



## **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 julho e agosto 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 que estamos conseguindo avançar, utilizando mesma metodologia da conversa individual com cada Unidade de Técnica e enfatizado a importância do cumprimento dos prazos de resposta 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**” na capital, foi instituído a colaboração dos Agentes de Portaria na oferta dos formulários aos profissionais e /ou outras pessoas que compareçam para algum tipo de serviço prestado por este órgão e de acordo com os dados apresentado a seguir verificou-se o aumento do número de formulários preenchidos nos últimos meses. Oportunamente, é realizada conversa explicativa pela Ouvidora, para pessoa que esperam atendimento na recepção para informar a importância do preenchimento do referido questionário a fim de servir como inspiração na melhoria dos serviços oferecidos pelo Coren-PI, haja vista que, a Ouvidoria também é um instrumento de gestão, na medida que favorece e possibilita



mudanças, ajuste nas atividades desenvolvidas e permite a correção e aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.

**Tabela nº. 01 Demonstrativo das manifestações enviadas a Ouvidoria julho e agosto/2022**

| MANIFESTAÇÕES       | JULHO | AGOSTO | TOTAL |
|---------------------|-------|--------|-------|
| <b>Abertas</b>      | 36    | 54     | 90    |
| <b>Encaminhadas</b> | 36    | 54     | 90    |
| <b>Respondidas</b>  | 25    | 45     | 70    |
| <b>Tramitando</b>   | 11    | 09     | 19    |
| <b>Concluídas</b>   | 32    | 54     | 86    |

Cofen/Coren -PI, julho e agosto; ouvidoria 2022

### 1.1 Análise dos dados da tabela acima

- No mês de julho das 36(trinta e seis) manifestações abertas e encaminhadas, 11(onze) foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria, 10(dez) pela a Divisão de Fiscalização, 10(dez) , 01(uma) pela Secretaria da Diretoria, 01(uma) Divisão de Cadastro e 02(duas) pelo DGEP.
- No mês de agosto foram abertas e encaminhadas 54 (cinquenta e quatro) manifestações, destas 26(vinte e seis) foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria,13(treze) pela Divisão de Fiscalização, 02(duas) Divisão de Dívida Ativa, e 01(uma)Divisão de Cadastro.



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

| SETORES                 | JULHO     | AGOSTO    | TOTAL     |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Divisão de Cadastro     | 01        | 01        | <b>02</b> |
| Divisão de Fiscalização | 10        | 13        | <b>23</b> |
| Divisão de Dívida Ativa | -         | 02        | <b>02</b> |
| Secretaria da Diretoria | 10        | 07        | <b>17</b> |
| Procuradoria Geral      | 01        | 02        | <b>03</b> |
| Ouvidoria               | 11        | 26        | <b>37</b> |
| Licitação               | -         | -         | -         |
| Divisão de Registro     | -         | -         | -         |
| *DGEP                   | 03        | 03        | <b>06</b> |
| <b>TOTAL</b>            | <b>36</b> | <b>54</b> | <b>90</b> |

Cofen/Coren-PI, julho e agosto- ouvidoria 2022. \*Departamento de Gestão do Exercício Profissional- DGEP

**2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas-** nos meses de julho e agosto foram abertas 90(noventa), manifestações, distribuídas da seguinte forma: 02(duas) foram encaminhadas a Divisão de Cadastro, 23(vinte e três) para Divisão de Fiscalização, 02(duas) para Divisão de Dívida Ativa, 17(dezessete) Secretaria da Diretoria, 03(três) Procuradoria Geral, 37(trinta e sete) a Ouvidoria que recebeu e encaminhou diretamente ao manifestante e seis foram encaminhadas ao DGEP

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

**1. Questões Trabalhistas-** superou as manifestações sobre dimensionamento de pessoal de Enfermagem que ao longo do ano sempre liderou, no entanto por devido a suspensão por 60(sessenta) dias, da Lei nº.14.434 de 04 de agosto de 2022-Altera a Lei



nº.7.498/1986 e institui o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem. Surgiram diversas dúvidas por parte dos profissionais e dos gestores das empresas privadas, a maior parte do tempo foi dedicado a esta questão pela proximidade da data de pagamento dos salários.

**02-\*\*Assédio Moral e Conflitos**-relacionados as outras categorias (médicos, direção, empregadores) em relação a equipe de Enfermagem e na própria Equipe de Enfermagem, tem aumentado muito a quantidade de assédio.

