



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 janeiro e fevereiro de 2022 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.

2-Desenvolvimento

É importante frisar, que em relação as respostas das manifestações pelos setores a cada dia que estamos conseguindo avançar, após conversa individual em cada setor e subseções, onde reforçou-se a importância do envio rápido ao manifestante para o cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Manual da Ouvidoria.

Tabela nº. 01: Distribuição das manifestações da Ouvidoria janeiro e fevereiro

MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Abertas	77	84	161
Encaminhadas	77	84	161
Respondidas	21	32	53
Tramitando	07	00	07
Concluídas	*84	52	136

Cofen/Coren-PI, janeiro- fevereiro; ouvidoria 2022



Análise dos dados da tabela acima

1-Das 21 **respondidas** no mês de janeiro 05 foram da Secretaria da Diretoria e 16 da Divisão de Fiscalização.

2-Das 32 **respondidas** do mês de fevereiro 19 forma da Divisão de Fiscalização, 02 Secretaria da Diretoria, 01 Divisão de Licitação, 01 Procuradoria e 09 Cadastro.

3-Das 84 **concluídas** no mês de janeiro são resíduos de meses anteriores.

4-Conteúdo das manifestações recebidos de janeiro e fevereiro de 2022 por ordem de classificação:

01-Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem Inadequado- relacionado desde o número reduzido de profissionais para realização das atividades, ocasionando sobrecarga de trabalho, inadequação da Escala do Serviço de Enfermagem comum a qualquer tipo de instituição pública ou privada, grande, médio e pequeno porte, UBS, SAMU e UPA, capital e municípios do interior.

02- Questões Trabalhistas- as condições de trabalho, insalubridade, jornada de trabalho(30h) baixos salários e as condição de repouso predominam.

03-Assédio Moral e Conflitos -relacionados as outras categorias (médicos, direção, empregadores) e dentro da própria Equipe de Enfermagem

04-Atribuições dos profissionais de enfermagem- solicitando informações.

05-Rodizio de Setor- reclamam dificuldade de desenvolver as atividades com a mudança da escala principalmente quando não é comunicado antecipadamente.

06-Solicitação de Parecer Técnico- sendo o Técnico de enfermagem quem mais solicita, principalmente referente as atribuições a serem realizadas.

07-Solicitação de Fiscalização-para comprovação das irregularidades denunciadas.

08-Anuidade- mais citados entre janeiro e fevereiro



Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nos Setores

SETORES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	09	11	20
Divisão de Fiscalização	19	22	41
Divisão de Dívida Ativa	05	03	08
Secretaria da Diretoria	06	11	17
Procuradoria	02	00	02
Ouvidoria	29	31	59
Licitação	01	00	01
Divisão de Registro	02	01	03
Outros	03	02	05
TOTAL	76	80	161

Cofen/Coren-PI, janeiro- fevereiro; ouvidoria 2022

Observações:

1-Distribuição das manifestações por setores total de 161(cento sessenta uma), dessas 59(cinquenta e nove) foram encaminhadas à Ouvidoria que após a abertura encaminha diretamente ao manifestante em atendimento a manifestação.

2-Perfil das manifestantes:

62-São Enfermeiros, 73- Técnicos, 02 Auxiliares de Enfermagem, 02 Estudantes e 17 Outros usuários do serviço.



