



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 setembro e outubro de 2022 e informar os 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, está mantendo um padrão significativo, demonstrando assim, que estamos conseguindo alcançar os objetivos propostos e mantendo sempre a mesma metodologia da conversa individual com as Unidade de Técnica e exaltando 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 as pessoas que esperam atendimento na recepção, a fim de informar a importância do preenchimento do referido questionário para 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 setembro e outubro/2022

MANIFESTAÇÕES	SETEMBRO	OUTUBRO	TOTAL
Abertas	76	41	117
Encaminhadas	76	41	117
Respondidas	108	25	133
Tramitando	32	16	49
Concluídas	78	29	107

Cofen/Coren -PI, setembro e outubro /ouvidoria 2022

1.1 Análise dos dados da tabela acima

- No mês de setembro das 76(setenta e seis) manifestações abertas e encaminhadas, das *108(cento e oito) foram respondidas, dessas 32(vinte e duas) foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria, 25(vinte e cinco) respondidas pela Divisão de Fiscalização, 49(quarenta e nove) pela Secretaria da Diretoria 05(cinco) , Procuradoria Geral ,04(quatro) pela Divisão de Dívida Ativa e 03(Três) Departamento de Gestão do Exercício Profissional- DGEP.
- *O total de 108(cento e oito) respondidas, estão incluídas as manifestações acumuladas de meses anteriores principalmente as respondidas pela Secretaria da Diretoria.
- No mês de agosto foram abertas e encaminhadas 41 (quarenta e uma) manifestações, destas 12(doze) foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria,05(cinco) pela Divisão de Fiscalização, 01(quatro) Divisão de Dívida Ativa 01(uma)Divisão de Cadastro, 05(cinco) Secretaria da Diretoria e 01(uma)DGEP.



Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	SETEMBRO	OUTUBRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	02	01	03
Divisão de Fiscalização	12	05	17
Divisão de Dívida Ativa	04	01	05
Secretaria da Diretoria	22	10	32
Procuradoria Geral	02	02	04
Ouvidoria	32	21	53
Licitação	-	-	-
Divisão de Registro	-	-	-
*DGEP	02	01	03
TOTAL	76	41	117

Cofen/Coren-PI, setembro e outubro- ouvidoria 2022

2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas- nos meses de setembro e outubro foram abertas 117(cento e dezessete), manifestações, distribuídas da seguinte forma: 03(três) foram encaminhadas a Divisão de Cadastro, 17(dezessete) para Divisão de Fiscalização, 05(cinco) para Divisão de Dívida Ativa, 32(trinta e duas) Secretaria da Diretoria, 04(quatro) Procuradoria Geral, 53(cinquenta e três) para Ouvidoria que recebeu e encaminhou diretamente ao manifestante e 03(três) foram encaminhadas ao DGEP.

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

1. Questões Trabalhistas- a exemplo dos dois meses anteriores, este item mais uma vez superou as manifestações sobre dimensionamento de pessoal de Enfermagem que ao longo do ano sempre liderou o conteúdo das manifestações, em virtude devido a suspensão por 60(sessenta) dias as determinações contempladas na 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 e com isto surgiram diversas dúvidas por parte dos profissionais e dos gestores das empresas privadas e públicas e assim sendo, a maior parte do tempo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, tem sido para esclarecimentos e informações sobre esta questão.

02-Assédio Moral e Conflitos-** tem crescido muito esta demanda, tanto em relação as outras categorias (médicos, direção, empregadores) contra os profissionais de Enfermagem, principalmente dentro da própria Equipe de Enfermagem.

03-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.

04-Condições de Trabalho -relacionados estruturas físicas e as condições do repouso dos profissionais, Maternidade Professor Wall Ferraz-Teresina, Hospital Regional Justino Luz,

05-Designação de atividades- privativa de outros profissionais para a Equipe de Enfermagem

06-Ausência de Enfermeiro-Clinica Amor a Saúde Teresina, de Apoio Indígena no período noturno.