**03-Condições de Trabalho** -relacionados estruturas físicas e ao repouso dos profissionais

**04-Designação de atividades**- privativa de outros profissionais para a Equipe de Enfermagem

**05-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.

**06-Ausência de Enfermeiro**-Pronto Socorro Municipal de Parnaíba, UBS Níquel Metais, Capitão Gervásio Oliveira (PI)

**07- Solicitação de Curso**-implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem- SAE-

**06-Solicitação de Parecer Técnico**- sobre atribuições da Equipe de Enfermagem

**07-Irregularidade de Cursos de Enfermagem**-inexistência de aulas presenciais e de estágio obrigatório, UNIP e Escola Lucinete Santana da Silva-Paulistana (PI)



## 2.3 Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

| TIPOS ATIVIDADES                      |           |
|---------------------------------------|-----------|
| Visitas Técnicas                      | 02        |
| Atendimento TCZAP                     | 09        |
| Atendimento Presencial                | 12        |
| Atendimento Telefone                  | 33        |
| Participação em Reuniões e/ou eventos | 03        |
| <b>Total</b>                          | <b>58</b> |

Cofen/Coren -PI, julho e agosto; ouvidoria 2022

As outras atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, analisado em termos quantitativos apresenta um total de 58 (cinquenta e oito) atividades, destas: 33 (trinta e três) atendimentos por telefone; 12 (doze) atendimentos presenciais; 09( nove) por meio da ferramenta TECZAP; participação em 03(três) reuniões, desta 01(uma) com a conselheira supervisora da Ouvidoria e 01(uma) com o Assessor Técnico do Presidente e 01(uma) com os funcionários do atendimento ao pública para discutir estratégias para oferta do questionário de avaliação

Visita Técnica do alunos do Curso de Técnico de Enfermagem do Colégio Grau Técnico na sede do Coren-PI

Visita Técnica da Ouvidora e a Supervisora à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, com o objetivo de conhecer o funcionamento interno do citado serviço.

A Ouvidoria-MPPI, é composta pela Ouvidora Dra. Teresinha de Jesus Moura Borges Campos, 05(sete) servidores e 02(duas) estagiárias para desenvolver as atividades dos atendimentos, encaminhamentos e monitoramentos das manifestações.



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

O Servidor Samuel Marinho, que nos recebeu apresentou o **fluxograma** das manifestações **recebidas**, o **formulário eletrônico utilizado** e **os dados estatísticos compilados**.

Informou que as manifestações são procedentes: Whatsapp(exclusivo), Telefone, Presencial, Aplicativo e por e-mail no horário comercial das 8h às 14h de segunda à sexta feira.

A exemplo da Ouvidoria do Coren-PI, as manifestações, são recebidas, abertas tratada habilitadas e encaminhadas e as que requerem providências urgentes são despachadas diretamente aos departamentos competentes pela Chefe da Ouvidoria e na ausência desta o despacho é feito por um **servidor designado**. A pesquisa de satisfação é feita pelo servidor que realiza o atendimento e os relatórios são elaborados, trimestral e a cada 06(seis) meses e são enviados





## **2.4 Perfil dos manifestantes:**

Das manifestações abertas/recebidas, 36(trinta e seis) forma enviadas por Enfermeiros, 28(vinte e oito) Técnicos de Enfermagem, 01(um) Auxiliar de Enfermagem ,05(cinco) enviados por Estudantes e 20 (vinte) Outros usuários do serviço, desses, 15(quinze) foram Contadores das instituições de saúde solicitando informações sobre a lei do Piso salarial e os demais se identificaram como gestores e pessoas que enviaram denúncias.

## **2.5- Procedência das manifestações**

Das 90(noventa) manifestações recebidas e distribuídas nos dois meses, 53 (cinquenta e três), são de Teresina,07(sete) Parnaíba, 07(sete) de Floriano, 04(quatro)Paulistana ,03(três)Amarante, 03 (três) Picos, 01(um) Angical, , 01(um)Bom Jesus, 01(um) Boa Hora, 01(um) Capitão Gervásio Oliveira, 01(um) Corrente,01(um) Piripiri, 01(um)Pio IX, 01(um) Piracuruca 01(um) Massapê, 01(um)Nossa Senhora de Nazaré, 01(um) São João do Piauí.01(um)São Raimundo Nonato.