3-Procedência

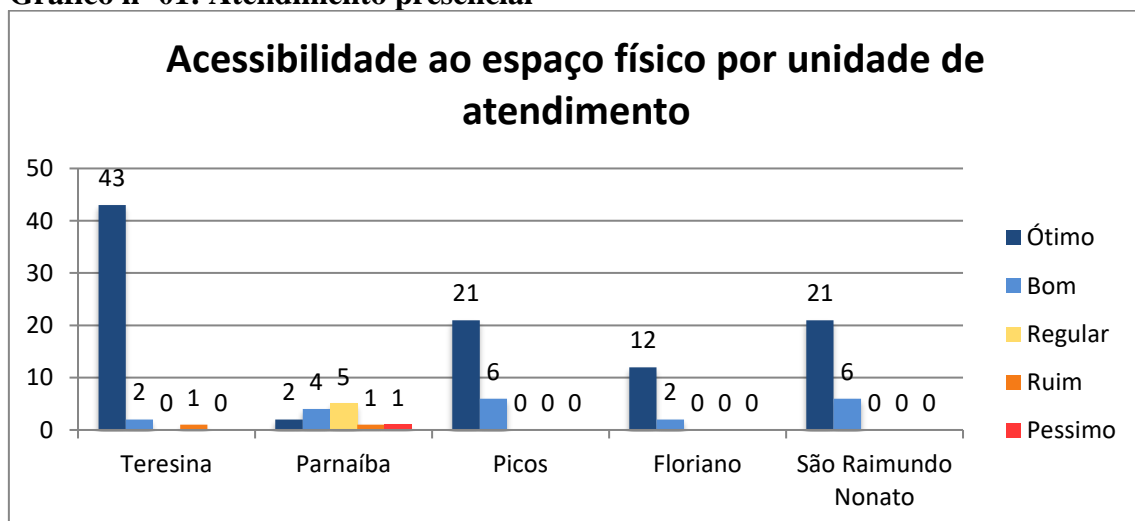
Das 161(cento e sessenta e um) manifestações recebidas nos dois meses 66 (sessenta seis), são de Teresina,08(oito) Parnaíba, 04(quatro) Picos, 03(três)Pedro II ,03(três Luís Correia 03(três),São João do Piauí, 02(dois)Anísio de Abreu,02(dois) Bocaina, 02(dois) Bom Jesus, 02(dois) São Pedro do Piauí. Na sequência, as cidades que enviou somente 01(uma)uma manifestação foram; Acauã Arraial, Angical, Arozazes, Barra, Batalha, Baixa Grande do Ribeiro Brasileira, Cocal de Telha, Cajazeiras, Curimatá, Flores do Piauí, Manuel Emidio, Morro do Chapéu, Nossa Senhora de Nazaré, Oeiras, Palmeirais, Patos, Piripiri, Pio IX, São Francisco de Assis, São José do Piauí, São Pedro e São Raimundo Nonato.

2.1 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.

2.2 Dados Por Unidade De Atendimentos:

Gráfico n° 01: Atendimento presencial

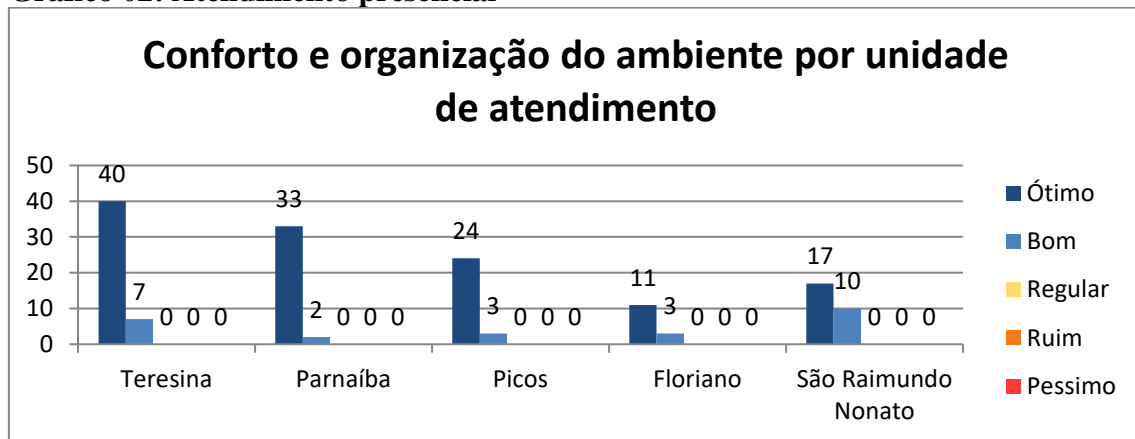


Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria-2022



Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico nas unidades de atendimento, no meses de janeiro a fevereiro, do total de 163 (cento e sessenta e três) usuários responderam. Na sua maioria avaliaram como ótimo. Apenas em na subseção de Parnaíba demonstrado regular