07-Solicitação de Parecer Técnico- sobre atribuições da Equipe de Enfermagem-HGV Teresina

07-Irregularidade de Cursos de Enfermagem-Técnico de Enfermagem ministrando aula, para profissionais do Hospital Estadual Dirceu Arcoverde-HEDA, em Parnaíba, Pessoa **sem formação** ministrando no curso de Enfermagem, ausência de aula presencial na UNIP Teresina, carga horária de estágio de curso de Enfermagem em Cocal-(PI).



2.3 Perfil dos manifestantes:

Das manifestações abertas/recebidas, 45(quarenta e cinco) forma enviadas por Enfermeiros, 42(quarenta e dois) Técnicos de Enfermagem, 01(um) Auxiliar de Enfermagem ,04(quatro) enviados por Estudantes e 15 (quinze) Outros usuários do serviço, desses, 10(dez) foram de profissionais da Contabilidade das instituições de saúde, solicitando informações sobre a lei do Piso salarial e os demais se identificaram como gestores e pessoas que enviaram denúncias em desfavor dos profissionais de Enfermagem.

2.5-Procedência das manifestações

Das 117(cento e dezessete) manifestações recebidas e distribuídas nos dois meses, 66(sessenta e seis), são de Teresina, 08(oito) de Parnaíba, 06(seis) de Floriano, 09(nove)Paulistana , 04 (quatro) Picos, 01(um) São Félix, , 01(um), 02(dois) Barras PI, 01(um)Bom Jesus, 02(dois) Buriti dos Lopes ,03(três)Cocal, 01(um)Colônia, 01(um) Campina Piauí, 03(três) Demerval Lobão, 01(um) Luís Correia, 01(um) Jaicós, 01(um) Marcos Parente , 01(um) Pedro II, 01(um) Piripiri 01(um)Simplicio Mendes e 02(dois)Uruçuí

Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem: Coren-CE 01(um), Core-SE e Coren-SP.



2.3 Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

TIPOS ATIVIDADES	
Visita Técnica	01
Atendimento TCZAP	04
Atendimento Presencial	05
Atendimento Telefone	23
Despacho com o Presidente	02
Participação em Reuniões	04
Total	39

Cofen/Coren -PI, setembro e outubro; ouvidoria- 2022

As outras atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, analisado em termos quantitativos apresenta um total de 39(trinte nove) sendo 23(vinte e três telefonemas), 05 (cinco) atendimentos presenciais; 04(quatro) por meio da ferramenta TECZAP; participação em 04(quatro) reuniões 03(três) na sede do Coren-PI, 01(uma) do Grupo Interinstitucional de Trabalho de Prevenção ao Suicídio-GTI na Secretaria Estadual da saúde do Piauí-SESAPI

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

Ministrado Palestra na UNIFACID, por ocasião da II Jornada dos Acadêmicos de Enfermagem.