**Conselhos de Enfermagem de outros estados:** Coren-PE 01(um), Coren-SE e Coren-SP

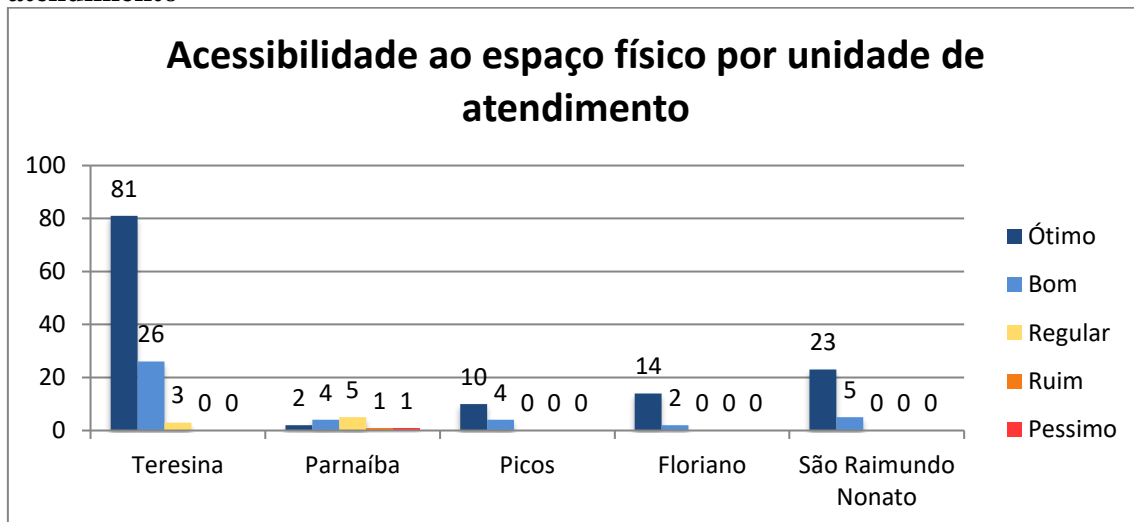




## 2.6 Análise do instrumento de avaliação sobre os serviços prestados

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

**Gráfico nº 01-A: Atendimento presencial: acesso ao espaço físico por unidade de atendimento**

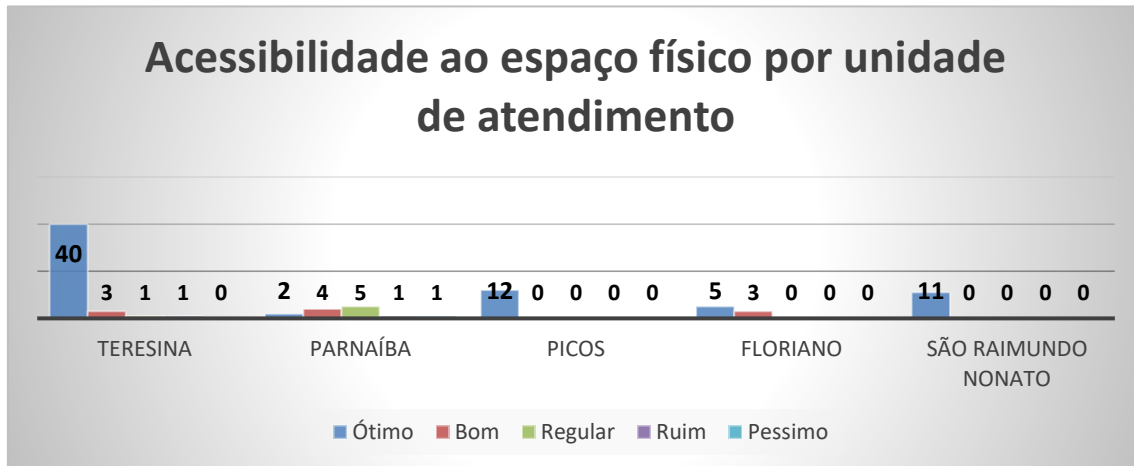


Fonte: Coren-PI, julho -ouvidoria-2022





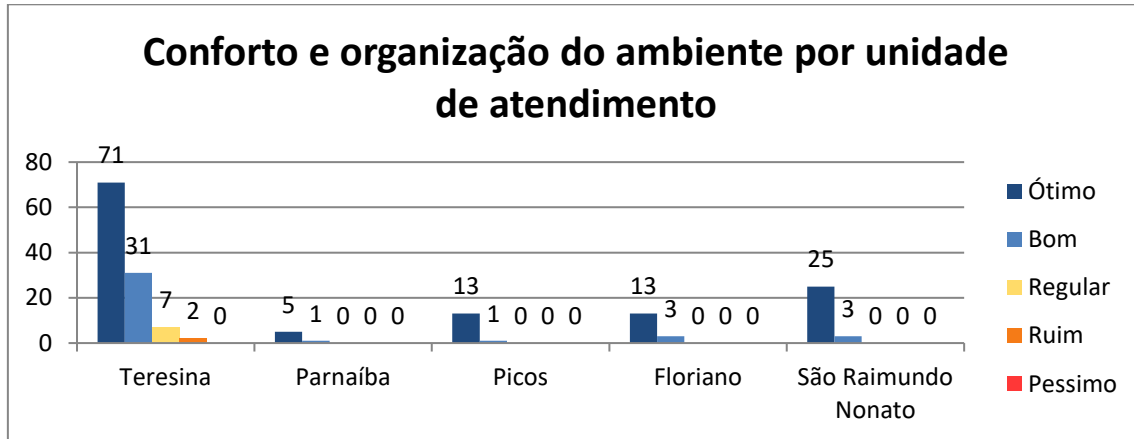
**Gráfico nº 01-B: Atendimento presencial:** acesso ao espaço físico por unidade de atendimento.



