



# 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 novembro e dezembro de 2021 e informar dados coletados e analisados do **Questionário de Satisfação**, ofertado aos profissionais de Enfermagem e demais usuários dos serviços prestados pelo Coren-PI, durante o atendimento presencial, o citado formulário possibilita ainda ,ser feito **elogios, denúncias, críticas, reclamações e sugestões**, para servir como subsídio de avaliação e contribuição 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 ministrando palestras, representa o Coren-PI em audiências públicas, reuniões e em comissões de trabalho conforme necessidade deste órgão

Nos meses novembro e dezembro a Ouvidora participou da Reunião do Grupo de Trabalho Interinstitucional de Prevenção de Suicídio-GTI, sendo que a do mês de dezembro teve como objetivo avaliar as atividades realizadas do Planejamento de 2021.

Por designação do Presidente Ministrado palestras para os alunos do Curso Técnico em Enfermagem do Colégio Grau Técnico, durante Visita Técnica à sede do Coren-PI.

Um fato que chamou atenção no mês de dezembro foi a participação da Ouvidora, em um treinamento para capacitação em Proteção ao Denunciante, oferecido pela Ouvidoria Geral da União, nos dias 1º, 2 e 3/12/2021, de acordo com o conteúdo apresentado, a orientação dos expositores é que para maior segurança do Ouvidores e do Órgão que estão vinculado é importante a centralização das manifestação por apenas uma porta de entrada sendo no caso a Ouvidoria, a fim de que de maneira fidedigna possa ser



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

feito um trabalho de controle e avaliação das manifestações recebidas, distribuídas e o feedback, ao manifestante.

No nosso caso, achamos pertinente a centralização devida as manifestações chegarem de diversas maneiras, através do protocolo, fiscalização, por telefone, por formulário disponível no site e pela Ouvidoria, dificultando uma maior agilidade nas respostas ao manifestante. Outro assunto que foi recomendado para que seja cumprido pelo órgão o prazo de resposta às manifestações e diante da forma como está ocorrendo é impossível cumprir os prazos estabelecidos pela legislações vigentes que devem ser cumpridas pelos órgãos federais.

**Tabela nº. 01: Distribuição das manifestações da Ouvidoria Novembro e Dezembro**

MANIFESTAÇÕES	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
<b>Abertas</b>	60	41	101
<b>Encaminhadas</b>	60	41	101
<b>Respondidas</b>	51	31	82
<b>Tramitando</b>	09	22	31
<b>Concluídas</b>	51	21	72

Fonte: Cofen/Coren-PI, novembro e dezembro- ouvidoria 2021

### Observações:

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

Mês de novembro: Coren-PE 01, Coren-RJ 01, Coren-SP 01 Coren- DF01.

Mês de dezembro :Coren -RO 01, Coren-SP 01 e Coren-RJ 01



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

**Tabela nº. 02 Distribuição das Respostas de manifestações por setores**

SETORES	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	10	11	21
Divisão de Fiscalização	23	10	33
Divisão de Dívida Ativa	05	05	10
Secretaria da Diretoria	02	04	06
Procuradoria	01	03	03
Divisão de Registro	00	00	00
Ouvidoria	16	16	32
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>45</b>	<b>105</b>

Fonte: Cofen/Coren-PI, novembro e dezembro- ouvidoria 2021

### Dados Adicionais

**Perfil dos Manifestantes:** Enfermeiros-43, Técnicos-48, Auxiliar de Enfermagem-01,

01-Estudantes e 07-Pessoas não identificadas

**Procedência das Manifestações:** Teresina 29, Altos 02, Picos 03, Parnaíba 13, Pedro II 01, Cocal Piauí 01, Floriano 01, Simões 01, União 01, Joaquim Pires 01, Campo Maior 01, Piri-piri 02, Baixa Grande do Ribeiro 02

O conteúdo das manifestações é variado, no entanto as irregularidades relacionadas ao Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem continua liderando, em seguida questão trabalhista especificamente às trinta horas e condições de repouso, assédio moral, solicitação de fiscalização no Serviço de Enfermagem, solicitação de regularização inscricional ( primeira inscrição, renovação da Carteira de Identidade Profissional-CIP) e negociação de débitos.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

### 3. Instrumento de Avaliação sobre os serviços prestados.

A avaliação é feita através da tabulação dos dados do Questionário de Satisfação de Atendimento, preenchido pelo profissional de Enfermagem e demais usuários dos serviços ofertados pelo 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.

#### 3.1 Dados por Unidade de Atendimentos:

Nos dois meses foram preenchidos 151(duzentos e noventa um) formulários, usuários, desses 37(trinta e sete), foram atendimentos realizados pelos empregados da sede capital, 47(quarenta e sete) Subseção de Picos, 17(dezessete), Subseção de Parnaíba, 38(trinta e oito) Escritório de São Raimundo Nonato e 12(doze) da Subseção de Floriano.

