



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-Coren-PI, as atividades realizadas nos meses de setembro e outubro de 2021 e informar dados coletados do **Questionário de Satisfação**, ofertado aos profissionais de Enfermagem e demais usuários dos serviços prestados pelo Coren-PI, durante os atendimentos, que também possibilita ser feito **elogios, críticas, reclamações e sugestões**, a de fim de servir como subsídio de avaliação e contribuir para um trabalho de excelência.

2-Desenvolvimento

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, além de atender e direcionar as manifestações recebidas, através de designação do Presidente e/ou Plenário, dar suporte em atividades científicas, realiza palestra, representa o Coren-PI em audiências públicas, inspeção virtual, reuniões e em comissões.

Nos meses de setembro e outubro a Ouvidora participou de duas Audiências Pública Extrajudicial do Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, sobre o Plano Estadual de Vacinação e outra realizada pela 3ª. Promotoria de Justiça da Região de Parnaíba, a fim de informar os procedimentos a serem exigidos no caso das gestantes e mães que manifestam interesse em destinar seu filho para Adoção. Realizada inspeção virtual no Hospital Regional Tibério Nunes juntamente com a Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI.

Participado de reunião do Grupo Interinstitucional de Prevenção ao Suicídio-GTI, para dar continuidade a elaboração do Mapa dos Serviços de Saúde Mental do Estado do Piauí, de um Evento no pátio da SESAPI em comemoração ao dia Mundial da Saúde Mental.

Visita Técnica à Ouvidoria do Conselho Federal de Enfermagem, oportunidade que tivemos de conhecer pessoalmente o serviço, esclarecer dúvidas, troca de experiência e solicitar a implantação de algumas ferramentas para implementar realização das atividades.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela nº. 01: Distribuição das manifestações da Ouvidoria Setembro e Outubro

MANIFESTAÇÕES	SETEMBRO	OUTUBRO	TOTAL
Abertas	56	61	117
Encaminhadas	56	61	117
Respondidas	45	48	93
Tramitando	02	03	05
Concluídas	37	43	53

Fonte: Cofen/Coren-PI, setembro e outubro- ouvidoria 2021

Observações:

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

Mês de setembro: Coren-RS 01, Coren-RJ 05, Coren-RO 03, Coren- DF-01.

Mês de outubro :Coren -BA 01, Coren- RS 01, Coren-BA 02, Coren-SP 02 e Coren-PE

*02-Manifestações Tramitando:

Procuradoria Geral-03 e Divisão de Cadastro-01

Tabela nº. 02 Distribuição das Respostas de manifestações por setores

SETORES	SETEMBRO	OUTUBRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	05	02	07
Divisão de Fiscalização	16	18	34
Divisão de Dívida Ativa	03	02	05
Secretaria da Diretoria	07	12	19
Procuradoria	02	04	07
Divisão de Registro	00	00	00
TOTAL	34	18	52

Fonte: Cofen/Coren-PI, setembro- outubro; ouvidoria 2021



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Dados Adicionais

Perfil dos Manifestantes: Enfermeiros-38, Técnicos-62, Auxiliar de Enfermagem-04, 06-Estudantes e 07-Pessoas não identificadas

Procedência das Manifestações: em primeiro lugar Teresina seguida de Picos, Parnaíba, Pedro II, Cocal Piauí, Barras, Floriano, Altos, Avelino Lopes, Água Branca, Alegrete do Piauí, Aroazes, Oeiras, Boqueirão do Piauí, Bom Jesus, Campo Maior, Canto do Buriti, 3Capitão Gervásio, Porto, Piripiri, Pajeú, Palmeira do Piauí, Palmeirais, Marcos Parente, São Raimundo Nonato, São Miguel do Tapuio, Redenção de Gurguéia e União

O conteúdo das manifestações é variado, sendo que, nestes dois meses o que chamou atenção foi irregularidades relacionadas ao Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem, assédio moral, questão trabalhistas em relação as trinta horas, insalubridade e condições. Sobre a assistência de Enfermagem solicitação de Parecer Técnico e informação sobre as atribuições do Enfermeiro Responsável Técnico, solicitação de fiscalização no Serviço de Enfermagem por fim solicitação de regularização junto ao Coren-PI, (renovação da Carteira de Identidade Profissional (CIP) e negociação de débitos).

