



## **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 março, abril e maio 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 serviço de excelência.

### **2-Desenvolvimento**

Houve uma mudança significativa nos dados estatísticos, em relação as respostas das manifestação pelos responsáveis das Unidades Técnicas-UT, em cumprindo os prazos estabelecidos pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais, regulamentado pela Resolução Cofen nº.373/2001.

Um canal de atendimento, que está crescendo muito no Coren-PI, é o modo TecZap, que a cada dia aumenta sua utilização pelos profissionais.

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



**Tabela nº. 01 Demonstrativo do fluxo das manifestações meses, Março, Abril e Maio 2023**

| MANIFESTAÇÕES       | MARÇO | ABRIL | MAIO | TOTAL |
|---------------------|-------|-------|------|-------|
| <b>Abertas</b>      | 52    | 59    | 53   | 164   |
| <b>Encaminhadas</b> | 52    | 59    | 53   | 164   |
| <b>Respondidas</b>  | 07    | 36    | 76   | 119   |
| <b>Tramitando</b>   | 11    | 11    | 08   | 30    |
| <b>Concluídas</b>   | 41    | 48    | 45   | 134   |
| <b>Total</b>        | 111   | 154   | 235  | 611   |

Cofen/Coren -PI março abril e maio/ouvidoria 2023

### 1.1 Análise dos dados da tabela acima

- Nos meses de março, abril e maio e das 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações abertas e encaminhadas, 119 (cento e dezenove) foram respondidas considera-se as provenientes dos meses anteriores. Concluídas, 134 (cento e trinta e quatro) e 30 (trinta), estão tramitando, este resultado demonstra o avanço das unidades técnicas relação as respostas.



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

| SETORES                        | MARÇO     | ABRIL     | MAIO      | TOTAL      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Divisão de Cadastro</b>     | 02        | 04        | 01        | <b>07</b>  |
| <b>Divisão de Fiscalização</b> | 13        | 14        | 25        | <b>52</b>  |
| <b>Divisão de Dívida Ativa</b> | -         | -         | -         | <b>-</b>   |
| <b>Secretaria da Diretoria</b> | 05        | 07        | 03        | <b>15</b>  |
| <b>Procuradoria Geral</b>      | 03        | 05        | 03        | <b>11</b>  |
| <b>Ouvidoria</b>               | 28        | 34        | 79        | <b>141</b> |
| <b>DGEP</b>                    | 01        | -         | 02        | <b>03</b>  |
| <b>Licitação</b>               | -         | -         | 01        | <b>01</b>  |
| <b>Câmara de Ética</b>         | -         | -         | 05        | <b>05</b>  |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>52</b> | <b>59</b> | <b>53</b> | <b>235</b> |

Cofen/Coren-PI, março, abril e maio- ouvidoria 2023

**2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas-** nos meses de março, abril e maio e foram encaminhadas 235(duzentos e trinta cinco), manifestações distribuídas da seguinte forma: 07(sete) foram encaminhadas a Divisão de Cadastro, 52(cinquenta e duas) Divisão de Fiscalização, 15(quinze) Secretaria da Diretoria, 11(onze) Procuradoria Geral, 03(três) DGEP, Licitação 01(um), Ouvidoria 141(cento e quarenta um) nesse quantitativo, parte das manifestações são encaminhadas diretamente ao profissional e outra parte são de resposta da Unidades Técnicas

**2.2 Conteúdo das manifestações recebidos em março, abril e maio de 2023 por ordem de classificação:**

**2.2.1-Questões Trabalhistas-** a maioria das manifestações foram relacionadas ao descumprimento da Lei nº 7.724 de 14 de janeiro de 2022-Dispõe sobre a jornada de trabalho dos Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, que determina em 30



horas semanais, pelos gestores públicos, e as inquietações dos profissionais 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 o não pagamento de insalubridade por algumas instituições de saúde do interior do estado e irregularidades nos editais públicos dos concursos públicos.

**2.2.2-Condições de Trabalho** -relacionados estruturas físicas em situação crítica em várias instituições de saúde da capital e interior, bem como a falta de material e insumos necessários para realizar os procedimentos mais básicos principalmente na capital, com destaque para: HUT, Hospital do Dirceu Arcoverde, UBS do Bairro São João, Maternidade do Promorar, Maternidade Dona Evangelina Rosa, Central de Esterilização de Material, Hospital Infantil Lucídio Portela, UMS de Várzea Grande, Hospital Areolino de Abreu, UBS Vila do Avião, UPA do Renascença, UBS Módulo 18 João 23 Parnaíba e Hospital Santa Maria.

**2.2.3-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. Os mais denunciados Hospital do Dirceu Arcoverde, HUT, Hospital Santa Cruz-Pedro II, Hospital do Promorar, Hospital Infantil Lucídio Portela, UPA do Satélite, Hospital Unimed Primavera, Hospital Rio Poty (HAPVIDA)e Hospital Regional Deolindo Couto-Oeiras.

