



Relatório Bimestral da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

1-Introdução

O presente relatório, tem como objetivo apresentar ao Plenário do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades realizadas pela Ouvidoria, nos meses de maio e junho de 2022 e informar dados estatísticos das **sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias** 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 realização de serviços de excelência.

2-Desenvolvimento

É importante frisar, que as respostas das manifestações pelas Unidades Técnicas-UT, apresentam aumento significativo, demonstrando assim estamos conseguindo avançar, utilizando mesma metodologia de conversa individual com cada Unidade de Técnica, na capital, subseções e escritórios, em que enfatizamos a importância do cumprimento dos prazos junto ao manifestante estabelecidos pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Com o objetivo de elevar a quantidade de avaliação feita pelo usuário do Serviço durante o atendimento através do “Questionário de Satisfação do Atendimento” será dado continuidade a conversa explicativa pela Ouvidora, na recepção para enfatizar a importância do preenchimento do referido questionário a fim de servir como inspiração na melhoria dos serviços oferecidos pelo Coren-PI.



Tabela nº. 01 Demonstrativo das manifestações da Ouvidoria maio e junho/2022

MANIFESTAÇÕES	MAIO	JUNHO	TOTAL
Abertas	48	45	93
Encaminhadas	48	45	93
Respondidas	35	44	79
Tramitando	13	01	14
Concluídas	33	39	72

Cofen/Coren-PI, maio - junho; ouvidoria 2022

2.1 Análise dos dados da tabela acima

Nos meses de maio e junho foram abertas e encaminhadas 93 manifestações e respondidas 79 manifestações. Destas, 41 forma respondidas diretamente pela Ouvidora ao Manifestante e 38 respondidas pelas Unidades Técnicas -UT. Das 93 manifestações encaminhadas 72 foram concluídas e 14 estão tramitando.

2.2 Conteúdo das manifestações recebidos de maio e junho de 2022 por ordem de classificação:

01-Dimensionamento de Pessoal de Enfermagem Inadequado- continua liderando como a maior quantidade de manifestações recebidas. Devido ao número reduzido de profissionais de Enfermagem para realização das atividades, tem como consequência a sobrecarga de trabalho, inadequação da Escala do Serviço e diversas irregularidades no Serviço de Enfermagem além de induzir os profissionais ao erro, comum nas instituições de saúde pública e privada, grande, médio e pequeno porte, UBS, SAMU e UPA, na capital e municípios do interior.

Um aspecto que chamou atenção nestes dois meses, foram as inúmeras manifestações relacionadas a exigência dos gestores das Unidades Básicas de Saúde da capital e interior **para realização do teste Covid-19 pelos profissionais de Enfermagem**, sem a devida capacitação técnica para coleta do material e estrutura física inadequada.



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-Ausência de Enfermeiro- Hospital Unidade Mista de Nazária, Escola Técnica de Enfermagem Petrônio Portela em Picos e Centro Cirúrgico do Hospital Rio Poty.

04-Solicitação de Curso sobre Sistematização da Assistência de Enfermagem- Enfermeira da Secretaria Municipal de Saúde de Piracuruca.

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 Parnaíba

08-Irregularidade no Curso de Estomatoterapia- foram enviadas 13 manifestações sobre o assunto

09- Solicitação de Inspeção -para o Hospital Mariano Gayoso Castelo Branco e Monte Castelo

Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	MAIO	JUNHO	TOTAL
Divisão de Cadastro	04	01	05
Divisão de Fiscalização	09	24	33
Divisão de Dívida Ativa	02	01	03
Secretaria da Diretoria	11	09	20
Procuradoria Geral	00	01	01
Ouvidoria	20	22	42
Licitação	-	-	-
Divisão de Registro	00	-	-
DGEP	01	-	01
TOTAL	36	57	93

Cofen/Coren-PI, maio e junho- ouvidoria 2022



2.3. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas-

das 93(noventa três), manifestações abertas, destas 42(quarenta e dois) foram encaminhadas pela Ouvidoria diretamente ao manifestante, 33(trinta e três) manifestações, foram encaminhadas à Divisão de Fiscalização, 20(vinte), para a Secretaria da Diretoria, 05(cinco) encaminhadas à Divisão de Cadastro e 01 para Departamento de Gestão do Exercício Profissional-DGEP, 01(um) Procuradoria Geral, Divisão de Dívida Ativa.