Foram preenchidos nos meses de julho e agosto foram ofertados um total geral de 303(trezentos e três) Questionários de Satisfação de Atendimento. Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico, na sede capital, nas subseções e escritório e de acordo com os dados apresentados a maioria avaliou como ótimo.

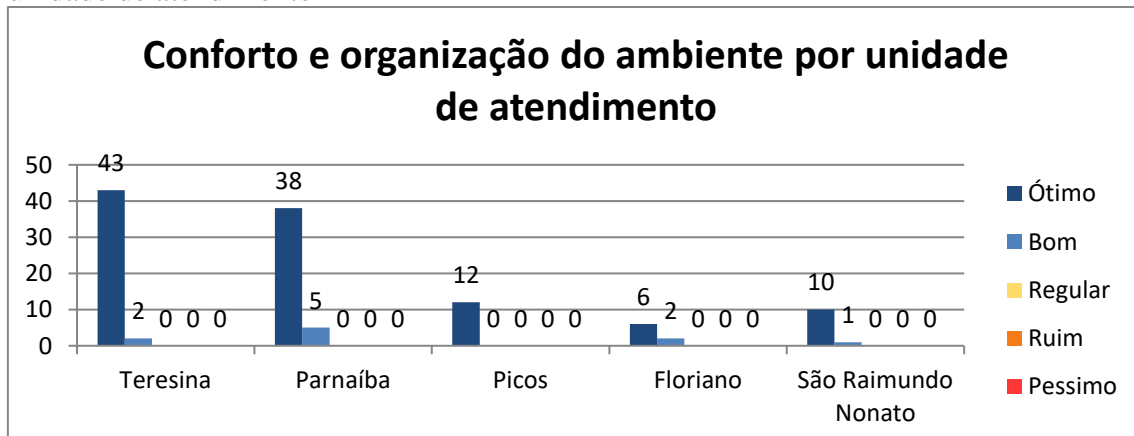


**Gráfico 02 -A: Atendimento presencial: conforto e organização do ambiente de atendimento**



Coren-PI. julho. ouvidoria 2022

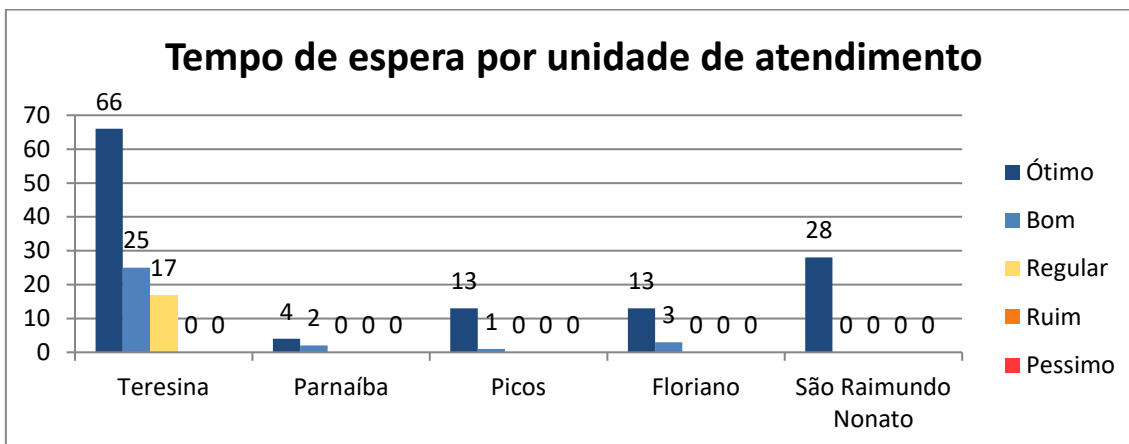
**Gráfico 02-B: Atendimento presencial: conforto e organização do ambiente por unidade de atendimento**



