

Trabalho apresentado no 21º CBCENF

Título: PROJETO DE OTIMIZAÇÃO NO ATENDIMENTO, RECEPÇÃO, REGISTRO E CADASTRO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM DO CEARÁ

Relatoria: SUSANA BEATRIZ DE SOUZA PENA

Ana Paula Brandão da Silva Farias

Ana Paula Auriza de Lemos Silveira

Kylvia Regia Silva Diógenes

Autores: Valderi Pereira Tavares Neto

Fabio de Lima Ferreira

Hugo Gustavo da Silva

Paula Hérica Veríssimo Batista Mourão

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: O Conselho Regional de Enfermagem do Ceará (COREN-CE) é órgão que fiscaliza, disciplina, legaliza e dar sustento ao exercício profissional da enfermagem. Esses profissionais necessitam estar próximos do conselho, de forma presencial, ou contato telefônico. São muitos os desafios para melhor atendê-los, após análise de pesquisa de satisfação e relatos na ouvidoria. **OBJETIVO:** Relatar a experiência de implantação de projeto de otimização no atendimento, recepção, registro e cadastro dos profissionais de enfermagem do Ceará, no COREN-CE. **METODOLOGIA:** Relato de experiência sobre implantação do projeto intitulado “Excelência no Acolhimento e Atendimento: Respeito à Enfermagem Cearense” no COREN-CE, nos meses de janeiro à abril de 2018. Foi criada comissão de coordenação e gerenciamento do atendimento, formado por três profissionais da instituição (uma conselheira efetiva enfermeira, um colaborador técnico de enfermagem e uma servidora do setor de comunicação com experiência em ouvidoria). Foi elaborado o seguinte plano de atividades: Implantação de reuniões quinzenais para entrega de documentação de novos inscritos, contendo palestra de apresentação das atribuições do conselho; implantação de guichê de prioridades e retornos; reuniões bimestrais com setores envolvidos; dois atendentes na recepção com funções distintas (recepcionar presencialmente e por telefone); faixa de orientação/sinalização; acompanhamento do trabalho, frequência e horários dos atendentes; fixar internamente horários para limpeza da recepção; implantação do quarto guichê de atendimento; implantação do COREN móvel nas inscrições em universidades no período de conclusão de cursos; contato e visita às subseções para alinhamento unificado e observação dos parâmetros positivos e negativos nas regiões. **RESULTADOS:** A reorganização de sala anexa à recepção para a equipe de coordenação de atendimento solucionou situações específicas, prioridades, e gerenciamento de conflitos. A entrega de carteiras, com solenidade e programa educativo demonstrou pontos positivos aos recém-inscritos. Além da demanda agilizada no processo operacional do atendimento com 4.426 carteiras emitidas, 1.060 enviadas às subseções, 288 transferências. **CONCLUSÃO:** A implantação do projeto proporcionou melhorias, qualidade e redução do tempo de espera no atendimento. Percebem-se desafios nos recursos humanos e logística física, diante do crescente aumento de inscritos no COREN-CE, seja na principal sede ou subseções.