2. 4-Perfil das manifestantes:

Das manifestações abertas/recebidas, 42(quarenta e dois) forma enviadas por Enfermeiros, 30(trinta)- por Técnicos de Enfermagem, 02 por Estudantes e 09 por outros usuários do serviço.

2.5-Procedência das manifestações

Das 93(noventa e três) manifestações recebidas nos dois meses, 48 (quarenta e oito), são de Teresina,04(quatro) são de Floriano 04(quatro) Parnaíba, 03(três)Altos 03(três) , 02(dois) União, 02(dois) Picos,01(um),Elesbão Veloso 01(um) Regeneração, 01(um) Pio IX, 01(um)José de Freitas,01(um)Cajueiro da Praia 01(um) Caracol-PI, Curralinhos, 01(um)Nossa Senhora de Nazaré 01(um) Palmeira, 01(um) Piracuruca 01(um)Inhumas, 01(um)São José do Divino, 01(um) Simões,01(um) Marcos Parente, 01(um) Nazária,

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.

Por uma questão de mudança de logística e sobrecarga de trabalho foi resumida apresentação dos dados estatísticos conforme descrição a seguir:

Sede Teresina: 87 (setenta e oito) usuários preencheram Questionário de Satisfação. Desses 20 (vinte)Enfermeiros, 45(quarenta e cinco) Técnicos de Enfermagem e 02 Auxiliares de Enfermagem e 20(vinte) não se identificaram.

Subseção de Parnaíba: 54(cinquenta um) usuários preencheram Questionário de Satisfação. Enfermeiros 15(quinze), 36 (trinta seis) Técnicos de Enfermagem e 5(cinco) não se identificaram.



Subseção de Picos:56(cinquenta seis) usuários preencheram o Questionário de Satisfação de Atendimento. 15(quinze) Enfermeiros e 36(trinta seis) Técnicos.de Enfermagem), 05(cinco)não identificaram

Subseção de Floriano: 38(trinta e cinco) usuários preencheram Questionário de Satisfação de Atendimento, (10) Enfermeiros,20(vinte)Técnicos de Enfermagem.

Escritório de São Raimundo Nonato:50(cinquenta)usuários preencheram o Questionário de Satisfação de Atendimento,15(quinze) Enfermeiros e 35(trinta e cinco) Técnicos de Enfermagem, 05(cinco) não identificados.

Escritório de Piripiri:42(quarenta e dois) usuários preencheram Questionário de Satisfação de Atendimento,18(dezoito) Enfermeiros,22(vinte dois) Técnicos de Enfermagem e 05(cinco) não identificados

Total de Questionários de Satisfação de Atendimento preenchido:**312**

Enfermeiros:**93**

Técnicos de Enfermagem:**186**

Auxiliar de Enfermagem:**02**

Outros Usuários:**31**

Foram analisados os itens relacionados a seguir:

Sede Teresina:

Acessibilidade ao Espaço Físico: 60(sessenta) consideraram o ótimo, 10(dez)reclamaram a falta de estacionamento.

Cordialidade no Atendimento:45(quarenta e cinco) consideraram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual: 42(quarenta e dois) disseram que forma informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual: 34(trinta quatro), utilizaram Whatsapp 13(treze),Telefone, 10(dez) Coren 24h e o Aplicativo.

Avaliação geral do atendimento:27 (vinte sete) usuários concederam nota 10(dez) e 15(quinze)deram nota 09(nove).



