



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 novembro e dezembro 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 utilizando sempre metodologia da conversa individual com os responsáveis pelas Unidade Técnicas, exaltando a importância do cumprimento dos prazos estabelecido para resposta ao manifestante estabelecido pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais.

Em relação a oferta do formulário do “**Questionário de Satisfação do Atendimento**”, a ideia de entregar o formulário pelo Agente de Portaria, apresenta resultados positivos, comprovado através dos dados estatísticos mensais.

Oportunamente, é realizada conversa explicativa pela Ouvidora, para as pessoas que esperam atendimento na recepção na sede da capital, com a finalidade de informar a importância do preenchimento do referido questionário, serve como inspiração para melhoria dos serviços oferecidos pelo Coren-PI, haja vista que, a Ouvidoria também é um instrumento de gestão que e possibilita mudanças, ajuste nas atividades desenvolvidas e permite a correção e aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade.



Tabela nº. 01 Demonstrativo do fluxo das manifestações da Ouvidoria novembro e dezembro/2022

MANIFESTAÇÕES	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Abertas	38	50	88
Encaminhadas	38	50	88
Respondidas	03	07	10
Tramitando	11	31	42
Concluídas	27	19	46
Total	79	107	186

Cofen/Coren -PI, novembro e dezembro /ouvidoria 2022

1.1 Análise dos dados da tabela acima

- No mês de novembro e dezembro das 88(oitenta e oito) manifestações abertas e encaminhadas, 10(dez) foram respondidas, 42(quarenta duas) estão tramitando e 46(quarenta e seis) foram concluídas.
- Das 42(quarenta e duas) das manifestações, estão incluídas as encaminhadas à Divisão de Fiscalização, Procuradoria Geral e principalmente a Secretaria da Diretoria em consequência a mudança da Secretaria Executiva da Presidência.



Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	03	-	03
Divisão de Fiscalização	05	21	26
Divisão de Dívida Ativa	-	-	-
Secretaria da Diretoria	02	09	11
Procuradoria Geral	02	01	03
Ouvidoria	25	19	44
Licitação	-	-	-
Divisão de Registro	-	-	-
*DGEP	01	-	01
TOTAL	38	50	88

Cofen/Coren-PI, novembro e dezembro- ouvidoria 2022

2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas- nos meses de novembro e dezembro foram abertas 88(oitenta e oito), manifestações, distribuídas da seguinte forma: 03(três) foram encaminhadas a Divisão de Cadastro, 26(vinte e seis) para Divisão de Fiscalização, 11(onze) Secretaria da Diretoria, 03(três) Procuradoria Geral, 01(uma) foi encaminhada ao DGEP e 44(quarenta e quatro) para Ouvidoria encaminhou diretamente ao manifestante.

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

1. Questões Trabalhistas- continua liderando os conteúdos das manifestações sendo que nestes dois meses o que chamou atenção, foram relacionadas as 30horas semanais nos Serviços de enfermagem que superou as inquietações sobre o Piso Salarial contemplado



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.

02-Assédio Moral e Conflitos**-passou a ser o tema mais ultimamente, tanto em relação as outras categorias (médicos, direção, empregadores) contra os profissionais de Enfermagem, principalmente dentro da própria Equipe de Enfermagem.

03-Condições de Trabalho -relacionados estruturas físicas na sala de curativo do Pronto Socorro Municipal de Parnaíba, condições do repouso dos profissionais e segurança dos profissionais durante a assistência, no Hospital Regional Justino Luz em Picos, SAMU de Altos.

07-Irregularidades no Serviço de Enfermagem- falta de supervisão da enfermeira RT do Hospital Estadual Norberto Moura Elesbão Veloso Piauí, Hospital Regional Leônidas Melo, Hospital Alberto Neto do Dirceu Arcoverde, Sala de Vacina na UBS Santa Isabel -Teresina, Irregularidades na CME do Hospital Unimed Primavera -Teresina

04-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.

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

06-Ausência de Enfermeiro- Casa de Apoio Indígena no período noturno e UBS de Pedro Laurentino

07-Solicitação de Parecer Técnico- Administração de medicação na região do vasto glúteo e cuidados de higiene de paciente acamado



2.3 Perfil dos manifestantes:

Das manifestações abertas/recebidas, 35(trinta e cinco) forma enviadas por Enfermeiros, 42(quarenta e dois) Técnicos de Enfermagem, 02(duas) Auxiliar de Enfermagem ,01(uma) enviados por Estudante e 11 (onze) outras- pessoas da comunidade que utilizam os serviços prestados por este órgão.

