



# Coren<sup>PI</sup>

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 março e abril de 2022 e informar dados das **sugestões, elogios, críticas e reclamações** referentes ao formulário ofertado pelo Coren-PI, aos usuários dos serviços prestados durante os atendimentos, a fim de servir como subsídio de avaliação, planejamento e contribuir para oferecer Serviços de excelência.

### **2-Desenvolvimento**

É importante frisar, que as respostas das manifestações dos setores a continua melhorando e estamos conseguindo avançar, mantendo a mesma metodologia de conversa individual em cada setor, subseções e escritórios, onde reforçou-se a importância do envio rápido ao manifestante para o cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Atualmente, para elevar a quantidade de avaliação feita pelo usuário do Serviço durante o atendimento através do “Questionário de Satisfação do Atendimento” é realizado conversa explicativa pela Ouvidora, enfatizando a importância do preenchimento do referido questionário a fim de servir como inspiração para a melhoria dos serviços oferecidos pelo Coren-PI.



## Tabela nº. 01 Demonstrativo das manifestações da Ouvidoria março e abril/2022

MANIFESTAÇÕES	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Abertas	47	49	96
Encaminhadas	47	49	96
Respondidas	07	16	23
Tramitando	15	11	26
Concluídas	29	38	67

Cofen/Coren-PI, março - abril; ouvidoria 2022

### 2.1 Análise dos dados da tabela acima

1. No mês de março das 47 manifestações abertas e encaminhadas, 25 foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria, 24 foram encaminhadas as Unidades Técnicas -UT e destas 07 foram respondidas pelas UT e 01 encaminhada ao Coren-SP.

2. No mês de abril, foram abertas e encaminhadas 49 manifestações, destas 22 foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria e 16 respondidas pelas UT.

### 2.2 Conteúdo das manifestações recebidos de março e abril de 2022 por ordem de classificação:

**01-Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem Inadequado-** relacionado ao número reduzido de profissionais para realização das atividades, ocasionando sobrecarga de trabalho e inadequação da Escala do Serviço de Enfermagem nas instituições de saúde pública e privada, grande, médio e pequeno porte, UBS, SAMU e UPA, na capital e municípios do interior.

**02-Questões Trabalhistas-**redução do valor da insalubridade, jornada de trabalho excessiva, baixos salários, condição de trabalho inadequada principalmente sendo o maior número relacionado ao repouso dos profissionais.



**03-Desvio de Função de Técnico de Enfermagem-Maternidade Dona Evangelina Rosa**

**04-Ausência de Enfermeiro-Unidades Mista de Saúde de Várzea Grande do Piauí, Anísio de Abreu e Conceição do Canindé.**

**06-Assédio Moral e Conflitos**-relacionados as outras categorias (médicos, direção, empregadores) em relação a equipe de Enfermagem e na própria Equipe de Enfermagem;

**07- Infração cometida por Enfermeiro – Clínica de Estética em Pedro II**

**Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas**

SETORES	MARÇO	ABRIL	TOTAL
Divisão de Cadastro	03	01	<b>04</b>
Divisão de Fiscalização	09	16	<b>25</b>
Divisão de Dívida Ativa	01	-	<b>01</b>
Secretaria da Diretoria	08	05	<b>13</b>
Procuradoria Geral	01	00	<b>01</b>
Ouvidoria	23	22	45
Licitação	-	-	-
Divisão de Registro	01	-	<b>01</b>
Outros	01	-	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>44</b>	<b>96</b>

Cofen/Coren-PI, março e abril- ouvidoria 2022

**2.3. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas-** das 96(noventa e seis), manifestações abertas, destas 45(quarenta e cinco) foram encaminhadas pela Ouvidoria diretamente ao manifestante, 25(vinte e cinco) manifestações, foram encaminhadas à Divisão de Fiscalização, 13(treze), para a Secretaria da Diretoria, 04(quatro)



encaminhadas à Divisão de Cadastro e 01 para Divisão de Registro, Procuradoria Geral, Divisão de Dívida Ativa e Outros.

## **2.4-Perfil das manifestantes:**

Das manifestações abertas/recebidas, 35(trinta e cinco) forma enviadas por Enfermeiros, 54- por Técnicos de Enfermagem, 03 por Estudantes e 14 por Outros usuários do serviço.