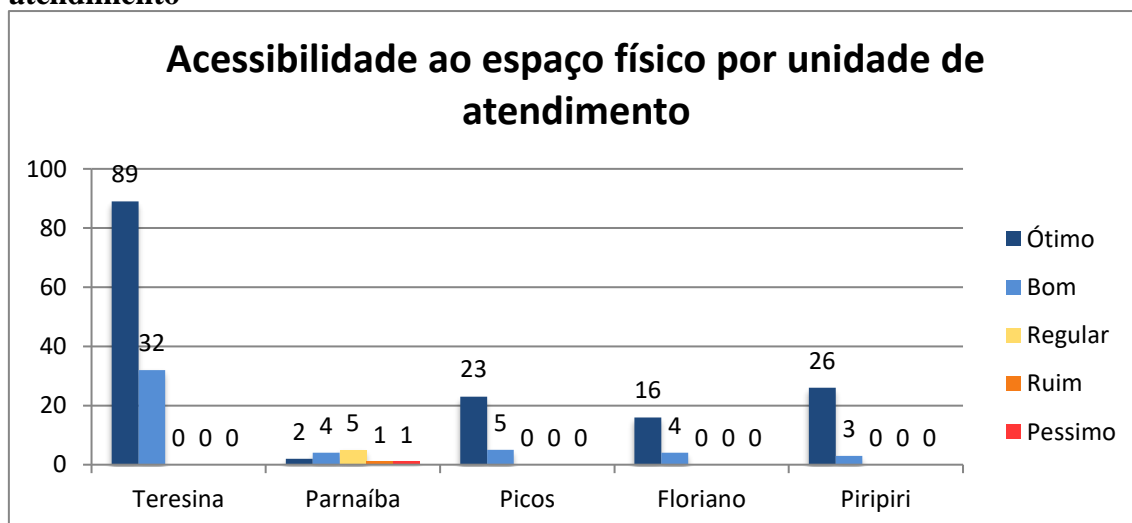
Representado o Coren-PI, na audiência no Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, com a finalidade de debater sobre a **falta de bolsa de colostomia adulto e infantil, bolsas de urostomia adultos e adjuvantes**, no Centro Integrado de Saúde Lineu Araújo-CISLA e a insatisfação dos pacientes com uso da bolsa duas peças convexa da CONVATEC e participação na solenidade de entrega das Carteiras de Identidade Profissional-CIP, na sede do Coren-PI .



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: Atendimento presencial: acesso ao espaço físico por unidade de atendimento

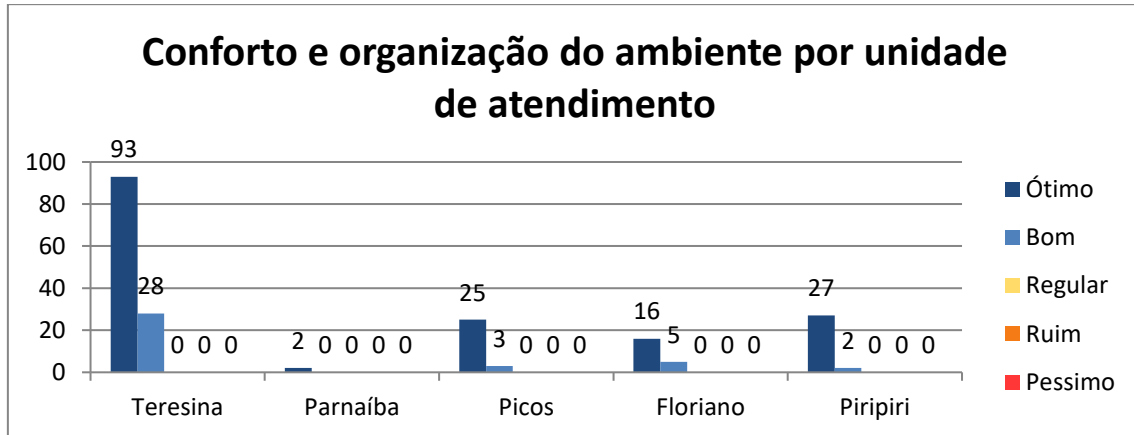


Fonte: Coren-PI setembro-outubro/ouvidoria-2022

Sobre o item **acessibilidade ao espaço físico**, dos meses de setembro e outubro: Na sede capital 89(oitenta e nove) das pessoas atendidas pontuaram como **ótimo** 32(trinta e dois) consideraram como bom. Na Subseção de Picos, 23(vinte e três) como classificaram como **ótimo** e 05 (cinco) como **bom**. Na Subseção de Floriano 16 (dezesesseis) consideraram **ótimo** e 04(quatro) consideraram **bom**. Na Subseção de Parnaíba 02 (dois) consideraram **ótimo**, 04(quatro) **bom**, 05(cinco) classificou como **regular** e 01(um) **ruim** e 01(um) como **pessimo** No Escritório de Piripiri 26 (vinte e seis) consideraram **ótimo**, 03(três) **bom**.



