo a Cordialidade no atendimento; 06 (seis) declararam ser ótimo o Tempo de espera para o atendimento presencial; 05 cinco afirmaram ser ótimo para Resolutividade do atendimento, ofertado pelo funcionário da Subseção de Picos; 02 (duas) pessoas, não quiseram se manifestar sobre os item cordialidade no atendimento e 01 (uma) não se manifestou em relação ao Conforto e Organização do Ambiente; Tempo de Espera para o Atendimento e Resolutividade do Atendimento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

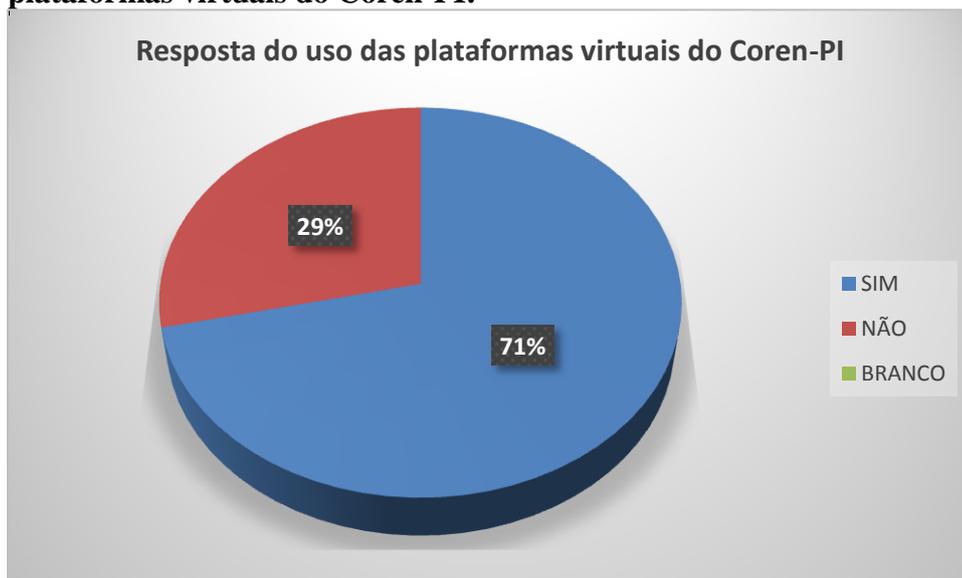
Figura nº. 10 Distribuição em perceptual de pessoas e profissionais que receberam informação sobre o atendimento virtual por funcionário da Subseção de Picos.



Fonte: Coren-PI-Subseção/Picos; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

Verifica-se na figura nº.10 dos 06 (seis) usuários 86% responderam ao Questionário que recebeu informação sobre um atendimento virtual e 01 (um) que corresponde a 14% dos usuários não preencheram o questionário.

Figura nº. 11 Número de profissionais de Picos que responderam que utilizam uma das plataformas virtuais do Coren-PI:



Fonte: Coren-PI-Subseção/Picos; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

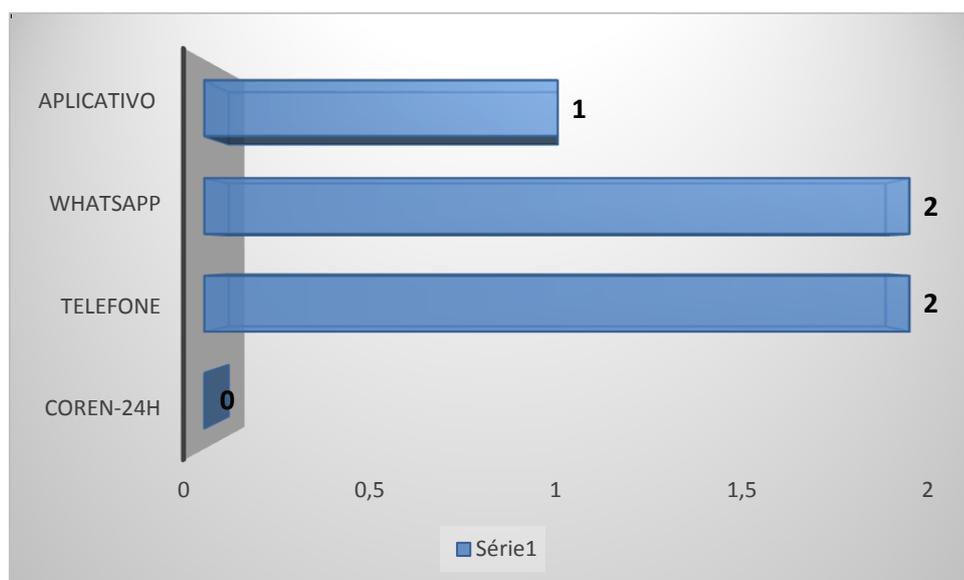


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Como se pode notar, a maioria dos usuários, 71% referem que já utilizaram uma das plataformas de atendimento Virtual e 29% informam que não usaram. Percebemos que este número é reduzido considerado a quantidade de profissionais inscritos na Região de Picos.

Gráfico n°. 11 Número de profissionais da Subseção de Picos que responderam quais plataformas virtuais do Coren-PI utilizam:



Fonte: Coren-PI-Subseção/Picos; formulário da ouvidoria. Abril, 2021

A análise do gráfico 11 permite assegurar que mais de uma pessoa, alguma vez usou tanto o Coren-24h, WhatsApp e o telefone. Deixa claro também, que os usuários utilizam mais o telefone e a nova ferramenta do Coren-PI. O WhatsApp, a busca é maior mesmo tendo sido implantado em março, por entender ser mais rápido, mais cômodo e pela facilidade de acesso, dessa forma, precisamos melhorar estas ferramentas de comunicação.

No geral na escala de 0 (zero) a 10 (dez) 07 (sete) pessoas responderam com nota 10 (dez). Em relação ao item outras observações somente uma pessoa fez foi de elogios sobre os serviços ofertados.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

3.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados este relatório, teve como objetivo verificar as manifestações dos usuários e avaliar o resultado do Questionário de Satisfação do Atendimento ofertado por este órgão. Os dados oriundos desta pesquisa, permitem outras investigações, uma vez que esta não tem caráter exaustivo. Em relação aos trabalhos da Ouvidoria do Coren/PI, apresentam resultados positivos considerando a quantidade das manifestações recebidas encaminhadas e maior agilidade nas respostas respondidas pelos setores na sede do Coren/PI

Em relação ao perfil das pessoas que buscam este serviço, percebe-se o número significativo de Enfermeiros em relação as demais categoria de Enfermagem o que consideramos positivo haja vista ser o Enfermeiro o Responsável do Serviço de Enfermagem e isso demonstra uma mudança de cultura, essa maior integração com esta Autarquia. Foi constatado a necessidade de maior divulgação das plataformas virtuais e suas formas de utilização, constatou-se a boa aceitação do trabalho prestado pelos Agente Administrativo. do Coren/PI.

Dessa forma a Ouvidoria continua observando, acompanhando os indicadores para a melhoria dos serviços prestados na Instituição em busca da excelência oferecendo serviços de qualidade na sede e apoiando as subseções e escritórios.

Teresina, 24 de maio de 2021

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

Diana Oliveira do Nascimento Matos
Conselheira Responsável pela Ouvidoria
Portaria nº.005/2021