## **2.5-Procedência das manifestações**

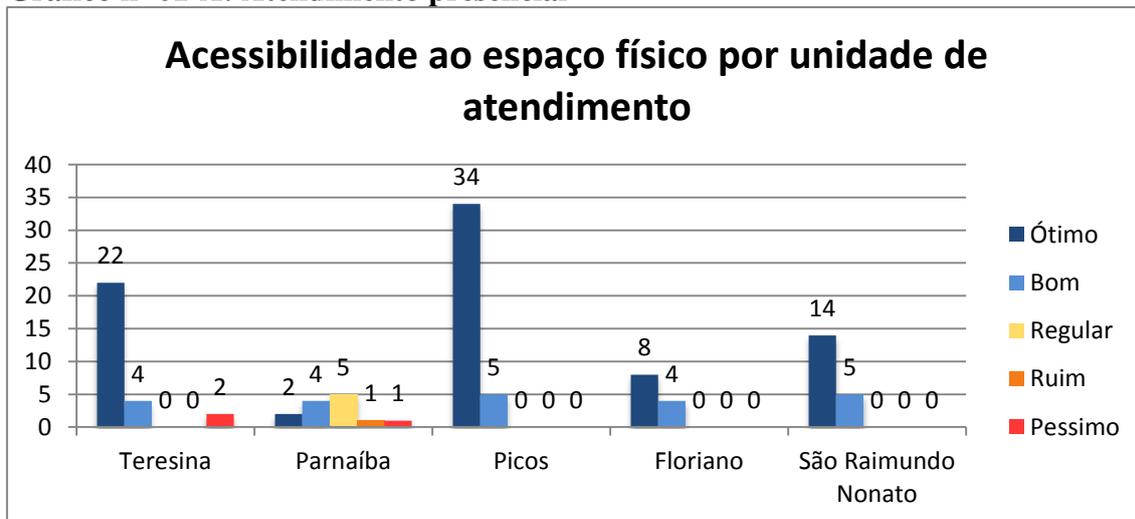
Das 96(noventa e seis) manifestações recebidas nos dois meses, 35 (trinta e cinco), são de Teresina,04(quatro) são de Floriano 03(três)Várzea Grande 03(três) , 03(três)São Raimundo Nonato ,03(três), Piripiri, 03(três)Pajeú, 02(dois) Angical, 01(um)Anísio de Abreu, 01(um) Bertolândia, 01(um) Bom Jesus, 01(um)Agricolândia, 01(um) Cocal PI, 01(um)Campo Grande 01(um) São Pedro do Piauí, 01 (um) Pedro II, 01(um)Conceição de Canindé, 01(um)Júlio Borges, 01(um) Simplício Mendes,01(um) Dom Inocêncio,01(um) Monsenhor Gil, 01(um) Pio IX, Oeiras, 01(um) Uruçuí, 01(um) Ipiranga.



## 2.6 Análise do instrumento de Avaliação sobre os serviços prestados.

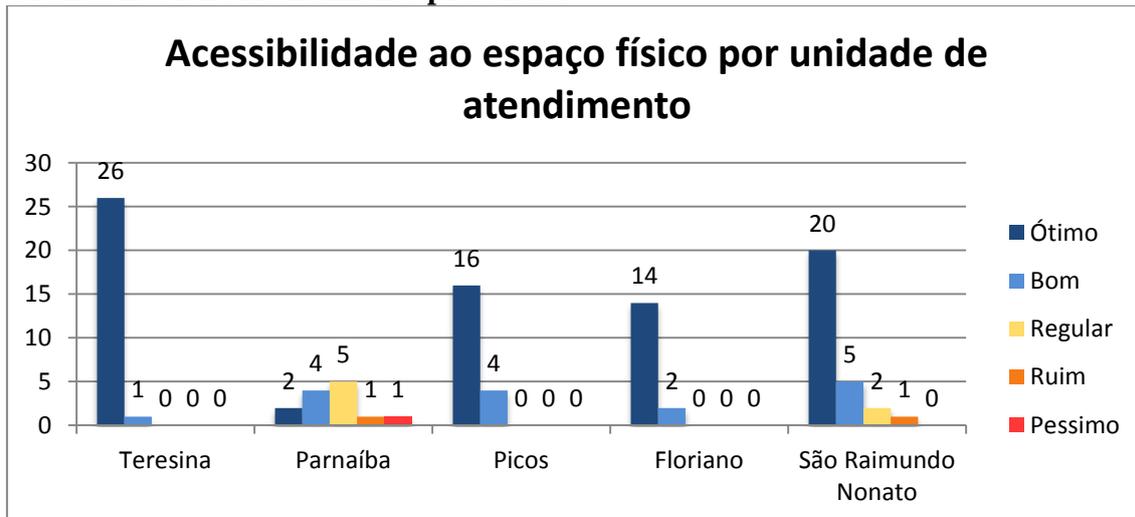
É feita através da tabulação dos dados do Questionário de Satisfação de Atendimento, preenchido pelo inscrito e demais usuários dos serviços ofertados pelos funcionários do Conselho de Enfermagem do Piauí após atendimento.