Gráfico nº. 02- Atendimento presencial: conforto e organização do ambiente de atendimento

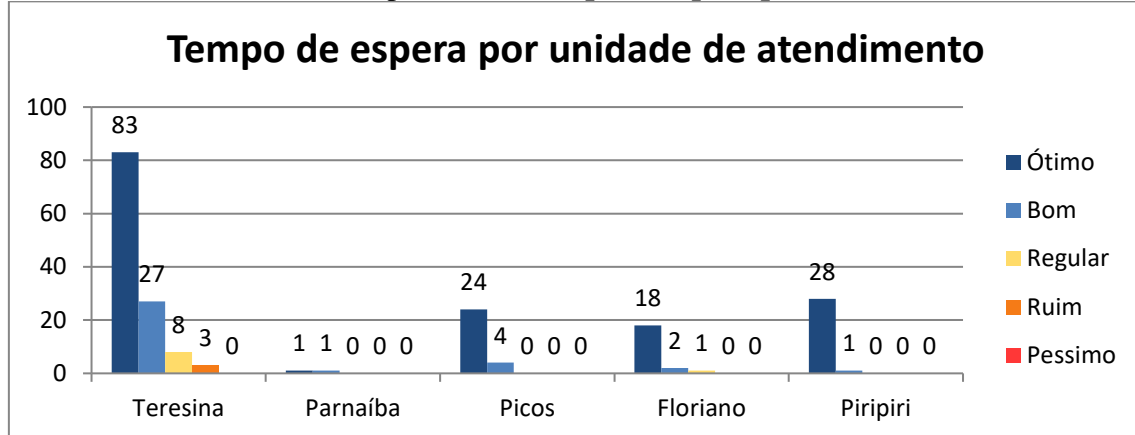


Coren-PI setembro/outubro/ ouvidoria 2022

Sobre o item **conforto e organização do ambiente**, dos meses de setembro e outubro: A sede capital recebeu pontuação 93 (noventa e três) como ótimo e (vinte e oito) bom. A Subseção de Picos recebeu classificação no conforto e organização 25 (vinte e cinco) como **ótimo** e 03 (três) **bom**; Na Subseção de Floriano 16 (dezesesseis) consideraram como **ótimo** e 05 (cinco) como **bom**. Na Subseção de Parnaíba 02 (dois) usuário classificaram como **bom**. No Escritório de Piripiri 27 (vinte e sete) como **ótimo** e 02 (dois) usuário classificaram como **bom**.



Gráfico n°.03 : Atendimento presencial: tempo de espera por unidade de atendimento