Gráfico 02: Atendimento presencial

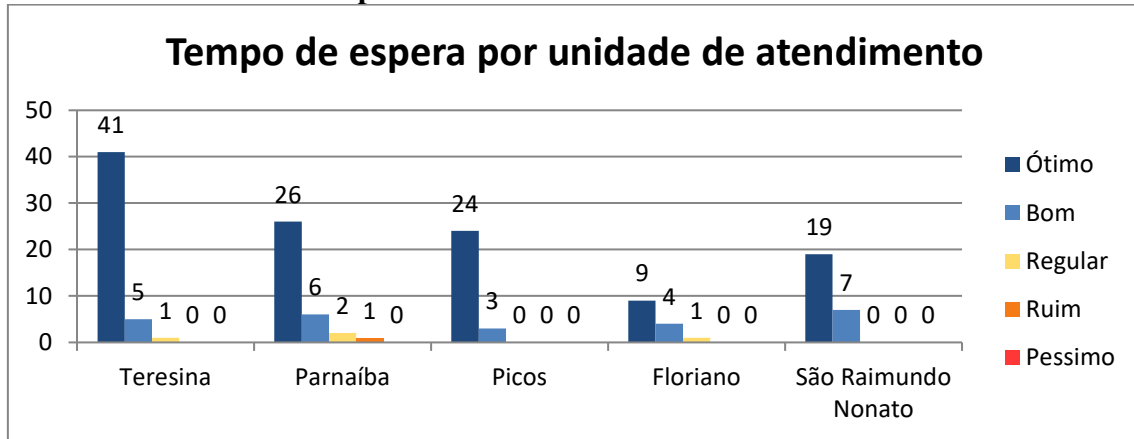


Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

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 janeiro e fevereiro do total dos que responderam ao questionário todos declaram ótimo ou bom.



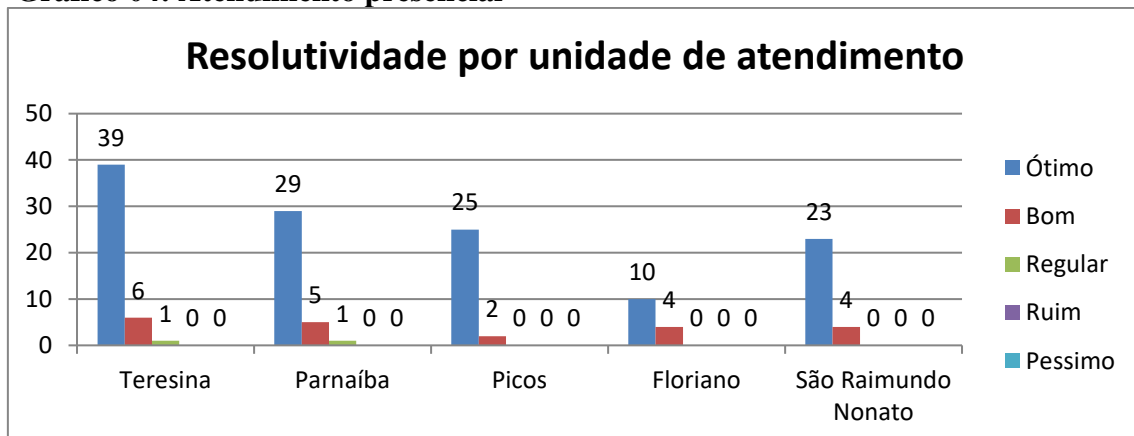
Gráfico 03: Atendimento presencial



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

Sobre o item **Tempo de espera** para o atendimento do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de janeiro e fevereiro 163 (cento e sessenta e três) usuários responderam que é ótimo, e apenas na Subseção de Parnaíba avaliaram que é regular.

