



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 julho e agosto de 2021 e informar dados das **sugestões, elogios, críticas e reclamações** referente ao formulário oferecido pelo Coren-PI aos profissionais de Enfermagem e demais usuários dos serviços prestados durante os atendimentos, a fim de servir como subsídio de avaliação e contribuir para atingirmos um trabalho de excelência.

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.

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, além de atender e direcionar as manifestações recebidas, por meio de designação do Presidente e/ou Plenário, dar suporte em atividades científicas, ministrando palestras, representando o Coren-PI em audiências públicas, reuniões ou em comissões. No mês de julho, a Ouvidora participou de uma Audiência Pública Extrajudicial do Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, sobre o Plano Estadual de Vacinação. Em reunião presencial na Secretaria do Estado da Saúde-SESAPI, como parte das atividades do Grupo de Trabalho Interinstitucional de Prevenção ao Suicídio-GTI, para discussão sobre a elaboração do Mapa dos Serviços de Saúde Mental do Estado do Piauí. Participação na Reunião da Divisão de Fiscalização, onde divulgamos as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e solicitado a colaboração das fiscais no sentido de ofertar o Questionário de Satisfação de Atendimento aos inscritos durante o atendimento. Em reunião com a conselheira Diana Matos, decidimos organizar as principais perguntas e repostas enviadas à Ouvidoria, a fim de contribuir com a atualização do site do Coren-PI. Realizada palestra em duas Visitas Técnicas para alunos do Curso Técnico de Enfermagem da rede privada com a participação dos Conselheiros Samuel Freitas Soares e Verbênia



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Cipriano Feitosa Silva, participação no I Encontro de Enfermeiro Responsável Técnico-Gestão 2021 a 2023.

De acordo com os dados das tabelas abaixo observou-se um aumento considerável das respostas, dos setores da sede capital e subseções, comprovando a sensibilidades dos funcionários desta autarquia em relação a questão e demonstra o nível de integração da Ouvidoria com os demais setores..

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

MANIFESTAÇÕES	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Abertas	27	53	80
Encaminhadas	27	53	80
Respondidas	34	18	52
Tramitando	04	23	27*
Concluídas	23	30	53

Fonte: Cofen/Coren-PI, julho- agosto; ouvidoria 2021

Observações:

*01-Manifestações encaminhadas para **outros estados**:

Mês de julho: Coren-PE 02, Coren-RO 02, Coren-SP 01 Coren-MA 01.

Mês de agosto :Coren -RJ 02, Coren/PR 01, Coren-BA 01 e Coren-MA

*02-Manifestações Tramitando:

Procuradoria Geral-09 e Divisão de Cadastro-06



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela nº. 02 Distribuição das Respostas de manifestações por setores

SETORES	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Divisão de Cadastro	03	02	05
Divisão de Fiscalização	05	03	08
Divisão de Dívida Ativa	03	00	03
Secretaria da Diretoria	09	03	12
Procuradoria	09	05	14
Ouvidoria	05	05	10
Divisão de Registro	00	00	00
TOTAL	34	18	52

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

Dados Adicionais

Perfil dos Manifestantes: Enfermeiros-33, Técnicos-37, 02-Auxiliar de Enfermagem, 02-Estudantes e 06-Pessoas não identificadas

Procedência das Manifestações: em primeiro lugar foi Teresina e os demais Municípios foram: Alagoinha, Altos, Barras, Batalha, Bom Jesus, Campo Maior, Cajueiro da Praia, Capitão de Campos, Corrente, Curralinhos, Floriano, Inhumas, Joaquim Pires, Parnaíba, Pedro II, Picos, Piracuruca, Miguel Alves, Nossa Senhora de Nazaré, São Antônio de Lisboa, São Miguel do Tapuio, São Raimundo Nonato e Redenção de Gurguéia.

