



# 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 maio e junho de 2021 e informar dados das **sugestões, elogios, críticas e reclamações** referentes ao formulário oferecidos pelo Coren-PI aos usuários dos serviços prestados durante os atendimentos, a fim de servir como subsídio de avaliação e contribuir para atingirmos um trabalho de excelência da cidadania, como também os profissionais de Enfermagem.

### 2-Desenvolvimento

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, além de atender e direcionar as manifestações, dar suporte quando solicitado e por designação do Presidente, em atividades científicas, ministrando palestras durante as visitas técnicas, dos alunos de Curso Técnico de Enfermagem, realizou palestra no mês de maio por ocasião da Semana de Enfermagem por Vídeo Conferência para instituições de saúde, participação em Audiência Pública Extrajudicial do Ministério Público do Estado do Piauí, referente ao Plano Estadual de Vacinação e representante titular do Coren-PI no Grupo Interinstitucional de Prevenção ao Suicídio-GTI da Secretaria do Estado da Saúde-SESAPI. Como parte dos trabalhos do GTI, foi elaborado juntamente com a Conselheira Tesoureira, Leone Maria Damasceno Soares, quem também representa o Coren-PI no citado grupo, um projeto denominado PLANO DE TRABALHO, com a proposta de sensibilizar os funcionários desta autarquia em relação aos cuidados com as questões emocionais, como prevenção da saúde mental, através de realização de palestras com temas voltado para saúde emocional, qualidade de vida, o auto cuidado, com realização de dinâmicas de integração e com programação prevista até o mês de dezembro. Este projeto recebeu a total apoio do Plenário e Diretoria deste órgão e tem uma boa aceitação do público alvo, funcionários do Coren/PI, tomando por base comentários dos



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

memos após realização da primeira palestra com o tema: **Valorização do Empregado Público.**

Este projeto estende-se as atividades da Ouvidoria, que, mediante análise dos resultados do Questionário de Satisfação de Atendimento dos profissionais de Enfermagem e outros usuários dos serviços desta autarquia, a cada mês está sendo observado quais profissionais na sede capital e nas subseções estão se destacando através dos elogios dos usuários e pela quantidade de questionário ofertados em cada unidade de atendimento no final do ano, por ocasião do Seminário Administrativo, será informado os funcionários e unidades que se destacaram de maio a dezembro onde será ofertado certificado de reconhecimento e prêmio pelo empenho e valorização do trabalho.

Em relação as manifestações melhoraram consideravelmente as respostas, após conversa individual em cada setor e subseções, onde reforçou-se a importância do envio rápido ao manifestante para o cumprimento dos prazos estabelecido pelo Manual da Ouvidoria.

### Tabela nº. 01: Distribuição das manifestações da Ouvidoria Maio e junho

MANIFESTAÇÕES	MAIO	JUNHO	TOTAL
<b>Abertas</b>	49	44	93
<b>Encaminhadas</b>	49	44	93
<b>Respondidas</b>	37	32	69
<b>Tramitando</b>	08	02	10
<b>Concluídas</b>	*54	*46	100

Cofen/Coren-PI, maio- junho; ouvidoria 2021

### Observações:

\*01-Manifestações encaminhadas para **outros estados**, mês de maio 05: Coren/RJ 04 Coren/RO 01. Mês de Junho 07 :Coren/PA 01, Coren/PB 01, Coren/RJ 05.

\*Existem 10 manifestações aguardando conclusão da procuradoria.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela nº. 02 Distribuição das Respostas manifestações nos setores

SETORES	MAIO	JUNHO	TOTAL
Divisão de Cadastro	12	13	25
Divisão de Fiscalização	07	07	14
Divisão de Dívida Ativa	15	04	19
Secretaria da Diretoria	05	02	07
Procuradoria	03	01	04
Ouvidoria	08	10	18
Divisão de Registro	01	01	02
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>38</b>	<b>89</b>

Cofen/Coren-PI, maio- junho; ouvidoria 2021

### Observações:

Distribuição das manifestações por setores total :89

**Perfil das manifestações:** 46 São Enfermeiros, 34 Técnicos, 01 Auxiliar de Enfermagem, 05 Estudantes e 03 Pessoas não identificadas

**Procedência:** Enfermeiras 25-Teresina, 21-Interior

Técnicos de Enfermagem, 20-Teresina, 14 Interior

Auxiliara de Enfermagem,01-Interior

Estudantes:02Teresina,03 Interior

**Municípios do interior que mais se manifestaram:** Parnaíba, Campo Maior, Picos, Cocal Piauí, São João do Piauí, Aroazes, Cajazeiras e Paulistana.

