



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 janeiro e fevereiro de 2023 e informar os dados estatísticos das manifestações de **sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias** e do 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

Mais uma vez, enfatizamos a importância da resposta das manifestação pelos responsáveis das Unidades Técnicas-UT, para ser enviada ao manifestante, em cumprimento aos prazos estabelecidos pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais, regulamentado pela Resolução Cofen nº.373/2011, pois de acordo com os dados estatísticos, dos meses que se refere este relatório, revelam a redução significativa das respostas enviadas a ouvidoria.

Em relação a oferta do formulário do “**Questionário de Satisfação do Atendimento**”, a ideia da entrega do formulário pelo Agente de Portaria, continua apresentando resultados positivos, comprovado através dos resultados 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, que serve como inspiração para melhoria dos serviços oferecidos pelo Coren-PI, haja vista ser, a Ouvidoria também é um instrumento de gestão que possibilita mudanças, ajuste e correção das atividades desenvolvidas e aprimoramento dos serviços públicos prestados aos profissionais e ao cidadão.



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

MANIFESTAÇÕES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Abertas	35	52	87
Encaminhadas	35	52	87
Respondidas	02	03	05
Tramitando	16	26	42
Concluídas	29	26	55
Total	82	107	189

Cofen/Coren -PI, janeiro e fevereiro /ouvidoria 2023

1.1 Análise dos dados da tabela acima

- Nos meses de janeiro e fevereiro das 87(oitenta e oito) manifestações abertas e encaminhadas, somente 05(cinco) foram respondidas, 42(quarenta duas) estão tramitando e 26(vinte e seis) foram concluídas.
- Nas 42(quarenta e duas) manifestações, estão incluídas as encaminhadas à Divisão de Fiscalização, que apresentou problemas junto a Plataforma da Ouvidoria, tendo sido resolvido recentemente. Procuradoria Geral e Secretaria da Diretoria em consequência da sobrecarga das demandas deste setor.



Tabela nº. 02 Distribuição das Manifestações nas Unidades Técnicas

SETORES	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Divisão de Cadastro	03	02	05
Divisão de Fiscalização	07	10	17
Divisão de Dívida Ativa	-	01	01
Secretaria da Diretoria	09	10	19
Procuradoria Geral	02	01	03
Ouvidoria	20	22	42
Licitação	-	-	-
Divisão de Registro	-	-	-
*DGEP	-	-	-
TOTAL	41	46	87

Cofen/Coren-PI, janeiro e fevereiro- ouvidoria 2023

2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas- nos meses de janeiro e fevereiro foram abertas 87(oitenta e sete), manifestações, distribuídas da seguinte forma: 05(cinco) foram encaminhadas a Divisão de Cadastro, 17(dezessete) para Divisão de Fiscalização, 19(dezenove) Secretaria da Diretoria, 03(três) Procuradoria Geral, 01(uma) Dívida Ativa e 42(quarenta e duas) para Ouvidoria que responde diretamente ao manifestante.

2.2 Conteúdo das manifestações recebidos em janeiro e fevereiro de 2023 por ordem de classificação:

01-Condições de Trabalho -relacionados estruturas físicas em situação crítica em várias instituições de saúde da capital e interior



02-Irregularidades no Serviço de Enfermagem- falta de supervisão da Enfermeira RT do Hospital Aristides Saraiva de Almeida, Hospital Estadual Norberto Moura Elesbão Veloso, Unidade Básica de Saúde Lagoa do Piauí, UPA de Floriano, HUT Centro Cirúrgico Noturno, Hospital Alberto Neto do Dirceu Arcoverde, UBS de Caraúbas, Instituto de Saúde José Gil Barbosa-Hospital de Altos Piauí, Hospital Regional Dirceu Arcoverde -Uruçuí, Maternidade Professor Wall Ferraz-Teresina, Hospital do Monte Castelo -Teresina e Hospital Mariano Castelo Branco -Santa Maria da Codipi-Teresina.

