



Relatório da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí -Ano de 2021

1-Introdução

O presente relatório, tem como objetivo apresentar ao Plenário do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades desenvolvidas durante o ano 2021, através de dados em tabelas a fim de permitir uma visão geral do que foi realizado, possibilitando assim uma avaliação deste serviço.

2-Desenvolvimento

Nas tabelas a seguir estarão expostas as manifestações recebidas e providências adotadas.

2.1.Tabela nº.01 Quantitativo de Manifestações recebidas

UNIDADES	JAN/FE	MAR/AB	MAI/JUN	JUL/AG	SET/OUT	NOV/DEZ	TOTAL
ABERTAS	310	172	93	80	117	101	873
ENCAMINHADAS	310	172	93	80	117	101	873
RESPONDIDAS	75	115	69	57	93	82	491
TRAMITANDO	01	01	10	04	05	31	52
CONCLUIDA	234	172	100	53	108	72	790

Cofen/Coren-PI- jan/dezembro-2021



2.2 Demonstração gráfica: Manifestações recebidas



Cofen/Coren-PI- jan/dezembro-2021

De acordo com a tabela e o gráfico acima, observa-se um aumento das manifestações nos primeiros meses, tendo em vista o volume das solicitações, referente ao pagamento da anuidade e o aumento das inscrições principalmente neste ano(2021), relacionadas a necessidade das instituições de saúde em contratar mais profissionais de Enfermagem para suprir as necessidades por conta do déficit causada pela pandemia através da Covid-19.

Durante o ano foram recebidas e abertas 873 (oitocentas e setenta e três) das quais todas foram encaminhadas e destas 790 (setessenta e noventa) foram concluídas e deste total 490 (quatrocentos e noventa) foram respondidas e apenas 52 (cinquenta e dois) continuam em tramitação.



2.3.Tabela nº.02 Quantitativo de Manifestações Distribuídas

UNIDADES	JAN/ FEV	MAR /ABR	MAIO/ JUN	JUL /AG	SET/ OUT	NOV/ DEZ	TOTAL
CADASTRO	66	85	25	05	07	21	203
DIV. FISCLIZAÇÃO	44	25	14	08	34	33	156
DIV.DÍVIDA ATIVA	13	11	19	03	05	10	61
SEC. DIRETORIA	14	21	07	12	19	6	78
PROCURA DORIA	05	01	04	14	07	3	34
OUVIDORIA	04	18	02	10	19	32	63
REGISTRO	02	35	18	00	00	00	55

Cofen/Coren-PI- jan/dezembro-2021

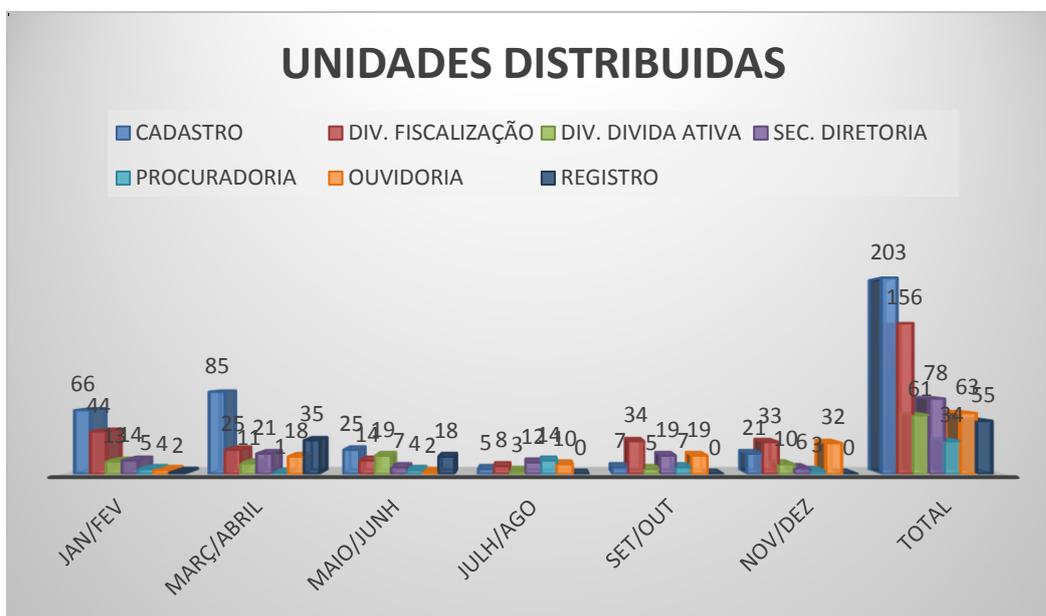
De acordo com os dados acima das 873 (oitocentos e setenta e três) manifestações recebidas, 203 (duzentos e três) foram distribuídas para a divisão de cadastro, um número significativo para os primeiros meses do ano em que comprova-se mais uma vez ser em consequência do aumento quantidade das demandas nesse período. Deste total 156 (cento e cinquenta e seis), foram distribuídas para a Divisão de Fiscalização que comprovou-se também, um maior volume de manifestações concentrou-se nos primeiros meses.