Fonte: Coren-PI. agosto, ouvidoria 2022

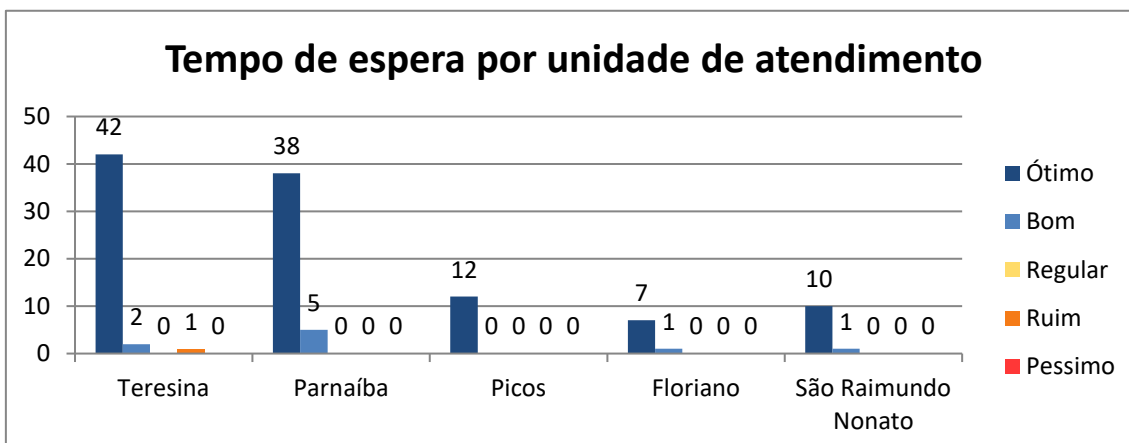
Sobre o item **Conforto e organização do ambiente e instalações predial** do Coren-PI, em relação ao atendimento presencial, nos meses de julho e agosto do total, que responderam ao questionário a grande maioria consideraram ótimo e bom.

**Gráfico 03 -A: Atendimento presencial: tempo de espera por unidade de atendimento**



Coren-PI, julho; ouvidoria 2022

**Gráfico 03-B: Atendimento presencial: tempo de espera por unidade de atendimento**



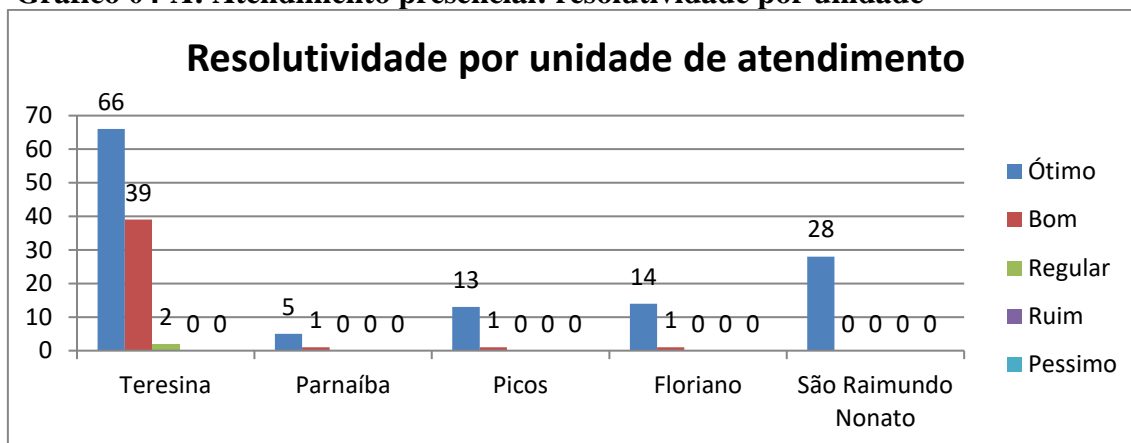
Coren-PI, agosto; ouvidoria 2022

Sobre o item **tempo de espera**, ao atendimento nas unidades no meses de julho e agosto 303 (trezentos e três) usuários preencheram o questionário, 154 (cento e cinquenta) são de Teresina, desses 108 (cento e oito) classificaram o atendimento como **ótimo**, 27 (vinte e sete) consideraram **bom** e 18 (dezoito) consideraram o atendimento **regular**. Na Subseção de Parnaíba foram preenchidos 49 (quarenta e nove), 42 (quarenta e dois), consideraram ótimo, 07 (sete) disseram ser **bom**. Subseção de Picos ofertou 26 (vinte e seis) e somente 01 (um) classificou como **bom** o tempo de espera. Na Subseção de Floriano foram preenchidos 24 (vinte e quatro) questionários 20 (vinte) classificaram