3. Instrumento de Avaliação sobre os serviços prestados.

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

A pesquisa abrange questões relacionadas a qualidade do atendimento presencial no sistema virtual 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.

Nos dois meses preencheram o formulário, 390(trezentos e noventa) usuários, desses 141(cento, quarenta e um) foram atendimentos realizados pelos empregados da



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

sede capital, 92(noventa e dois) Subseção de Picos, 83(oitenta e três), Subseção de Parnaíba, 41(quarenta e um) Escritório de São Raimundo Nonato e 31(trinta e um) Subseção de Floriano.

3.1 Número de respostas do atendimento presencial e virtual do Coren-PI:

3.2 DADOS POR UNIDADE DE ATENDIMENTOS:

Em relação ao atendimento ao profissional e usuários no mês setembro foram: pelos empregados de Teresina 108(cento e oito); Parnaíba 43(quarenta e três); Picos 41 (quarenta e um); Floriano 21 (vinte e um); São Raimundo Nonato 20 (vinte).

No mês de outubro foi a seguinte subseção: Teresina 33 (trinta e três); Parnaíba 40 (quarenta); Picos 51 (cinquenta e um); Floriano 10 (dez); São Raimundo Nonato 21 (vinte e um).

Tabela 03-A: Atendimento presencial: Acessibilidade ao espaço físico

Acessibilidade ao espaço físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	76	23	5	1	0	3
Parnaíba	41	2	0	0	0	0
Picos	30	10	0	0	0	1
Floriano	19	1	0	0	1	0
São Raimundo Nonato	15	5	0	0	0	0

Fonte: Coren-PI, setembro; ouvidoria, 2021

Tabela 03-B: Atendimento presencial: Acessibilidade ao espaço físico

Acessibilidade ao espaço físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	29	2	1	0	0	1
Parnaíba	28	9	0	0	0	3
Picos	35	16	0	0	0	0
Floriano	9	1	0	0	0	0
São Raimundo Nonato	18	3	0	0	0	0

Fonte: Coren-PI, outubro; ouvidoria, 2021

Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico nas unidades de atendimento no mês de setembro, em Teresina na Sede dos 108(cento e oito) participantes, destes 76(setenta e seis) atribuíram nota ótimo, 23(vinte e três) bom, 05(cinco) regular e 01(um) ruim e 3(três) não



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

quiseram opinar. Subseção de Parnaíba dos 43(quarenta e três) participantes 41(quarenta e um) atribuíram nota ótimo e 02 (dois) bom; na subseção de Picos dos 51(cinquenta e um) manifestantes 30(trinta) consideraram o acesso ótimo 10(dez) bom e um não quis atribuir valor; na subseção de Floriano apenas 21(vinte e um) participantes, onde 19(dezenove) atribuiu nota ótimo, um atribuiu como bom e um como péssimo. No escritório de São Raimundo Nonato dos 21(vinte e um) participantes, 15(quinze) atribuíram nota ótimo, 05 (cinco) bom. No mês de outubro houve uma redução dos usuários que responderam ao questionário, porém a maioria ainda considerou ótimo, **o acesso ao espaço físico**.

Tabela 04-A: Atendimento presencial: Conforto e organização do ambiente

Conforto e organização do ambiente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	68	28	9	0	0	3
Parnaíba	40	3	0	0	0	0
Picos	34	7	0	0	0	0
Floriano	19	1	0	0	1	0
São Raimundo Nonato	16	4	0	0	0	0

Fonte: Coren-PI, setembro; ouvidoria, 2021

Tabela 04-B: Atendimento presencial: Conforto e organização do ambiente

Conforto e organização do ambiente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	28	3	0	0	0	2
Parnaíba	28	9	0	0	0	3
Picos	34	11	2	0	0	3
Floriano	9	1	0	0	0	0
São Raimundo Nonato	18	0	2	0	0	0