Gráfico nº 01-A: Atendimento presencial



Fonte: Coren-PI. março -ouvidoria-2022

Gráfico nº 01-B: Atendimento presencial

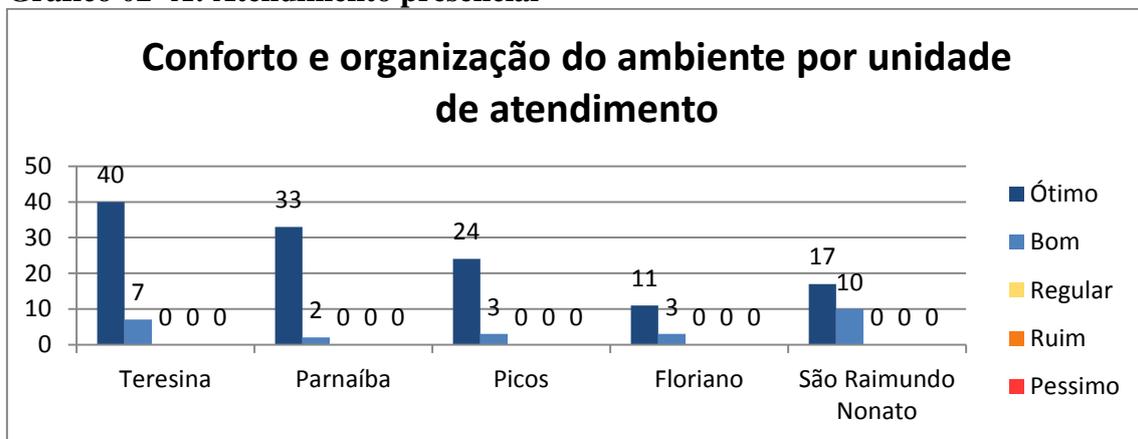


Fonte: Coren-PI. Abril-ouvidoria-2022



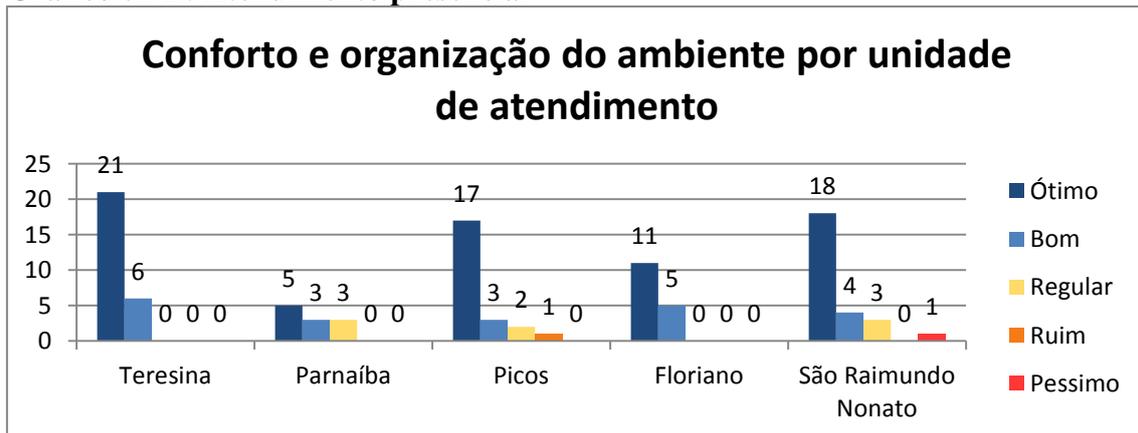
Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico, nas unidades de atendimento, nos meses de março e abril, um total de 252 (duzentos e cinquenta e dois) formulários foram preenchidos e maioria avaliou como ótimo, com exceção à sede capital Subseção de Parnaíba, em que reclamam da ausência de estacionamento privativo. Sendo que no escritório de São Raimundo Nonato, no mês de abril um usuário considerou acesso ruim e outro considerou regular.