O conteúdo das manifestações é variado, sendo que, nestes dois meses, as questões trabalhistas ficaram em primeiro lugar, principalmente em relação as trinta horas, piso salarial, insalubridade, condições do repouso, intervenção do Coren-PI para ser nomeado na instituição. Em seguida relacionados a Assistência de Enfermagem: dimensionamento do pessoal de Enfermagem, assédio moral, solicitação de Parecer Técnico, atribuições do Enfermeiro Responsável Técnico, valores dos horários a serem cobrados nos procedimentos, conflitos na Equipe de Enfermagem, solicitação de fiscalização no Serviço de Enfermagem por fim os conteúdos relacionados a regularização junto ao Coren-PI.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

3. Instrumento de Avaliação sobre os serviços prestados.

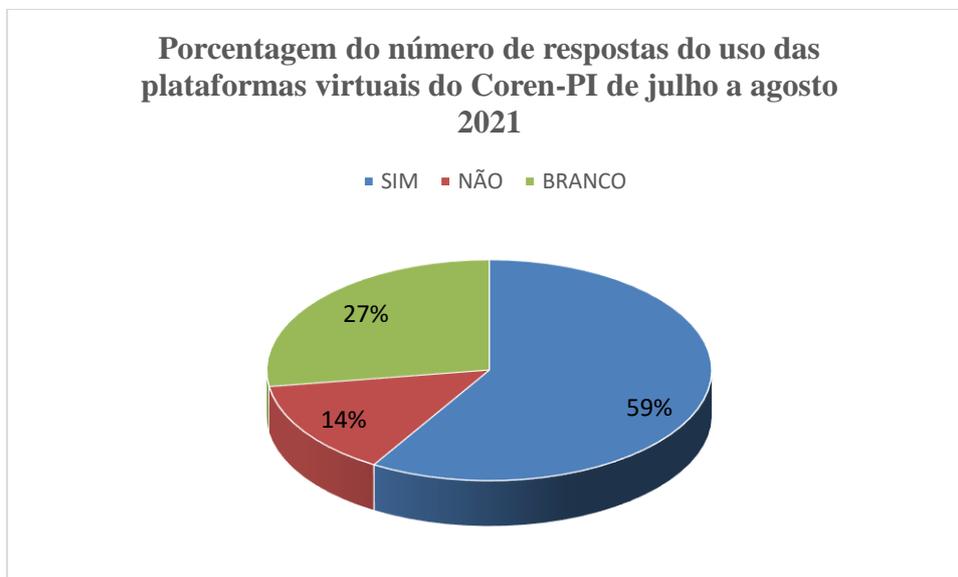
É feita através da tabulação dos dados do Questionário de Satisfação de Atendimento, preenchido pelo inscrito e demais usuários dos serviços ofertados pelos funcionários do Conselho de Enfermagem do Piauí após atendimento.

A pesquisa abrange questões sobre a qualidade da resposta, atendimento presencial no sistema quanto: acessibilidade ao espaço físico, conforto e organização do ambiente, tempo de espera para atendimento, resolutividade do atendimento, cordialidade no atendimento, tendo um retorno satisfatório em relação a qualidade das respostas e outras observações: sugestões, críticas e elogios.

3.1 Número de respostas do uso das plataformas de atendimento virtual do Coren-PI:

3.1 Porcentagem do número de respostas do uso das plataformas de atendimento virtual no período de julho a agosto do corrente ano:

Gráfico n°. 01: números de respostas ao uso das plataformas virtuais do Coren-PI



Fonte: Coren-PI-Sede-Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato de julho a agosto; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

A resposta ao questionário sobre o uso das plataformas digitais, 59% (cinquenta e nove por cento) responderam que usam; 27% (vinte e sete por cento) não quiseram opinar e 14% não usam.

Gráfico n.º.2 Distribuição das plataformas virtuais de atendimento utilizada pelos profissionais de enfermagem no mês de julho de 2021.