Em seguida foram distribuídas 78(setenta e oito) manifestações, à Secretaria da Diretoria; 63(sesenta e três) para a Ouvidoria; 61(sesenta e um) para negociação de débito



com a Dívida Ativa e 34(trinta e quatro) encaminhadas à Procuradoria Geral. Em relação a Divisão de Registro houve um pico de 35(trinta e cinco) manifestações,nos meses de março e abril, 18 (dezoito) nos meses de maio e junho totalizando em 55(cinquenta e cinco) manifestações e no período de julho a dezembro não houve mais encaminhamentos para esta unidade.

UNIDADES DISTRIBUIDAS EM GRÁFICOS



Cofen/Coren-PI- jan/dezembro-2021

2.4 Perfil das Manifestações e Procedência

No período de Janeiro à Dezembro de 2021, 348 (trezentos quarenta e oito) Enfermeiros enviaram manifestações,389(trezentos e oitenta e nove) Técnicos de Enfermagem, 46(quarenta e seis) Auxiliares de Enfermagem, 48 (quarenta e oito) Estudantes e 42 (quarenta e dois) pessoas da comunidade.

Em relação a procedência 52% Enfermeiros e 70% dos Técnicos de Enfermagem foram de **Teresina**, 68% dos Auxiliares de Enfermagem e 80% dos Estudante **são do interior** e de pessoas usuários do sistema 90% **são de Teresina**

As cidades do interior que mais se destacaram pela quantidade de manifestações enviadas



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

foram, em primeiro lugar: Parnaíba, seguido de Picos, Floriano, Campo Maior, Batalha, Pedro II, Cocal Barras, Oeiras, Piracuruca, São João do Piauí, Bom Jesus Altos, Baixa Grande do Ribeiro e União do Piauí. É importante frisar que houve um alcance muito grande em todo Piauí dos 224 (duzentos e vinte quatro) municípios são poucos os que não se manifestaram pelo menos uma vez através da Ouvidoria.

Das manifestações enviadas aos conselhos de outros estados, temos os seguintes dados: 85% Coren RO, 68% Coren RJ, 50% Coren PE, 30% Coren RS e BA, 20% Coren SP e 10% Coren PB, Coren Belém e Coren DF.

No que diz respeito, ao conteúdo das manifestações, **as questões trabalhista** continuam liderando, sendo que, após aprovação do ato normativo Lei nº.7.532 28 de julho de 2021 pelo Governador do Estado do Piauí, que assegura condições adequadas de repouso durante horário de trabalho para os profissionais de Enfermagem, tem crescido muito a quantidade de reclamações em relação a esse assunto, em seguida, vem sobrecarga de trabalho por conta do Dimensionamento irregular. As denúncias, relacionadas ao **assédio moral**, também estão aumentando cada mês mais. Uma outra questão que se destacou foi a solicitação de **Parecer Técnico**, geralmente relacionados as atribuições legais das categorias, principalmente dos Técnicos de Enfermagem e do Enfermeiro Responsável Técnico, e em seguida, assuntos relacionadas as **questões inscricionais** (sobre documentos para inscrição, renovação, transferência, remida, cancelamento, negociação de débitos), **Gestão do Serviço de Enfermagem**, as mais solicitadas são dúvidas sobre escala e de uma maneira bem reduzida, sobre os Protocolos do Procedimentos de Enfermagem. Um dado novo que já chamou atenção são os **elogios**, tanto para os colegas de trabalho como também para os conselheiros, funcionários e demais colaboradores do Coren-PI, tanto na sede capital, como nas subseções e escritório.