**2.2.4-Irregularidades no Serviço de Enfermagem**- relacionados a Escala do Serviço, assistência a parto por Enfermeiro em Oeiras, coleta de exames, negligência de Enfermagem em UBS em Parnaíba, ausência de Enfermeiro na Maternidade Marques Bastos, UBS de Bom Princípio, Hospital Infantil Lucídio Portela, UMS de Pimenteiras,



**2.2.5-Assédio Moral e Conflitos-** foram 09(nove)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.

**2.2.6-Solicitação de Parecer Técnico-** relacionados a diversos assuntos e procedimentos a serem realizados por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem

**2.2.7-Irregularidades de Cursos de Enfermagem** – Curso de Enfermagem EAD em Pio IX e UNIPI-Teresina

**2.2.8- Irregularidades em Edital de Concurso-**Pedro II, Castelo do Piauí e Buriti dos Lopes.

### **2.3 Perfil dos manifestantes:**

Das manifestações abertas/recebidas, 70(setenta) foram enviadas por Enfermeiros, 80(oitenta) Técnicos de Enfermagem, 05(cinco) Auxiliar de Enfermagem, 04(quatro)enviados por Estudante e 24 (vinte quatro) Outros- pessoas da sociedade que utilizam os serviços prestados por este órgão.

### **2.4- Procedência das manifestações**

Das 164(oitenta e sete) manifestações recebidas e encaminhadas nos três meses, 94(noventa e quatro), foram de Teresina, 11(onze) Parnaíba, 08 (oito) Pedro II, 06(seis) Demerval Lobão, 05(cinco) Picos, 04(quatro) Buriti dos Lopes, 03(três) Barras do Piauí, 03(três) Cocal Piauí, 03(três) Floriano, 03(três) Oeiras, 03(três) Uruçuí , 02(dois) Bom Princípio, 02(dois),Elesbão Veloso, 02 (dois) Francisco Aires, 02(dois) Inhumas , 02(dois) Lagoa Alegre, 02(dois) Pio IX, 02(dois) São João do Piauí, 02(dois)São João do Piauí, 02(dois) Luzilândia, 02(dois)Raimundo Nonato, 02(dois) Santa Rosa, 02(dois) Várzea Grande, 01(um) Altos, 01(um) Água Branca, 01(um) Agricolândia, 01(um)Alegrete do Piauí, 01(um) Beneditinos, 01(um) Francisco Santos, 01(um) Joaquim Pires, 01(um) Júlio Borges, 01(um) Itaeira, 01(um)Luiz Correia, 01(um) Pimenteiras,01(um) Nossa Senhora de Nazaré, 01(um) Sebastião Leal, 01(um) União e 01(um) Valença do Piauí.



**2.4.1. Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem:** Coren-SP, Coren-RJ 02(dois), Coren-MG 01(um) e Coren-DF 01(um).

**Tabela nº. 03- Outras atividades realizadas pela Ouvidoria**

| TIPOS DE ATIVIDADES              |     |
|----------------------------------|-----|
| <b>Visita Técnica</b>            | 03  |
| <b>Atendimento TecZap</b>        | 580 |
| <b>Atendimento Presencial</b>    | 15  |
| <b>Atendimento Telefone</b>      | 48  |
| <b>Despacho com o Presidente</b> | 16  |
| <b>Reuniões</b>                  | 05  |
| <b>E-mail</b>                    | *06 |
| <b>Audiência Pública</b>         | *01 |
| <b>Total</b>                     | 673 |

Cofen/Coren -PI, março, abril e maio; ouvidoria- 2023

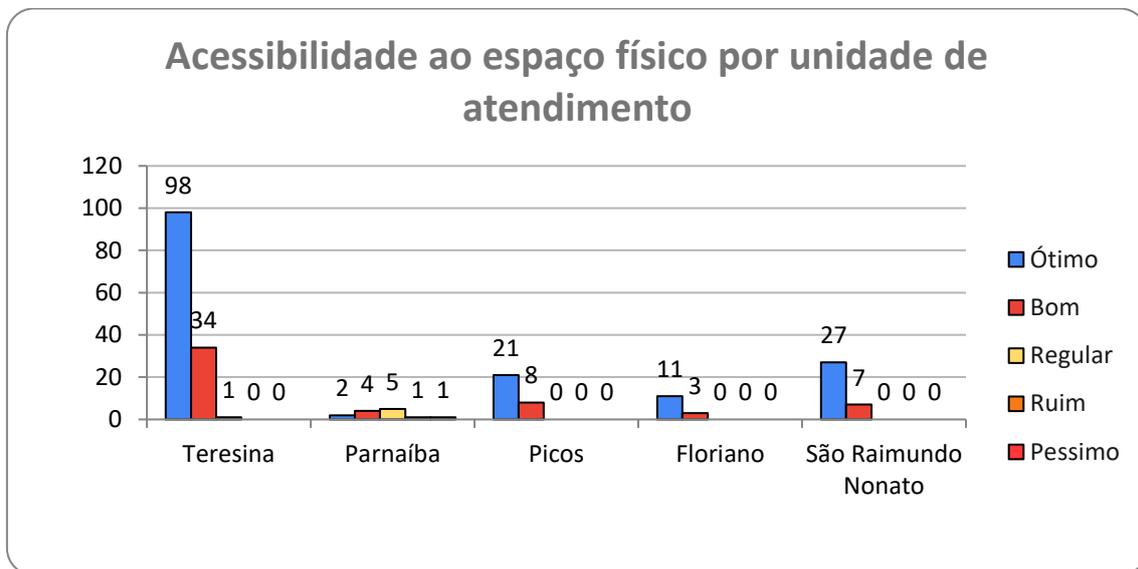
As outras atividades desenvolvidas na Ouvidoria, em termos quantitativos perfazem um total de 673(seiscentos e setenta e três), distribuídas da seguinte forma: 03(uma) Visita Técnica(alunos do curso do Curso de Técnico do Grau Técnico e da Faculdade Mauricio de Nassau), 580(quinhetos e oitenta) atendimentos pelo TecZap, 15 (quinze) atendimentos presenciais, 48(quarenta e oito) atendimento por telefone, 16(dezesseis)manifestações despachadas com o Presidente e participação em 04(quatro) 03(três)reuniões conselheiros, 01(um)Grupo de Trabalho Interinstitucional-GTI e 01(um)Ouvidores. Os e-mails encaminhados para outras Ouvidorias: Ministério Público do Estado do Piauí, Ministério da Educação, Fundação Municipal de Saúde, Conselho Estadual de Educação e Ouvidoria do Estado. Audiência pública, ocorreu no HGV, convocada pelo Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI, para discutir retomada das cirurgias cardíacas e bariátricas, suspensas por falta de material.