Fonte: Ouvidoria do Coren-PI- Sede/Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato em julho de 2021

No mês de julho a análise do gráfico mostrou que dos 208 (duzentos e oito) usuários que se manifestaram, 68(sessenta e oito) usam o WhatsApp; 57 (cinquenta e sete) usam o Coren 24h; 59 (cinquenta e nove) usam o telefone; 26 (vinte e seis) usam o App do Coren/PI e 36 (trinta e seis) não responderam.

Gráfico n.º.3 Distribuição na plataforma de atendimento utilizada pelos profissionais de enfermagem do Piauí no mês de agosto.



Fonte: Ouvidoria do Coren-PI- Sede/Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato em agosto de 2021



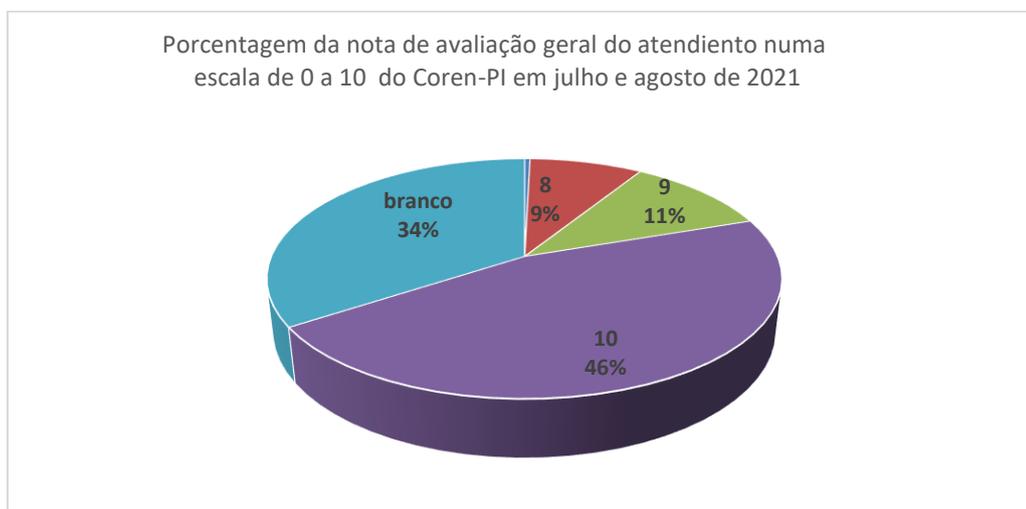
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

A análise do gráfico do mês de agosto mostrou, que dos 208 (duzentos e oito) usuários que responderam: 91 (noventa e um) usaram o WhatsApp; 79 (setenta e nove) o Coren 24h, 71 (setenta e um) usaram o telefone e 21 (vinte e um) responderam que usam App do Coren-PI.

3.2 Avaliação geral do atendimento numa escala de 0 a 10

Gráfico.01 Avaliação geral por porcentagem do atendimento numa escala de 0 a 10 do Coren-PI em julho a agosto de 2021.



Fonte: Coren-PI-Sede-Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato em julho; ouvidoria 2021

Considerando as respostas dos atendidos dos 247(duzentos e quarenta e sete)usuários participaram da pesquisa de satisfação nos meses de julho e agosto de 2021, desses, 46% atribuíram nota 10(dez),34% , não responderam, 11% deram nota 09(nove) e 8% deram nota 8.