03-Assédio Moral e Conflitos- foram 12(doze)manifestações sobre assédio moral, tanto em relação as outras categorias (médicos, direção, empregadores) contra os profissionais de Enfermagem, principalmente dentro da própria Equipe de Enfermagem.

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-Solicitação de Parecer Técnico- relacionados a diversos procedimentos a serem realizados pelos profissionais de Enfermagem.

06-Questões Trabalhistas- reduziu bastante as manifestações relacionadas às 30 horas semanais nos Serviços de enfermagem, e 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 e insalubridade.

07-Irregularidades de Cursos de Enfermagem - em Luzilândia, EAD em São Raimundo Nonato e Pio IX, profissional de Enfermagem (Michelle Sousa Nascimento) ministrado curso de atualização em administração de medicamento, considerado falso pelos participantes.

08-Designação de atividades privativa de outros profissionais para a Equipe de Enfermagem UBS Pedro Laurentino

09 Irregularidades em Edital de Concurso-Pedro II, Pimenteiras



2.3 Perfil dos manifestantes:

Das manifestações abertas/recebidas, 39(trinta e nove) foram enviadas por Enfermeiros, 22(vinte e dois) Técnicos de Enfermagem, 02(dois) Auxiliar de Enfermagem, 03(três) enviados por Estudante e 21 (vinte e um) Outros- pessoas da sociedade que utilizam os serviços prestados por este órgão.

2.4- Procedência das manifestações

Das 87(oitenta e sete) manifestações recebidas e distribuídas nos dois meses, 49(quarenta e nove), são de Teresina, 03(três) de Altos, Parnaíba 04 (quatro), Elesbão Veloso 04(quatro), Luzilândia 04(quatro), Pedro II 02(dois), Bom Jesus 01(um), Marcos Parente 01(um), Milton Brandão 01(um), Avelino Lopes 01(um), Esperantina 01(um), Palmeirais 01(um), Pimenteiras 01(um), Campo Maior 01(um), Caraúbas 01(um), Piripiri 01(um), Lagoa do Piauí 01(um) , Floriano 01(um), Júlio Borges 01(um), Várzea Branca 01(um), Uruçuí 01(um), José de Freitas 01(um), Pedro Laurentino 01(um), Valença do Piauí 01(um)

2.4.1. Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem: Coren-RO 01(um), Coren-RJ 01(um) e Coren-SP 01(um).



2.5 Outras atividades realizadas pela Ouvidoria

TIPOS ATIVIDADES	
Visita Técnica	01
Atendimento TCZAP	50
Atendimento Presencial	05
Atendimento Telefone	12
Despacho com o Presidente	12
Reuniões	04
Total	84