## 2.5 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.

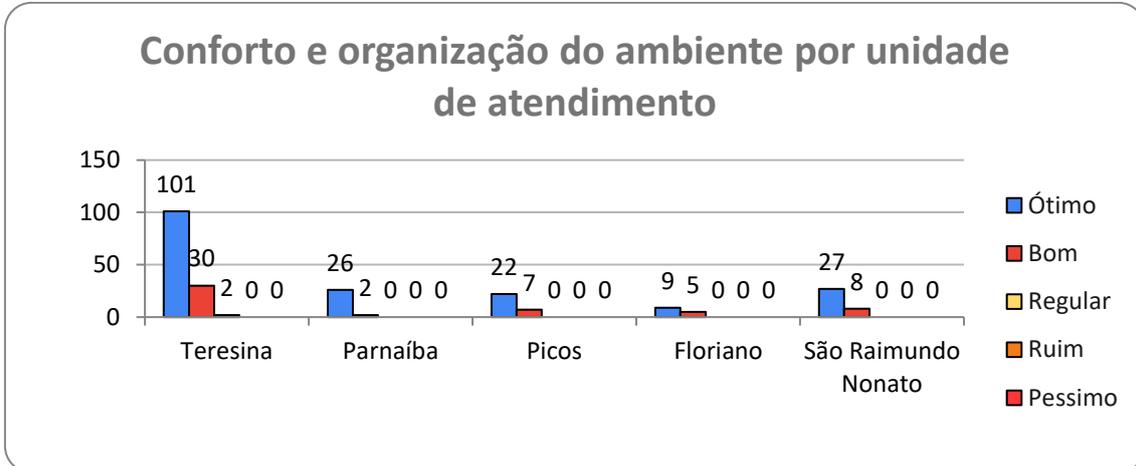
### Gráfico n° 01: Atendimento presencial: acessibilidade ao espaço físico



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação. março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023

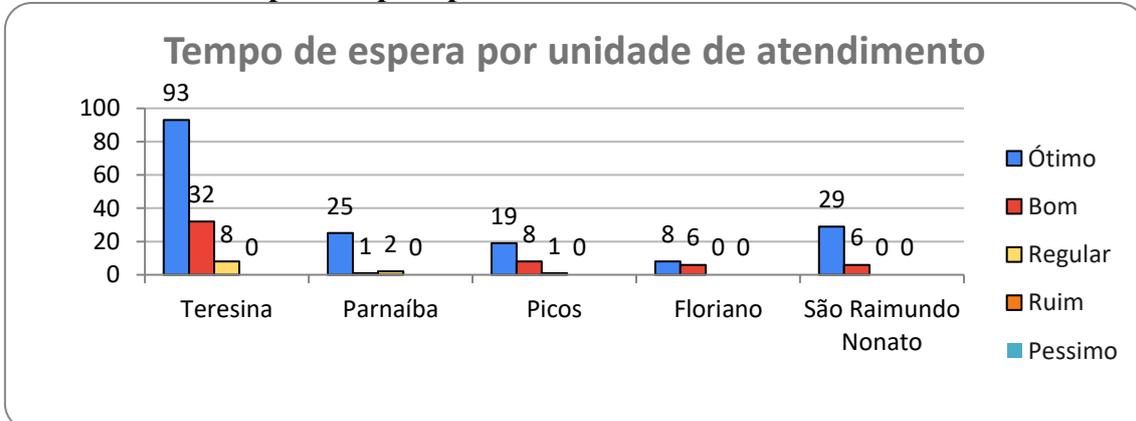


## Gráfico nº 02: Atendimento presencial conforto e organização do ambiente



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023

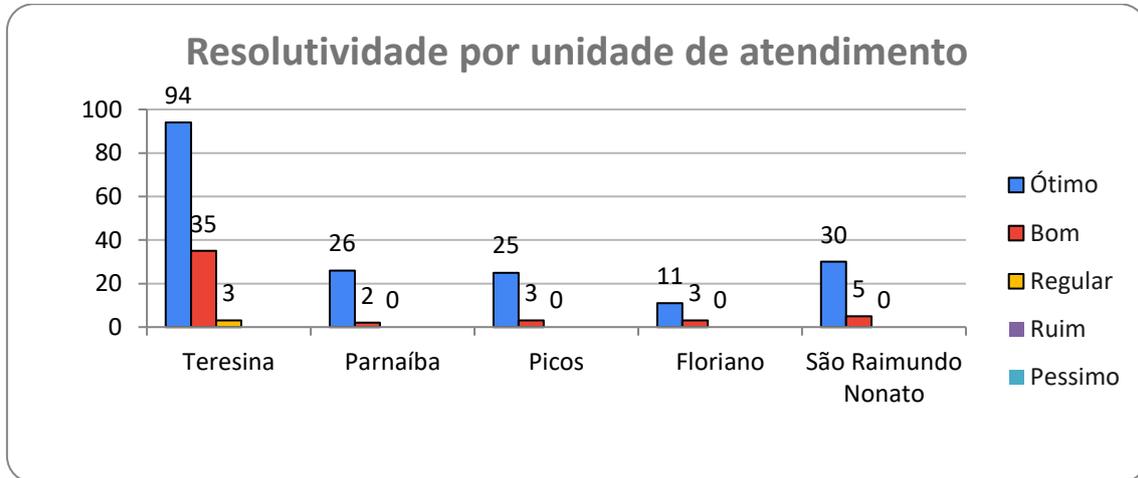
## Gráfico nº 03: Tempo de espera por unidade de atendimento