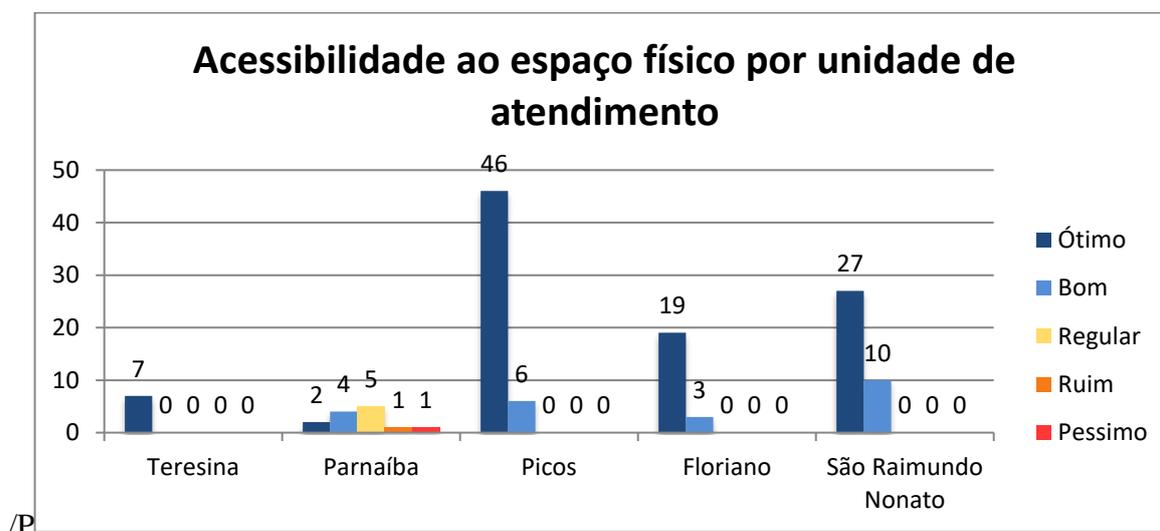


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

3.3 Análise do atendimento presencial na sede do Coren-PI capital e nas demais unidades.

Gráfico. 01 Acessibilidade ao espaço físico por unidade de atendimento



Fonte: Coren-PI-Sede-Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato nos meses de julho e agosto ouvidoria 2021

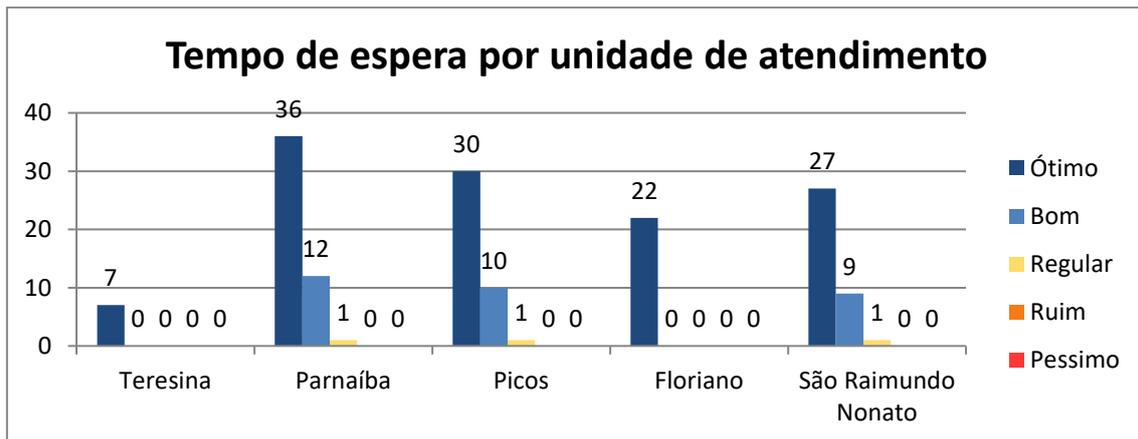
Sobre o item acessibilidade no atendimento a maioria informou ser **ótimo** para o espaço físico e sendo 46 (quarenta e seis) dos usuários procedente da Subseção de Picos, 27(vinte e seis) do escritório de São Raimundo Nonato,19(Dezenove) da Subseção de Floriano, 07(sete) para a sede capital e 04(quatro) para a Subseção de Parnaíba.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