O conteúdo das manifestações é variado, sendo que, nestes dois meses, as questões trabalhistas ficaram em primeiro lugar, seguido de parcelamento de débito, sobrecarga de trabalho e assédio moral.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

### 3. 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 funcionários do Conselho de Enfermagem do Piauí após atendimento.

#### 3.1. DADOS POR UNIDADE DE ATENDIMENTOS:

**Tabela 03: Atendimento presencial: Acessibilidade ao espaço físico**

Acessibilidade ao espaço físico	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Branco	
	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho
MESES												
Teresina	18	07	03	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Parnaíba	33	40	07	09	00	05	00	01	01	00	01	
Picos	31	46	15	06	00	00	00	00	00	00	01	
Floriano	07	19	00	03	00	00	00	00	00	00	01	
São Raimundo Nonato	24	27	10	10	01	00	00	00	00	00	00	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>03</b>	

Coren-PI, maio- junho; ouvidoria-2021

Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico nas unidades de atendimento, 113 (cento e treze) usuários no mês de maio e 139 (cento e trinta e nove) no mês de junho responderam ser **ótimo**

**Tabela 04: Atendimento presencial: Conforto e organização do ambiente**

Conforto e organização do ambiente	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Branco	
	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho
MESES												
Teresina	17	07	03	02	00	01	00	01	00	00	00	00
Parnaíba	34	02	06	11	04	00	05	00	01	01	00	01
Picos	31	46	14	07	06	01	00	00	00	00	00	01
Floriano	06	19	01	02	03	00	00	00	00	00	00	01
São Raimundo Nonato	21	27	12	06	10	01	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>101</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>03</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>03</b>

Coren-PI, maio-junho; ouvidoria 2021



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Sobre o item **Conforto e organização do ambiente e instalações predial** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de maio 109 (cento e nove) usuários responderam que é ótimo, e no mês de junho 101 (cento e um) avaliaram como ótimo. 23 (vinte e três) responderam que é regular.

**Tabela 05: Atendimento presencial: Tempo de espera para o atendimento**

Tempo de espera para o atendimento	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Branco	
	maior	junho	maio	junho	junho	maio	junho	maio	junho	junho	maio	Junho
MESES												
Teresina	14	07	05	00	00	01	00	00	01	00	00	00
Parnaíba	34	00	06	12	01	00	05	00	01	01	00	00
Picos	29	36	03	10	06	04	00	00	00	00	00	01
Floriano	06	30	01	00	03	00	00	00	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	23	27	10	09	00	00	00	00	00	00	00	00
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>122</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>05</b>	<b>05</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>01</b>

Coren-PI, maio- junho; ouvidoria 2021

Sobre o item **Tempo de espera** para o atendimento do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de maio 106 (cento e seis) usuários responderam que é ótimo, e no mês de junho 122 (cento e vinte e dois) avaliaram como ótimo e 10 (dez) responderam que é regular.

**Tabela 06: Atendimento presencial: Resolutividade do atendimento**

Resolutividade do atendimento	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Branco	
	maior	junho	maio	junho	maio	junho	maio	junho	Maio	junho	maio	junho
MESES												
Teresina	18	05	03	02	00	00	00	00	00	00	00	00
Parnaíba	33	40	06	09	01	00	00	00	00	00	00	00
Picos	33	42	03	07	00	03	00	00	00	00	00	01
Floriano	07	22	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	25	27	08	07	10	00	00	00	00	00	00	03
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>136</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>03</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>04</b>

Coren-PI, maio-junho; ouvidoria 2021



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Sobre o item **Resolutividade do atendimento** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de maio 116 (cento e dissesseis) usuários responderam que é ótimo, e no mês de junho 136 (cento e trinta e seis) avaliaram como ótimo e 25 (vinte e cinco) de junho responderam que é regular.