2.4- Procedência das manifestações

Das 88(oitenta e oito)) manifestações recebidas e distribuídas nos dois meses, 41(quarenta e uma), são de Teresina, 05(cinco) de Altos, 04(quatro) de Parnaíba, 04 (quatro) de Picos, 03(três) Porto Alegre, 02(dois) Barras Elsbão Veloso 02(dois) 02(dois) Bom Jesus, 02(dois) Demerval Lobão, 02(dois) Marcos Parente, 01(um) Monsenhor Hipólito 01(um) Buriti dos Lopes, 01(um) Cocal, 01(um) Campo Maior, 01(um) Amarante, 01(um) Angical, 01(um) Amarante, 01(um) Água Branca, 01(um) Dom Inocêncio, 01(um) Flores PI, 01(um) José de Freitas, 01(um) Oeiras e 01(um) Santa Filomena

Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem: Coren-PA 01(um), Coren-MA



2.5 Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

TIPOS ATIVIDADES	
Visita Técnica	03
Atendimento TecZap	04
Atendimento Presencial	05
Atendimento Telefone	25
Despacho com o Presidente	03
Reuniões	04
Total	43

Cofen/Coren -PI, novembro e dezembro; ouvidoria- 2022

As outras atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, analisado em termos quantitativos apresenta um total de 43(quarenta e três) sendo 25(vinte e cinco) telefonemas, 05 (cinco) atendimentos presenciais; 04(quatro) por meio da ferramenta TECZAP; participação em 04(quatro) reuniões dentre está destaque para o Grupo Interinstitucional de Trabalho de Prevenção ao Suicídio-GTI na Secretaria Estadual da saúde do Piauí-SESAPI.

- ✓ Visita Técnica dos alunos do Curso Técnico de Enfermagem do Colégio Grau Técnico
- ✓ Visita Técnica dos alunos do Curso e Palestra para os alunos do curso de Bacharelado em Enfermagem da UESPI.

Representado o Coren-PI, em audiência no Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, com a finalidade de debater sobre o seguimento aos transplantes de órgãos, no Estado do Piauí. Proposto descentralização em Teresina do HUT, HGV e HU, para os

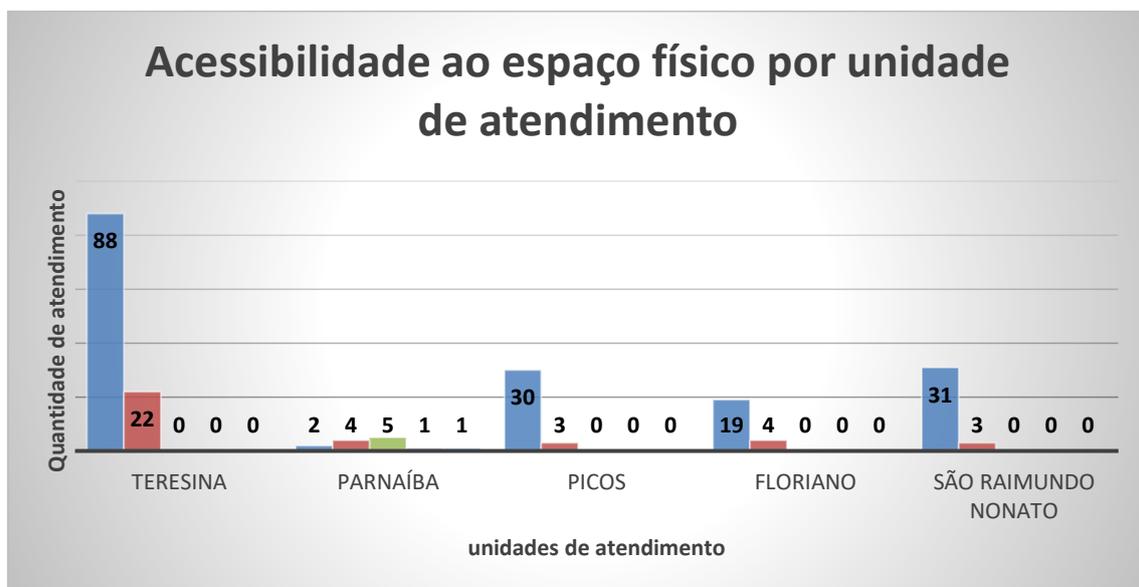


Hospitais Regionais do interior do Estado Piauí e ampliar as Comissões de Captação de Órgão para isso realização de cursos e treinamentos na área.

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



Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Sobre o item **acessibilidade ao espaço físico**, dos meses de novembro e dezembro. Na sede capital das pessoas 110(cento e dez) das pessoas atendidas pontuaram como **ótimo** 88(oitenta e oito) e 22(vinte e dois) consideraram como bom. Na Subseção de Parnaíba dos 24 (quatro) dos respondentes 02(dois); consideraram **ótimo**,04 (quatro) **bom**, 17(dezessete) classificaram como **regular** e 01(um) como **péssimo o acesso ao espaço físico do Coren-PI de Parnaíba**.



Na Subseção de Picos, dos 35(trinta e cinco) das pessoas que preencheram os formulários 30(trinta) classificaram como **ótimo** e 03 (três) consideraram **bom** o espaço físico da unidade.

Na Subseção de Floriano foram preenchidos 24(vinte quatro) formulários e destes 19 (dezenove) consideraram **ótimo** e 04(quatro) consideraram **bom** e 01(um) deixou em branco.

No Escritório de São Raimundo Nonato dos 34(trinta) dos respondentes, 31 (trinta e um) consideraram **ótimo** e 05(cinco) **bom**.