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023

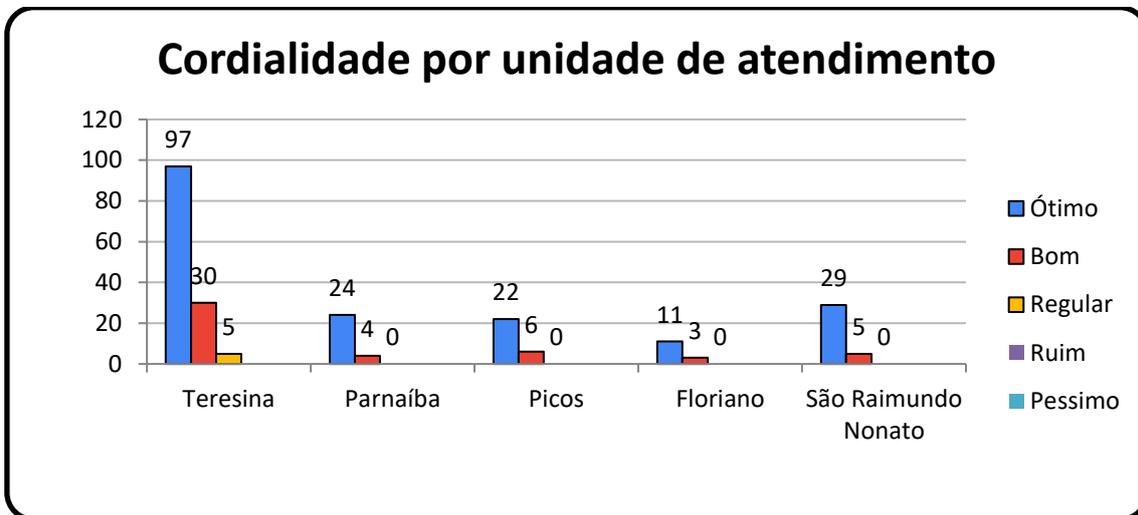


## Gráfico nº 04: Resolutividade por unidade de atendimento



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023

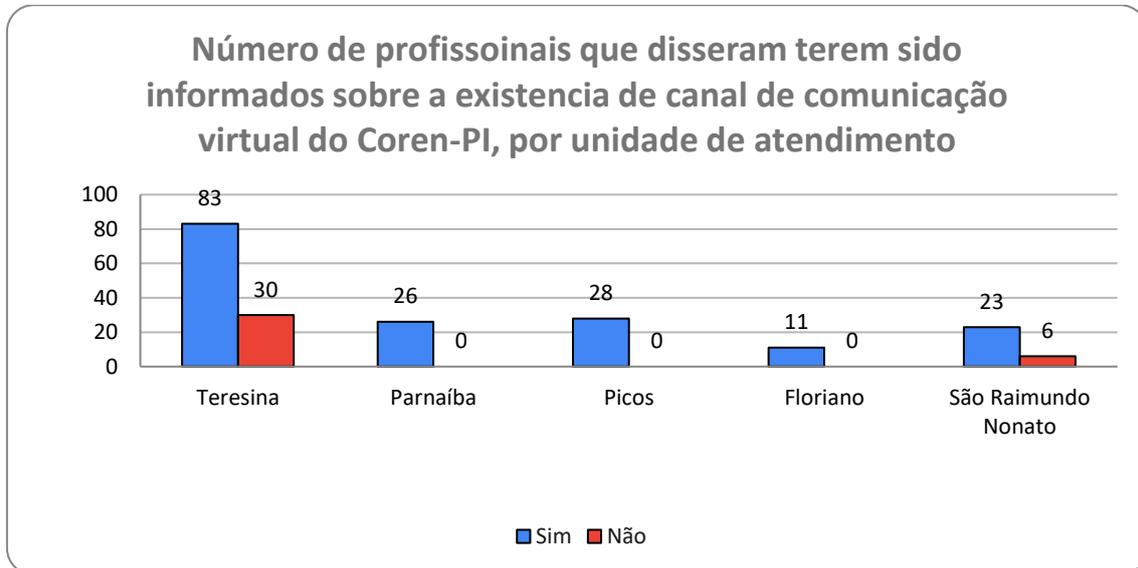
## Gráfico nº 05: Cordialidade por unidade de atendimento