**Tabela 07:** Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento:

Cordialidade no atendimento	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Branco	
	maior	junho	maio	junho	maio	junho	maio	maio	junho	junho	maio	junho
MESES												
Teresina	18	06	03	00	00	00	00	00	00	00	00	01
Parnaíba	33	44	07	03	00	02	05	00	01	01	00	01
Picos	33	46	04	06	00	00	00	00	00	00	00	00
Floriano	06	22	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	27	31	05	05	00	00	00	00	00	00	00	01
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>149</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>05</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>03</b>

Coren-PI, maio- junho; ouvidoria 2021

No item **Cordialidade no atendimento** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de maio 117 (cento e dezessete) usuários responderam que é ótimo, e no mês de junho 149 (cento e quarenta e nove) avaliaram como ótimo no mês de maio e 20 (vinte) responderam que a Cordialidade é boa e 14 (quatorze) em junho.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

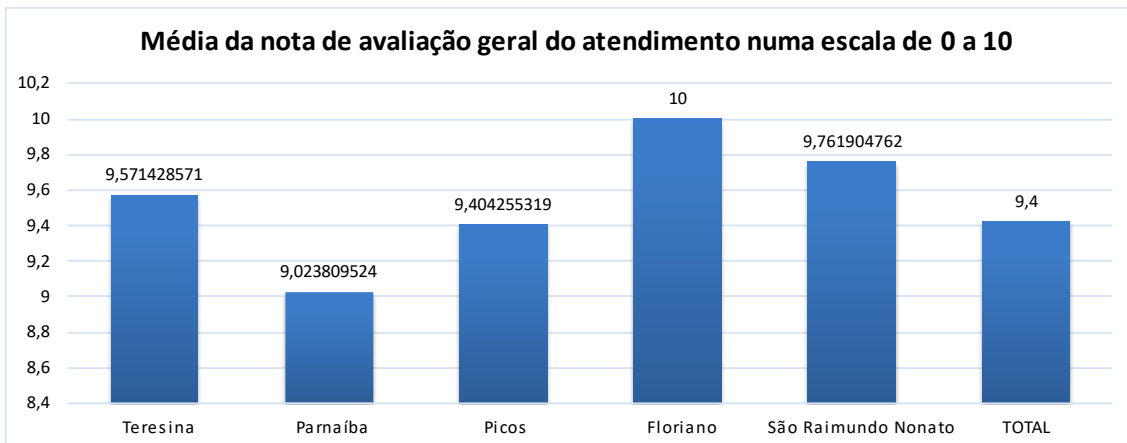
### Tabela nº. 08 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren-PI.

Já utilizou alguma das plataformas de atendimento virtual?	Sim	Não
<b>Teresina</b>	06	01
<b>Parnaíba</b>	40	06
<b>Picos</b>	32	09
<b>Floriano</b>	16	02
<b>São Raimundo Nonato</b>	24	07
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>25</b>

Cofen/ Coren-PI, junho; ouvidoria 2021

A análise da tabela mostrou que 118 (cento e dezoito) responderam que sim, já utilizou alguma das plataformas de atendimento virtual e 25 (vinte e cinco) responderam que não usam as plataformas.