Gráfico nº B: Atendimento presencial na modalidade Itinerante e no Escritório de Piri-piri presencial: **acesso ao espaço físico por unidade de atendimento**



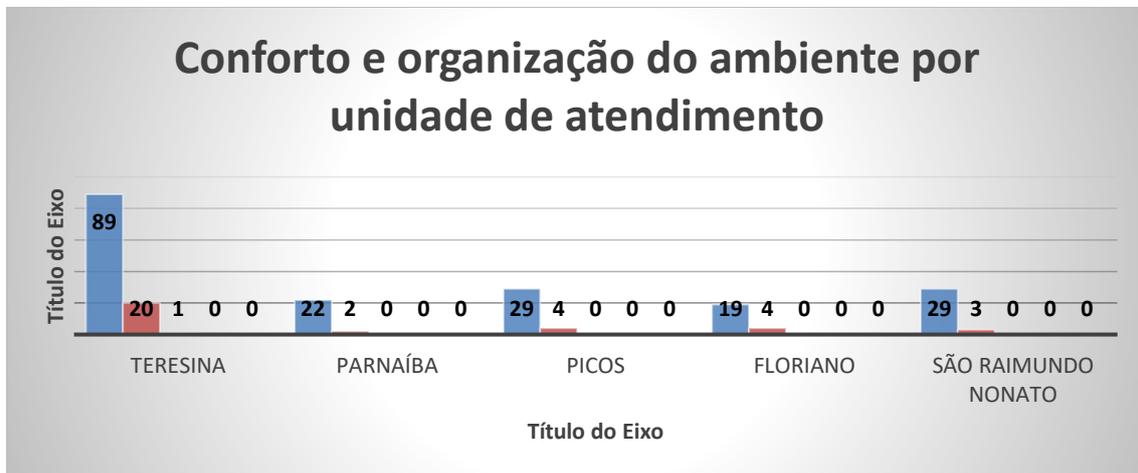
Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

Sobre o item **acessibilidade** no atendimento na **modalidade Itinerante**, no mês de novembro do total de 123 (cento e vinte e três) destes 87(oitenta e sete) dos profissionais que preencheram e avaliaram como **ótimo**, 30 (trinta) como **bom** e 05(cinco) **regular** e 01(um) deixou em branco.

No Escritório de Piri-piri dos 27(vinte e oito) respondentes consideraram **ótimo** marcou 01(um) como **bom**. Os dados do gráfico estão divergindo dos dados físicos.



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

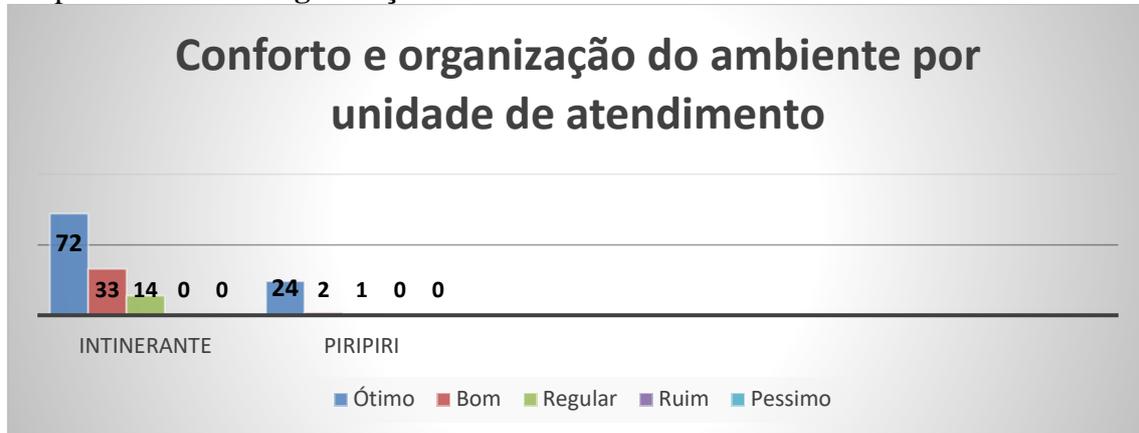


Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Sobre o item **conforto e organização do ambiente**, dos meses de novembro e dezembro foram preenchidos na sede capital, 110 (cento e dez) formulários, 89(oitenta e nove) pontuou como **ótimo** e 20 (vinte)como **bom** e 01(um) em branco. Na Subseção de Parnaíba 22(vinte e dois) classificaram como **ótimo** e 02(dois) **bom**. Subseção de Picos 29 (vinte e nove) profissionais classificação este item como **ótimo** e 04 (quatro) **bom** e 02(dois) em branco. Na Subseção de Floriano 19(dezenove) consideraram como **ótimo** e 05(cinco) como **bom**. dois). No escritório de São Raimundo Nonato 29(vinte e nove) classificaram como **ótimo** e 03 (três) como **bom** e 02(dois) branco.



Gráfico nº 02 B: Atendimento presencial na modalidade Itinerante e no escritório de Piri-piri: conforto e organização do ambiente.



Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

Sobre o item **Conforto e Organização do Ambiente e Instalações Predial** na modalidade Itinerantes, com ênfase ao atendimento ofertado do total dos 123(cento e vinte três) que responderam ao questionário 72 (setenta e duas) responderam **ótimo** para o item conforto e organização do ambiente instalado, 33 (trinta e três) responderam **bom** 14 (quatorze) **regular** e 04 (quatro) deixaram em **branco**.