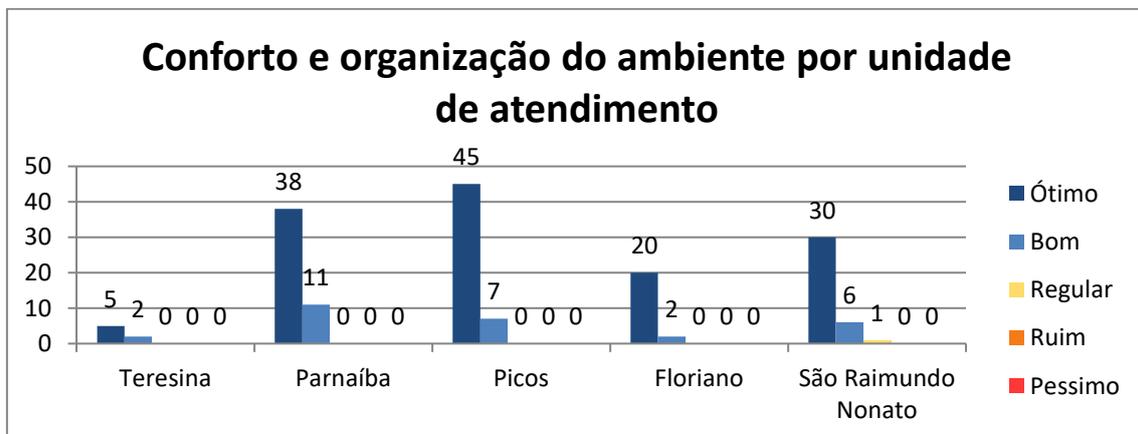
Gráfico.02 Tempo de espera por unidade de atendimento.



Fonte: Coren-PI-Sede-Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato nos meses de julho e agosto ouvidoria 2021

No tempo de espera por unidade de atendimento a maioria atribuiu **ótimo** para o tempo de espera presencial e 36 (trinta e seis) pontos procedentes da Subseção de Picos, 30(tinta) da Subseção de Parnaíba, 27(vinte sete) do Escritório de São Raimundo Nonato e 22(vinte e dois) da Subseção de Floriano e 07(sete) da sede Capital.

Gráfico. 03 Conforto e organização a do ambiente por unidade de atendimento



Fonte: Coren-PI-Sede-Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato meses de julho; ouvidoria 2021

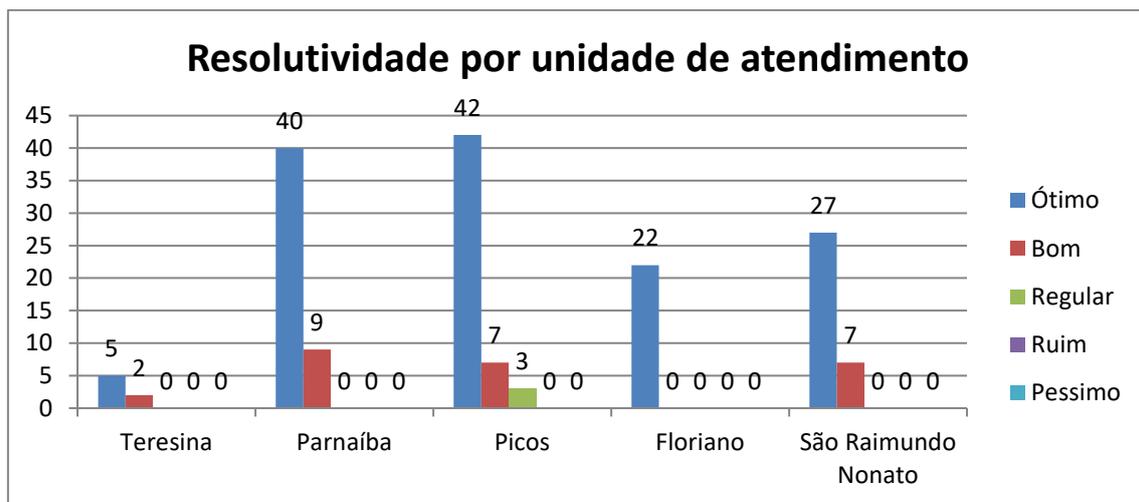


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Sobre o item conforto e organização do ambiente da unidade de atendimento atribuíram nota **ótimo** para o espaço físico 45 (quarenta e cinco) pontos para a Subseção de Picos, 38(trinta e oito) pontos para a Subseção de Paranaíba, 30(trinta)Escritório de São Raimundo Nonato, 20 pontos(vinte) para Subseção de Floriano e 05(cinco) sede Capital.