**Gráfico 02 -A: Atendimento presencial**



Coren-PI. março. ouvidoria 2022

**Gráfico 02-B: Atendimento presencial**



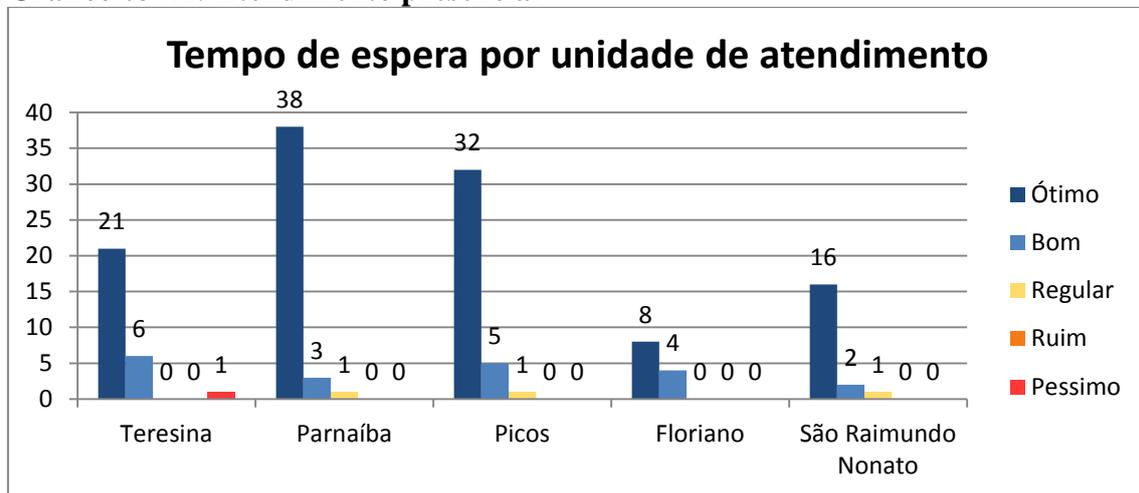
Fonte: Coren-PI. abril ouvidoria 2022



Sobre o item **Conforto e organização do ambiente e instalações predial** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento presencial, nos meses de março e abril do total, que responderam ao questionário no escritório de São Raimundo Nonato, 03 (três) consideraram regular e 01(um) ruim, se referem especificamente quanto ao tamanho, acham o espaço pequeno, apertado. Na Subseção de Parnaíba, 03(três), usuários também avaliaram como regular este item.

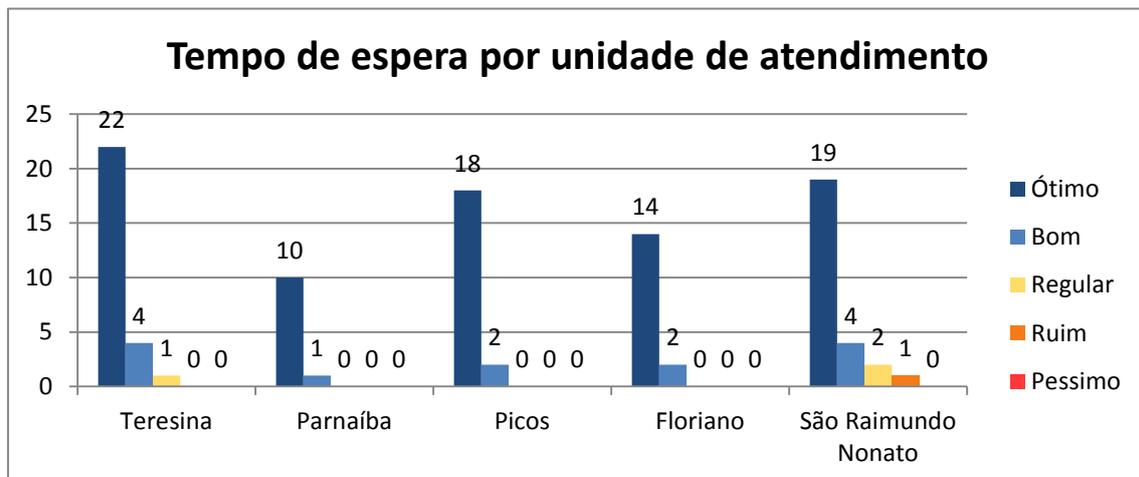
Em Picos, 02 (dois) usuários pontuaram como regular o espaço e um como ruim por causa do **ar-condicionado** que estava com problema.

