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

Autores: Ana Paula Brandão da Silva Farias
Ana Paula Auriza de Lemos Silveira
Kylvia Regia Silva Diógenes
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 atende-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 criado 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.