Cofen/Coren -PI, janeiro e fevereiro; ouvidoria- 2023

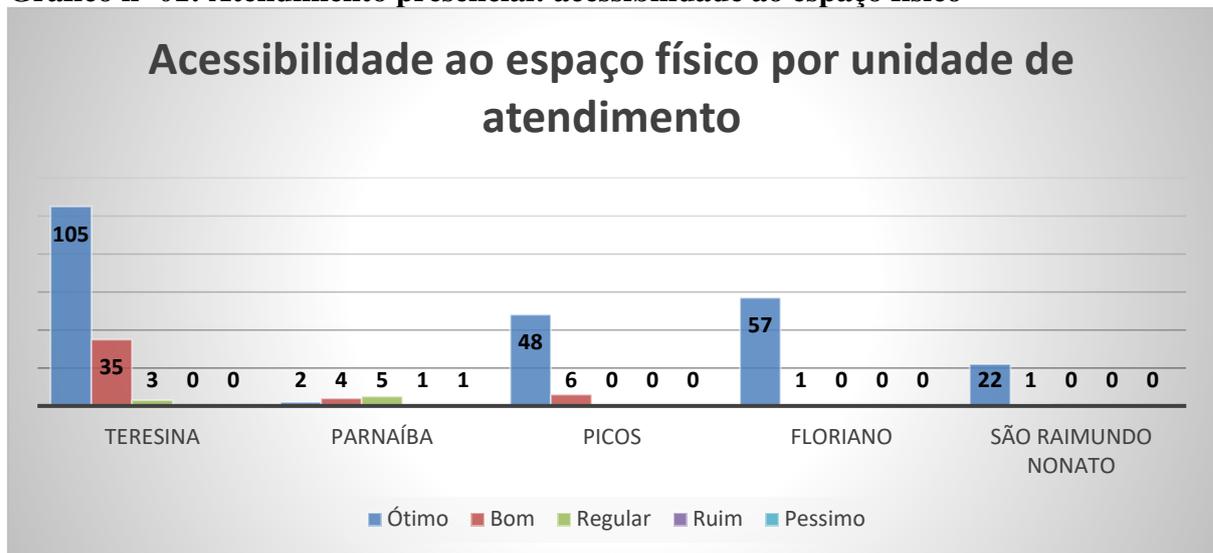
As outras atividades desenvolvidas na Ouvidoria, em termos quantitativos perfazem um total de 84(oitenta e quatro), distribuídas da seguinte forma: 01(uma) Visita Técnica(alunos do curso do colégio Grau Técnico), 50(cinquenta) atendimentos pelo TecZap, 05 (cinco) atendimentos presenciais, 12(doze) atendimento por telefone, 12(doze)manifestações despachadas com o Presidente e participação em 04(quatro) reuniões internas.



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: acessibilidade ao espaço físico



Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria/ 2023

Sobre o item **acessibilidade ao espaço físico**, dos meses de janeiro e fevereiro. Na sede capital 143(cento quarenta e três) das pessoas atendidas 84(oitenta e quatro) pontuaram como **ótimo** 35(trinta e cinco) consideraram como **bom** e 03(três) como **regular**. Na Subseção de Parnaíba, 02 (dois) pontuaram como **ótimo**, 04(quatro) como **bom** e 02(dois) como **regular**. Na Subseção de Picos, 48(quarenta e oito) classificaram como **ótimo** e 06 (seis) como **bom**. Na Subseção de Floriano 57 (cinquenta) consideraram **ótimo** esse item. No Escritório de São Raimundo Nonato 22 (vinte e dois) classificaram como **ótimo**.



Gráfico nº. 01-A Atendimento realizado durante o Coren Itinerante em Uruçuí e Escritório de Piripiri



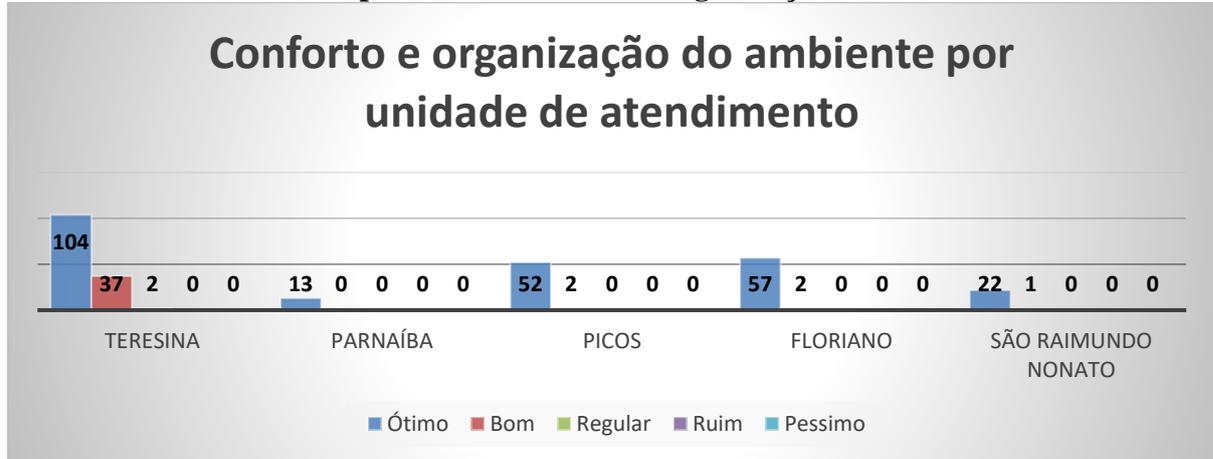
Coren-PI, janeiro, fevereiro; ouvidoria 2023