Gráfico 04: Atendimento presencial



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022



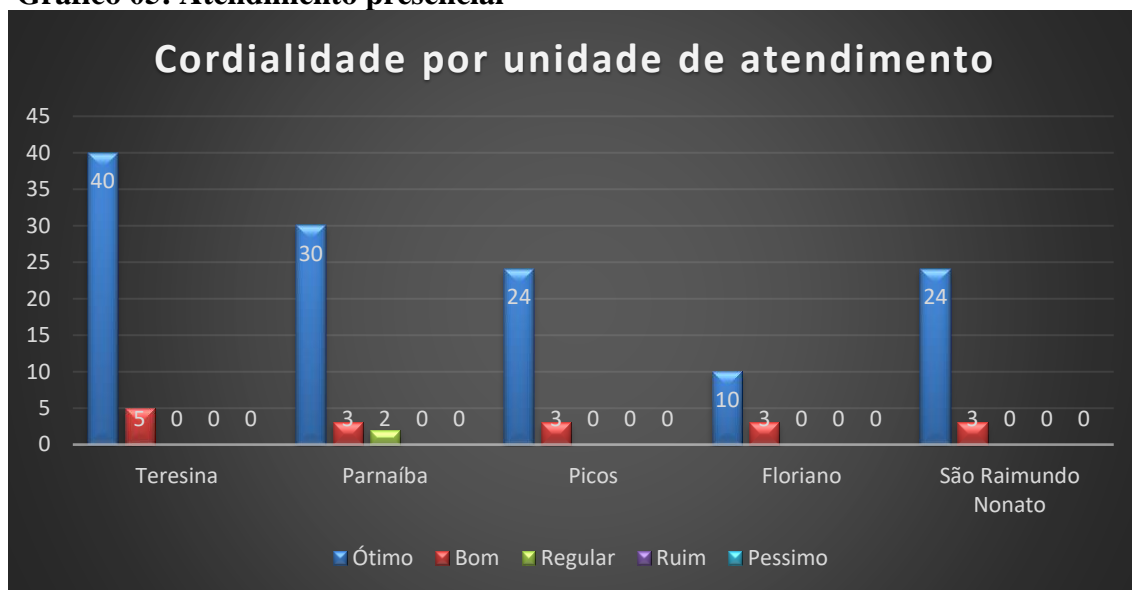
Coren^{PI}

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 janeiro e fevereiro a grande maioria dos usuários responderam que é ótimo.

Gráfico 05: Atendimento presencial



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

No item **Cordialidade no atendimento** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de janeiro e fevereiro dos 163(cento e sessenta e três) usuários responderam que é ótimo, e apenas na Subseção de Parnaíba responderam que é regular.

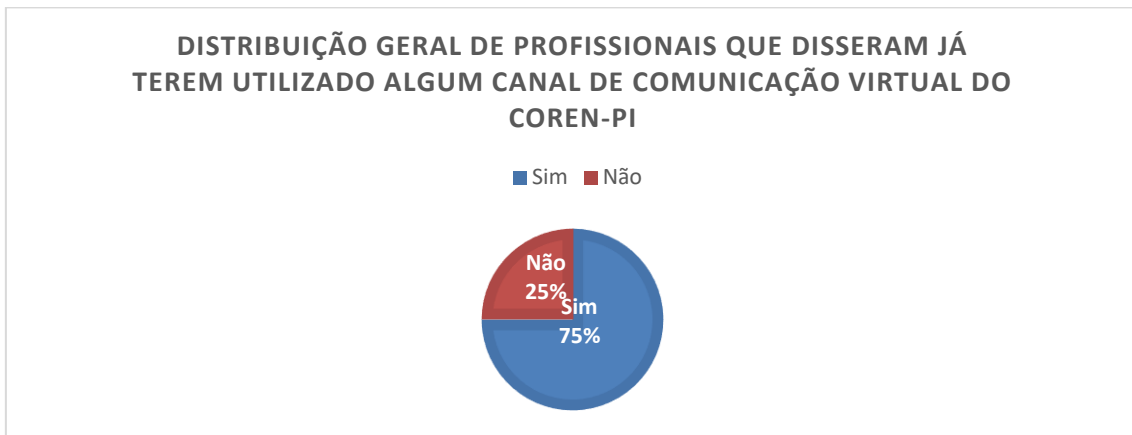


Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Figura nº. 01 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI.

