



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

Decisão Coren-PI N° 175, de 07 de novembro de 2024

Aprova o Procedimento Operacional Padrão de atualização de dados cadastrais dos profissionais de Enfermagem no âmbito do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí.

O Plenário do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí (Coren-PI), no uso de suas competências legais e regimentais conferidas na Lei n° 5.905 de 12 de julho de 1973, e pelo Regimento Interno aprovado pela Decisão Coren-PI n° 154/2023, homologada pela Decisão Cofen n° 037/2024, respectivamente, e;

CONSIDERANDO a Resolução Cofen n° 564/2017, que aprova o Código de Ética de Enfermagem, sobretudo em seu artigo 33, que institui como dever profissional a manutenção dos dados cadastrais atualizados junto ao Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição;

CONSIDERANDO a Resolução Cofen n° 747/2024, que Atualiza o Manual de Procedimentos Administrativos para registro, cadastro e inscrição de profissionais; e

CONSIDERANDO a deliberação da 596ª Reunião Ordinária de Plenário, nos dias 24 e 25 de outubro de 2024.

DECIDE:

Art. 1º Aprovar Procedimento Operacional Padrão (POP) que descreve a atividade de atualização de dados cadastrais dos profissionais de Enfermagem, nos termos do anexo I, no âmbito do atendimento geral por todas as unidades administrativas do Coren-PI.

Art. 2º A avaliação e o acompanhamento dos indicadores serão de responsabilidade da Coordenação de Inscrição e Registro – CIR do Coren-PI.

Parágrafo único. A CIR deverá encaminhar, trimestralmente, a avaliação de indicadores de atualização cadastral à Gerência do Exercício Profissional, para as providências cabíveis.

Art. 3º Esta decisão entrará em vigor na data de sua assinatura.

Teresina-PI, 07 de novembro de 2024.

Dr. Samuel Freitas Soares
Conselheiro Presidente
Coren-PI n° 328.982-ENF

Dra. Deusa Helena de Albuquerque Machado
Conselheira Secretária
Coren-PI n° 264.042

POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

| | |
|-------------|--------------------------------|
| Processo | Inscrição, Registro e Cadastro |
| Subprocesso | Atualização cadastral |

SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. RESPONSABILIDADES | 3 |
| 3. REFERENCIAS | 3 |
| 4. RESULTADOS ESPERADOS | 4 |
| 4.1. PRECISÃO E ATUALIDADE DOS DADOS..... | 4 |
| 4.2. FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO | 4 |
| 4.3. MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 4 |
| 4.4. APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL | 4 |
| 4.5. REDUÇÃO DE PROBLEMAS E INCONSISTÊNCIAS FUTURAS..... | 4 |
| 4.6. APERFEIÇOAMENTO DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING..... | 4 |
| 5. INDICADORES | 5 |
| 5.1. TAXA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL | 5 |
| 6. RISCOS | 5 |
| 6.1. RISCOS OPERACIONAIS..... | 5 |
| 7. RELAÇÃO DE ATIVIDADES | 5 |
| 7.1. RECEPÇÃO DO PROFISSIONAL | 5 |
| 7.2. PROCEDIMENTOS INICIAIS..... | 6 |
| 7.2.1. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL..... | 6 |
| 7.2.2. VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA | 6 |
| 7.2.3. VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO INSCRICIONAL | 6 |
| 7.2.4. DOWNLOAD DO APP CDENF..... | 7 |
| 7.3. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA | 7 |
| 7.4. ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO..... | 7 |
| 7.5. PRAZOS E CONDICIONANTES | 8 |
| 7.6. INFRAÇÕES E PENALIDADES | 8 |
| 7.7. REVISÃO E ATUALIZAÇÕES | 8 |
| 7.8. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO | 8 |
| 7.8.1. FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO..... | 8 |
| 7.8.2. PRINCIPAIS INDICADORES AVALIADOS | 8 |
| CONTROLE DE APROVAÇÃO | 9 |
| ANEXOS | 9 |
| HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES | 9 |