Sobre o item **acessibilidade** ao espaço físico no local de atendimento no modo Itinerante, dos questionários ofertados, 12(doze), avaliaram **como ótimo**, 10(dez) **como bom** e 02(dois), avaliaram **com regular**.

No Escritório de Piripiri os 33(trinta e três) usuários que responderam o questionário avaliaram **como ótimo** este item.



Gráfico 02: Atendimento presencial: conforto e organização do ambiente

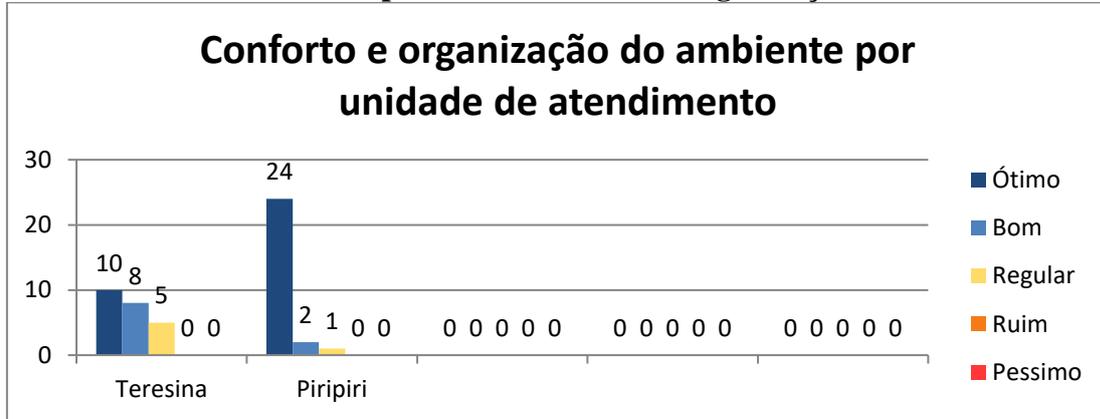


Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria/ 2023

Sobre o item **conforto e organização do ambiente**, dos meses de janeiro e fevereiro, na sede capital, 143(cento quarenta três) questionários ofertados 104 (cento e quatro) pontuaram como **ótimo** e 37 (trinta e sete) como **bom**. Na Subseção de Parnaíba os 13(treze), usuários pontuaram como **ótimo**. Na Subseção de Picos, 52 (cinquenta e dois) classificaram como **ótimo**, na Subseção de Floriano 57(cinquenta) consideraram como **ótimo** e no escritório de São Raimundo Nonato 22(vinte e dois) usuários classificaram como **ótimo**.