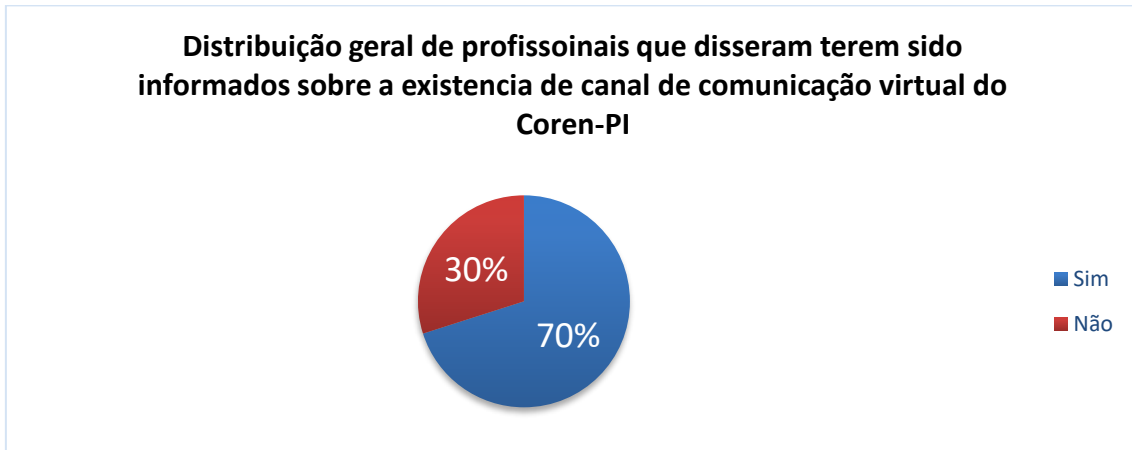


Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

A análise da figura acima mostrou que 111 (cento e onze) responderam ao questionário. Deste 75% (setenta e cinco) disseram sim, já utilizou alguma das plataformas de atendimento virtual e 25 (vinte e cinco) responderam que não usaram as plataformas virtuais do Coren-PI.



Figura nº. 02: Distribuição do número de profissionais que foram informados sobre o canal de atendimento virtual do Coren/PI.



Cofen/Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

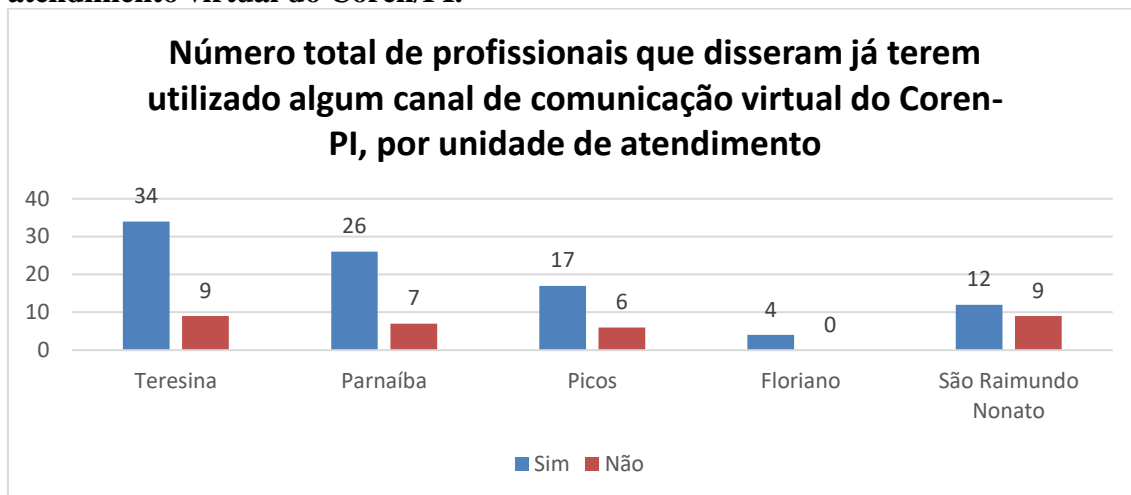


Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

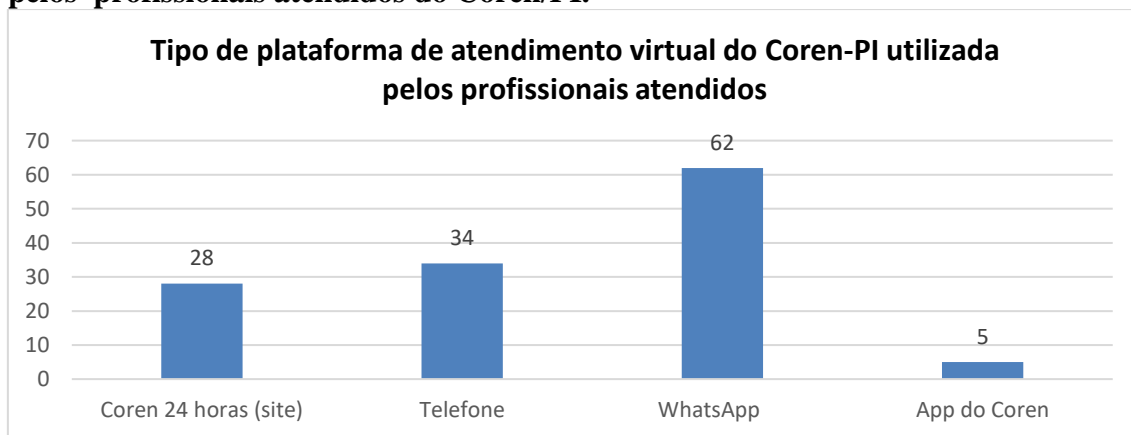
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico n°. 06 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI.