O atendimento no Escritório de Piri-piri, dos 28 (vinte oito) formulário preenchidos 24(vinte e quatro) pontuaram como **ótimo**, 02(dois) **bom**, 01(um)regular e 01(um) em branco.



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



Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Em relação ao item **Tempo de Espera para Atendimento** nas unidades nos meses de novembro e dezembro das 123(cento e vinte três) pessoas reponderam o formulário na capital, 69 (sessenta e nove) classificaram como **ótimo** e 31(trinta e um) como **bom**

Na Subseção de Parnaíba 24(vinte e quatro) avaliaram como **ótimo**. Na Subseção de Picos 23(vinte e três) marcaram **ótimo** e 10(dez) **bom**. Na Subseção de Floriano 19(dezenove) consideraram **ótimo** e 05 (cinco) pontuaram como **bom**.

No Escritório de São Raimundo Nonato foram preenchidos 34(trinta e quatro) formulários, deste 31(trinta e um) pontuaram como **ótimo**, 02(dois) como **bom** e 01(um) deixou em **branco**



Gráfico nº.03 A: Atendimento presencial na modalidade Itinerante e no escritório de Piripiri: tempo de espera por unidade de atendimento



Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria /2022

Sobre o item **Tempo de espera** para o atendimento do Coren-PI na modalidade itinerante 53 (cinquenta e três) responderam que o tempo foi ótimo, 35 (trinta e cinco) responderam que foi bom, 21 (vinte e um) que foi regular e 6 (seis) **ruim** e (quatro) classificaram como **péssimo**. Acredita-se que esta última pontuação foi devido a instabilidade da internet no dia do evento.

No Escritório de Piripiri dos 28 (vinte e oito) responderam ao questionário nos meses de novembro a dezembro 24(vinte e quatro) consideraram como **ótimo** 02(dois) como **bom**, 01(um)atendimento **regular** e 01(um) em **branco**.

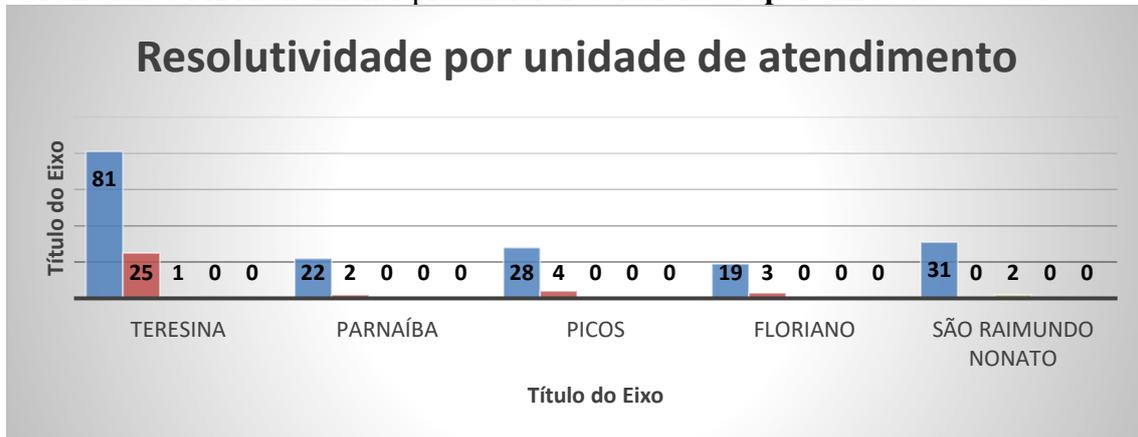


Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico nº.04 A Atendimento presencial: resolutividade por unidade



Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Sobre a **resolutividade dos atendimentos** realizados, pelo Coren-PI na sede capital, subseções e escritórios, no mês de novembro e dezembro, classificaram conforme a descrição a seguir: Capital 81(oitenta e um) **ótimo** e 25(vinte e cinco) **bom**. Parnaíba 22 (vinte e dois) **ótimo** e 02(dois) bom, em Picos 28(vinte e oito) **ótimo** e 03 (três) **bom** e 04(quatro) em **branco**, Subseção de Floriano 21 (vinte e um) **ótimo** e 03(três) **bom**.



Gráfico nº.04 B- Atendimento presencial na modalidade Itinerante e no escritório de Piri-piri presencial: **resolutividade por unidade**



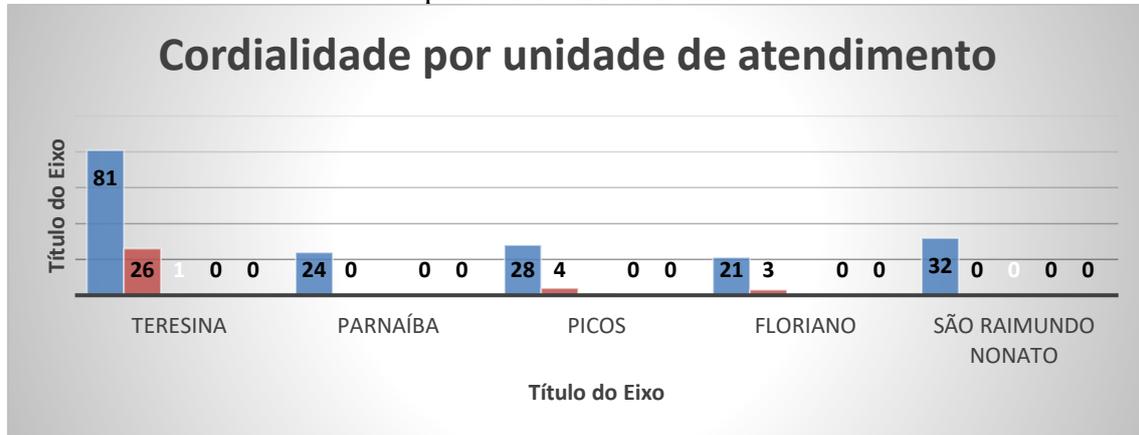
Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

