Trabalho apresentado no 17º CBCENF

Título: PROCESSO DE TRABALHO E O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO CEARÁ

Relatoria: SANDRA VALESCA VASCONCELOS FAVA

Autores: Lucilane Maria Sales da Silva
Roberta Meneses Oliveira
Silvânia Maria Mendes Vasconcelos Patrocínio
Mércia Marques Jucá

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: Diante das necessidades explicitadas pela sociedade, criou-se, em 2009, o serviço de Ouvidoria do Conselho de Enfermagem do Ceará, com a função de elevar ao nível do atendimento prestado aos profissionais de enfermagem e à sociedade civil, a preservação e valorização de sua imagem enquanto órgão de classe idôneo e comprometido. O Ouvidor, entre outras ações, recebe denúncias, apura a procedência e busca soluções para reclamações e sugestões; mantém-se informado sobre o funcionamento do Sistema Conselho Federal/Conselhos Regionais, para prestar as devidas informações, e trabalha em consonância com a Presidência do Regional, sendo instrumento na busca constante da melhoria da qualidade do atendimento prestado. Objetivo: Relatar a experiência de enfermeira à frente do Serviço de Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Ceará (COREN-CE) no que diz respeito ao processo de trabalho e às principais demandas do serviço. Metodologia: Relato de experiência no período de janeiro de 2009 a dezembro 2013, com consolidado de atividades da Ouvidoria e o processo de trabalho. Resultados: No período de cinco anos foram nomeadas três enfermeiras através de portarias para assumir o Serviço de Ouvidoria do Conselho Regional de Enfermagem do Ceará. Durante este período, apresentamos o seguinte consolidado: Reclamações: 459, relacionadas ao atendimento no Regional; Dúvidas/informações: 7.240, relativas ao exercício profissional; Elogios: 66; Denúncias: 361; Sugestões: 28; totalizando 8.154 atendimentos no período. A demanda foi recebida pessoalmente, via telefone ou via correio eletrônico e devidamente respondida por um destes meios de comunicação, ou durante o próprio contato, como no caso de dúvidas, ou após o recebimento do retorno dos setores responsáveis, como no caso das averiguações de denúncias realizadas via Setor de Fiscalização. Conclusão: O Serviço de Ouvidoria representa um instrumento de cidadania, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à sociedade, mais eficácia e eficiência e mais controle social. A ouvidoria oferece aos inscritos a oportunidade de participar apresentando sugestões, para melhorar o atendimento prestado. Finalizamos legitimando que a implantação do Serviço de Ouvidora em todos os Regionais dos Conselhos de Enfermagem é condição indispensável para uma entidade cada vez mais parceira de seus inscritos e que este é capaz de desempenhar um forte papel de defesa da sociedade civil como um todo.