| | |
|-------------------------------|--|
| Macroprocesso | Atividades Finalísticas |
| Processo | <i>Inscrição, Registro e Cadastro</i> |
| Subprocesso | <i>Atualização Cadastral</i> |
| Versão | 1.0 |
| Aprovação | <i>Decisão 175/2024 – 07/11/2024</i> |
| ROP | 596ª ROP |
| Unidade Administrativa | <i>Coordenação de Inscrição, Registro e Cadastro</i> |
| Nº de Folhas | 09 |
| Nível de Segurança | Restrito |

1. OBJETIVO

Estabelecer um procedimento padronizado para a atualização cadastral dos profissionais de enfermagem, garantindo a precisão das informações e o cumprimento das normas internas do Coren PI.

Trata-se de um instrumento para reduzir os erros, desperdícios e desvios, proporcionando maior qualidade, produtividade e eficiência na prestação do serviço.

2. RESPONSABILIDADES

Empregados públicos efetivos, comissionados e colaboradores terceirizados: Responsáveis por verificar e atualizar os dados cadastrais, registrar as informações na aba "Ocorrências" e assegurar que todas as etapas descritas neste POP sejam cumpridas.

Coordenador: Supervisionar o processo e garantir que todas as etapas sejam cumpridas conforme o estabelecido.

3. REFERENCIAS

Resolução Cofen nº 564/2017 - *Aprova o novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.*

Resolução Cofen nº 747/2023 - *Atualiza o Manual de Procedimentos Administrativos para registro, cadastro e inscrição de profissionais.*

Regimento Interno do Coren PI

4. RESULTADOS ESPERADOS

4.1. PRECISÃO E ATUALIDADE DOS DADOS

- Garantir que todas as informações cadastrais dos profissionais de enfermagem estejam corretas, atualizadas e em conformidade com os documentos apresentados.
- Minimizar erros e inconsistências nos registros, permitindo um banco de dados confiável e preciso.

4.2. FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO

- A atualização correta dos dados (especialmente telefone e e-mail) assegura que o Conselho possa se comunicar eficientemente com os profissionais, enviando notificações importantes, lembretes de anuidades, avisos de eventos, entre outros.

4.3. MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Acesso facilitado e ágil a dados atualizados permite a otimização dos processos internos e a prestação de serviços mais eficientes e personalizados aos profissionais de enfermagem.
- Redução de retrabalho causado por informações desatualizadas ou incorretas.

4.4. APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL

- A satisfação dos profissionais atendidos tende a aumentar quando eles percebem que seus dados são geridos de maneira adequada e que suas solicitações são tratadas com seriedade e atenção.
- Feedback positivo sobre o atendimento, medido através de avaliações coletadas ao final do processo.

4.5. REDUÇÃO DE PROBLEMAS E INCONSISTÊNCIAS FUTURAS

- Evitar problemas relacionados a dados desatualizados, como dificuldades na emissão de carteiras, envio de documentos para endereços errados, entre outros.
- Facilitação na resolução de conflitos, já que as informações registradas refletem o status mais atual do profissional.

4.6. APERFEIÇOAMENTO DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

- Dados atualizados permitem uma melhor segmentação para campanhas informativas, facilitando a comunicação sobre cursos, eventos e outros serviços oferecidos pelo CorenPI.