**Gráfico 03 -A: Atendimento presencial**



Coren-PI, março; ouvidoria 2022

**Gráfico 03-B: Atendimento presencial**

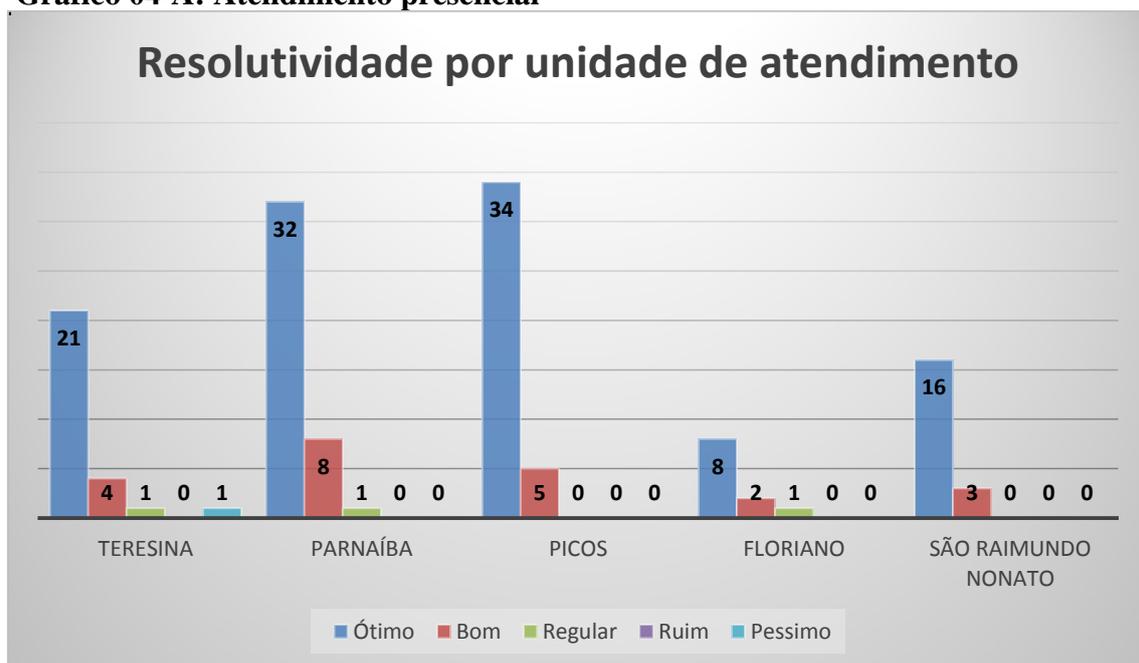


Coren-PI, abril; ouvidoria 2022



Sobre o item **Tempo de espera**, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades no meses de março e abril 252 (duzentos e cinquenta e dois) usuários preencheram o questionário, desses 48 (quarenta e oito) são de Parnaíba consideraram ótimo e 03 (três) bom e 01 (um) regular e 01 (um) como ruim. Na subseção de Picos foram 50 (cinquenta) que avaliaram ótimo o tempo de espera e apenas 10 (dez) consideraram bom, no escritório de São Raimundo Nonato do total 35 (trinta e cinco) responderam que o tempo de espera é ótimo 06 (seis) bom, 03 (três) regular e um 01 (um) avaliou como ruim. Na Sede- Teresina do total 43 avaliaram como ótimo e 01 (um) um considerou ruim o tempo no atendimento e apenas na Subseção de Parnaíba avaliaram que é regular.

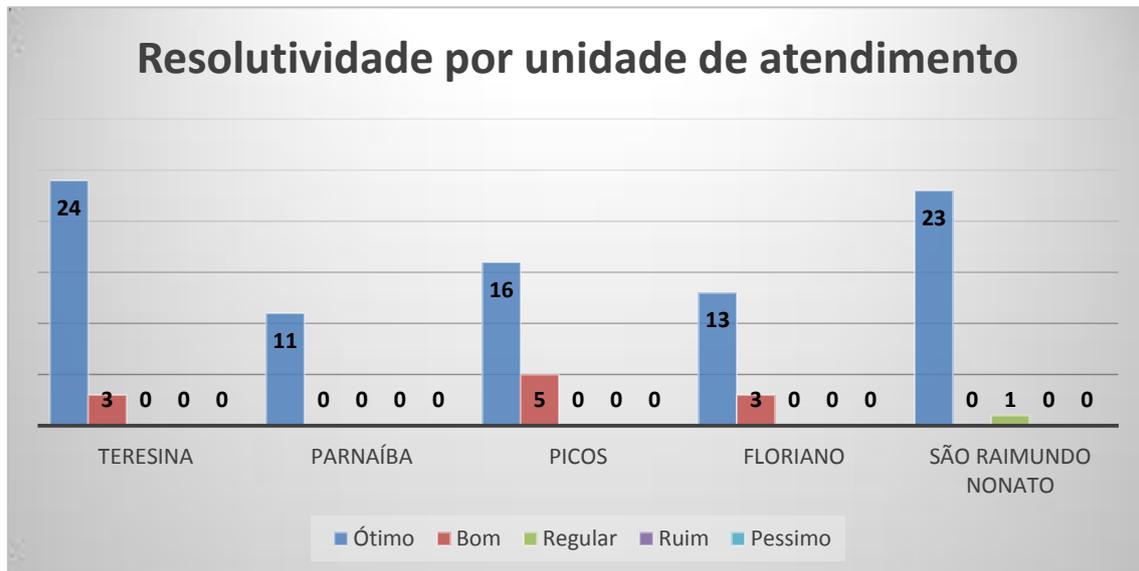
**Gráfico 04-A: Atendimento presencial**



Coren-PI, março; ouvidoria 2022



## Gráfico 04-b: Atendimento presencial



Coren-PI, abril; ouvidoria 2022

Sobre o item **Resolutividade do atendimento** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, no mês de março e abril a grande maioria dos usuários, responderam que é ótimo outros que é bom, porém uns declararam que ter sido regular a resolução do seu atendimento. Justifica-se pela implantação de um nov sistema de trabalho, adotado por este órgão com a finalidade de otimizar a expedição e renovação de carteira, para isso foi adquirido, novos equipamentos fornecidos pela empresa VALID, e por conta disso, houveram alguns problemas relacionados a adaptação e capacitação dos funcionários e com isso, os atrasos no atendimento na sede capital nas subseções e escritórios gerando insatisfação, atualmente resolvido.