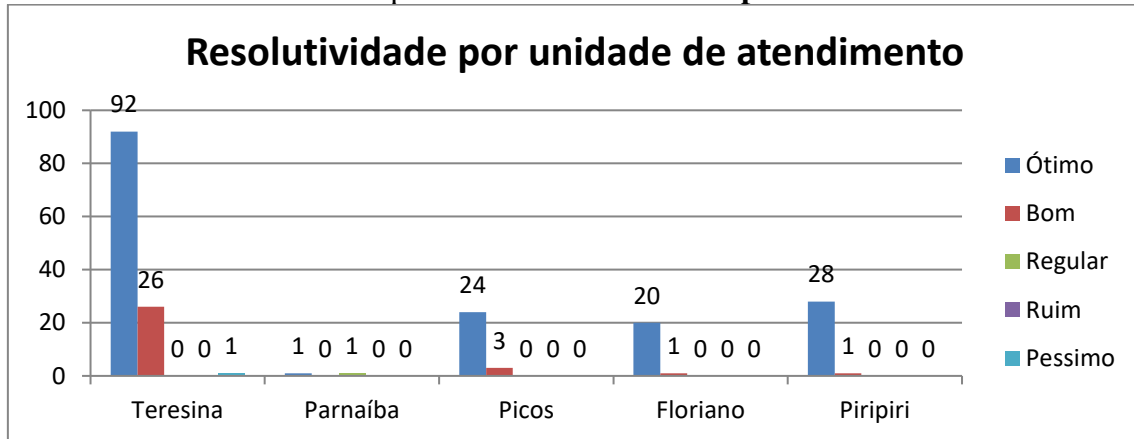


Coren-PI, setembro/outubro; ouvidoria 2022

Em relação ao o item **tempo de espera**, ao atendimento nas unidades nos meses de setembro e outubro dos *83(oitenta e três) ofertado pelos funcionários do atendimento da capital, consideraram como **ótimo**, 27 (vinte e sete) consideraram **bom**, 08(oito) avaliaram **como regular** e 03(três) **como ruim**. Na Subseção de Parnaíba 01(uma) apenas uma pessoa preencheu este item e avaliou como **ótimo**. Na Subseção de Picos 24(vinte e quatro) classificou este item como **ótimo** e 04(quatro) consideraram **como bom**. Na Subseção de Floriano 18(dezoito) consideraram **ótimo** e somente 02(dois) pontuaram como **bom**, consideraram como **ótimo**, 28 (vinte e oito) e apenas um considerou **bom**.



Gráfico nº.04- Atendimento presencial: resolutividade por unidade

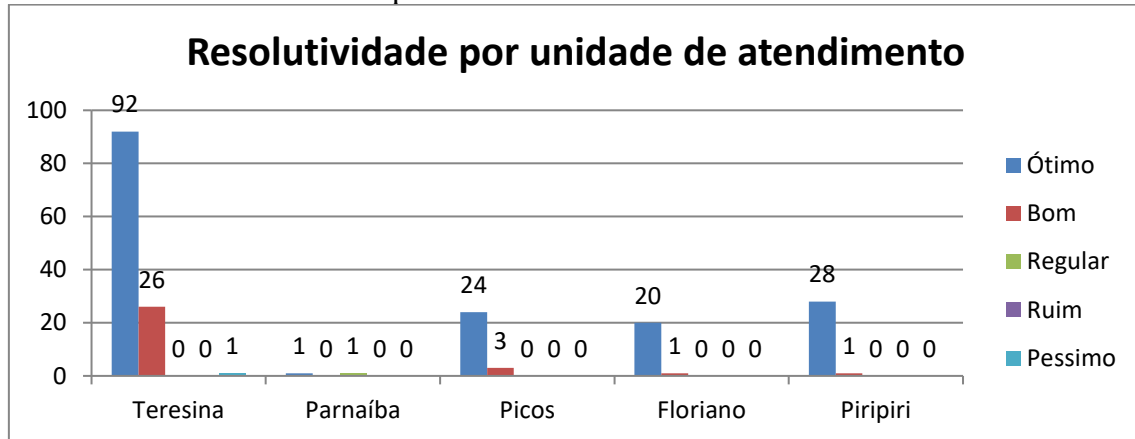


Fonte: Coren-PI, setembro/outubro; ouvidoria 2022

Sobre a **resolutividade dos atendimentos** realizados, pelo Coren-PI na sede capital, subseções e escritórios, no mês de setembro e outubro, classificaram conforme a descrição a seguir: Capital 92(noventa e dois) **ótimo** e 26(vinte e seis) **bom**. Picos 24(vinte e quatro) **ótimo** e 03(três) **bom**. Subseção de Floriano 20(vinte) **ótimo** e 01(um)**bom**. No escritório de Piripiri 28(vinte e oito) pontuou **ótimo** e 01(um)**bom**.