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

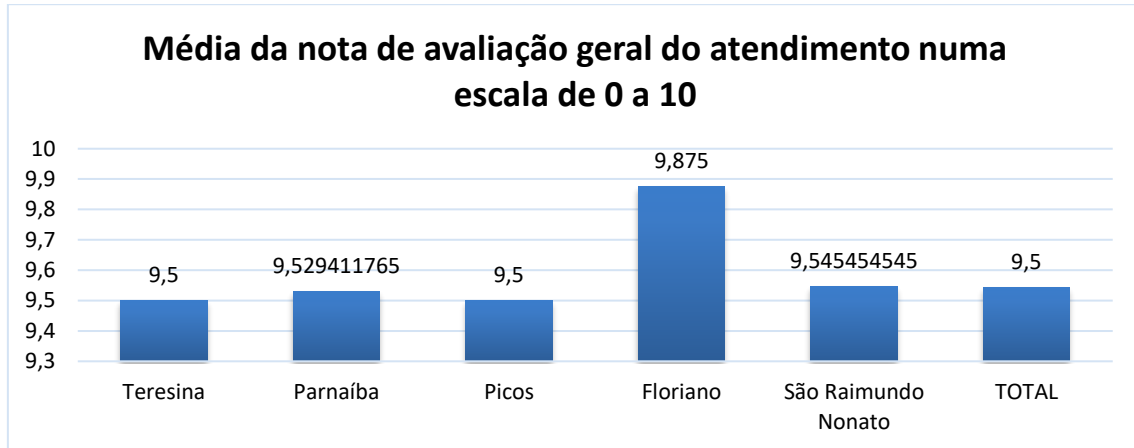
Gráfico n°. 07 Distribuição do tipo de atendimento virtual utilizada pelos profissionais atendidos do Coren/PI.



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022



Gráfico nº. 08 Distribuição da média da nota de avaliação geral do atendimento numa escala de 0 a 10 do Coren/PI.



Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2022

3.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, está desenvolvendo suas atividades tendo sempre como foco principal é o aprimoramento deste canal de comunicação, com a finalidade de oferecer um serviço de qualidade aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional, a exemplo disso é a implantação do **Fluxograma Interno**, das manifestações afim de agilizar o atendimento as solicitações, reclamações e demais conteúdo das manifestações. Após aprovação pelo Plenário na ROP do mês de dezembro, em uma reunião realizada em janeiro que contou com a participação da Chefe do DGEP, Conselheiro Responsável pela Divisão de Fiscalização e Assessor Técnico da Presidência, foi discutido o Fluxograma, em que ficou decidido pelo centralização das denúncias a serem recebidas somente através da Ouvidoria, possibilitando desta forma o controle das denúncias que além de servir para agilizar a tramitação, maior resolutividade ainda oferece dados estáticos para avaliação e planejamento das ações deste órgão.



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Outra atividade que estamos sempre procurando estratégias para melhorar cada vez mais, é a oferta do Questionário de Satisfação do Atendimento, continuamos com trabalho de sensibilização dos funcionários para oferecer o referido formulário.

Em reunião com Chefe do Serviço de Comunicação sugerimos duas propostas a primeira a elaboração de um vídeo institucional com o conteúdo explicando o passo a passo para enviar uma manifestação.

Atualmente, está crescendo o atendimento por telefone, presencial e por telefone o que facilita explicar ao profissional e demais usuários sobre a importância de sua manifestação para contribuir para a qualidade dos serviços ofertados por este regional

Teresina, 24 de março de 2022

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

Diana Oliveira do Nascimento Matos
Conselheira Regional –
Ouvidoria-Portaria nº.055/2021



Coren^{PI}

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