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

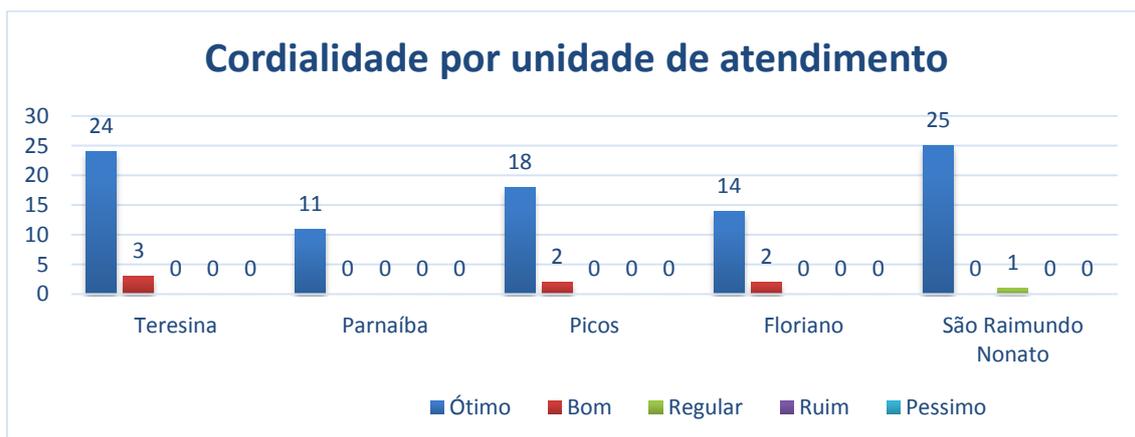
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

## Gráfico 05 -A: Atendimento presencial



Coren-PI, março; ouvidoria 2022

## Gráfico 05-A: Atendimento presencial



Coren-PI, abril; ouvidoria 2022

No item **Cordialidade no atendimento** do Coren-PI, com ênfase ao atendimento ofertado nas unidades de atendimento, nos meses de março e abril, do total de 252 (duzentos e cinquenta e dois) usuários que preencheram o Questionário de Satisfação em sua maioria, responderam que a cordialidade no atendimento ser ótima, apenas um usuário no escritório de São Raimundo classificou a cordialidade como regular no escritório de São Raimundo Nonato classificou a cordialidade como regular uma e 02(dois) na sede Teresina responderam que foi péssima. O que considerou-se a amostragem muito pequena para servir como subsidio para avaliar o serviço ofertado.



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

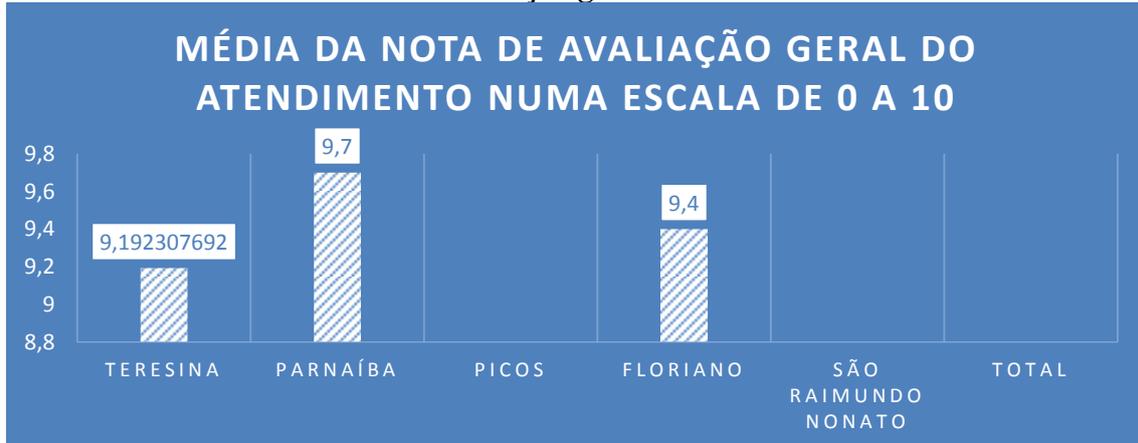
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

**Gráfico 06: Média da nota de avaliação geral do atendimento na escala de 0 a 10**



Coren-PI, março; ouvidoria 2022

**Gráfico 06A: Média da nota de avaliação geral do atendimento na escala de 0 a 10**

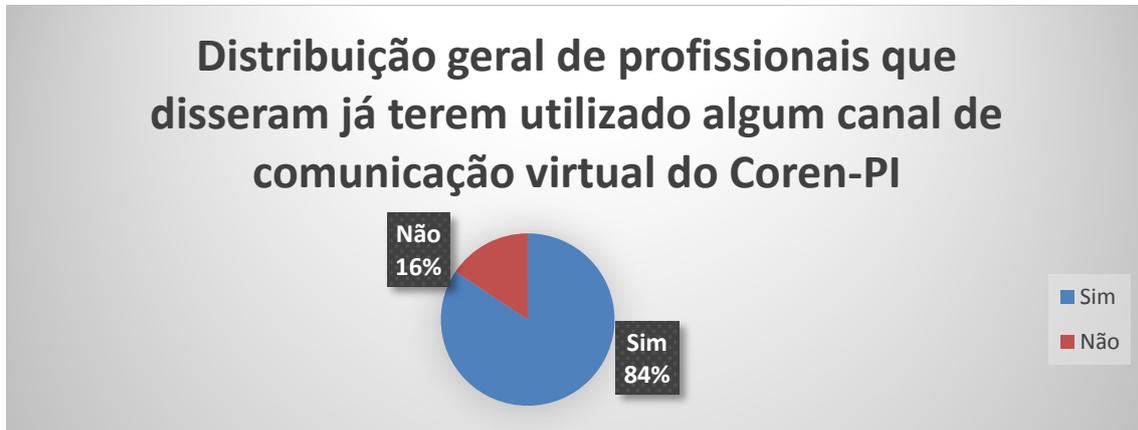


Coren-PI, abril; ouvidoria 2022

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades** responderam 252 (duzentas e cinquenta e duas pessoas) ao Questionário de Satisfação. Percebe-se nestes dois meses que a Subseção de Parnaíba foi considerada melhor no atendimento ficando Teresina e atrás até mesmo de Floriano.

