



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

## **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 junho, julho e agosto 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**

Com a aprovação da Lei 14.434 de 04 de agosto de 2022-Altera a Lei 7.498 de 25 de junho de 1986 e institui o Piso Salarial dos Profissionais de Enfermagem, nos três últimos meses as demandas dos canais de atendimento como: Plataforma da Ouvidoria, TecZap, Telefone e Atendimento Presencial tem aumentado consideravelmente, principalmente o TecZap utilizado somente pelos profissionais, para informações e esclarecimentos de dúvidas.

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.

Continuamos a realizar conversas explicativa, para as pessoas que aguardam 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, 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.



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

**Tabela nº. 01- Demonstrativo do fluxo das manifestações meses, junho, julho e Agosto 2023**

MANIFESTAÇÕES	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
<b>Abertas</b>	115	79	89	283
<b>Encaminhadas</b>	115	79	89	283
<b>Respondidas</b>	19	38	35	92
<b>Tramitando</b>	45	24	26	95
<b>Concluídas</b>	70	55	63	188
<b>Total</b>	249	196	187	658

Cofen/Coren -PI junho, julho e agosto /ouvidoria 2023

### 1.1 Análise dos dados da tabela acima

- Nos meses de junho, julho e agosto do corrente ano, das [658 demandas registradas neste canal, 283(duzentos oitenta e três) manifestações foram abertas e encaminhadas, 92 (noventa e duas) respondidas considera-se as provenientes dos meses anteriores. Concluídas, 188(cento oitenta e oito) e 95 (noventa e cinco), estão tramitando, este resultado demonstra o compromisso das unidades técnicas em relação as respostas enviadas aos manifestantes.



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

SETORES	JUNHO	JULHO	AOSTO	TOTAL
<b>Divisão de Fiscalização</b>	13	18	14	<b>45</b>
<b>Divisão de Cadastro</b>	02	-	-	<b>02</b>
<b>Divisão de Dívida Ativa</b>	02	01	01	<b>04</b>
<b>Secretaria da Diretoria</b>	07	05	02	<b>14</b>
<b>Procuradoria Geral</b>	10	12	02	<b>24</b>
<b>Ouvidoria</b>	77	78	49	<b>204</b>
<b>DGEP</b>	01	-	02	<b>03</b>
<b>Registro</b>	01	-	-	<b>01</b>
<b>Câmara de Ética</b>	02	03	03	<b>08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>117</b>	<b>*73</b>	<b>305</b>

Cofen/Coren-PI junho, julho e agosto- ouvidoria /2023

### 2.1. Distribuição das manifestações nas Unidades Técnicas:

Nos meses de junho, julho e agosto foram encaminhadas 305(Trezentos e cinco), manifestações distribuídas da seguinte forma: 02(dois) encaminhadas a Divisão de Cadastro, 45(quarenta e cinco) Divisão de Fiscalização, 04(quatro) Divisão de Dívida Ativa, Secretaria da Diretoria 14(quatorze) ,Procuradoria Geral 24(vinte e quatro) Divisão de Gestão do Exercício Profissional 03(três), Divisão de Registro 01(um), Câmara de Ética 08(oito) e Ouvidoria 204(duzentos e quatro) parte desse quantitativo são de manifestações são encaminhadas diretamente ao profissional e outra parte são de resposta da Unidades Técnicas



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

## **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: Hospital de Urgência de Teresina-HUT, UBS, Maternidade Dona Evangelina Rosa, Hospital Infantil Lucídio Portela, UMS de Várzea Grande, Hospital Areolino de Abreu, UBS Dagmar Mazza, UPA do Satélite, UMS Francinópolis, Posto de Saúde São Luiz-Altos, Hospital Regional Chagas Rodrigues- Piripiri, Hospital Estadual Dirceu Arcoverde -HEDA, Parnaíba, Hospital Regional Tibério Nunes - Floriano, UMS -Pimenteiras

**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 de Urgência de Teresina, Hospital Infantil Lucídio Portela, UPA do Satélite, Hospital Unimed Primavera, UMS Mocambinho, Hospital Rio Poty (HAPVIDA), Hospital do Monte Castelo (Teresina) Hospital Regional



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

Deolindo Couto-Oeiras, Instituto de Doenças Tropicais Natan Portela, Hospital Nossa Senhora da Conceição -Luiz Correia.