Fonte: Coren-PI, outubro; ouvidoria, 2021

Sobre o item **Conforto e organização do ambiente** nas unidades de atendimento de Teresina dos 108(cento e oito) participantes 68(sessenta e oito) atribuíram nota ótimo, 28(vinte e oito) para bom, 09 (nove) para regular e 03(três) não quiseram responder; na subseção de Parnaíba dos 43 (quarenta e três) participantes, 40(quarenta) atribuíram nota ótimo, apenas 03(três) consideraram bom. Para a subseção de Picos dos 41(quarenta e um) participantes 34(trinta e quatro) atribuíram nota ótimo, 07(sete) bom.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Já na subseção de Floriano dos 21(vinte e um) participantes apenas 01(um) atribuíram nota 01(um) ao bom e 01(um) ao péssimo. Na subseção de São Raimundo Nonatos dos 20(vinte) participantes, 16(dissesseis) atribuíram nota para ótimo, 04(quatro) para bom. No mês de outubro mantem-se maior valor, para os que responderam **ótimo**. Observou-se um aumento no item **bom**, na Subseção de Picos, onde entende-se estar relacionado as ocorrências eventuais durante chuvas que afetou a estrutura física, que ocasionou desconforto e dificuldade de acesso ao espaço físico..

Tabela 05-A: Atendimento presencial: Tempo de espera para o atendimento

Tempo de espera para o atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	48	38	16	1	0	5
Parnaíba	37	4	2	0	0	0
Picos	28	10	2	0	0	1
Floriano	19	1	0	0	1	0
São Raimundo Nonato	18	1	1	0	0	0

Fonte: Coren-PI, setembro; ouvidoria, 2021

Tabela 05-B: Atendimento presencial: Tempo de espera para o atendimento

Tempo de espera para o atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	27	2	1	0	0	3
Parnaíba	28	9	0	0	0	3
Picos	29	11	6	0	0	4
Floriano	9	1	0	0	0	0
São Raimundo Nonato	19	1	0	0	0	1

Fonte: Coren-PI, outubro; ouvidoria, 2021

Sobre o item **tempo de espera para o atendimento** : no mês de setembro, **Teresina** dos 108(cento e oito) participantes 48(quarenta e oito) atribuíram nota ótimo, 38(trinta e oito) disseram terem tido um bom atendimento, 16(dissesseis) consideraram regular, 01(um) considerou ruim e 05(cinco) não quiseram opinar. Na subseção de **Parnaíba**, dos 43(quarenta e três) participantes, 37(trinta e sete) atribuíram nota ótimo, 04(quatro) bom, 02(dois) consideraram regular. Em **Picos** dos 41(quarenta e um) participantes 28(vinte e oito) atribuíram nota ótimo, 10 (dez) deram bom, 02(dois) regular e 01(um) não quis opinar.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Na Subseção de **Floriano** dos 21(vinte e um) participantes destes 19(dezenove) atribuíram nota ótimo, 01(um) considerou bom e 01(um) achou péssimo. Escritório de São Raimundo Nonato dos 20(vinte) participantes 18(dezoito) atribuíram ótimo, 01(um) bom e 01(um) achou regular. No mês de outubro houve uma redução do preenchimento pelos usuários, mas que fica evidenciado a insatisfação por parte dos usuários sobre o tempo de espera para o atendimento na subseção de Picos.

Tabela 06-A: Atendimento presencial: Resolutividade do atendimento

Resolutividade do atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	63	38	2	0	0	5
Parnaíba	43	0	0	0	0	0
Picos	33	8	0	0	0	0
Floriano	19	1	0	0	1	0
São Raimundo Nonato	18	1	0	0	0	1

Fonte: Coren-PI, setembro; ouvidoria, 2021

Tabela 06-B: Atendimento presencial: Resolutividade do atendimento

Resolutividade do atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	29	2	0	0	0	2
Parnaíba	29	8	0	0	0	3
Picos	37	7	2	0	0	4
Floriano	10	0	0	0	0	0
São Raimundo Nonato	20	0	0	0	0	1

Fonte: Coren-PI, outubro; ouvidoria, 2021

Analisa-se o item **Resolutividade do atendimento** nas unidades de atendimento na Sede Teresina dos 108(cento e oito) participantes 63(sessenta e três) atribuíram nota ótimo à resolução do atendimento, 38 (trinta e oito) considerado bom, 02(dois) regular e 05(cinco) não quiseram responder. Para os atendidos na Subseção de Parnaíba todos os 43(quarenta e três) participantes atribuíram nota ótimo.