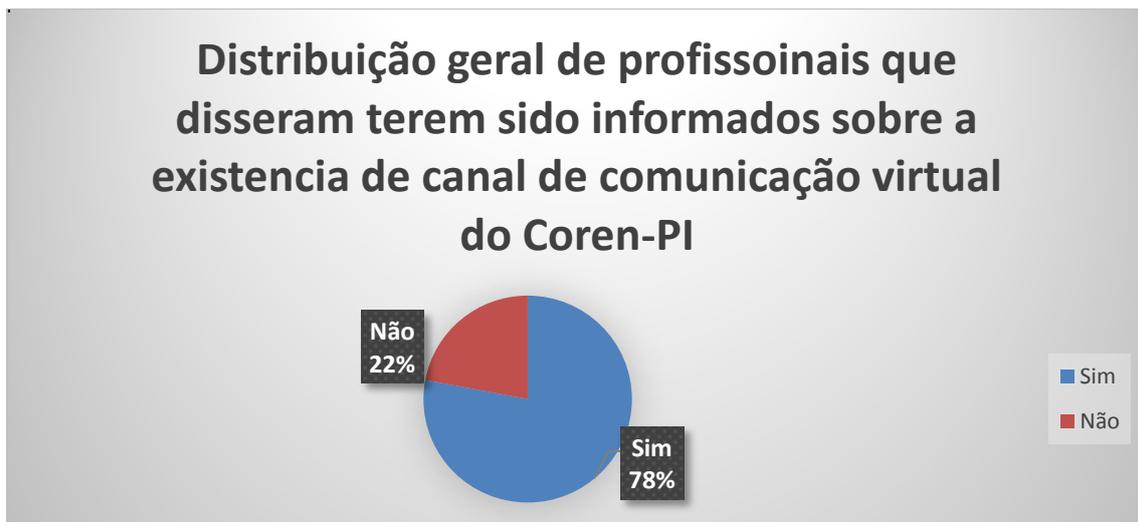


**Figura nº. 01- Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI**



Coren-PI, março; ouvidoria 2022

**Figura nº. 02 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI**



Coren-PI, abril; ouvidoria 2022



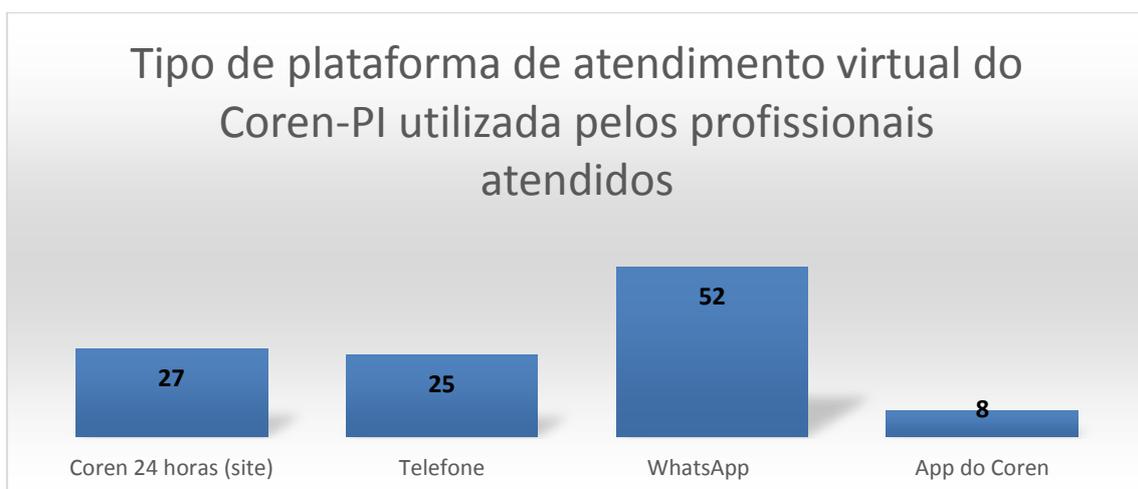
Analisando este item, nos dois meses percebe-se o crescimento de profissionais utilizando a comunicação virtual o que demonstra aceitação destas ferramentas e consequentemente a aceleração dos serviços ofertados.