**2.2.4-Irregularidades no Serviço de Enfermagem-** relacionado a Escala do Serviço a coleta de exames, negligência de Enfermagem Hospital Mariano Castelo Branco Hospital Infantil Lucídio Portela, UMS de Pimenteiras, Hospital Domingos Chaves-Canto do Buriti, Hospital Santa Maria, Hospital Regional Chagas Rodrigues-Piripiri e Hospital de Itauera. Ausência de Enfermeiro UBS Porto Alegre -Teresina (substituir férias), na Equipe de ESF, UBS São Miguel do Fidalgo, UBS Morro do Chapéu e UBS Betânia.

**2.2.5-Assédio Moral e Conflitos-** foram 04(quatro)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** –UNOPAR – do Norte do Paraná e - CEPROSC-Curso Profissionalizante São Camilo

**2.2.8- Irregularidades em Edital de Concurso-** Prefeitura de Castelo do Piauí

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

Das manifestações abertas/recebidas, 92(noventa e dois) foram enviadas por Enfermeiros, 143(cento e quarenta e cinco) Técnicos de Enfermagem, 04(cinco) Auxiliar de Enfermagem, 14(quatorze estudantes) enviados por Estudante e 28 (vinte oitos), Outros- pessoas da sociedade que utilizam os serviços prestados por este órgão.

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

Das 283( duzentos oitenta e três) manifestações recebidas e encaminhadas nos três meses, 80(oitenta), foram de Teresina, 12(doze) Parnaíba, Floriano, 08(oito) , 07(sete) Demerval Lobão, 06(três) Piripiri, 01(um) Picos, 03(três) Floriano, 04(quatro) Oeiras, 04(quatro) Barras do Piauí, 04(quatro) Bom Jesus, 03(três) Uruçuí 03(três) Floriano, 03(três) Bom Jesus, 03(três)



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Pimenteiras 02(dois)Matias Olímpio, 02(dois) Várzea Grande, 02(dois) Amarante, 02(dois) Francisco Macedo, 02(dois) Francisco Santos, 02(dois) Lagoa Alegre, 02(dois) Valença, 02(dois)São João do Piauí, 02(dois) Luzilândia, Luís Correia, 02(dois), Várzea Grande, 01(um)Altos, 01(um)Água Branca, 01(um) Monte Alegre, 01(um) Joaquim Pires, 01(um) Boa Hora, 01(um) Cristalândia, 01(um) Cristino Castro,01(um) Cocal, 01(um) Júlio Borges, 01(um) Itaueira, 01(um)Jaicós, 01(um) Itainópolis, 01(um) São Miguel do Fidalgo, 01(um) São Pedro, 01(um) União, 01(um) Cajueiro da Praia, 01(um) Palmeirais, 01(um) Esperantina, 01(um) Francinópolis, 01(um) Marcolândia, 01(um) Morro do Chapéu, 01(um)Morro Cabeça no Tempo.

**2.4.1. Manifestações encaminhadas a outros Conselhos de Enfermagem:** Coren-SP-05(cinco), Coren-PR- 02(dois), Coren-PE -02(dois) e Coren-DF 02(dois).

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

TIPOS DE ATIVIDADES	
<b>Visita Técnica</b>	02
<b>Atendimento TecZap</b>	824
<b>Atendimento Presencial</b>	24
<b>Atendimento Telefone</b>	216
<b>Despacho com o Presidente</b>	02
<b>Reuniões</b>	02
<b>E-mail</b>	*03
<b>Audiência Pública</b>	*02
<b>Total</b>	1075

Cofen/Coren -PI, junho, julho e agosto ouvidoria- 2023

As outras atividades desenvolvidas na Ouvidoria, em termos quantitativos perfazem um total de 1075(mil e setenta e cinco) atividades distribuídas da seguinte forma: 02(duas) Visita Técnicas, 824 (oitocentos e vinte quatro) atendimentos pelo TecZap, 24(vinte e quatro) atendimentos presenciais, 216(duzentos e dezesseis) atendimento por Telefone, 02(dois) despachos com o Presidente e participação em



# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

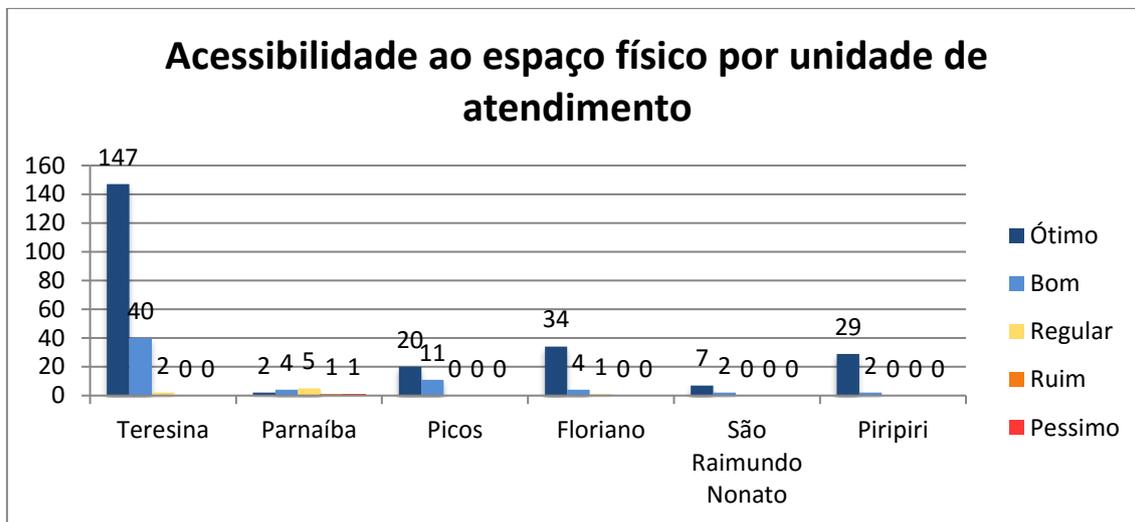
02 (duas) reuniões de conselheiros. Os e-mails encaminhados para outras Ouvidorias: Ministério Público do Estado do Piauí, Ministério da Educação, Ouvidoria do Estado. Participação em audiência no Ministério Público do Estado do Piauí-MPPI-1<sup>a</sup> **Audiência-** Atual Situação dos Serviços de Saúde de Teresina, infraestrutura comprometida, condições de trabalho deixa a desejar em vários aspectos tendo como consequência a qualidade da assistência prestada, falta da medicação e insumos. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência-SAMU, condições precárias das ambulâncias e vulnerabilidade dos profissionais em relação a falta de segurança durante os atendimentos. 2<sup>a</sup> **Audiência-** Debater Questões Pertinentes Saúde Mental do Estado do Piauí. Dentre as questões debatidas os destaques foram: falta de um FORUM DELIBERATIVO, que ressoe junto ao Secretário de Saúde e Presidente da Fundação Municipal de Saúde-FMS, Centro de Atenção Psicossocial-CAPS -Sul fechado desde junho dado férias coletiva aos funcionários por falta de medicação, energia, água e diversos insumos e materiais De acordo com o diagnóstico feito pelos profissionais as consequências já percebidas: aumenta da violência doméstica, aumento do usuários de drogas, abuso sexual evasão escolar e aumento o número de internação no Hospital Areolino de Abreu.

## **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 nº 01: Atendimento presencial: acessibilidade ao espaço físico

