

## **Relatório de Análise Anual das manifestações de 2023 referente a 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 manifestações recebidas e avaliadas pela Ouvidoria, no ano de 2023 e fazer um paralelo com as atividades realizadas nos anos anteriores, através da apresentação dos dados estatísticos, com a finalidade de oferecer subsídio para 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.

Com a análise das manifestações em 2023, atribuímos como resultado também, a supervisão técnica da ouvidoria do Conselho de Enfermagem do Piauí e do monitoramento da atuação das UT, no tratamento das manifestações recebidas. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de Ouvidoria, além de verificar se está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado aos inscritos e ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

A partir do ano de 2021, o Coren-PI passou a realizar na Ouvidoria o atendimento pelo **Telefone e o TezAP**, (desdobramento do serviço de WhatsApp) utilizado por este regional, que apresenta resolução mais rápida para informações, esclarecimentos e orientações. Na plataforma do Sistema de Ouvidoria estão sendo enviadas as manifestações relacionadas as denúncias de irregularidades e infrações cometidas pelos profissionais no exercício da profissão, condições de trabalho. Permite um acesso direto a ouvidoria através do diálogo interativo de maneira autônoma e prática, direcionada especificamente aos profissionais de

Enfermagem , inscritos no Sistema Cofen/Conselhos Regionais. A avaliação dos serviços ofertados pelo Coren-PI, é feita de forma manual, com distribuição de formulário durante o atendimento presencial aos usuários que quiserem se manifestar sobre o atendimento, estrutura física e ambiência.

Na tabela e gráfico abaixo, verifica-se os resultados obtidos durante todo ano de 2023 e onde podemos observar a evolução das atividades realizadas.

**Tabela. 01 Demonstrativo do fluxo das manifestações da Ouvidoria de janeiro á 15.dezembro/2023-Plataforma Sistema Cofen/Conselhos Regionais,**

MANIFESTAÇÕES	Jan. Fev	Mar Abril.	Maio	Junho. Julh.	Agost	Set. Out.	Nov. 15/Dez	TOTAL
ABERTAS	87	164		283		455		989
ENCAMINHADAS	87	164		283		123		*657
RESPONDIDAS	05	119		92		117		333
TRAMITANDO	42	30		95		09		176
CONCLUIDAS	55	134		188		460		837

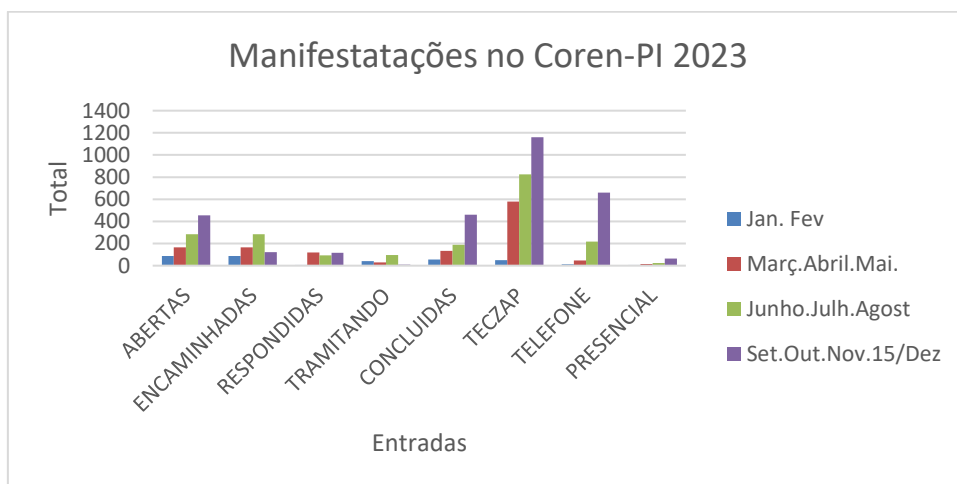
Cofen/Coren-PI- janeiro a 15 de dezembro -ouvidoria 2023

**Tabela.02 Demonstrativo do fluxo das manifestações da Ouvidoria de janeiro á 15.dezembro/2023**

MANIFESTAÇÕES	Jan. Fev	Mar Abril.	Maio	Junho. Julh.	Agost	Set. Out.	Nov. 15/Dez	TOTAL
TECZAP	50	580		824		1.160		2.614
TELEFONE	12	48		216		661		937
PRESENCIAL	05	15		24		63		107

Cofen/Coren-PI- janeiro a 15 de dezembro -ouvidoria 2023

Gráfico: nº. 01 Demonstrativo das manifestações na Ouvidoria nos meses de janeiro a 15/dezembro/2023-Geral