## Gráfico n°. 07 Tipo de plataforma de atendimento virtual do Coren-PI virtual usada do Coren/PI



Coren-PI, março; ouvidoria 2022

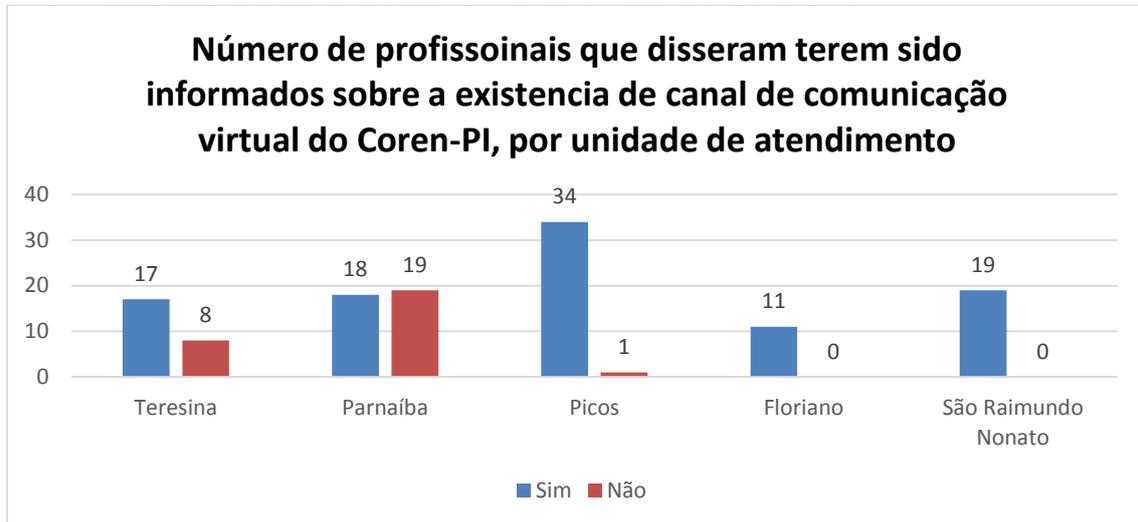
## Gráfico n°. 07A Tipo de plataforma de atendimento virtual do Coren-PI virtual usada do Coren/PI



Coren-PI, abril; ouvidoria 2022

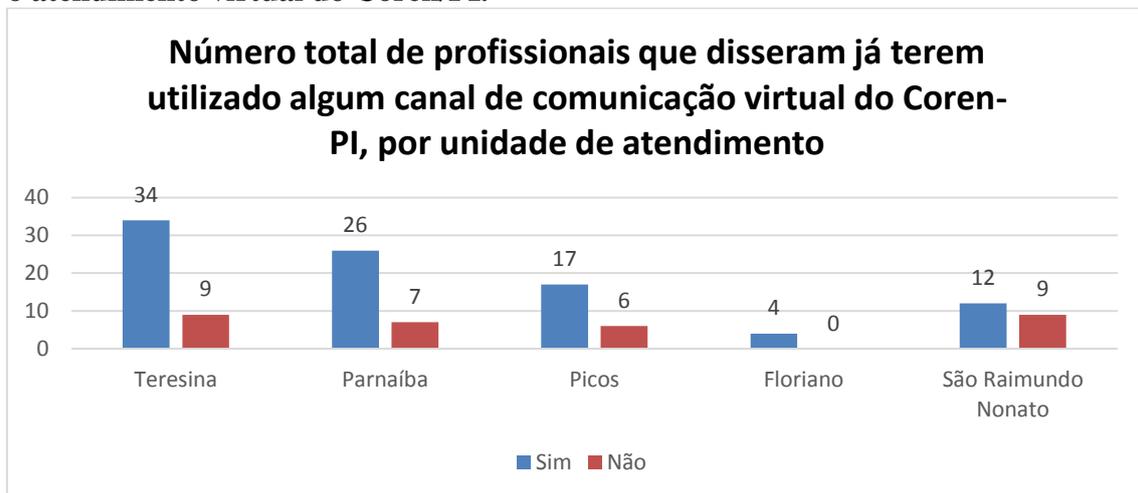


**Gráfico n°. 08: Distribuição do número de profissionais que foram informados sobre o canal de atendimento virtual do Coren/PI.**



Fonte: Coren-PI, março; ouvidoria 2022

**Gráfico n°. 08A Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI.**



Coren-PI, abril ouvidoria 2022



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

### 3.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria do Coren/PI, está desenvolvendo suas atividades sempre tendo como foco principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional, a exemplo disso, é a ampliação das atividades como: **atendimento presencial, por telefone** e recentemente implantamos a **conversa explicativa** realizada na recepção aproveitando o tempo de para o atendimento e na oportunidade explica-se a importância do preenchimento do Questionário de Satisfação para a participação indireta no planejamento das ações deste órgão.

Neste bimestre ocorreu a prática de um novo sistema de trabalho, com a implantação dos novos equipamentos da empresa VALID para otimizar a expedição e renovação de carteiras dos profissionais. O primeiro foi realizado o aprimoramento com e colocação dos dados no sistema e atraso no atendimento da sede capital, nas subseções e escritórios gerando insatisfação.

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

Teresina, 22 de junho 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