



Relatório da Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí

Gestão 2021 à 2023

1-Introdução

O presente relatório, tem como objetivo apresentar ao Plenário do Conselho Regional de Enfermagem, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria através de dados estatísticos, que poderão ser visualizados em tabelas para maior compreensão e servir como subsídio para avaliação, planejamento e contribuir para realização de serviços de excelência prestados por este regional.

2-Desenvolvimento

A Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, foi implementada em março de 2021, ocasião em que através de portaria foi designada uma profissional específica além desenvolver as atividades específicas do serviço, quando necessário e por designação do Presidente e/ou Plenário, realiza atividades como: ministrar palestras, de forma presencial durante Visitas Técnicas ou por Vídeo Conferência. Participar de audiência públicas, reuniões, solenidade de entrega da Carteira de Identidade Profissional. representante do Coren/PI o Grupo Interinstitucional de Prevenção ao Suicídio-GTI da Secretaria do Estado da Saúde-SESAPI. Como parte dos trabalhos do GTI, foi elaborado juntamente com a Conselheira Leone Maria Damasceno Soares e desde, março de 2023 com a conselheira Dra. Ana Livia Castelo Branco de Oliveira Siqueira, em que representam o Coren/PI no citado grupo, um projeto denominado PLANO DE TRABALHO PARA PREVENÇÃO DE SAÚDE MENTAL, com o objetivo de oferecer aos empregados, comissionados e conselheiros desta autarquia, momentos de reflexão relaxamento e informações a respeito de saúde mental, através da realização de palestras e dinâmicas com temas variados, voltado para saúde emocional, qualidade de vida, desenvolvido a cada dois meses de forma híbrida para contemplar os funcionários e conselheiros das subseções e escritórios.



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, com a utilização da metodologia da conversa individual com os responsáveis pelas Unidades Técnicas, exaltando a importância do cumprimento dos prazos estabelecido para resposta ao manifestante estabelecido pelo Manual da Ouvidoria do Sistema Cofen/Conselhos Regionais, porém temos que avançar mais ainda.

Tabela nº. 01. Demonstrativo das manifestações da Ouvidoria -Gestão 2021 a 2023

MANIFESTAÇÕES	2021	2022	2023	Total
ABERTAS	873	645	989	2.507
ENCAMINHADAS	382	277	656	1.315
RESPONDIDAS	491	368	333	1.192
TRAMITANDO	52	131	152	366
CONCLUÍDAS	790	514	837	2.141

Cofen/Coren-PI- ouvidoria 2021-2023

De acordo com a tabela acima, verifica-se o quantitativo das manifestações da Ouvidoria na Gestão 2021 à 2023. Do total das 2.507(duas mil e quinhentas e sete) manifestações abertas, 2.141(duas mil e cento quarenta e um) foram concluídas e (trezentos e trinta e seis) estão tramitando. É importante informar que, das 2.507(duas mil quinhentas e sete) manifestações abertas, 1.315(um mil e trezentos e quinze) foram encaminhadas, sendo que 75% desse total (novecentos oitenta e seis vírgula vinte e cinco) foram respondidas diretamente ao manifestante pela Ouvidoria e o restante(trezentos e vinte e oito vírgula setenta e cinco), respondidas pelas Unidades Técnicas.



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Tabela nº. 02. Demonstrativo das manifestações da Ouvidoria -Gestão 2021 a 2023

MANIFESTAÇÕES	2021	2022	2023	Total
WhatsApp	-	04	2.614	2.618
TELEFONE	-	60	937	997
PRESENCIAL	05	39	63	107

Cofen/Coren-PI- ouvidoria 2021-2023

A partir do ano de 2022 o Serviço de Ouvidoria, passou a receber demandas por Telefone, e pelo dispositivo WhatsApp, que permite o acesso direto da Ouvidora com o manifestante de maneira autônoma, prática o que favorece uma maior interação.

No ano de 2023, foi o canal que destaque das manifestações, (acesso restrito aos profissionais de Enfermagem) pela rapidez das respostas. Como é uma ferramenta comum a diversos setores, não é aceito denúncia, é utilizada para esclarecer dúvidas, emitir informações, orientações principalmente por ocasião da homologação da lei do Piso Salarial para Enfermagem, que gerou muitas dúvidas e inquietações. Além do que foi descrito, é muito utilizada também para ajudar o setor de Cadastro, na emissão de boleto da anuidade nos primeiros meses do ano devido à grande demanda.

O atendimento por telefone cresceu muito em 2023, passou de 60(sessenta) telefonemas em 2022 para 937(novecentos trinta e sete), o que demonstra a dinâmica ativa da do Serviço de Ouvidoria.

Quanto a avaliação dos serviços prestados pelo Coren-PI, continua sendo feito de forma manual e com distribuição de formulário oferecido ao usuários após atendimento nas unidades do Coren-PI na sede capital, subseções e escritório. Entendemos ser um indicador importante que pode contribuir para administração deste órgão haja vista, os aspectos que são avaliados.



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Sobre os conteúdos das manifestações, em 2021 os destaques foram: Dimensionamento inadequado e assédio moral. Ano de 2022 :Piso Salarial, Jornada de Trabalho, Assédio Moral, Condições de Trabalho, Dimensionamento Inadequado e Irregularidades no Serviço de Enfermagem (falta de supervisão, existência e ausência de enfermeiro, designação de atividades privativa de outros profissionais para a equipe de Enfermagem), irregularidade nos cursos de Enfermagem e solicitação de Parecer Técnico. No ano de 2023, os destaques são: piso salarial, jornada de trabalho, condições de trabalho, dimensionamento inadequado, ausência de enfermeiro, assédio moral em relação aos próprios profissionais de Enfermagem.

Quanto ao perfil dos manifestantes, 40% foram Enfermeiros, 50% Técnicos de Enfermagem e 10% na sequência foram: outros usuários, Auxiliar de Enfermagem e Estudante.

Procedência primeiro lugar Teresina, seguida de Parnaíba, Picos e Floriano, Campo Maior e Altos.

É importante frisar que houve um alcance em quase todo o Piauí os 224(duzentos e vinte quatro) municípios são poucos os que não se manifestaram pelo menos uma vez através da Ouvidoria



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

3. Recomendações dos dados das tabelas

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades do Serviço de Ouvidoria, além de comprovar que está atendendo seu papel institucional, como parte de controle social, do serviço prestado aos inscritos e ao cidadão, contribuindo para as boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

Em ordem de prioridade: I – atualizar e laborar 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, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das manifestações da ouvidoria(Manual de Funcionamento da Ouvidoria) II - 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 para seus inscritos, inclusive. IV- 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 produzira novas métricas para identificar sua matriz SWOT e auxiliar na tomada de decisão.

Teresina, 15 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