Subseção de Parnaíba:

Acessibilidade ao Espaço Físico: 36(trinta seis) consideraram o ótimo, consideraram o ótimo, 05(cinco) consideraram regular, pela dificuldade de estacionar veículos e motos

Cordialidade no Atendimento: 47(quarenta sete) consideram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual:37(trinta e sete) disseram que foram informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual: Whatsapp 27(vinte sete), 21(vinte um) Telefone, Coren 24h 07(sete) e Aplicativo nenhum

Avaliação geral do atendimento:20 (vinte) usuários concederam nota 10(dez) e 15(quinze)deram nota 09(nove) neste item

Subseção de Picos

Acessibilidade ao Espaço Físico: 43(quarenta e três) consideraram o ótimo,

Cordialidade no Atendimento: 47(quarenta sete) consideram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual: 43(quarenta e três) disseram que foram informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual Whatsapp 33(trinta e três) utilizaram Whatsapp, 07(sete) Telefone, 05(cinco) Coren 24h e Aplicativo nenhum

Avaliação geral do atendimento:07(sete) usuários concederam nota 10(dez) e (vinte sete) deram nota 09

Subseção de Floriano

Acessibilidade ao Espaço Físico: 38(trinta e oito) consideraram o ótimo,

Cordialidade no Atendimento: 32(trinta e dois) consideram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual: 30(trinta) disseram que foram informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual: Whatsapp 24(vinte quatro) utilizaram Whatsapp, 12(doze) Telefone, 05(quatro) Coren 24h e 01(um) Aplicativo

Avaliação geral do atendimento: 18(dezoito) usuários concederam nota 10(dez) e 04(quatro)



Escritório São Raimundo Nonato

Acessibilidade ao Espaço Físico: 31(trinta e um) consideraram o ótimo,

Cordialidade no Atendimento: 38(trinta e oito) consideram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual: 36(trinta seis) disseram que foram informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual: Whatsapp, 19(dezenove) utilizaram,12(doze) Telefone 04(quatro) Coren 24h 02(dois) e Aplicativo nenhum.

Avaliação geral do atendimento: 20(vinte) usuários concederam nota 10(dez) e 16(dezesseis), nota 09(nove)

Escritório de Piripiri

Acessibilidade ao Espaço Físico: 32(trinta dois) consideraram o ótimo,

Cordialidade no Atendimento: 28(vinte e oito) consideram ótimo

Funcionário Informa sobre atendimento virtual: 30(trinta) disseram que foram informados.

Já utilizou plataformas de atendimento virtual: Whatsapp,24(vinte quatro) utilizaram,12(doze) Telefone 04(quatro) Coren 24h 11(um) e 01(um)Aplicativo.

Avaliação geral do atendimento: 20(vinte) usuários concederam nota 10(dez) e 05(cinco), nota 09(nove) .

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 conversa explicativa** realizada na recepção aproveitando o tempo de espera para o atendimento em que oportunamente explica-se a importância do preenchimento do Questionário de Satisfação para a participação indireta no planejamento das ações deste órgão.

A análise dos dados estatísticos em relação as manifestações distribuídas percebem-se elevado o número de encaminhadas pela Ouvidoria, esse resultado é



justificado pela autonomia concedida à Ouvidora que após tratamento da manifestação recebidas, pelo conhecimento e domínio dos conteúdos abordados são enviados diretamente ao manifestado agilizando a resposta ao manifestante. Outro dado que chama atenção é a quantidade de manifestações respondidas pelas Unidades Técnica-UT isso demonstra o interesse aumentado dos chefes dessas Uts, em responder as manifestações encaminhadas.

Quanto ao Questionário de Satisfação do Atendimento, o dado que chamou atenção é a quantidade de Enfermeiro que avaliaram o atendimento e nestes dois meses, onde vê-se que dos 312(trezentos e doze) ofertados 93(noventa e três) foi preenchido por Enfermeiro, a quantidade de usuários não identificados está crescendo a cada bimestre.

No mês de maio se destacaram duas atividades a participação como **palestrante** em algumas instituições de saúde, como parte das atividades científicas pela semana de Enfermagem e participação como convidada do Seminário **Ouvidorias Municipais: requisitos essenciais para criação e funcionamento**, promovida e realizada pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI.

Teresina, 22 de julho 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