Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: ATENDIMENTO OTIMIZADO E IMPLEMENTAÇÃO DO SIGEN NO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM RJ: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Relatoria: Mônica Cunharski Ferro
Leilton Alves Coelho
Eliane Soares de Araújo

Autores: Susana Veloso de Souza Rangel
Camila Matheus de Castro
Flávia Espindola Kiuchi

Modalidade: Comunicação coordenada

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

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: O atendimento aos profissionais no Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro sempre foi desafiador, com longas filas e resoluções demoradas, causando insatisfação entre os titulares. Este relato tem como objetivo apresentar as melhorias no atendimento após a contribuição efetiva do Conselheiro e a implementação de um sistema mais eficiente. Metodologia: Durante a gestão 2024-2026, em acordo com a Resolução COFEN nº 747 de 2024, implementamos o Sistema de Gestão da Enfermagem – SIGEN, um sistema inovador no Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro, com o intuito de aprimorar esses serviços. Desde janeiro, quando assumi a coordenação do departamento, trabalhamos arduamente, conselheiros e funcionários, para otimizar as respostas às solicitações de cadastro e emissão de documentos. Resultados: Em seis meses de coordenação e três meses de implementação do sistema, observamos uma redução significativa no tempo de atendimento aos profissionais. Além disso, houve uma melhora na satisfação dos profissionais, devido a uma recepção mais empática e acolhedora por parte dos funcionários. Dados internos de ouvidoria indicam que, de janeiro a junho de 2023, houve 1% de elogios, enquanto no mesmo período de 2024, esse número subiu para 17,6%. Na Pesquisa de Satisfação, os resultados de abril de 2024 apontaram 76% de avaliações positivas, e em maio do mesmo ano, 85%. Relatórios internos também mostram um aumento no primeiro semestre do número de requerimentos de primeira inscrição online pagos: em 2023 foram 1278 requerimentos, e em 2024, 1599. E uma diminuição no primeiro semestre do número de primeira inscrição presencial pagos: em 2023 foram 840 requerimentos, e em 2024, 783. Como conselheira diretamente envolvida na reestruturação, destaco a importância de utilizar tecnologia avançada para atender à demanda dos mais de 367 mil profissionais de enfermagem do estado, distribuídos em 10 subseções nos 92 municípios, além da sede na capital. Ressalto também a relevância da presença física dos conselheiros no departamento, promovendo uma aproximação mais humanizada entre o Conselho e os profissionais de enfermagem. Essa mudança ajuda a transformar a percepção do Conselho de um órgão meramente fiscalizador para um aliado no exercício profissional. Conclusão: Os resultados iniciais indicam que a nova estruturação do serviço, e a introdução do SIGEN, trouxe benefícios, aprimorando a eficiência e a qualidade do atendimento prestado pelo Conselho.