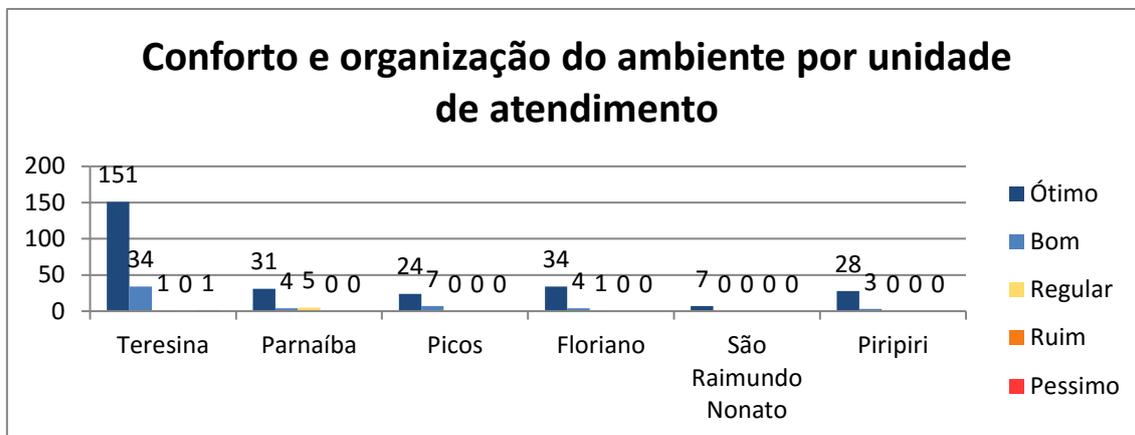


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação. junho, julho e agosto. Ouvidoria- Coren-PI.2023

Sobre o item **acessibilidade ao espaço físico**, nos meses de junho, julho e agosto. Na sede capital das pessoas atendidas 147(cento quarenta e sete) classificaram como **ótimo**, 40(quarenta) como **bom** e 02(dois) regular. Nas demais Unidades de Atendimento o destaque foram para Floriano 02 (dois) onde das pessoas atendidas 34(trinta e quatro) pontuaram como **ótimo**, 04(quatro) como **bom** e 01(dois) como **regular**. O Escritório de Piripiri 29(vinte e nove) classificaram como **ótimo** 02(dois) como **bom**. Na Subseção de Picos, 20(vinte) classificaram como **ótimo** e 11 (onze) como **bom**. No Escritório de São Raimundo Nonato 07 (sete) classificaram como **ótimo** e 02(dois) como **bom**.



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

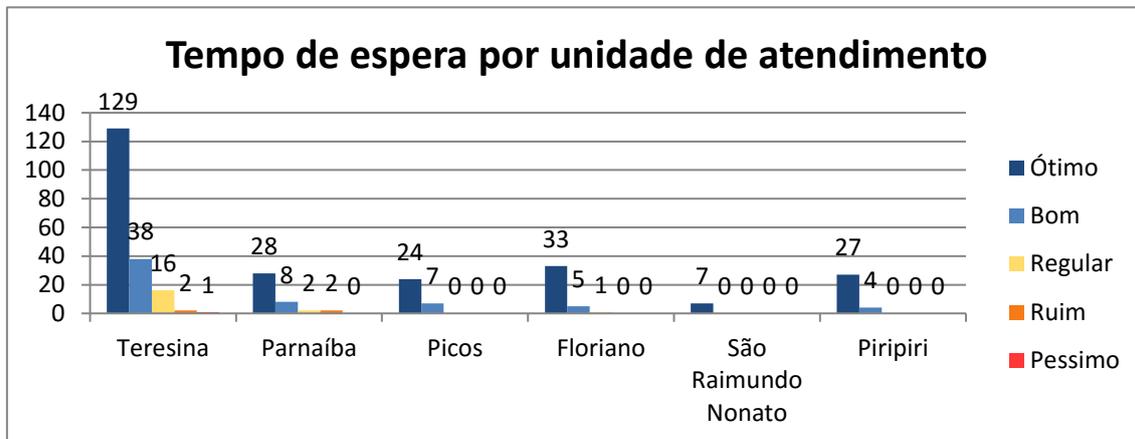


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto. Ouvidoria- Coren-PI.2023

Sobre o item **conforto e organização do ambiente**, dos meses de junho, julho e agosto, na sede capital, dos formulários ofertados, 151(cento cinquenta e um) pessoa pontuaram como **ótimo** e 34 (trinta e quatro) como **bom**. Na Subseção de Parnaíba os 31(trinta e um), usuários pontuaram como **ótimo**. Na Subseção de Picos, 24 (vinte e quatro) classificaram como **ótimo** e 07(sete) **bom**, na Subseção de Floriano 34(trinta e quatro) consideraram **ótimo** e 04(quatro) como **bom**. Escritório de Piripiri, 28(vinte e oito) pessoas pontuaram como **ótimo** e 03(três) como **bom** e no escritório de São Raimundo Nonato 07(sete) usuários classificaram como **ótimo**.