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

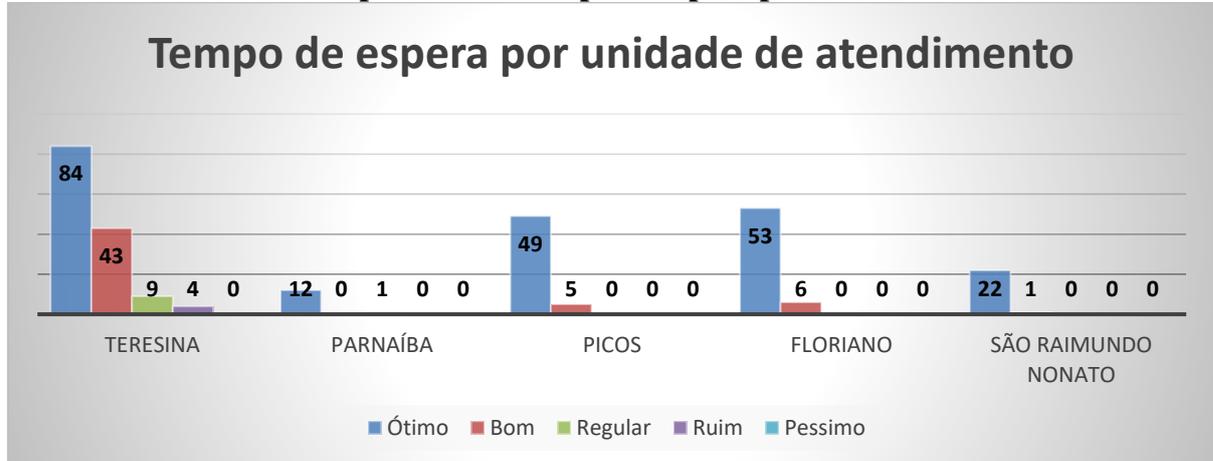


Coren-PI. janeiro, fevereiro; ouvidoria 2023

Sobre o item **Conforto e organização do ambiente e instalações predial** no e local do Itinerante na cidade de Uruçuí, com ênfase ao atendimento ofertado, do total dos que responderam ao questionário 10 (dez) avaliaram como **ótimo**, 08 (oito) **bom** e 05 (cinco) acharam **regular**. Já o atendimento no Escritório de Piripiri 24(vinte e quatro) avaliaram **como ótimo**



Gráfico 03: Atendimento presencial: Tempo de espera para o atendimento



Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2023

Em relação ao item **tempo de espera**, ao atendimento nas unidades nos meses de janeiro e fevereiro, dos 143 (cento e quarenta e três) na sede capital ofertado. 84 (oitenta e quatro) dos atendimentos realizados foram avaliados como **ótimo**, 43 (quarenta e três) consideraram **bom**, 09 (nove), como **regular** e 04 (quatro). Na Subseção de Parnaíba 12 (doze) pessoas marcaram este item como **ótimo**. Na Subseção de Picos 49 (quarenta e nove) classificaram este item como **ótimo** e 05 (cinco) como **bom**. Na Subseção de Floriano 53 (cinquenta e três) consideraram **ótimo** e 06 (seis) pontuaram como **bom**. No Escritório de São Raimundo, 22 (vinte e duas) preencheram e pontuaram como **ótimo**