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio Ouvidoria- Coren-PI.2023

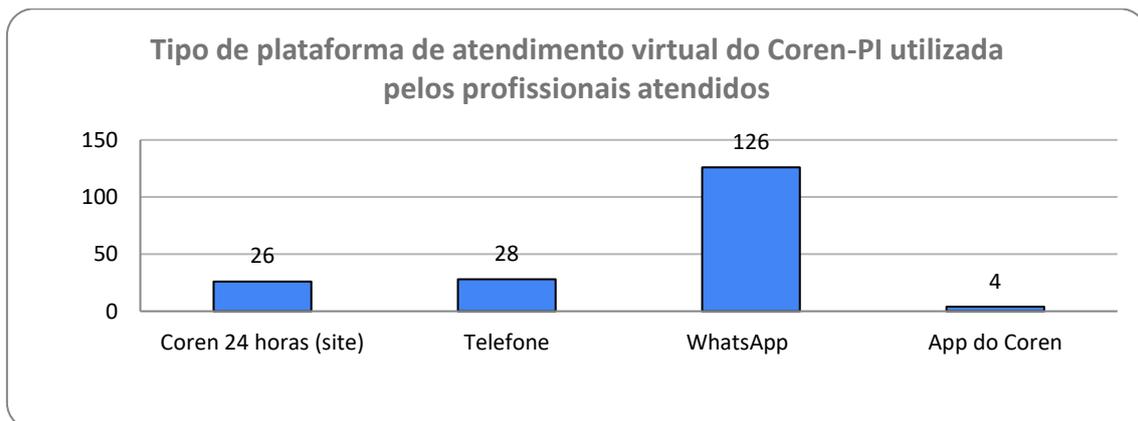


## Gráfico nº 06: Número de profissionais que disseram terem sido informados sobre o Canal de Comunicação Virtual do Coren-PI



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023

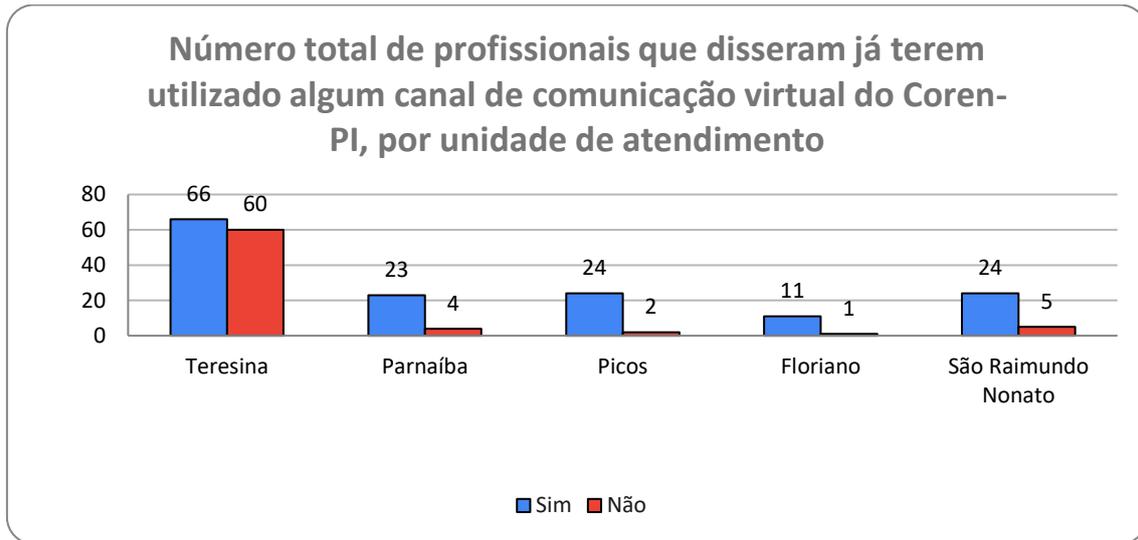
## Gráfico nº 07: Tipo de plataforma de atendimento virtual utilizado pelos profissionais de Enfermagem do Coren-PI



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio Ouvidoria- Coren-PI.2023



## Gráfico nº 08: Número de profissionais que responderam que usam algum canal de comunicação virtual do Coren-PI

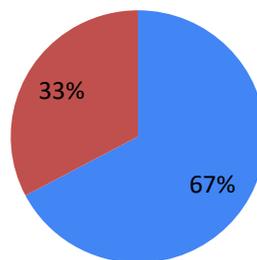


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023



## Figura nº.01 Distribuição Geral dos Profissionais que já utilizam algum Canal de Comunicação Virtual do Coren-PI

Distribuição geral de profissionais que disseram já terem utilizado algum canal de comunicação virtual do Coren-PI

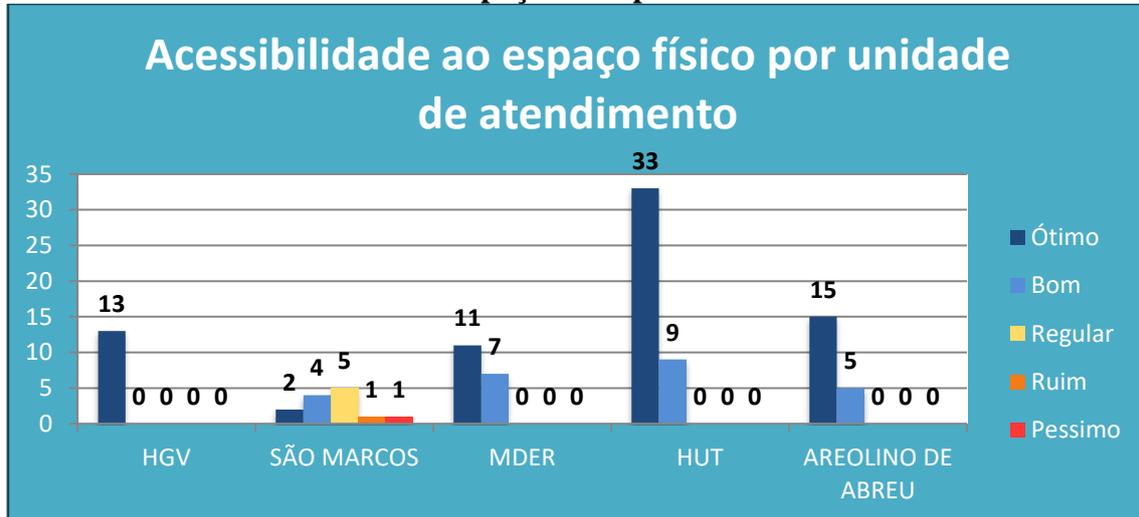


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação. março, abril e maio. Ouvidoria- Coren-PI.2023