Gráfico 04: Resolutividade por unidade de atendimento



Fonte: Ouvidoria Coren-PI- Sede Teresina, subseções-Paranaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato meses de julho e agosto de 2021

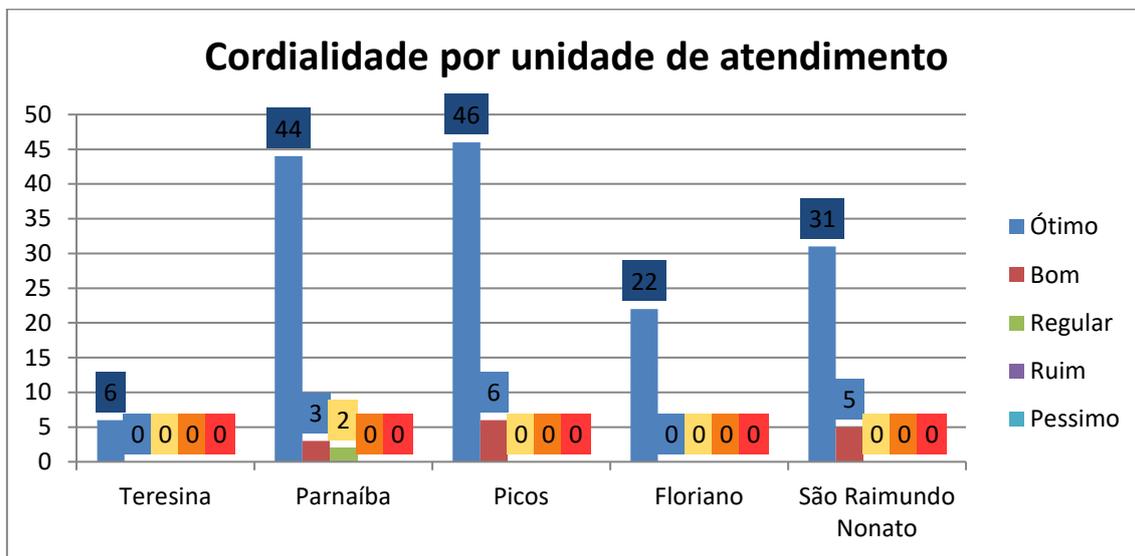
Sobre o item resolutividade da unidade de atendimento atribuíram nota **ótimo**, 42(quarenta e dois) pontos para a Subseção de Picos, 40(quarenta) pontos para a Subseção de Paranaíba, 27(vinte sete) para Escritório de São Raimundo Nonato, 22(vinte dois) para a Subseção de Floriano Subseção e 05 (cinco) para sede Capital



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico 05: Cordialidade por unidade de atendimento



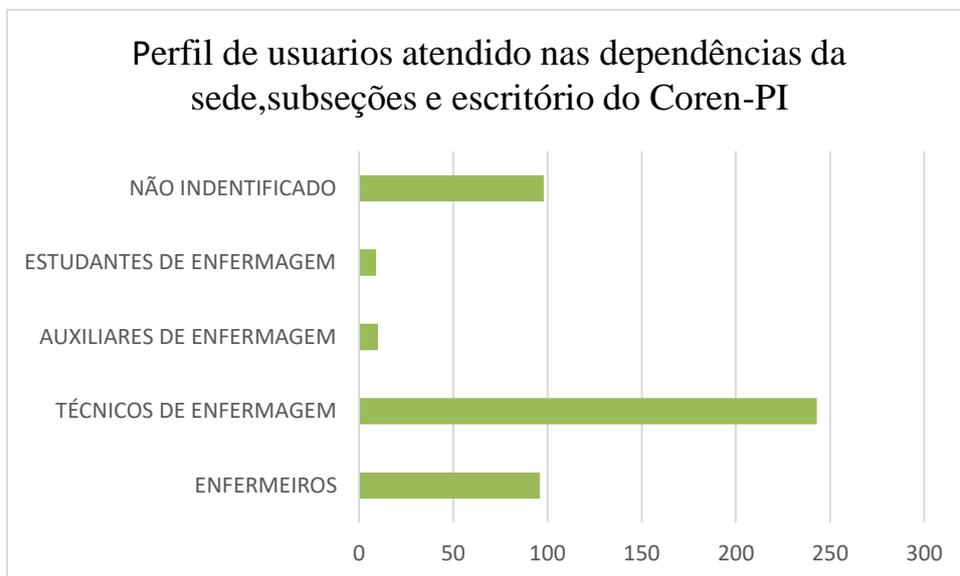
Fonte: Ouvidoria Coren-PI- Sede Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato meses de julho e agosto de 2021