Cofen/Coren-PI, janeiro a 15 de dezembro- ouvidoria 2023

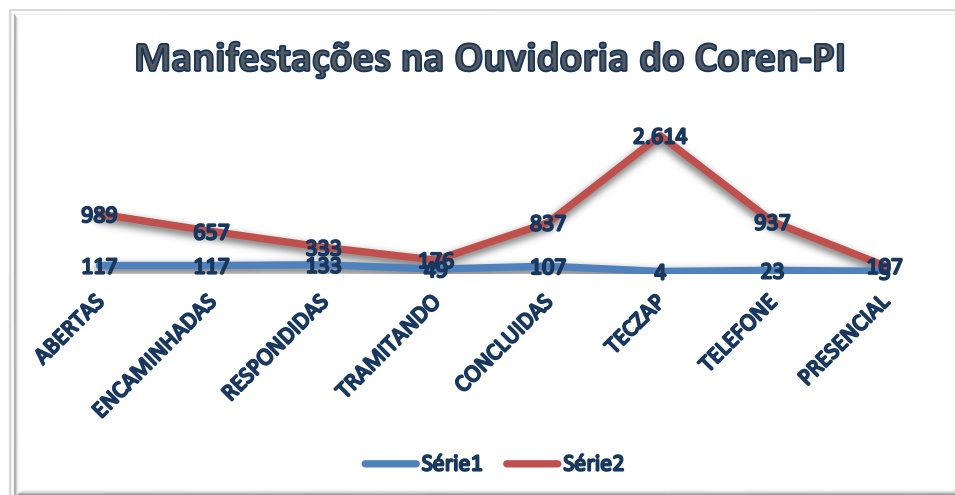
No ano de 2023 das 989(novecentos e oitenta e nove) manifestações abertas pela plataforma do sistema Cofen/Conselhos Regionais, \*657(seiscentos cinquenta e sete), foram encaminhadas, dessas, a maioria são respondidas diretamente pela Ouvidoria ao por isso a diferença das abertas e encaminhadas. Foram respondidas 333(trezentos e trinta e três) respondidas, 837(oitocentos e trinta e sete) concluídas e 176(cento e setenta e seis) tramitaram. Por causa das inúmeras dúvidas sobre questões trabalhistas relacionadas ao Piso Salarial, aumentou significativamente, a escolha dos manifestantes pelo **TECZAP** com 2.614(dois mil seiscentos e quatorze)manifestações com aumento progressivo a medida que ocorria as discussões sobre o Piso Salarial, representando assim, uma boa aceitação desta ferramenta, justificada pelo diálogo entre a Ouvidoria e o Manifestante. Em seguida observa-se um crescimento acentuado o atendimento por **Telefone**, com mais de 932 (novecentos e trinta e dois) bem como o atendimento presencial com pico elevado de maior procura nos últimos meses perfazendo um total de 107(cento e sete) atendimento neste ano.

**Tabela nº. 01. Demonstrativo das manifestações da Ouvidoria entre os anos 2022 a 2023**

MANIFESTAÇÕES	2022	2023
ABERTAS	645	989
ENCAMINHADAS	645	657
RESPONDIDAS	368	333
TRAMITANDO	157	176
CONCLUÍDAS	514	837
TECZAP	28	2.614
TELEFONE	23	937
PRESENCIAL	05	107

Cofen/Coren-PI- ouvidoria \_2022/2023

**Gráfico: nº. 01 Demonstrativo das manifestações na Ouvidoria nos meses entre janeiro a 15/dezembro/2023**



Cofen/Coren-PI, ouvidoria anos 2022/ 2023

## 2.1 Análise dos dados da tabela e gráfico acima

Houve um aumento significativo das manifestações nos últimos dois anos, em 2022 foram abertos 645 (seiscentos e quarenta e cinco) manifestações abertas, enquanto que em 2023 foram abertos 989 manifestações abertas.

subiu para 989(novecentos e oitenta e nove). Outro dispositivo que teve uma maior procura foi a ferramenta digital implantada historicamente no Coren-PI o **TecZap** que começou com total de 23(vinte e três) em 2022 e hoje chega em torno de 2.614(dois mil e seiscentos e quatorze) manifestações atendidas O telefone recém implantado apresenta e um total de 937 (novecentos e trinta e sete) ligações atendidas.

Com os resultados apresentados, é importante ressaltar que a implementação do Serviço da Ouvidoria foi um importante realização da Gestão 2021 à 2023 deste regional, resultando desta forma uma maior integração com os profissionais de Enfermagem do nosso estado.

## **2.2 Recomendações dos dados da tabela e gráfico acima**

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados nas tabelas e gráficos consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria à Presidência do Coren-PI:

Em ordem de prioridade: I- Aumentar o quadro de funcionário na Ouvidoria, assim como a criação de uma plataforma de *Business Intelligence*, passível de formação de relatórios para suplementar a gestão de informação. Dessa forma, a ouvidoria produzirá novas métricas para identificar sua matriz SWOT e auxiliar na tomada de decisão -II Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, III-Estipular os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria; IV - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo; III -Manter realização de campanha de divulgação da ouvidoria.

Teresina, 20 de dezembro 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