Na modalidade Itinerante ocorrido no mês de novembro 123 (cento e vinte e três) profissionais responderam ao Questionário de Satisfação destes, 88 (oitenta e oito) consideraram a resolutividade como **ótimo** e 23(vinte e três) **bom** a resolutividade do atendimento.

Sobre o item **Resolutividade do atendimento** no Escritório de Piri-piri com ênfase aos atendimentos realizados, no mês de novembro e dezembro a 25(vinte cinco) dos usuários responderam ter sido **ótima** resolutividade e apenas 03(três) classificaram como **bom**.



Gráfico n°.05 A - Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento



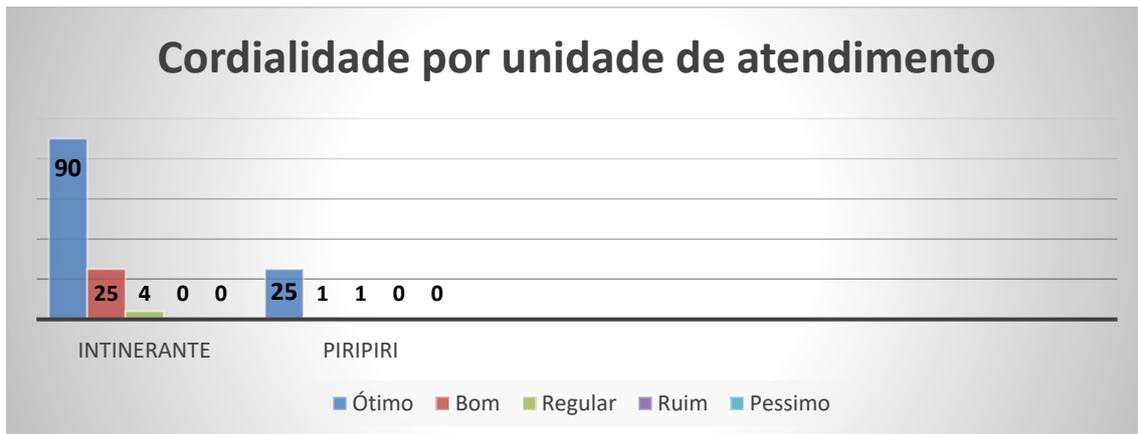
Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Quanto ao item **cordialidade por unidade atendimento** nas unidades do Coren-PI, do total dos 110(duzentos) das pessoas que preencheram o questionário: 81(oitenta e um) consideraram **ótimo**, 26(vinte e seis) **bom**, 01(um) pontuou como regular e 02(dois) deixou em **branco** este item

Na Subseção de Parnaíba os 24(vinte e quatro) formulário preenchido classificaram com **ótimo**. Subseção de Picos 28(vinte e oito) avaliaram como **ótimo** e 04(quatro) como **bom**. Na Subseção de Floriano 21(vinte e um) classificaram como **bom** e Escritório de São Raimundo Nonato 32(trinta e dois) afirmaram que a cordialidade foi ótima.



Gráfico nº.05 B Atendimento presencial na modalidade Itinerante e no Escritório de Piripiri presencial: **Cordialidade no atendimento**



Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

Sobre o item **Cordialidade** do Coren-PI no atendimento na Modalidade Itinerante, com ênfase ao atendimento realizado dos 123 que responderam ao questionário 90 (noventa) responderam que foi **ótimo**, 25 (vinte e cinco) **bom** e 4 (cinco) **regular** a cordialidade dos funcionários.

No Escritório de Piripiri, 25 avaliou como ótimo a cordialidade.