3. Análise do instrumento de avaliação sobre os serviços prestados pelo Coren-PI.

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

A pesquisa abrange questões sobre a qualidade da resposta ao atendimento presencial ou no sistema em relação: 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 como :sugestões,informações críticas e elogios.

Segundo análise, no que se refere a quantidade de Questionário de Satisfação do Atendimento, ofertados pelos funcionários após atendimento, classificou-se da seguinte forma: Teresina, Parnaíba, Picos, São Raimundo Nonato e Floriano seguindo esta ordem lideram os meses de janeiro, fevereiro, março, abril, nos meses de maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro, houve oscilação nos resultados principalmente na sede em Teresina que somente em setembro apresentou uma maior oferta nos demais meses reduziu significativamente.

Das Subseções, Floriano, deverá desenvolver estratégia para melhorar nesta atividade porque até agora o máximo que já conseguiu ofertar foram 17 formulários no mês de agosto demais meses são números bem reduzidos.

Em relação a avaliação dos serviços prestados observa-se que no Atendimento Presencial nas unidades os itens de um modo geral: Acessibilidade ao espaço físico, organização do ambiente, resolutividade e cordialidade no atendimento, sem notificam com ótimo e bom.Informação do funcionário quanto ao atendimento virtual,sempre informa que sim. Quanto a utilização das plataformas virtuais, oscilam muito, no entanto, nos últimos meses os mais utilizados são WhatsApp e o Aplicativo do Coren-PI e



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

observou-se uma redução importante o uso do telefone. Na avaliação quantitativa na escala de 0 a 10, os números mais marcados são 10, 09, 08 e 07. Em relação ao espaço para elogios, críticas, sugestão e observação, geralmente não é preenchido mais quando fazem os elogios em relação ao atendimento predominam. Já os profissionais da região do extremo sul do Piauí, solicitam a reabertura do Escritório de Bom Jesus. Outro item que chama a atenção, é a identificação poucos de identificam ao preencher.

04. Considerações Finais

Partindo do princípio de que o ano de 2021, foi de reestruturação e implementação do Serviço de Ouvidoria deste órgão, os dados apresentados demonstram resultados positivos das atividades desenvolvidas, no entanto, percebe-se que temos muito a avançar principalmente em relação a oferecer subsídios para avaliação dos serviços prestados, temos que sensibilizar os funcionários no sentido de entender, as vantagens para empregado e para o órgão esta avaliação. Sabemos tratar-se de uma questão cultural este tipo de avaliação porque a maioria das empresas não trabalham assim, mais por ser o Coren-PI uma órgão público que é fiscalizado diretamente pelo Tribunal de Contas da União-TCU, tem que anualmente planejar suas ações que tem como meta principal apresentar serviço de qualidade e para que isso aconteça é necessário o envolvimento de todos e um dos instrumentos de avaliação são os dados tabulados e apresentados mensalmente pela Ouvidoria em forma de relatório publicados na LAI.

De acordo com a descrição, sobre as manifestações enviadas as condições de trabalho como: piso salarial, insalubridade, jornada de trabalho(30h) condição de repouso predominam e em relação o maior índice é relacionado ao dimensionamento. Mas observa-se que cresce a cada dia, a coragem de denunciar o assédio moral. Um dado que chama atenção é sobre os conflitos internos da Equipe de Enfermagem, o que seria interessante reforçar a importância da **Comissão de Ética nas instituições** a fim de resolver estes conflitos que com certeza bem estruturada irá ajudar muito em relação a esta questão.



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

As propostas para o ano de 2022, é mudar o fluxograma das manifestações recebidas tendo como prioridade a centralização das denúncias haja vista que atualmente é difícil quantificar com fidelidade porque são enviadas por diversas formas, ampliar a divulgação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, solicitar do Cofen, instrumento normativo para centralização das denúncias no Sistema Cofen/Conselhos Regionais e oferecer subsídios de avaliação para o Coren-Pi atingir a excelência na qualidade dos serviços prestados e continuar interagindo com os demais setores, a fim de contribuir para o Coren-PI apresentar uma serviço de Excelência.

Teresina, 25 de fevereiro de 2022

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

Diana Oliveira do Nascimento Matos
Conslheira -Portaria n°005



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Teresina, 28 de janeiro de 2022

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