Na Subseção de Picos dos 41(quarenta e um) participantes, 33(trinta e três) atribuíram nota ótimo, 08(oito) deram nota bom. Na subseção de Floriano dos 21(vinte e



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

um) participantes, 19(dezenove) atribuíram nota ótimo, 01(um) deu nota bom e 01(um) considerou péssimo. No Escritório de São Raimundo Nonato dos 20(vinte) participantes 18(dezoito) atribuíram nota ótimo, 01(um) deu nota bom e 01(um) não quis opinar.

No mês de outubro mantem-se na sua grande maioria os usuários respondendo nota ótimo para a resolutividade no atendimento.

Tabela 07-A: Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento:

Cordialidade no atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	70	32	1	0	0	5
Parnaíba	42	1	0	0	0	0
Picos	31	10	0	0	0	0
Floriano	19	1	0	0	1	0
São Raimundo Nonato	17	3	0	0	0	0

Fonte: Coren-PI, setembro; ouvidoria, 2021

Tabela 07-B: Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento:

Cordialidade no atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Pessimo	Branco
Teresina	29	2	0	0	0	2
Parnaíba	29	8	0	0	0	3
Picos	35	13	0	0	0	3
Floriano	10	0	0	0	0	0
São Raimundo Nonato	19	1	0	0	0	1

Fonte: Coren-PI, outubro; ouvidoria, 2021

Sobre o item **cordialidade no atendimento**: em Teresina dos 108 (cento e oito) participantes 70(setenta) atribuíram nota ótimo, 32(trinta e dois) informaram bom, 01(um) p regular e 05(cinco) não quiseram responder ao questionário; na Subseção de Parnaíba dos 43 (quarenta e três) participantes apenas um considerou o atendimento bom. Na Subseção de Picos dos 41(quarenta e um) participantes apenas 10 (dez) considerou boa a cordialidade no atendimento. Para a Subseção de Floriano dos 21(vinte e um) participantes, 19(dezenove) atribuíram nota ótimo, 01(um) considerou bom e 01(um) classificou como péssimo.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

No mês de outubro predomina nota ótimo para a cordialidade no atendimento, mas se faz uma observação para a subseção de Floriano onde existe um número expressivo na nota “bom”, mas que não inferioriza o trabalho dos funcionários.

3.4 Perfil dos profissionais e usuários atendidos nos meses setembro e outubro

Número dos inscritos e usuários que responderam ao questionário de Satisfação do Coren-PI durante atendimento nas subseções, escritórios e Sede, onde percebe-se o número reduzido de Enfermeiros em relação aos Técnicos de Enfermagem considerando que a categoria realmente detém a maior quantidade de inscritos.

Tabela 08: Perfil dos usuários que responderam ao questionário do Coren-PI:

ENFERMEIRO(A)	TEC. DE ENFERMAGEM	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	NÃO IDENTIFICADOS	
66	207	03	112	

Fonte: Coren-PI, Setembro -outubro; sede, subseções e escritórios do Coren/PI ouvidoria, 2021

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 maior agilidade nas respostas. Em relação ao perfil das pessoas que buscam este serviço, nestes dois meses, o número de Enfermeiro manteve-se reduzido 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 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: Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem, Parecer Técnico, Atribuições do Enfermeiro Responsável Técnico



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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**, continua elevada no entanto observou-se um acentuada redução tendo em vista a avaliação dos usuários da Subseção de Picos que entendemos ser em virtude das chuvas ocorridas naquele município que causou danos na estrutura física e comprometeu a qualidade no atendimento

Teresina, 22 de novembro 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