### 03.Dados do Itinerante em Teresina nos seguintes meses: março, abril e maio de 2023

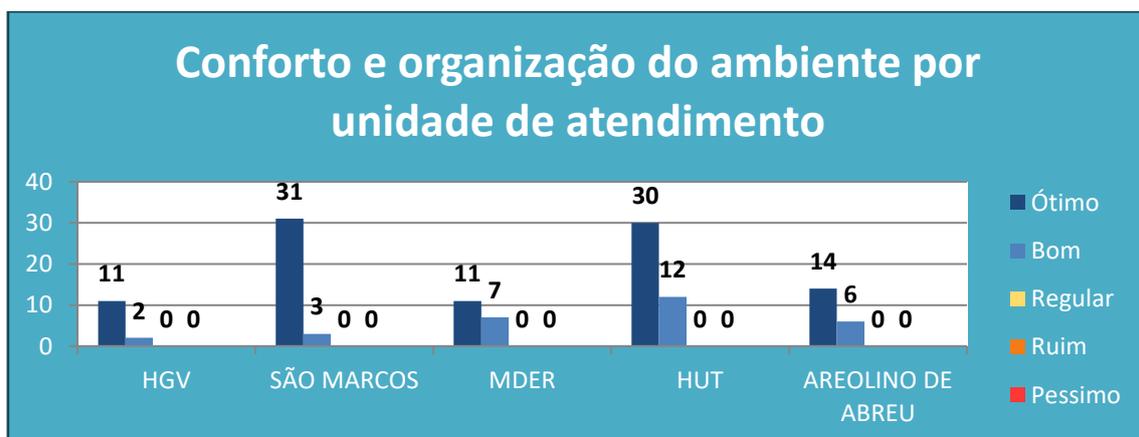
Gráfico nº 01: Acessibilidade ao espaço físico por unidade de atendimento



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

Sobre o item **Acessibilidade ao Espaço Físico**. O hospital São Marcos foi o único que avaliou como regular e ruim. Percebe-se que o Hospital Getúlio Vargas do total que preencheu o formulário todos avaliaram como ótimo o acesso ao espaço físico, e o no Hospital de Urgência de Teresina-HUT a grande maioria avaliou como ótimo esse item.

Gráfico nº 02: Conforto e Organização do Ambiente

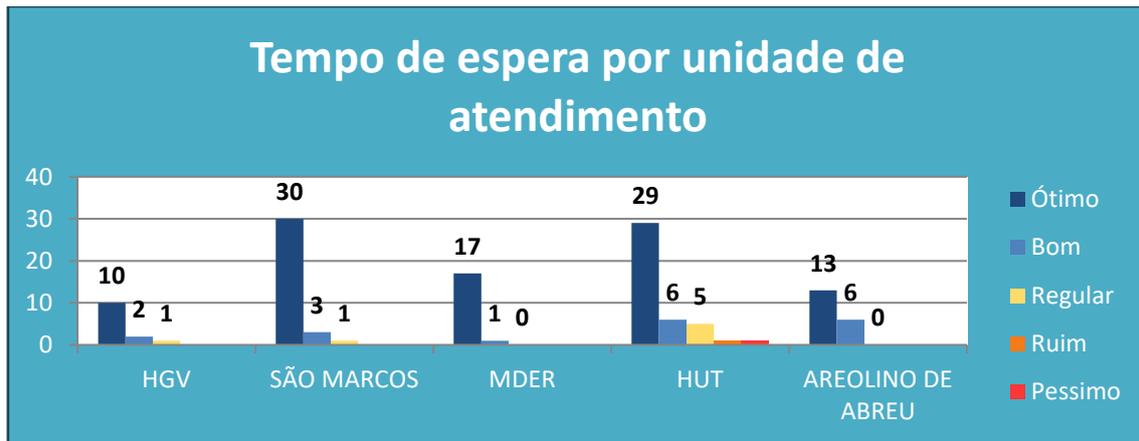


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023



Sobre o item **conforto e organização do ambiente**. Todos classificaram como **ótimo e bom**.