5. INDICADORES

5.1. TAXA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

- Objetivo: Monitorar a adesão dos profissionais ao processo de atualização e identificar a necessidade de campanhas de incentivo.
- Descrição: Percentual de profissionais que realizaram a atualização cadastral em um determinado período.
- Fórmula: $(\text{Número de cadastros atualizados} / \text{Total de profissionais}) \times 100$

6. RISCOS

6.1. RISCOS OPERACIONAIS

- Erro de Dados ou Informações Incompletas: Risco de registrar informações incorretas ou incompletas devido a erros humanos, o que pode comprometer a confiabilidade dos dados cadastrais e gerar problemas futuros para o profissional e para o Conselho.
- Falhas no Sistema: Problemas técnicos no sistema de cadastro que podem causar atrasos, perda de dados ou impedir a atualização correta das informações.
- Inconsistências na Base de Dados: Duplicidade de cadastros ou inconsistências nos registros podem dificultar a verificação e o acompanhamento das atualizações.
- Falta de Treinamento da Equipe: Atendentes ou operadores mal treinados que não conseguem orientar corretamente o profissional durante o processo de atualização cadastral, resultando em falhas no atendimento.
- Capacidade Operacional Insuficiente: Falta de recursos humanos ou tecnológicos para atender a demanda de atualizações cadastrais, o que pode sobrecarregar o sistema e a equipe.

7.2. RISCOS DE CONFORMIDADE E LEGAIS

- Exposição de Dados Pessoais: Vazamento ou acesso não autorizado a dados pessoais dos profissionais durante o processo de atualização, o que pode gerar penalidades legais e danos à reputação do Conselho.

7. RELAÇÃO DE ATIVIDADES

7.1. RECEPÇÃO DO PROFISSIONAL

- a) Cumprimente o profissional com cordialidade e se apresente, se identificando como atendente.

Exemplo: "Bom dia/tarde, sou [nome], como posso ajudá-lo(a) hoje?"

- b) Confirme a senha de espera, conforme as orientações vigentes.
- c) Solicite um documento de identificação com foto (RG, CNH, ou carteira profissional) para verificar os dados cadastrais no sistema, caso seja necessário.

7.2. PROCEDIMENTOS INICIAIS

Antes de identificar a demanda principal do profissional, o atendente deve verificar se o mesmo já possui inscrição no Coren PI, em caso positivo o atendimento deverá seguir os procedimentos a seguir:

7.2.1. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Antes de atender a demanda principal do(a) profissional o atendente deve verificar se o(a) profissional já possui inscrição no Coren PI, em caso positivo deve-se verificar a necessidade de atualização dos dados cadastrais tais como endereço, telefone, e-mail ou outras informações pessoais, de acordo com as instruções a seguir:

- a) Verifique o documento de identidade e os dados atuais do profissional no sistema.
- b) Solicite ao profissional que forneça as informações que deseja atualizar – **endereço, telefone e e-mail**.
- c) Registre as novas informações no sistema de cadastro, garantindo que estejam corretas e atualizadas.
- d) Após a atualização, acesse a aba "Ocorrências" no sistema e registre uma ocorrência detalhando que houve uma atualização cadastral, especificando quais dados foram alterados e a data da atualização.
- e) Informe ao profissional que seus dados foram atualizados com sucesso

7.2.2. VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA

Para o atendimento de solicitações nas quais o(a) profissional já possua inscrição no Coren PI, o atendente deverá acessar o sistema e verificar se o profissional possui algum débito pendente (anuidades, taxas, multas, etc.).

Caso sejam identificados débitos, o atendente deve informar o profissional sobre as pendências e orientá-lo quanto aos procedimentos para regularização, incluindo formas de pagamento e prazos para quitação.

7.2.3. VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO INSCRICIONAL

O atendente deve verificar a situação inscricional do profissional para confirmar se está regular, ativo e em conformidade com as exigências do Conselho.

Em caso de irregularidades na inscrição, o profissional deve ser orientado sobre como proceder para resolver a situação, incluindo a apresentação de documentos necessários ou solicitações específicas.

7.2.4. DOWNLOAD DO APP CDENF

O atendente deve solicitar que o(a) profissional faça o download do aplicativo CDENf e realize, via app, o pedido de sua carteira digital, caso ainda não tenha feito.

Explicar como o APP pode facilitar o acesso aos serviços e funcionalidades importantes para os profissionais de enfermagem.