Gráfico 03-A Atendimento presencial: Tempo de espera para o atendimento

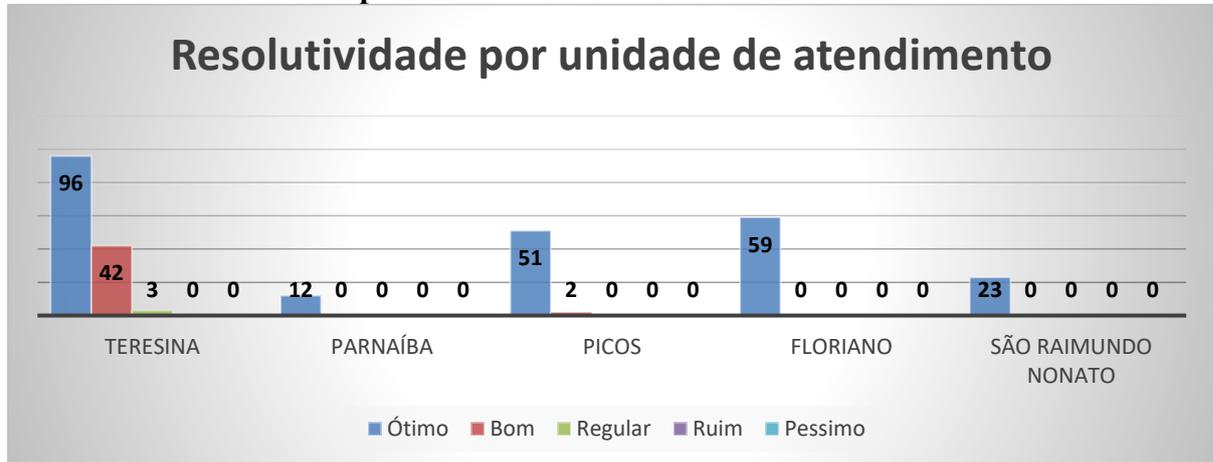


Coren-PI, novembro-dezembro; ouvidoria 2022

Sobre o item **Tempo de espera** para o atendimento na modalidade Itinerante, em sua maioria responderam que **foi regular**. No escritório de Piripiri dos 24 (vinte e quatro) responderam como **ótimo** o atendimento, 02(dois)consideraram **bom** e 01(um) regular.



Gráfico 04: Atendimento presencial: Resolutividade do atendimento

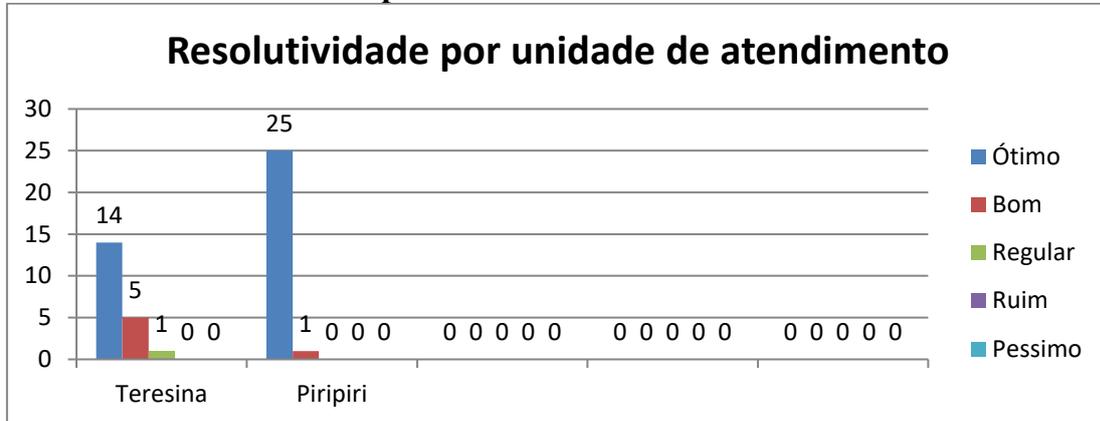


Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2023

Sobre a **resolutividade do atendimento** realizado, na sede capital, subseções e escritórios, no meses de janeiro e fevereiro, dos 143(cento e quarenta e três) questionários preenchidos 96(noventa e seis) classificaram como **ótimo**, 42(quarenta e dois) como **bom**. Na Subseção de Parnaíba 12(doze) como **ótimo**. Subseção de Picos 51(cinquenta e um) avaliaram como **ótimo**. Subseção de Floriano 59 (cinquenta e nove) **ótimo** e no Escritório de São Raimundo Nonato 23(vinte três) pessoas atendidas acharam ótimo.