**Tabela 3.1-A:** Atendimento presencial: Acessibilidade ao Espaço Físico

Acessibilidade ao Espaço Físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	33	01	01	01	01	00
Parnaíba	15	01	01	00	00	00
Picos	45	02	00	00	00	00
Floriano	10	02	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	30	08	00	00	00	00

Fonte: Coren-PI, novembro e dezembro; ouvidoria, 2021

**Tabela 3.1-B:** Atendimento presencial: Conforto e Organização do Ambiente

Conforto e Organização do Ambiente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	33	03	00	00	00	01
Parnaíba	12	05	00	00	00	00
Picos	42	05	00	00	00	00
Floriano	11	01	0	00	00	00
São Raimundo Nonato	33	05	00	00	00	00

Fonte: Coren-PI, novembro e dezembro ouvidoria, 2021



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

**Tabela 3.1-C:** Atendimento presencial: Tempo de Espera para o Atendimento

Resolutividade do Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	34	01	01	00	00	01
Parnaíba	14	02	01	00	00	00
Picos	42	05	00	00	00	00
Floriano	10	01	01	00	00	00
São Raimundo Nonato	34	04	00	00	00	00

Fonte: Coren-PI, novembro e dezembro; 2021

**Tabela 3.1-D:** Atendimento presencial: Resolutividade do Atendimento

Resolutividade do Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	36	01	00	00	00	00
Parnaíba	15	01	01	00	00	00
Picos	43	02	02	00	00	00
Floriano	11	01	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	35	03	00	00	00	00

Fonte: Coren-PI, novembro e dezembro, 2021

**Tabela 3.1-E:** Atendimento presencial: Cordialidade no Atendimento

Cordialidade no Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Branco
Teresina	36	01	00	00	00	00
Parnaíba	17	00	00	00	00	00
Picos	45	02	00	00	00	00
Floriano	12	00	00	00	00	00
São Raimundo Nonato	37	01	00	00	00	00

Fonte: Coren-PI, novembro e dezembro, 2021

De acordo com os resultados das tabelas acima, apresentaremos uma síntese, com destaque dos itens com a maior pontuação avaliados pelos usuários durante algum tipo de atendimento. Em relação a Acessibilidade e Espaço Físico, 95% disseram ser ótimo a

Subseção de Picos. 90% acharam ótimo, Sede Capital, Escritório de São Raimundo Nonato, Subseções de Parnaíba e Floriano. No item Conforto e Organização, 91,2% deram o conceito ótimo para Subseção de Picos, 90% para Sede Capital e Subseção de Parnaíba, 89% para o Escritório de São Raimundo Nonato e 88,5% para Subseção de



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Florianópolis. No quesito Tempo de Espera para o Atendimento a Sede Capital, 94%, consideram ótimo, 90% acharam ótimo no Escritório de São Raimundo Nonato, 88% Subseção de Picos, Parnaíba e Florianópolis. Em relação a Resolutividade do Atendimento 95% consideram ótimo, na Sede Teresina na Subseções de Florianópolis e no Escritório de São Raimundo Nonato 92% , deram o conceito ótimo e 90% consideraram ótimo a Subseções de Parnaíba e Picos. No item Cordialidade no Atendimento, 95% consideram ótimo em todas as unidades de atendimento.

É importante frisar que foram considerados apenas o conceito ótimo, haja vista ser o maior número o que se destaque em relação aos outros conceitos.

### 3.4 Perfil dos profissionais e usuários atendidos nos meses novembro e dezembro

Os profissionais e demais usuário que compareceram às unidades de atendimento do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí na sede capital e nas subseções e escritório foram:

**Teresina:** Enfermeiros 12, Técnicos-15, Não se identificaram-10

**Parnaíba:** Enfermeiros 04, Técnicos-10, Não se identificaram-03

**Picos:** Enfermeiros 10, Técnicos-14, Não se identificaram-23

**Florianópolis:** Enfermeiro 00, Técnicos-08, Não se identificaram-04

**São Raimundo Nonato:** Enfermeiros-08, Técnicos-22, Auxiliares de Enfermagem:02,

Não se Identificaram: 06

### 04. Considerações Finais

Conforme os dados apresentados conclui-se que a Ouvidoria está conseguindo atingir seus objetivos, considerando o aumento significativo nas respostas das Unidades Técnicas nos prazo estabelecido, tendo vista , que era uma preocupação o descumprimento dos prazos. Em relação aos conteúdos das manifestações as irregularidades do Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem continuam liderando, em seguida questão



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PIAUÍ

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

trabalhistas especificamente às trinta horas e condições de repouso, assédio moral, solicitação de fiscalização no Serviço de Enfermagem, solicitação de regularização inscricional (primeira inscrição, renovação da Carteira de Identidade Profissional-CIP) e negociação de débitos.

O fato de destaque da Ouvidoria ocorreu no mês de Dezembro com a mudança do fluxo das denúncias, onde ficou decidido a centralização na Ouvidoria a fim viabilizar o controle da quantidade de denúncias recebidas e o direcionamento das mesmas.

Quanto ao Questionário de Satisfação de Atendimento, a pontuação de **ótimo**, continua elevada apesar da redução de oferta do questionário na Sede Capital, Subseção de Floriano e Parnaíba o que compensado por Picos e o Escritório de São Raimundo Nonato. Em relação ao Perfil Profissional nos dois meses 34 Enfermeiros e 69 Técnicos de Enfermagem avaliaram o atendimento e não se identificaram 46 também receberam o questionário e somente dois Auxiliares de Enfermagem da Região de São Raimundo Nonato.

Conforme os dados apresentados, observa-se que devemos criar estratégias para melhorar a oferta do Questionário, principalmente na Sede Capital e Subseção de Floriano.

Teresina, 24 de fevereiro de 2022

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

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