7.3. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

a) Pergunte o motivo da visita para direcioná-lo ao atendimento correto. São exemplos de solicitações:

- Primeira Inscrição
- Inscrição Secundária
- Transferência
- Negociação de débitos
- Emissão de certidão
- Denúncia
- Outros

b) Explique ao profissional os documentos necessários e os passos do procedimento relacionado à sua solicitação.

c) Realize o processo de solicitação utilizando como referência a respectiva Instrução de Trabalho, exemplo:

- Solicitação de inscrição secundária – POP-R-CIRC-002 – Inscrição Secundária
- Solicitação de cancelamento de inscrição - POP-R-CIRC-003 – Cancelamento de Inscrição
- Solicitação de suspensão de inscrição - POP-R-CIRC-004 – Suspensão de Inscrição

7.4. ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Antes de concluir o atendimento, solicite ao(a) profissional que avalie o atendimento realizado. Para isso, disponibilize o QR code ou indique o questionário avaliativo, conforme as orientações do Coren PI. Essa avaliação é importante para aprimorar os serviços e processos.

Verifique se todas as solicitações do(a) profissional foram atendidas e confirme que não restam dúvidas ou pendências.

Após finalizar o atendimento, agradeça ao profissional e se coloque à disposição para eventuais dúvidas ou consultas futuras.

Exemplo: "Obrigado(a) por nos procurar. Se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição."

7.5. PRAZOS E CONDICIONANTES

O prazo para conclusão de cada tipo de solicitação deve ser informado conforme os critérios internos.

O prazo para regularização de documentação pendente é de 15 dias úteis.

7.6. INFRAÇÕES E PENALIDADES

O não cumprimento desta Instrução de Trabalho pode resultar em medidas disciplinares conforme o regulamento interno do Coren-PI.

7.7. REVISÃO E ATUALIZAÇÕES

Esta Instrução de Trabalho deve ser revisada anualmente ou sempre que houver alterações nos procedimentos internos, sistemas ou normas legais que impactem o atendimento.

7.8. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO

A Coordenação de Inscrição, Registro e Cadastro deve monitorar continuamente o desempenho dos atendentes, garantindo a conformidade com esta instrução e a qualidade no atendimento prestado. Isso inclui a análise de indicadores de desempenho e o uso de ferramentas específicas para avaliar e aprimorar os processos.

7.8.1. FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- a) Planilhas de Controle: Utilizadas para registrar informações específicas e manter um histórico atualizado de atendimentos, além de facilitar a análise de dados e a identificação de tendências;
- b) Relatórios personalizados no sistema Sigen: permitem o acompanhamento dos quantitativos de atendimento por atendentes e período;
- c) Avaliação de atendimento: Ferramentas de coleta de feedback, como questionários online e avaliações presenciais, para medir a satisfação dos profissionais atendidos e identificar áreas que precisam de melhoria.

7.8.2. PRINCIPAIS INDICADORES AVALIADOS

- a) Tempo Médio de Atendimento: Mede quanto tempo leva para concluir um atendimento, desde a recepção do profissional até a finalização do processo. Indicador importante para identificar a eficiência dos guichês.
- b) Índice de Satisfação dos Profissionais: Medido através de feedbacks e pesquisas de satisfação, indicando o nível de qualidade percebido no atendimento.

CONTROLE DE APROVAÇÃO

Elaboração Jonatan Augusto da Costa Britto – Coordenador de Inscrição, Registro e Cadastro

Data Rayfran Rubens Bandeira da Silva – Chefe do Protocolo
18/10/2024

Revisão Andressa Nogueira de Paula Sindeaux - Enfermeira Fiscal – Gerente do Exercício Profissional

Data 21/10/2024

Aprovação Plenário Gestão 2024 - 2026

Data

ANEXOS

- Sem anexos

HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

- Outubro de 2024 – Primeira versão