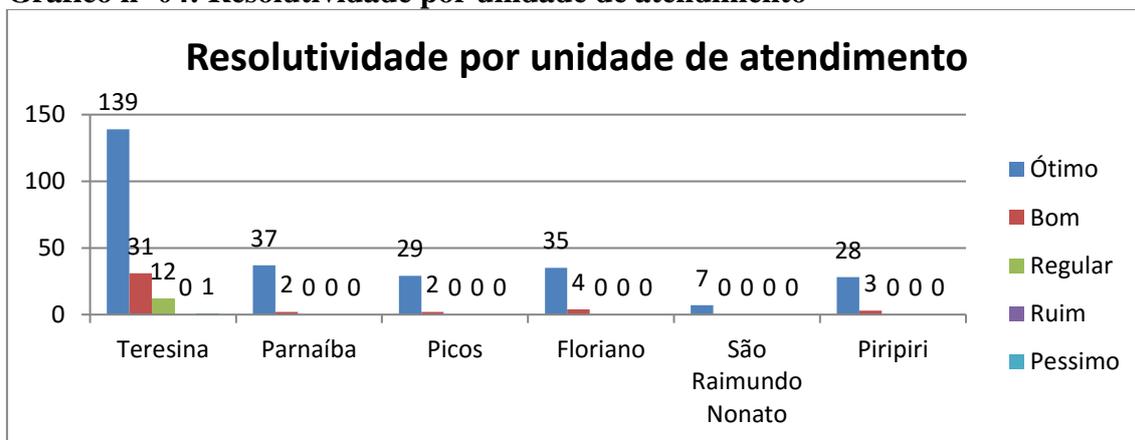
## Gráfico nº 03: Tempo de espera por unidade de atendimento



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto. Ouvidoria- Coren-PI.2023

Em relação ao item **tempo de espera**, ao atendimento nas unidades nos meses de junho, julho e agosto, na sede capital, 129(cento e vinte nove) pessoas avaliaram como **ótimo**, 38(trinta e oito) como **bom** e 16 (dezesseis) consideraram **regular**. Na Subseção de Parnaíba 28(vinte e oito) pessoas marcaram este item como **ótimo**. Na Subseção de Picos 24(vinte e quatro) classificaram este item como **ótimo** e 07(sete) como **bom**. Na Subseção de Floriano 33(trinta e três) consideraram **ótimo** e 05(cinco) pontuaram como **bom**. No Escritório de São Raimundo, 07(sete) pontuaram como **ótimo** e no Escritório de Piripiri 27(vinte sete) avaliaram com **ótimo** e 04(quadro) como **bom**.

## Gráfico nº 04: Resolutividade por unidade de atendimento

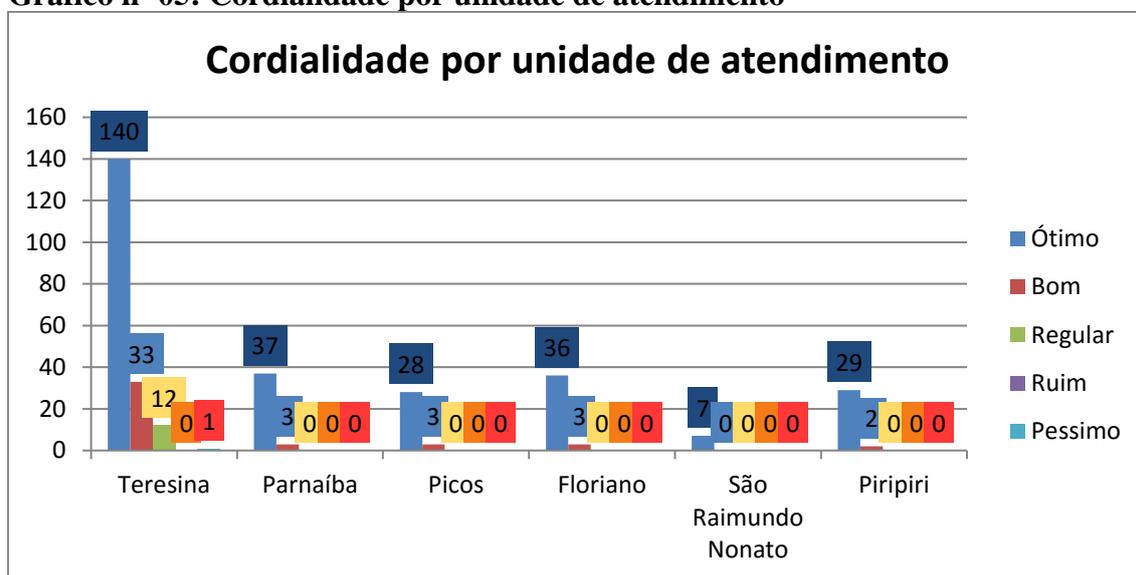


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto. Ouvidoria- Coren-PI.2023