### Gráfico nº. 01 Distribuição da média da nota de avaliação geral do atendimento numa escala de 0 a 10 do Coren/PI.



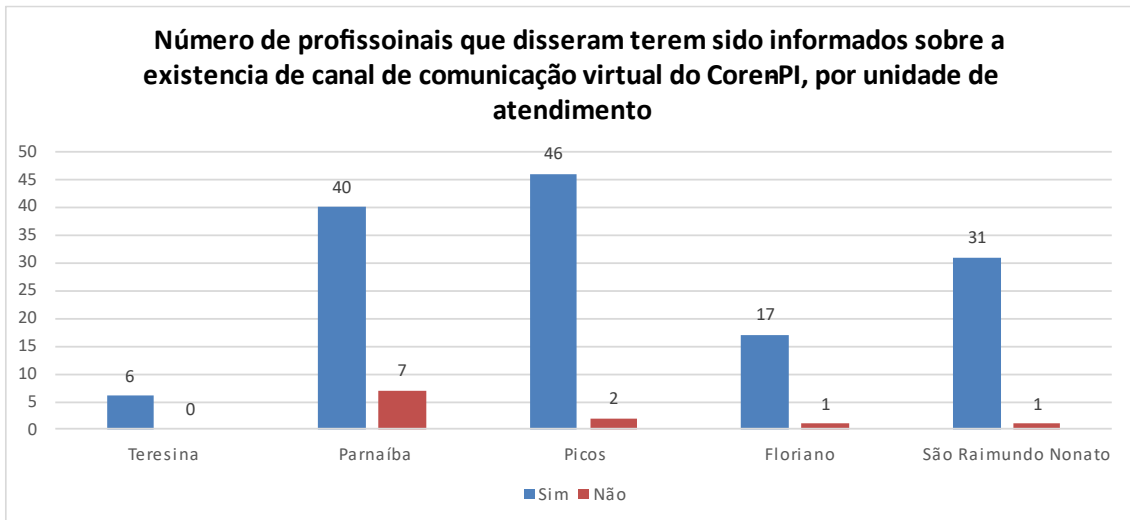
Cofen/Coren-PI, junho- ouvidoria 2021



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

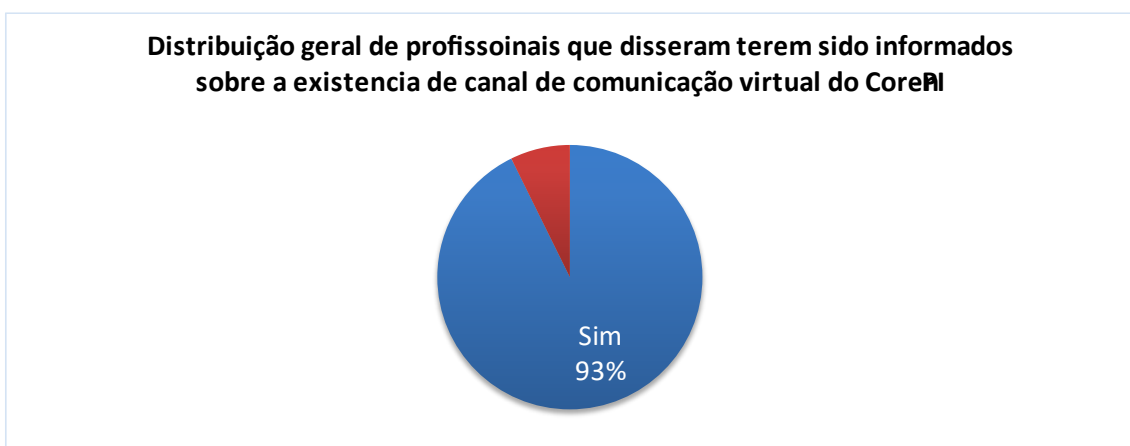
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

### Gráfico n.º. 02 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI.



Cofen/Coren-PI, junho; ouvidoria 2021

### Gráfico n.º. 03 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI.



Cofen/Coren-PI, junho; ouvidoria 2021





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

### 4.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados conclui-se que a Ouvidoria do Coren-PI, apresenta resultados positivos considerando a quantidade manifestações recebidas encaminhadas e respondidas pelos setores, observou-se uma maior agilidade nas respostas pelos setores. Em relação ao perfil das pessoas que buscam este serviço, percebemos que o número de Enfermeiro continua superior em relação as demais categorias de Enfermagem, o que se considera positivo, devido o fato do Enfermeiro ser Responsável Técnico pelo Serviço de Enfermagem, outro aspecto a ser observado é a atuação da Ouvidoria, no que diz respeito a integração em outros projetos contribuindo para a qualidade do serviço prestados pelo Coren-PI.

Teresina, 27 de julho de 2021

---

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

---

Diana Oliveira do Nascimento Matos  
Conselheira do Coren/PI-Portaria n°.005/2021