Gráfico 04-A Atendimento presencial: Resolutividade do atendimento

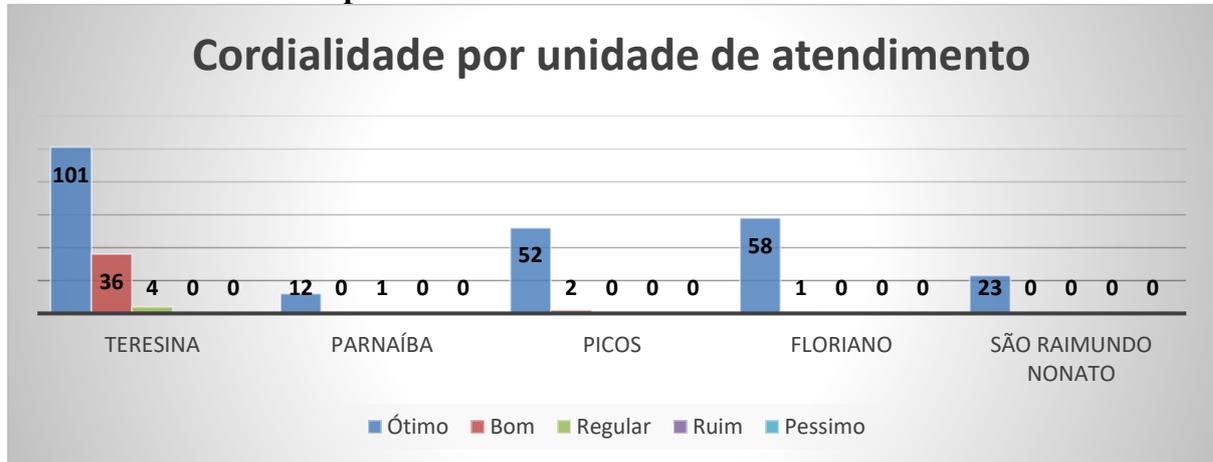


Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2023

Sobre o item **Resolutividade do atendimento** no Escritório de Piripiri, este item se destacou onde a maioria consideraram **ótimo** e no atendimento Itinerante, 14(quatorze)consideraram **ótimo**, 05(cinco) **bom** e 01(um) **regular**.



Gráfico 5: Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento

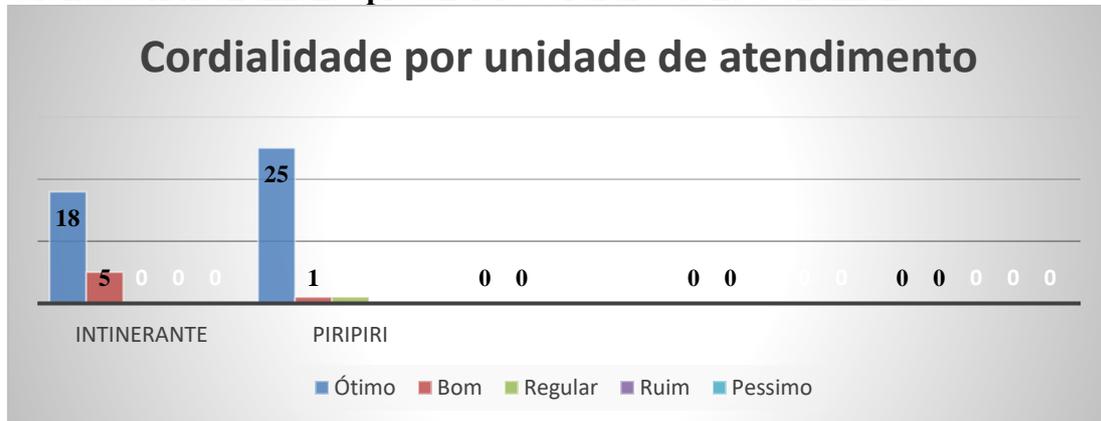


Fonte: Coren-PI, janeiro, fevereiro; ouvidoria 2023

Quanto ao item **Cordialidade no atendimento**, das 143 (cento e quarenta e três) das pessoas que preencheram o questionário na sede capital 101(cento e um) consideraram **ótimo**, 36(trinta e seis) **bom** e 04(quatro) regular. Na Subseção de Parnaíba 12(doze), consideram **ótimo**. Na Subseção de Picos 52(cinquenta e dois) usuários avaliaram como **ótimo**. Na Subseção de Floriano 58(cinquenta oito) usuários como **ótimos**, e no Escritório de São Raimundo Nonato 23(vinte e três) afirmaram que a cordialidade foi **ótima**.



