

## Trabalho apresentado no 26º CBCENF

**Título:** RELATO DE EXPERIÊNCIA: VIVÊNCIA NA OUVIDORIA DA AUTARQUIA COREN-PE  
**Relatoria:** Amanda Moreira Dos Santos  
**Autores:** Evellyne Augusto Melo  
Eduarda Augusto Melo  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem  
**Tipo:** Relato de experiência  
**Resumo:**

No contexto do estágio em enfermagem, a atuação no Conselho Regional de Enfermagem (COREN) emerge como uma oportunidade única de integração entre a teoria ensinada na academia e a prática no âmbito da autarquia que representa a nossa futura classe profissional. Objetiva-se relatar a vivência de estagiários de graduação em enfermagem na autarquia do COREN-PE no setor de ouvidoria. Metodologia: Trata-se de relato de experiência derivado da vivência de estagiários de enfermagem, que ocorreu no COREN-PE, durante o ano de 2023. Relato de experiência: No setor de ouvidoria, realiza-se atividades voltadas ao atendimento dos profissionais por meio telefônico, através de e-mails e pela plataforma online do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), onde é realizado o registro de denúncias, reclamações e elogios ao corpo funcional. Realiza-se uma triagem das demandas recebidas e são encaminhadas aos departamentos responsáveis, os estagiários sempre são supervisionados por uma enfermeira ouvidora. Além de lidar com a resolução de conflitos, oferta-se escuta e acolhimento aos profissionais e ao corpo funcional. Mediante o registro do que se é recebido, é possível obter um termômetro do funcionamento da autarquia, recebendo o feedback se a qualidade do trabalho realizado está sendo eficiente ou não. A enfermeira ouvidora desempenha um papel crucial, formando um elo vital entre os profissionais e o corpo funcional. Sua principal responsabilidade é escutar ativamente e acolher as demandas recebidas, registrando e encaminhando-as aos setores competentes, além de acompanhar as resoluções. Ao mediar conflitos e proporcionar um ambiente de transparência, ela fortalece a confiança e a satisfação da classe. Além disso, a enfermeira ouvidora contribui significativamente para a melhoria contínua da qualidade dos serviços da autarquia, garantindo que a instituição esteja em conformidade com normas e regulamentos, promovendo a humanização do atendimento e a implementação de melhorias baseadas no feedback dos usuários. Considerações Finais: O estágio é um componente essencial da formação profissional, proporcionando uma base sólida de conhecimentos práticos e experiências que facilitam a inserção e o sucesso no mercado de trabalho. O estágio em enfermagem na ouvidoria do COREN promove experiência prática, desenvolve competências e promove networking.