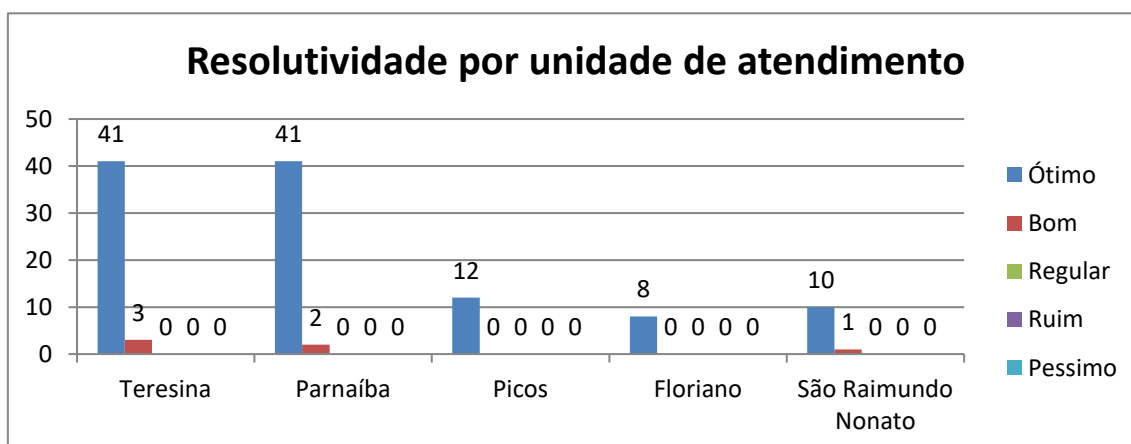
como **ótimo** e 04(quatro) acharam **bom**. Escritório de São Raimundo 39(trinta e oito) pessoas preencheram o questionário e 01(um) considerou **bom** os demais deram o conceito **ótimo**. Não foi possível colocar em forma de gráficos 23(vinte e três) questionários preenchidos pelo Escritório de Priripiri, verificou-se que 20(vinte) consideraram **ótimo** o tempo de espera para o atendimento e 03(três) classificaram como **bom**.

**Gráfico 04-A: Atendimento presencial: resolutividade por unidade**



Fonte: Coren-PI, julho; ouvidoria 2022

**Gráfico 04-B: Atendimento presencial: resolutividade por unidade de atendimento**



Coren-PI, agosto; ouvidoria 2022



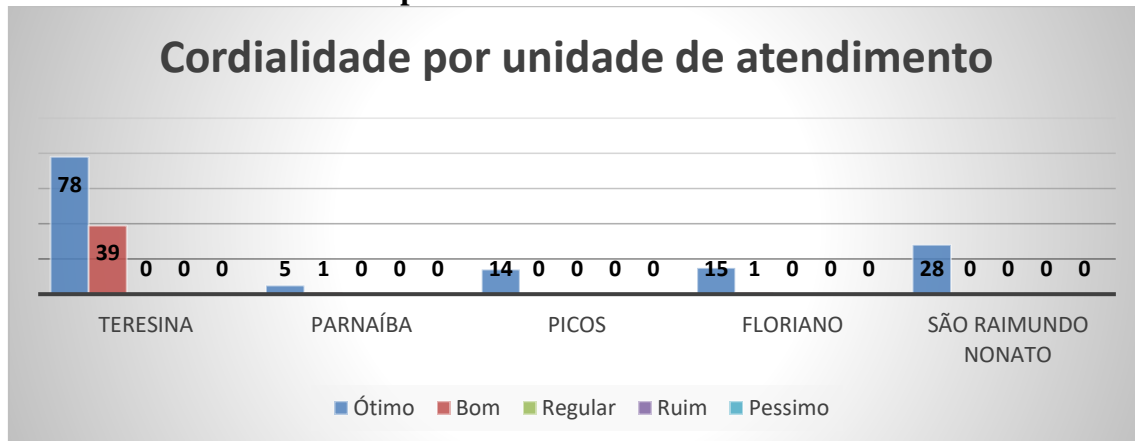
# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