### Gráfico n° 03: Tempo de espera no ambiente

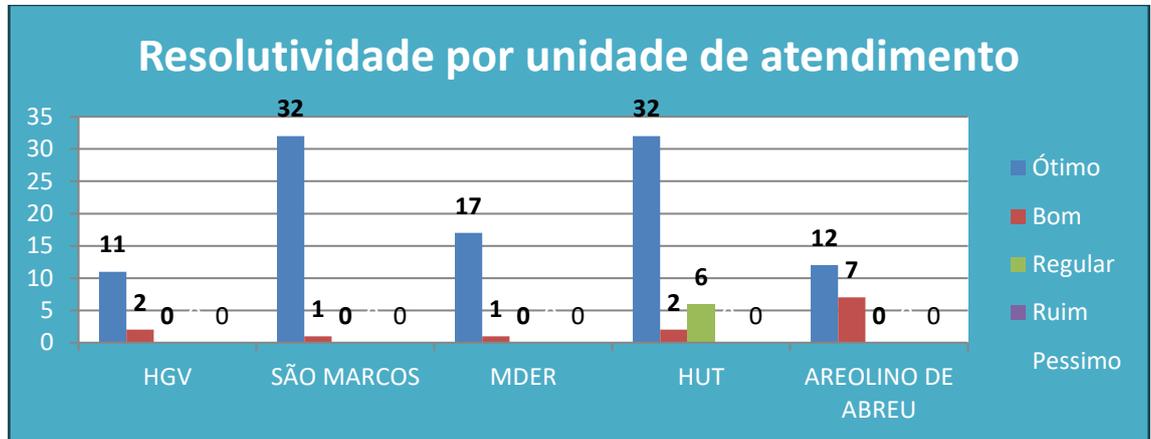


Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

Em relação ao item **tempo de espera**, ao atendimento no hospital a maioria classificaram como ótimo e apenas o HUT consideraram regular o tempo de espera.



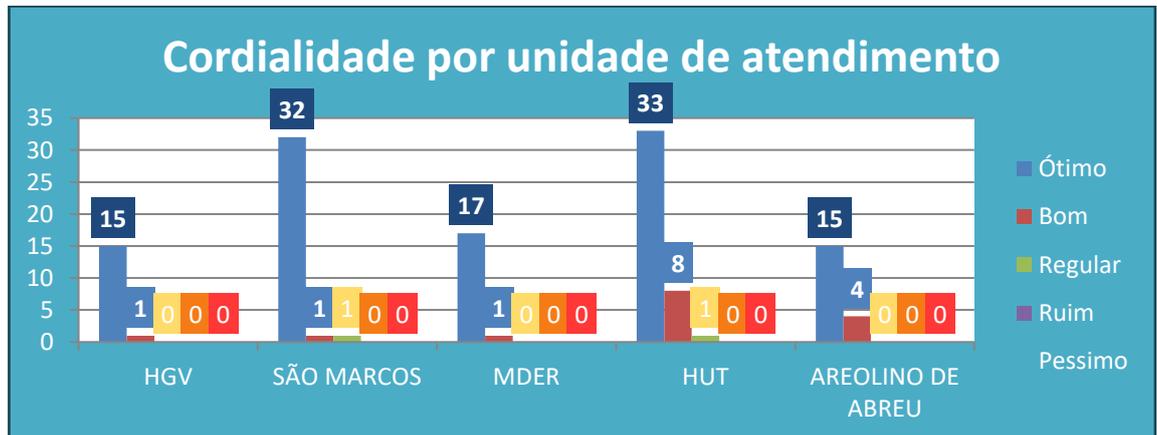
## Gráfico n° 04: Resolutividade no local de atendimento



Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

Sobre a **resolutividade dos atendimentos** durante o Itinerário a grande maioria considerou como ótimo e bom o atendimento em sua unidade.

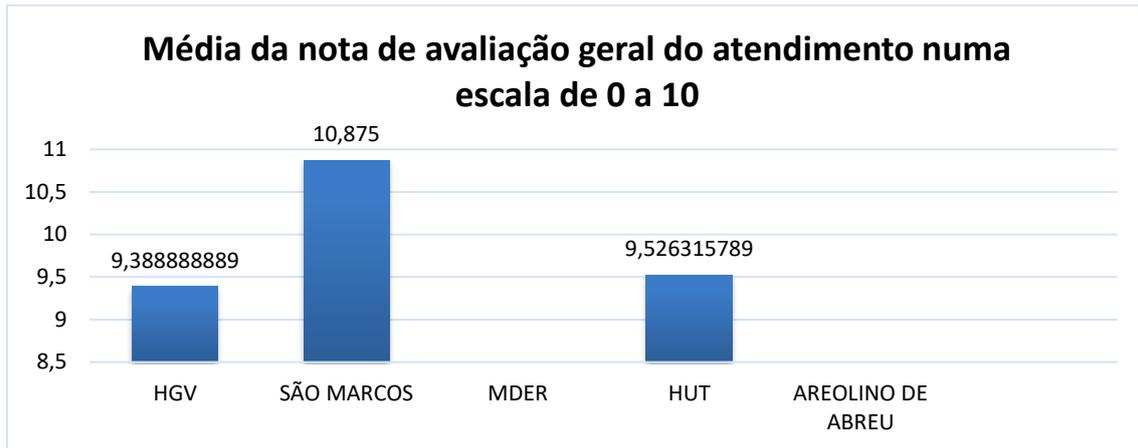
## Gráfico n° 05: Cordialidade no local de atendimento



Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023



## Gráfico nº 06: Avaliação Geral do atendimento com nota de 0 a 10

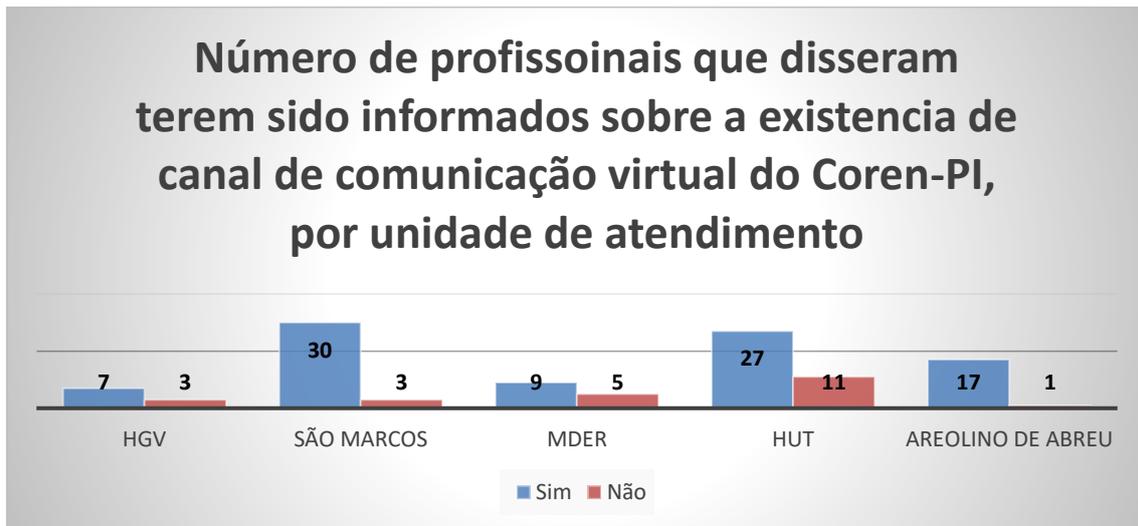


Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com a compilação dos dados dos Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que foram considerados o melhor atendimento. E o atendimento do Areolino de Abreu e MDER as pessoas atendidas não pontuaram este item.



**Gráfico n° 07: Número de profissionais que responderam que foram informados da existência de Canal de Comunicação virtual do Coren-PI**



Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

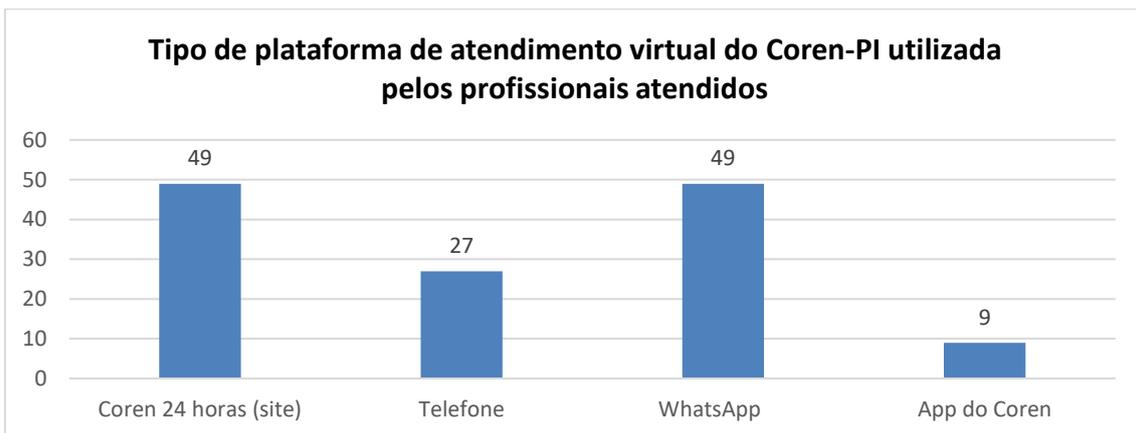


**Figura nº.01 Distribuição Geral dos Profissionais que disseram terem sido informados sobre a existência do Canal de Comunicação Virtual do Coren-PI**



Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023

**Gráfico nº08: Tipo de plataforma de atendimento virtual mais usado pelos profissionais que responderam ao questionário**



Fonte: Formulário de avaliação de Satisfação- Ouvidoria- Coren-PI. Itinerante.2023



#### **04.Considerações Finais**

Nos meses de março, abril e maio das manifestações recebidas e encaminhadas, de acordo com a sequência relacionada, as questões trabalhistas voltaram a assumir o primeiro lugar, com diversas indagações, dúvidas e expectativas. Em seguida as condições de trabalho que vai desde a falta de insumos, material, e equipamentos as condições físicas estruturais, principalmente nas instituições de saúde, diante disso a nossa iniciativa foi oferecer denúncia para os órgãos competentes através do e-mail da Ouvidoria: MPPI, FMS, para Ouvidoria do Estado. Um atendimento que está se destacando imensamente é o TecZap, que está cada dia mais sendo utilizado pelos profissionais, para informações e esclarecimentos de dúvida, ficando a Plataforma da Ouvidoria destinada, para denúncias de diversos tipos e solicitação de Parecer Técnico. A novidade desse trimestre foi a implantação da Câmara de Ética do Coren-PI, e conseqüentemente houve mudança no fluxo das denúncias, que passaram a ser encaminhadas diretamente para Câmara de Ética e com isso reduziu a quantidade despachos com o Presidente. 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 capital nas instituições de saúde: Hospital Getúlio Vargas, Maternidade Dona Evangelina Rosa, Hospital de Urgência de Teresina-HUT, Hospital São Marcos e Hospital Areolino de Abreu, foi bastante elogiado pelos profissionais atendidos. O atendimento na sede capital, também foi muito elogiado onde alguns funcionários foram elogiados pelo desempenho dos serviços ofertados por este órgão e isso motiva os conselheiros a investir cada vez nessa atividade.



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

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

Conforme os dados apresentados nos gráficos e tabelas, conclui-se que nestes três 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 Regionais.

Teresina, 29 de junho 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<sup>PI</sup>

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](http://www.coren-pi.com.br) e-mail: [secretaria@coren-pi.com.br](mailto:secretaria@coren-pi.com.br)



# Coren<sup>PI</sup>

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, 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 uma 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 Piripiri 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<sup>PI</sup>

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