Sobre a **resolutividade do atendimento** realizado, na sede capital, subseções e escritórios, no meses de junho, julho e agosto, na capital 139(cento e trinta e nove) pessoas atendidas classificaram como **ótimo**, 31(trinta e um) como **bom** e 12(doze) **regular**. Subseção de Parnaíba 37(trinta e sete) pontuaram como **ótimo**. Subseção de Picos 29(vinte e nove) avaliaram como **ótimo**. Subseção de Floriano 35(trinta e cinco) pontuaram como **ótimo**, no Escritório de Piri-piri 28(vinte oito) pessoas atendidas acharam **ótimo**.

**Gráfico nº 05: Cordialidade por unidade de atendimento**

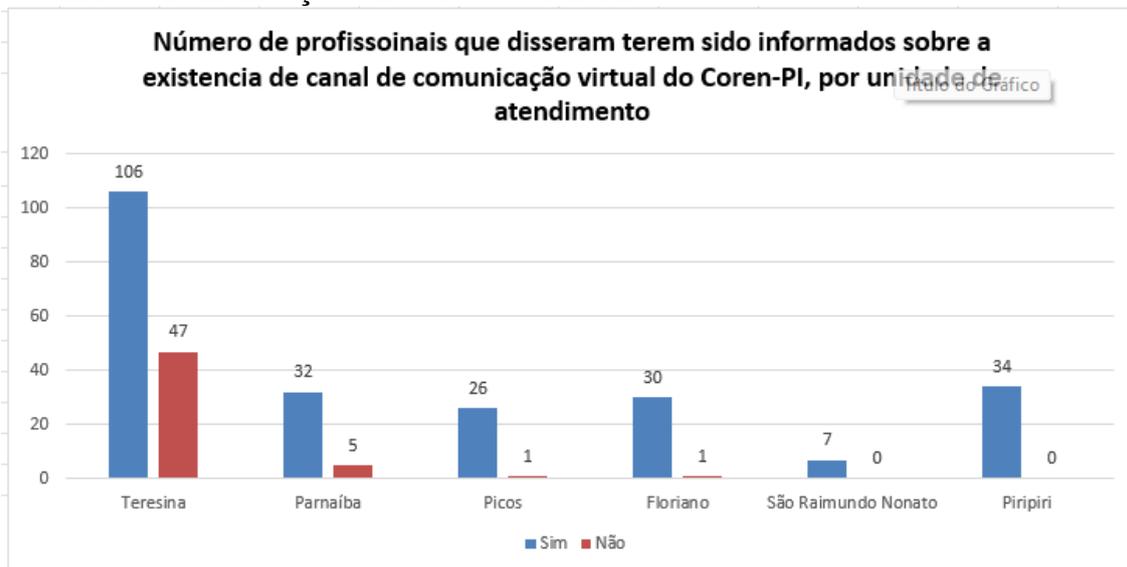


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto.Ouvidoria- Coren-PI.2023

Quanto ao item **Cordialidade no atendimento**, das 140 (cento e quarenta) das pessoas que preencheram o questionário na sede capital consideraram **ótimo**, 37(trinta e três) **bom** e 12(regular) regular. Na Subseção de Parnaíba 37(trinta sete), consideram **ótimo**. Na Subseção de Picos 28(vinte e oito) usuários avaliaram como **ótimo**. Na Subseção de Floriano 36(trinta e seis) usuários como **ótimos**, no Escritório de São Raimundo Nonato 07(sete) pontuaram como ótimo e no Escritório de Piri-piri 29(vinte e nove) afirmaram que a cordialidade foi **ótima**.