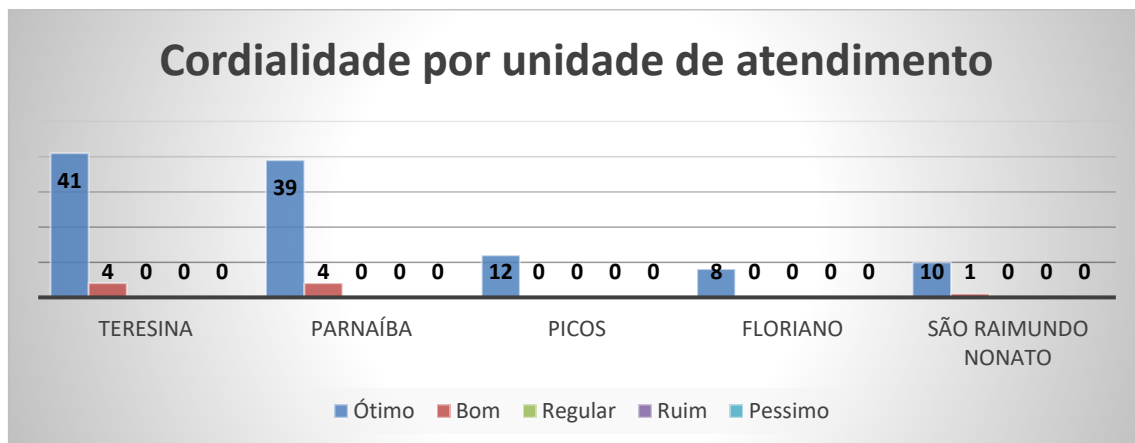
Sobre a **resolutividade dos atendimentos** realizados, no Coren-PI, na sede capital, subseções e escritórios, no mês de julho e agosto, a grande maioria dos usuários, responderam que é **ótimo**, no entanto, na capital 42(quarenta e dois) profissionais consideraram **bom**. Nas demais unidades foram insignificantes os conceitos emitidos.

**Gráfico 05 -A: Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento**



Fonte: Coren-PI, julho; ouvidoria 2022

**Gráfico 05-B: Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento**



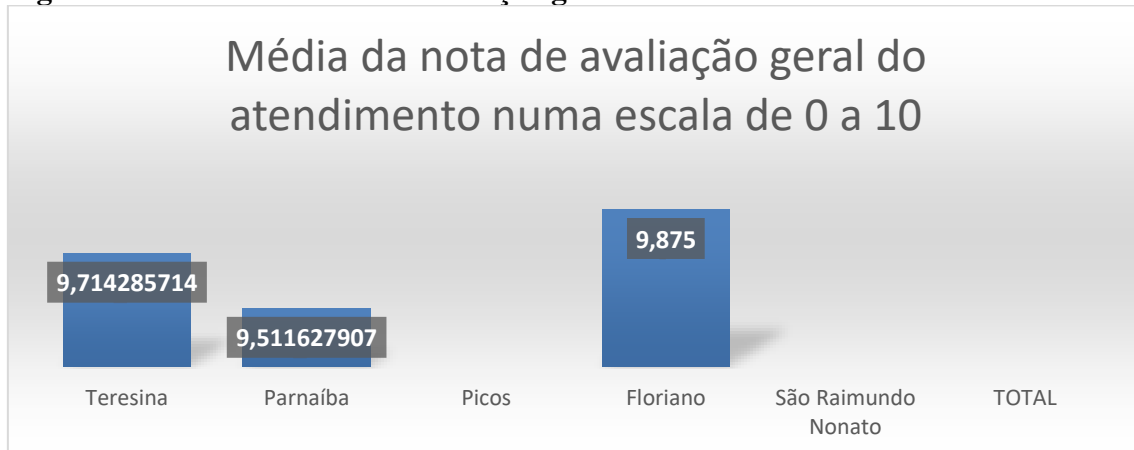
Coren-PI, agosto; ouvidoria 2022

Quanto ao item **cordialidade por unidade atendimento** nas unidades do Coren-PI, do total dos 303( trezentos e três) das pessoas que preencheram o questionário 99(noventa e nove),consideraram ótima a cordialidade na sede capital, 44(quarenta e quatro) na Subseção de Parnaíba,26(vinte seis) na Subseção de Picos, 23(vinte e três), no



Escritório de São Raimundo Nonato 28(vinte oito).**Escritório de Piripiri.....Somente 47(quarenta e sete) classificam como boa.**