Gráfico 5-A Atendimento presencial: Cordialidade no atendimento

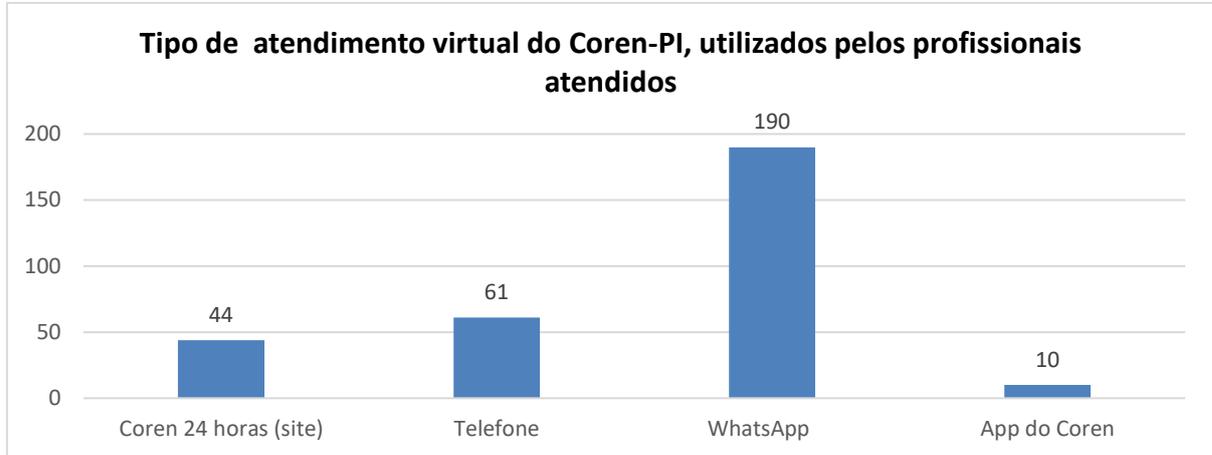


Coren-PI, janeiro ,fevereiro; ouvidoria 2023

Sobre o item **Cordialidade no atendimento** do Coren-PI e local do Itinerante, com ênfase ao atendimento ofertado do total dos que responderam ao questionário 18 (dezoito) responderam que **foi ótimo** e 05 (cinco) responderam que **foi regular**. No Escritório de PiriPiri, 25(vinte cinco) das pessoas atendidas responderam que **é ótima** a Cordialidade da funcionária administrativa.



Gráfico 06-Atendimento virtual



Fonte: Coren-PI, janeiro, fevereiro; ouvidoria 2023

De acordo com os dados acima, o canal de comunicação que está liderando todos os meses é o WhatsApp, e em segundo lugar Coren 24hs(site).

Gráfico 06-Atendimento virtual utilizado



Coren-PI, janeiro, fevereiro; ouvidoria 2023

Na modalidade itinerante, temos a mesmo resultado ou seja o WhatsApp, liderando seguido do Coren 24h



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Gráfico n°.07



Fonte: Coren-PI, janeiro-fevereiro; ouvidoria 2023

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com os dados dos 143(cento e quarenta três) Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que nos dois meses, os destaques neste item foram: Teresina 118(cento e dezoito) responderam **Sim**, Subseção de Floriano 49(quarenta e nove) responderam **Sim**, Subseção de Picos 46(quarenta e seis) responderam **Sim**, no Escritório de São Raimundo Nonato 17(dezessete) responderam **Sim** e a Subseção de Parnaíba 11(onze).**Sim**



04.Considerações Finais

Nos meses de janeiro e fevereiro a quantidade de questionários ofertados aos usuários dos serviços deste órgão, na sede em Teresina foi bastante significativa considerando os meses anteriores. A modalidade Coren-PI Itinerante, realizado na cidade de Uruçuí, é uma estratégia que tem sido muito elogiada pelos profissionais de Enfermagem, que tiveram acesso aos serviços oferecidos, e, até solicitam que aconteça mais vezes.

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

Teresina, 30 de abril 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



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



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,



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Teresina, 03 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

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

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. Comprova-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.

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



Coren^{PI}
Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

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