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

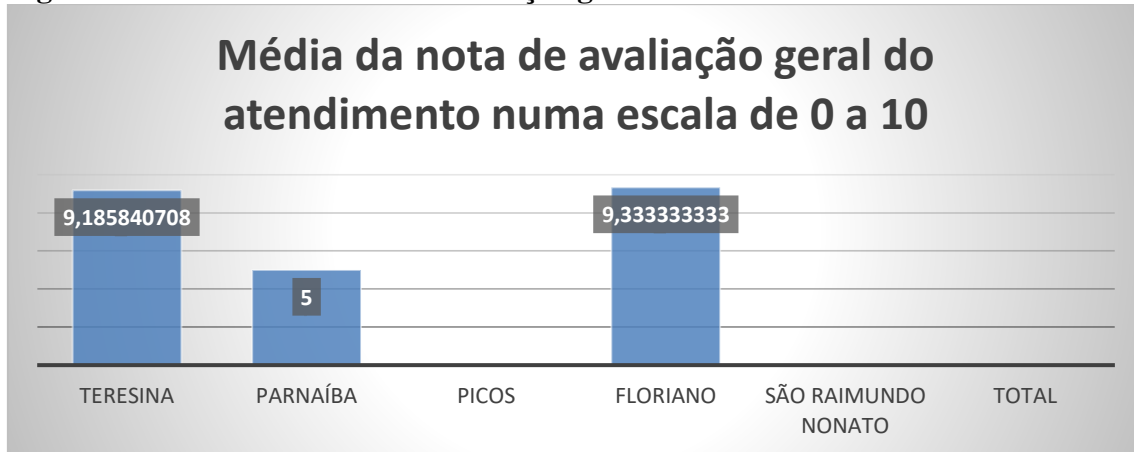


Fonte: Coren-PI, setembro/outubro; ouvidoria 2022

Quanto ao item **cordialidade por unidade atendimento** nas unidades do Coren-PI, do total dos 192(Cento e noventa e dois) das pessoas que preencheram o questionário: 92(noventa e duas) consideraram **ótimo**, 26(vinte e seis) **bom** e 02(dois) ruim. Na Subseção de Picos 24(vinte e quatro) avaliaram como **ótimo** e 03(três) **bom**. No escritório de Piripiri 28(vinte e oito) avaliaram como **ótimo** e um como **bom**.



Figura nº 01: Média da nota de avaliação geral do atendimento na escala de 0 a 10