**Figura- 01: Média da nota de avaliação geral do atendimento na escala de 0 a 10**

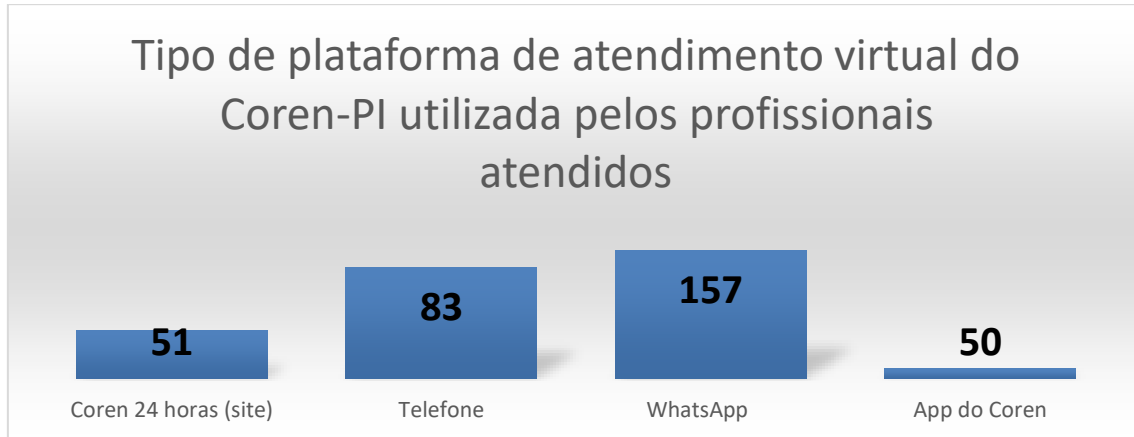


Coren-PI, julho- agosto; ouvidoria 2022

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades** responderam 303 (trezentos e três) usuários que preencheram o Questionário de Satisfação, verificou-se nos dois meses analisados, o destaque neste item a Subseção de Parnaíba foi considerada melhor no atendimento, em seguida vem sede capital em terceiro a Subseção de Floriano.



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



Coren-PI, julho-agosto; ouvidoria 2022

## Figura nº. 03 Distribuição do número de profissionais que usaram o atendimento virtual do Coren/PI



Coren-PI, julho-agosto; ouvidoria 2022

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





### 3.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados, conclui-se que nesses dois meses houve uma queda significativa na quantidade de Questionário de Satisfação de Atendimento, nas Subseções, o que equilibrou os resultados foi a sede capital, que aumentou consideravelmente. A **Ouvidoria do Coren-PI**, continua ampliando o desenvolvimento das 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, no mês de julho realizado Visita Técnica à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, com objetivo conhecer e de certa forma verificar se Ouvidoria do Coren-PI, realiza uma trabalho em conformidade com as legislações que regulamenta o Serviço de Ouvidoria Nacional. Comprou-se ser um serviço muito organizado e dinâmico para o atendimento a comunidade que busca este canal. Percebemos que a equipe tem uma boa sintonia e as atividades são maiores considerando o tipo de assistência prestada e pela enorme demanda e por atender a diversos seguimentos da sociedade. Comprovamos que utilizam as mesmas ferramenta que a Ouvidoria deste Regional, a diferença é somente na maneira de resolver por ser demandas diferente e públicos diferentes.

Analisando os dados referentes as manifestações abertas e distribuídas para as Unidades Técnicas, também houve redução, no entanto, foi triplicada a quantidade de atendimento por telefone e presencial por causa da suspensão da por 60(sessenta dias) a lei que regulamenta o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem, diante disso, surgiram muitas dúvidas tanto por parte dos profissionais como dos gestores e principalmente dos contadores das empresas. Por conta disso também houve mudança no conteúdo das manifestações, verificou-se que os esclarecimentos de dúvidas em relação a questão trabalhistas superou ao Dimensionamento de Pessoal que sempre foi o primeiro lugar.



**Coren<sup>PI</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

Ainda sobre o Questionário de Satisfação de Atendimento, as reclamações foram pontuais nos Escritórios relacionados ao tamanho do espaço físico e na capital em relação ao estacionamento. Os elogios, foram feitos em maior quantidade pelos profissionais da Região de Piri-piri que estão se sentindo contemplados pela existência do Escritório, já os profissionais de Corrente e Bom Jesus reivindicam a implantação deste serviço na região.

Teresina, 21 de outubro 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



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