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

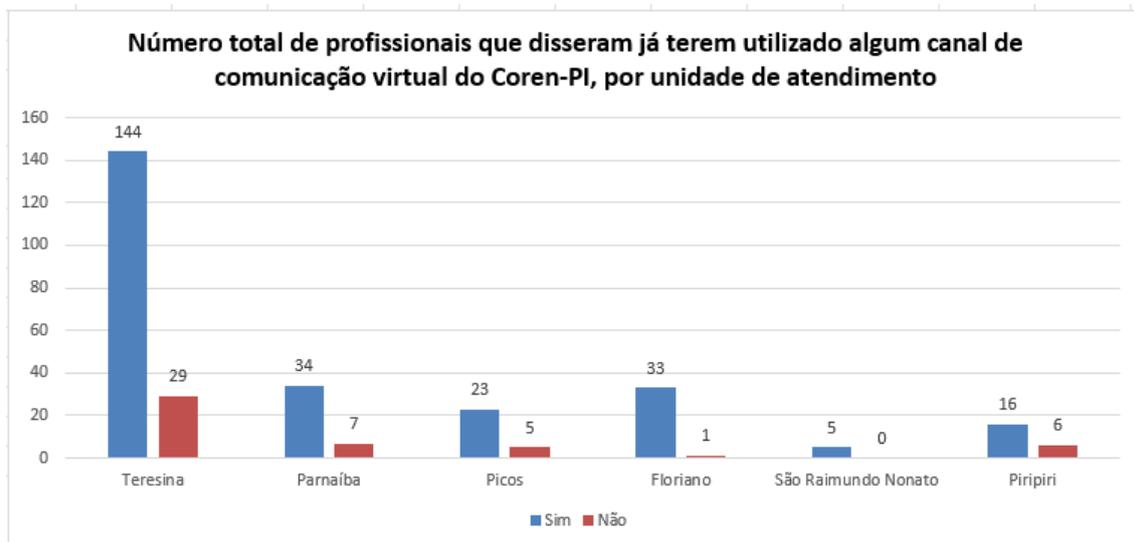


Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto, Ouvidoria- Coren-PI.2023

Na **avaliação Geral do atendimento** em todas as **Unidades**, de acordo com os dados dos 289(duzentos oitenta e nove) Questionários de Satisfação preenchidos, verificou-se que nos dois meses, os destaques neste item foram: Teresina 106(cento e seis) responderam **Sim**, na Subseção de Parnaíba 32(trinta e dois) responderam **Sim**, Subseção de Picos 26(vinte e seis) responderam **Sim**, na Subseção de Floriano 30(trinta) responderam **Sim**, no Escritório de São Raimundo Nonato 07(sete) responderam **Sim** e no Escritório de Piripiri 34(trinta e quatro) pessoas responderam **sim**.



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



Fonte: Formulário de Avaliação de Satisfação: junho, julho e agosto. Ouvidoria- Coren-PI.2023

Na sede capital 144(cento e quarenta e quatro) responderam que já utilizaram, na Subseção de Parnaíba 34(trinta e quatro), Subseção de Picos dos 28(vinte e oito) que responderam, 23(vinte e três) responderam que sim, Subseção de Floriano 33( trinta e três), marcaram sim nos Escritórios de São Raimundo Nonato 07(sete) sim e Piripiri dos 26(vinte e seis) que marcaram este item 16(dezesseis) disseram que sim.

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





# Coren<sup>PI</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Autarquia Federal – Lei 5.905/73

---

## 04.Considerações Finais

Nos meses de junho, julho e agosto 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 de Teresina, diante disso a nossa iniciativa foi oferecer denúncia para os órgãos competentes através do e-mail da Ouvidoria: Ministério Público do Estado do Piauí -MPPI, Fundação Municipal de Saúde-FMS e Ministério Público do Trabalho. Nas diversas atividades realizadas pela Ouvidoria, o atendimento que está se destacando intensamente 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. Os questionários ofertados aos usuários dos serviços deste órgão, na sede em Teresina foi bastante significativa considerando os meses anteriores. O atendimento na sede capital, também foi muito elogiado onde alguns funcionários foram destacados pelo desempenho dos serviços ofertados por este órgão e isso motiva os conselheiros a investir cada vez nessa atividade.

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, 05 de outubro 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: (86) 3122-9999 – Site: [www.coren-pi.org.br](http://www.coren-pi.org.br)  
E-mail: [protocolo@coren-pi.org.br](mailto:protocolo@coren-pi.org.br)