

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: ATUAÇÃO DA ENFERMEIRA OUVIDORA NO FORTALECIMENTO ENTRE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM E O COREN-PE

Relatoria: EVELLYNE AUGUSTO MELO
Eduarda Augusto Melo

Autores: Suzana Santos da Costa
Amanda Moreira dos Santos

Modalidade: Pôster

Área: Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

O Conselho Federal de Enfermagem de Pernambuco (COFEN) define que a ouvidoria é um canal de comunicação de fácil acesso destinado a profissionais e estudantes de enfermagem, à sociedade e aos colaboradores. Através dessa estratégia, é possível receber reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre o atendimento e os serviços prestados. E neste cenário, recomenda-se que a função da ouvidora seja exercida por uma enfermeira, pois torna-se o elo direto entre o conselho e os profissionais de enfermagem e população, para garantir acolhimento, escuta ativa e por conhecer o código de ética da profissão, adentrando nos direitos e deveres, buscando soluções para as demandas de forma imparcial. Objetiva-se relatar experiência como enfermeira ouvidora no Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco. Metodologia: Trata-se de relato de experiência derivado da vivência na função de ouvidora, no COREN-PE. Relato de Experiência: A função de ouvidoria no Coren Pernambuco envolve a identificação dos anseios dos profissionais de enfermagem e da sociedade que utilizam os serviços da ouvidoria, traduzindo essas demandas para a instituição. Essa função inclui o acolhimento e o cuidado de cada solicitação, promovendo a efetividade dos direitos humanos e dos profissionais registrados no estado. A prática do diálogo e ações educativas são fundamentais, buscando sempre a melhor resolução em colaboração com a equipe funcional da instituição. O papel de ouvidor em um conselho profissional de enfermagem deve ser exercido por um enfermeiro, pois este profissional possui conhecimento das leis, resoluções e decretos, compreende o dimensionamento profissional e os protocolos institucionais. Além disso, um enfermeiro na ouvidoria pode estabelecer uma relação de empatia e utilizar uma linguagem clara e acessível, representando um avanço significativo para a categoria. Considerações finais: Destaca-se a importância crucial dessa função na mediação entre o conselho, os profissionais de enfermagem e a sociedade. A ouvidoria atua como um canal essencial para receber e tratar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.