Trabalho apresentado no 18º CBCENF

Título: DEMANDAS DE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM E CIDADÃOS: EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA DO COREN-CE

Relatoria: MARIA VÂNIA BARROSO SANTOS

Autores: Carolina Maranhão Marques Lacerda
Osvaldo Albuquerque Sousa Filho
Maria Dayse Pereira
Francisco Antonio da Cruz Mendonça

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Ética, legislação e trabalho

Tipo: Pesquisa

Resumo:

A constituição do Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro é marcada pela participação popular. O desenvolvimento das ouvidorias públicas em saúde é instrumento de controle social e tem como função principal controlar o funcionamento da administração pública, denunciando eventuais falhas e difundindo os princípios de justiça entre os cidadãos. A Ouvidoria mantida pelo Coren-Ce surgiu com o intuito de realizar uma prática mais participativa do profissional de enfermagem e comunidade. Objetivou-se analisar os principais tipos de demanda da Ouvidoria do Coren-CE e sua contribuição para a gestão. Estudo descritivo e transversal. A unidade de análise foi a ouvidoria do Coren-Ce, de fevereiro e junho de 2015. O estudo foi de natureza observacional com dados obtidos por meio das manifestações enviadas e protocoladas neste Regional. As informações obtidas foram analisadas em tabelas com base em quatro tipos de demandas: (1) Acesso/Recebimento; (2) Tipo de manifestação; (3) Ocupação do Manifestante; (4) Situação da manifestação. Observa-se nos achados, no período de fevereiro a junho de 2015, tivemos 263 manifestações, 189 por e-mail, 73 atendimento presencial, 93 por telefone. O principal tipo de manifestação é o pedido de informação, com o total de 140, em seguida temos as denúncias, com 87. As reclamações com um total de 22, deve-se o não atendimento dos ramais e a desvalorização do profissional de enfermagem. Os elogios, mesmos que discretos, aparecem todos os meses. As demandas reportadas à ouvidoria indicaram dificuldade de acesso aos setores do Coren por meio do telefone. Os Enfermeiros são os profissionais que mais utilizam o serviço da Ouvidoria, nesses últimos 5 meses com um total de 65, em seguida são técnico de enfermagem, com 42, e os cidadãos-usuários com 22 manifestações. De fevereiro a junho já concluímos 152 manifestações, com ajuda do Sistema VOX e ainda temos 105 tramitando, este número deve-se ao fato de averiguação por parte da Fiscalização e emissão de relatório, onde muitas vezes faz-se necessário abertura de PAD para emissão de parecer. Conclui-se que a ouvidoria é uma importante ferramenta de gestão. A implantação da ouvidoria é um avanço no campo da gestão democrática. Existem desafios a serem superados para que a Ouvidoria do Coren-Ce contribua para a execução na promoção da excelência dos serviços prestados pela instituição, trabalhando em parceria com outros setores, visando promover um serviço eficaz e eficiente.