Sobre o item cordialidade da unidade de atendimento atribuíram nota **ótimo**, 46(quarenta e seis) pontos para a Subseção de Picos, 44(quarenta e quatro) pontos, para a Subseção de Paranaíba, 31(trinta e um) para Escritório de São Raimundo Nonato, 22(vinte dois) para a Subseção de Floriano Subseção e 06 (cinco) para sede Capital



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73



Fonte: Ouvidoria Coren-PI- Sede Teresina, subseções-Parnaíba, Picos, Floriano, escritório-São Raimundo Nonato em julho/agosto de 2021

Em relação ao perfil dos usuários dos serviços do Coren-PI, nos dois meses, foram 413(quatrocentos e treze), desses 220(duzentos) são Técnicos de Enfermagem, 86(oitenta e seis) Enfermeiros, 11(onze) Auxiliares de Enfermagem, 09(nove) Estudantes de Enfermagem e 90(noventa), não se identificaram

04. Considerações Finais

Conforme os dados apresentados conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, apresenta resultados positivos considerando a quantidade de manifestações recebidas, encaminhadas e respondidas pelos setores em que se observou uma maior agilidade nas respostas. Em relação ao perfil das pessoas que buscam este serviço, nestes dois meses, o número de Enfermeiro reduziu em relação aos meses anteriores, o Técnico de Enfermagem, se manifestou em maior quantidade coincidindo com o conteúdo das manifestações enviadas, com destaque, para as condições de



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

trabalho que é mais solicitado realmente por essa categoria. Outro aspecto que vale a pena observar, diz respeito ao nível dos conteúdos voltados para a assistência, onde está sendo solicitado: Parecer Técnico, Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem, Atribuições do Enfermeiro Responsável Técnico que se considera positivo, devido o fato do Enfermeiro ser Responsável Técnico pelo Serviço de Enfermagem, solicita informação sobre os valores dos honorários a serem cobrados na realização dos procedimentos.

Quanto ao Questionário de Satisfação de Atendimento, a pontuação de **ótimo**, liderou em relação aos demais itens analisados em todas as unidades em relação a avaliação geral numa escala de 0 a 10, 46%, consideraram o atendimento ótimo.

De acordo com os dados analisados, no Questionário de Satisfação de Atendimento, a quantidade de Técnicos de Enfermagem, foi superior em relação as demais categorias mais o que nos chamou atenção foi número elevado dos usuários que não se identificaram, diante disso temos que trabalhar com os empregados deste órgão, no sentido de informar a importância da identificação para o direcionamento das ações e melhorar cada vez mais a qualidade dos atendimentos.

Outro ponto que consideramos positivo é a participação da Ouvidoria nos eventos promovidos e pelo Coren-PI, pois oportuniza aquisição de mais subsídios para melhor interagir nas manifestações.

Teresina, 24 de setembro de 2021

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

Diana Oliveira do Nascimento Matos
Conselheira do Coren/PI-Portaria nº.005/2021



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
Site: www.coren-pi.com.br e-mail: secretaria@coren-pi.com.br