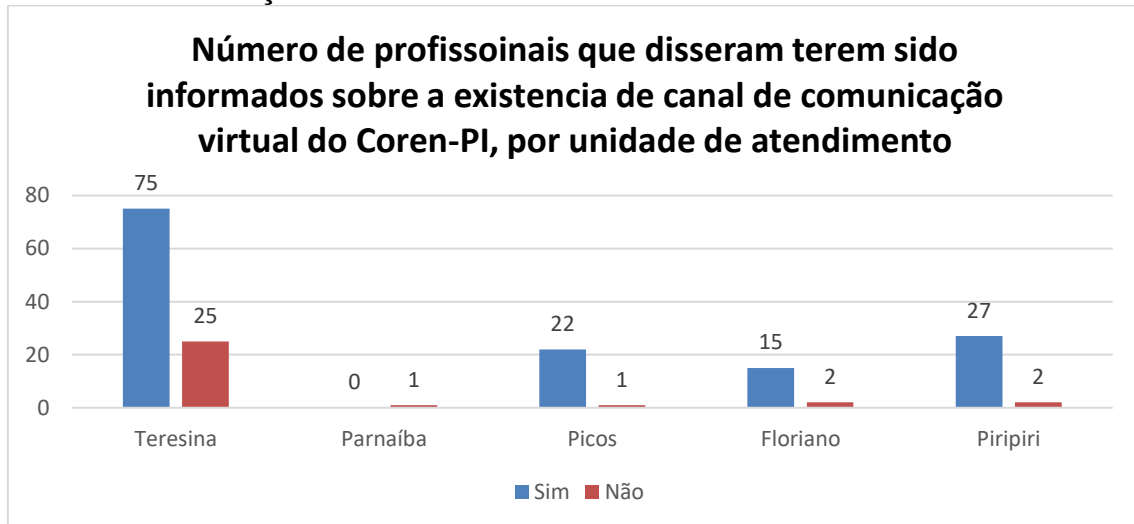


Coren-PI, setembro/outubro; ouvidoria 2022

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com a compilação dos dados dos **192** (cento e noventa e duas) Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que nos dois meses, os destaques neste item foram: a sede Teresina, Floriano e por último Parnaíba, foram considerado melhor atendimento o melhor atendimento na Subseção de Picos as pessoas atendidas não pontuaram este item.

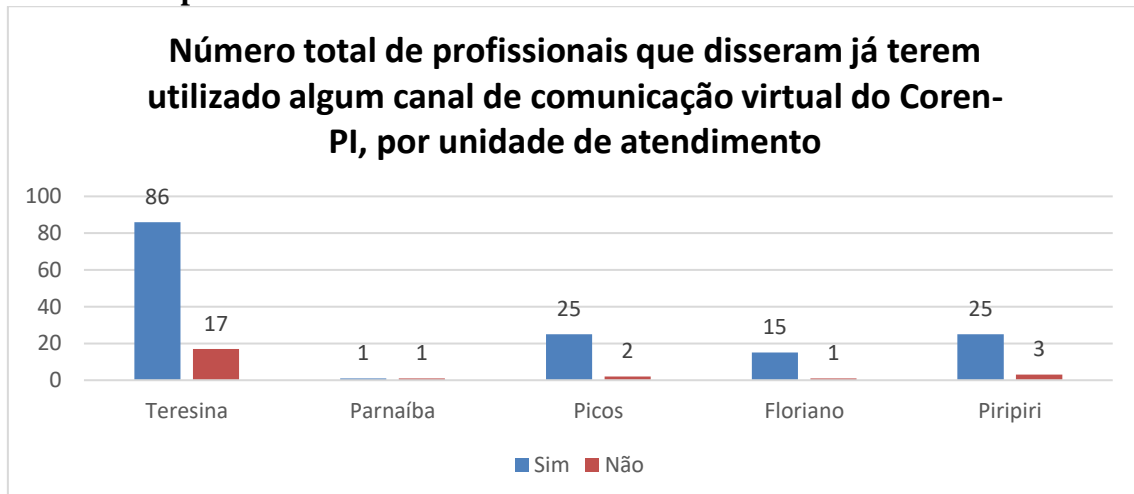


Gráfico n.º.06- Distribuição do número de profissionais que foram informados do canal de comunicação virtual do Coren-PI:



Coren-PI, setembro/outubro; ouvidoria 2022

Gráfico n.º.07-Distribuição do número de profissionais que usaram em algum momento as plataformas virtuais do Coren-PI:



Coren-PI, setembro/outubro; 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.

Figura nº.02-Distribuição do número de profissionais que disseram já terem utilizado algum canal de comunicação virtual do Coren-PI:





Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

04.Considerações Finais

Dos questionários ofertados pelos funcionários de Teresina mais de cinquenta por cento foram aplicados de forma **itinerante na Região de Corrente**.

Nos meses de setembro e outubro no Escritório de São Raimundo Nonato, não houve aplicação do questionário em virtude, da substituição da funcionária administrativa.

Conforme os dados apresentados, conclui-se que nesses dois meses a Ouvidoria continua com **foco** principal o aprimoramento deste canal de comunicação, cuja finalidade é oferecer um serviço de excelência aos usuários do Sistema Cofen/Conselhos Regional e demais pessoas da sociedade piauiense,

Teresina, 15 de novembro 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



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



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 um trabalho em conformidade com as legislações que regulamenta o Serviço de Ouvidoria Nacional. Comprovou-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,



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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.

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



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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