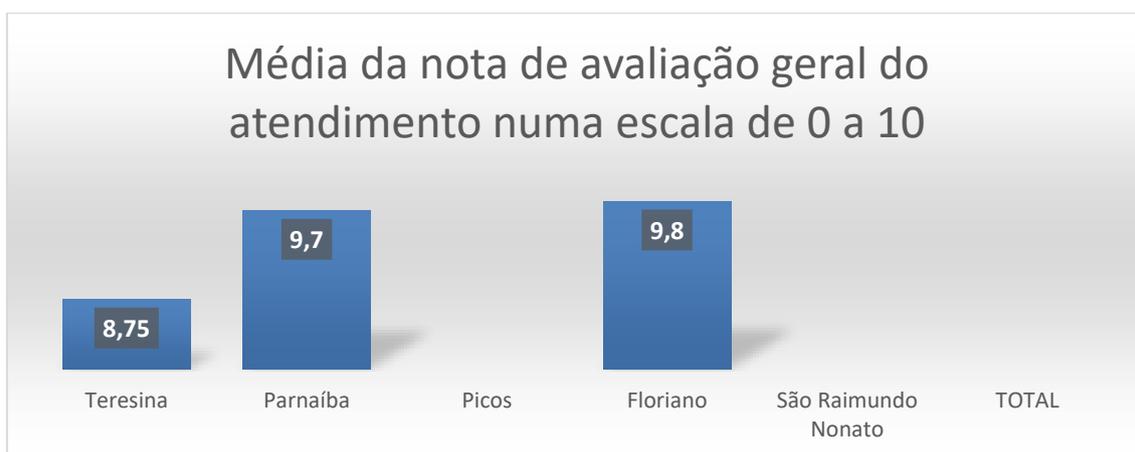


Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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

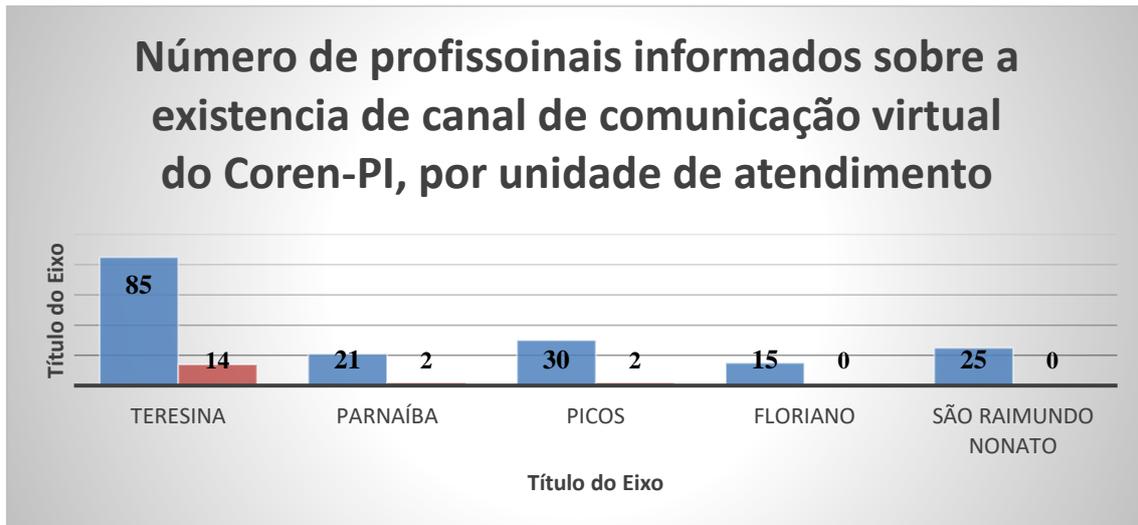


Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com a compilação dos dados, dos 123 (duzentos e vinte e sete) Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que nos dois meses, os destaques neste item foram: Floriano, Parnaíba e Teresina foram considerados o melhor atendimento. E não foram pontuados os atendimentos na Subseção de Picos, São Raimundo Nonatos.



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



Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022

Figura n° 02: Distribuição do número de profissionais que foram informados sobre o canal de comunicação virtual do Coren-PI:

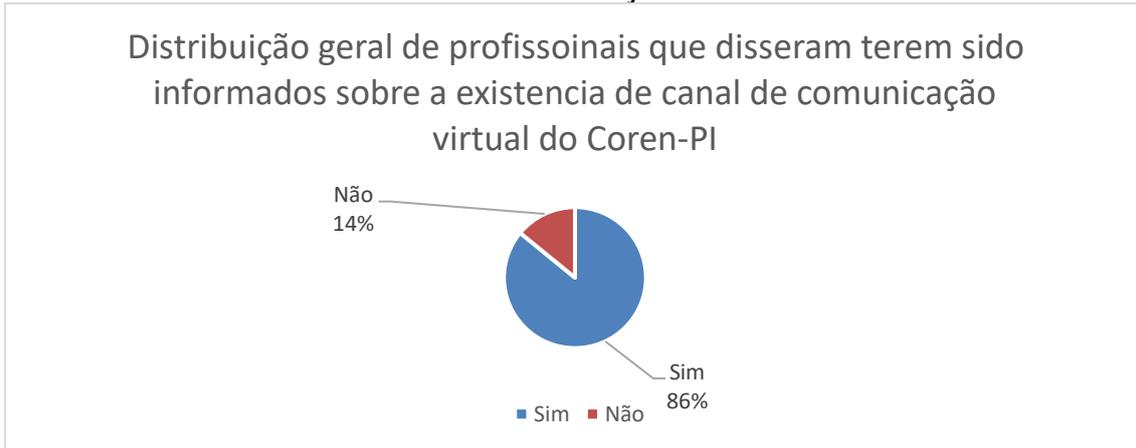


Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022



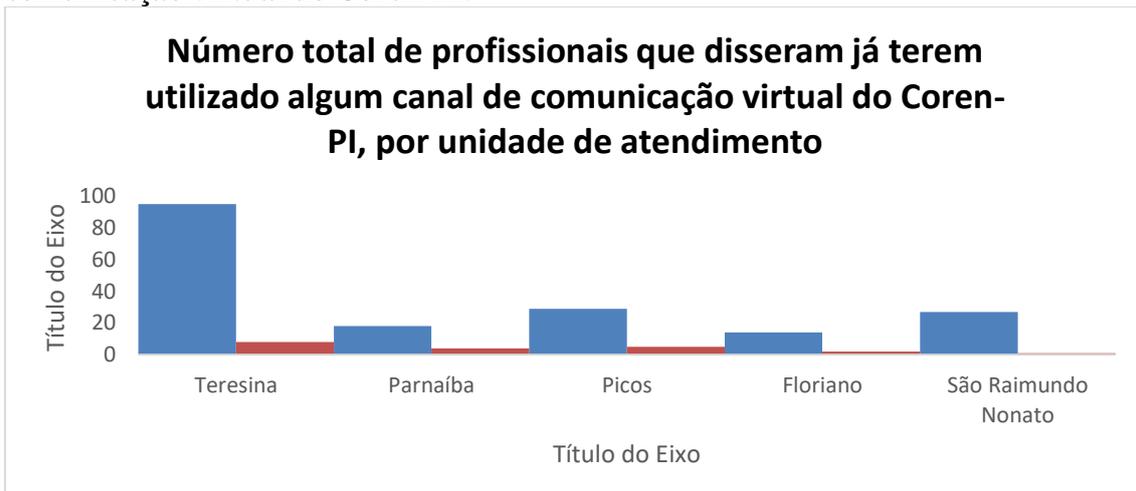
Analisando este item, nos dois meses percebe-se o crescimento de profissionais utilizando a comunicação virtual em especial o **WhatsApp** o que demonstra excelente aceitação desta ferramenta e conseqüentemente a aceleração dos serviços ofertados.

Figura nº.03- Distribuição na modalidade Itinerante do número de profissionais que foram informados sobre o canal de comunicação virtual do Coren-PI:



Coren-PI, novembro/ouvidoria 2022

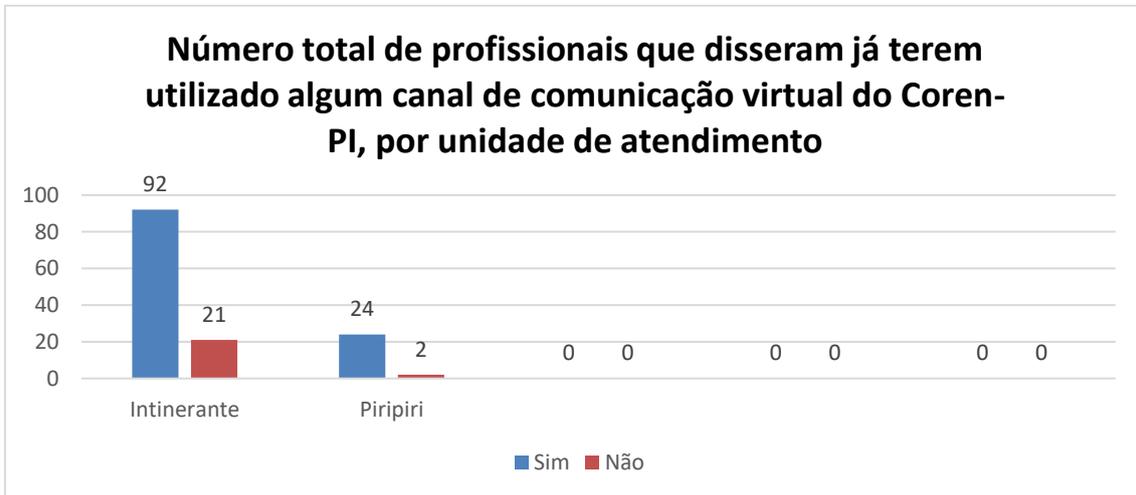
Gráfico nº.07-Distribuição do número de profissionais que já utiliza algum canal de comunicação virtual do Coren-PI:



Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

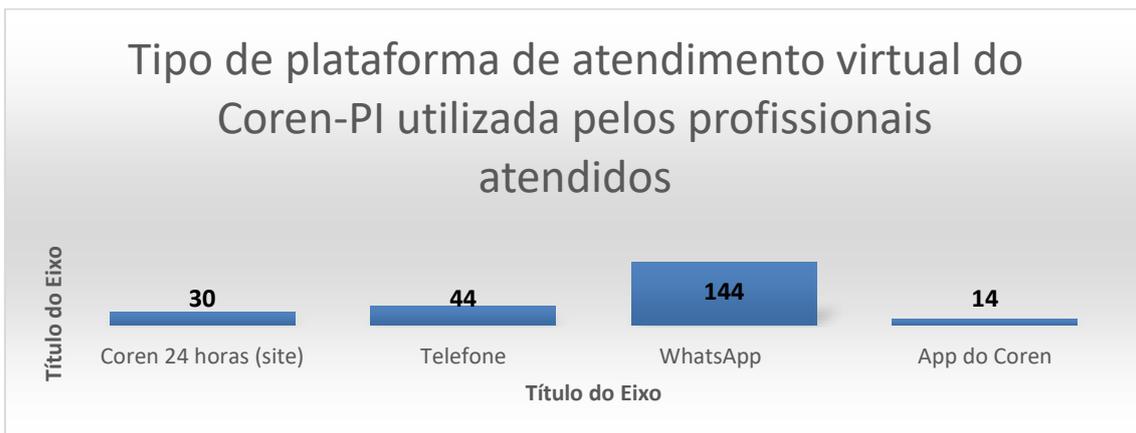


Gráfico n°.07 B-Distribuição na modalidade Itinerante do número de profissionais que já utiliza algum canal de comunicação virtual do Coren-PI:



Coren-PI, novembro/ouvidoria 2022

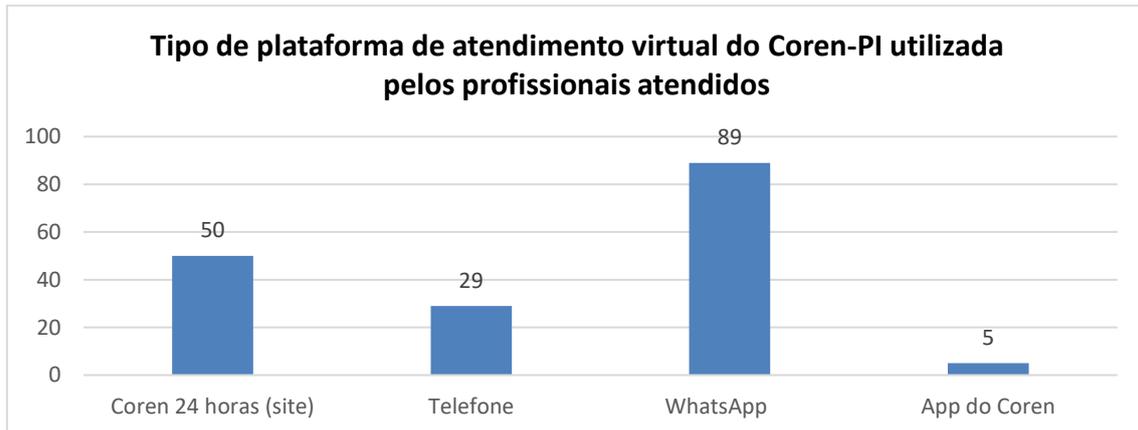
Gráfico n°.08 A Distribuição do número de plataforma de canal de comunicação virtual do Coren-PI que mais os profissionais usam.



Fonte: Coren-PI novembro-dezembro/ouvidoria-2022



Gráfico nº.08 B- Distribuição na modalidade Itinerante sobre o número de plataforma de canal de comunicação virtual do Coren-PI que mais os profissionais usam.



Fonte: Coren-PI novembro/ouvidoria-2022

Outras observações, sugestões, críticas e/ou elogios da modalidade Itinerante

- ✓ “Excelente prestação de serviços!”. (sem identificação)
- ✓ “Sugestão: deveria ter um ponto fixo em Bom Jesus, ajudaria muito!”
- ✓ “Sugestão: venham mais vezes a Bom Jesus”! (sem identificação)
- ✓ “Sugiro que se fosse a cada município e que a carteira tenha 10 anos de validade!”(sem identificação. Aux de Enfermagem)
- ✓ “Que tal atendimento em Cristino Castro? Fica acessível pra Palmeiras, Alvorada!”. (Maria da Penha Conceição-Aux. De Enf.)
- ✓ “Se caso agente fosse atendido em Cristino Castro seria melhoraria pra Palmeiras, Santa Luz, Alvorada, etc..”(Maria da Guia-Aux de Enf.)
- ✓ “Sede do Coren na cidade de CORRENTE-PI”. (sem identificação)
- ✓ “Capacitação para o Sul do Piauí preferencialmente em Parnaguá humanização, o papel do técnico e enfermeiro. Por uma mesa com café, biscoito para quem vem de outros municípios”.(Luciana Amaral-Enf.)
- ✓ “Como vinhos de outra cidade, seria bom um café, um biscoito. Precisamos de capacitação para o Sul.(Mirian Rebeca-Enf.)



03.Considerações Finais

Conforme os dados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria continua a ter como **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.

Vale salientar a importância do investimento nas plataformas virtuais, principalmente na ferramenta **WhatsApp**, pois de acordo com os dados apresentados liderou como a mais utilizadas em relação as demais.

Dos questionários ofertados pelos funcionários do Coren-PI capital, mais de cento cinquenta foram aplicados na Modalidade **Itinerante na Região de Corrente e Bom Jesus**.

Ampliar o parque tecnológico do Coren-PI em especial nas ações da **Modalidade Itinerante**, considerou-se uma excelente estratégia utilizada por este órgão, haja vista, a quantidade significativa de profissionais que preencheram o formulário, efetivando desta forma o resultado positivo, da descentralização das atividades deste regional.

Um item que deve ser avaliado com atenção pelo Plenário desta Autarquia está relacionada ao estacionamento da Capital e na Subseção de Parnaíba. Na subseção de Parnaíba a maior reclamação se deve ao fato da existência de uma escola localizada em frente a sede, prejudicando o acesso de quem busca os serviços na Subseção.

Teresina, 08 de fevereiro de 2023

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