Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS: EXPERIÊNCIA DE MEDIAÇÃO, ACOLHIMENTO E DIÁLOGO

Relatoria: Luiz Fernando do Nascimento Gomes
Maria Isabel Damasceno Santos
Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio

Autores: Zaira Pereira Lima
André de Souza Santos
Kevinlin Sabrine Viana Fernandes

Modalidade: Pôster

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

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: A Ouvidoria é um canal de fortalecimento de laços entre o usuário e a Instituição/Sistema, garantindo transparência na comunicação entre administrador e administrado. No Brasil, a primeira ouvidoria pública fora criada em 1986, que após sua criação houveram diversas outras mudanças em sua estrutura no decorrer dos anos, até a chegada de sua ampliação para os três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem a ouvidoria tem papel fundamental de mediação, diálogo e acolhimento, considerados como componentes estratégicos para o estreitamento de laços entre profissionais e Sistema, bem como o fortalecimento da exercício ético profissional. Havendo denúncias, os profissionais entram em contato com o Conselho Regional de sua jurisdição onde há um procedimento próprio para a apuração de sua demandas. Objetivo: Relatar a experiência da Ouvidoria no contexto do COREN-AM na perspectiva da mediação, acolhimento e diálogo dos trabalhadores de enfermagem. Método: Relato de experiência sobre os aspectos vivenciados por enfermeiros do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas, utilizando uma abordagem qualitativa. O relato aborda os períodos de Janeiro a Junho de 2024 em relação aos respectivos meses de 2023. Resultados/Discussões: Nos seis primeiros meses do ano de 2024, mudanças significativas nos padrões de comunicação ocorreram em comparação ao ano de 2023. Essas mudanças envolveram os meios de comunicação que abrangem a mediação, o acolhimento e o diálogo. Todas esses fatores apresentaram uma significativa melhora no seu padrão de qualidade, ressaltando a importância de um atendimento mais humano ao profissional. Conclusão: De Janeiro a Junho de 2024 no setor de ouvidoria do COREN-AM foram marcados por avanços significativos, proporcionando uma melhor qualidade no atendimento aos usuários através do acolhimento humanizado e da escuta sensível. Faz-se necessário a continuação do empenho em aprimorar os processos e serviços, buscando atender às expectativas e necessidades dos profissionais de enfermagem e da sociedade em geral.