

Portal da Transparência do Coren: Principais Projetos e Programas

O Conselho Regional de Enfermagem do Paraná (Coren) tem como objetivo a fiscalização e a normatização do Exercício profissional da Enfermagem, prezando pela promoção da qualidade nos serviços, pelos preceitos éticos que regem a profissão e pelo desenvolvimento de enfermeiros, técnicos, auxiliares e obstetrizes. Nesse contexto, o Coren-PR implementa diversos projetos e programas voltados ao cumprimento de suas atividades finalísticas e ao fortalecimento da categoria. Conheça os principais:

Aprimoramento dos atendimentos

A melhoria do atendimento prestado aos usuários é uma prioridade do Coren-PR. Nesse sentido, diversas iniciativas foram implementadas com o objetivo de aprimorar a qualidade, a eficiência e a uniformidade do atendimento.

A primeira medida foi a introdução de um formulário de satisfação, promovendo um canal direto para que as demandas e opiniões dos inscritos sejam acolhidas e que o conselho possa fundamentar suas ações de melhorias futuras.

Outra ação tomada foi a aprovação da criação de uma cartilha de atendimento do Coren-PR. O documento fornece orientações claras e abrangentes sobre os padrões de atendimento, assegurando a uniformidade e a qualidade nos serviços prestados.

Além disso, foram implementadas práticas de atendimentos resolutivos, buscando desenvolver estratégias e procedimentos que garantam a resolução eficaz e ágil das demandas apresentadas.

Um aspecto fundamental no aprimoramento do atendimento é o compromisso firmado pelo conselho com a resolução de problemas dos inscritos, para assegurar um ambiente de trabalho colaborativo e profissional, fortalecendo a relação entre as partes envolvidas.

Para garantir a padronização e a eficiência dos processos, foi realizado o mapeamento de fragilidades nos atendimentos. Essa iniciativa incentivou a criação de Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), que otimizam as práticas e reduzem a incidência de erros.

Ainda, foi introduzido um relatório de avaliação e autoavaliação para colaboradores terceirizados. A Ferramenta oferece na análise sobre o desempenho individual e coletivo, promovendo o desenvolvimento profissional e ajustando os processos para atender melhor às demandas no atendimento.

Complementando as iniciativas, foram desenvolvidos relatórios de indicadores e plataformas para quantificar e avaliar os serviços ofertados. Por fim, houve uma redução significativa na incidência de faltas e absenteísmo entre os colaboradores terceirizados, o que resultou no aumento do comprometimento com as demandas do setor e na eficiência na resolução de demandas online e virtuais.

Otimização tempo médio dos atendimentos

Em 2024, o Coren Paraná ampliou a produtividade dos atendimentos.

De janeiro a novembro, foram 50.460 atendimentos realizados, seja por e-mail, telefone e presencialmente.

Outro ponto de destaque foram as reduções do tempo médio de espera para atendimento presencial, com uma média anual de 7 minutos, além do tempo médio para retorno de solicitações via e-mail para 1 dia.

Queda da Inadimplência

A redução da inadimplência foi alcançada por meio de um conjunto de ações estratégicas, com destaque para o envio contínuo de e-mails informando sobre anuidades em aberto, o envio de notificações pelo correio e a disponibilização, no site, de ferramentas para consulta e parcelamento de anuidades e taxas. Esses esforços contribuíram para uma melhora significativa nos índices de inadimplência relacionados às anuidades.

Enquanto em 2022 o índice de inadimplência era de 39,86% dos inscritos, em 2023 houve um aumento para 44,34%. Em 2024, foi verificada uma redução desse percentual para 37,46%. Os resultados demonstram a eficácia das medidas implementadas para facilitar o acesso às informações e às opções de regularização por parte dos inscritos.

Compromisso com a formação continuada dos empregados públicos

Para o bom funcionamento da máquina pública, é imprescindível que os servidores/empregados públicos que nela atuam estejam devidamente capacitados para o exercício de suas funções. Fiel a esse propósito, o Coren Paraná tem trabalhado para promover a capacitação necessária ao seu corpo profissional, seguindo também o entendimento consolidado no âmbito do Tribunal de Contas da União (vide Acórdão nº 584/2018 - TCU - 2ª Câmara, Acórdão nº 544/201).

Em 2024, o montante investido em treinamentos de formação continuada superou a média dos últimos três anos. Com as capacitações, o Coren Paraná busca aperfeiçoar a atuação dos empregados públicos da autarquia, atualizando seus conhecimentos.

Clube de Benefícios

O Clube de Benefícios do Coren-PR está totalmente renovado, com o objetivo de oferecer vantagens que proporcionem qualidade de vida e desenvolvimento profissional aos enfermeiros, técnicos e auxiliares e obstetrias paranaenses.

Coren Itinerante

O projeto Coren Itinerante busca aproximar o Conselho dos profissionais que atuam nas regiões de todo o Paraná. Por meio de um planejamento mensal, a equipe do Coren-PR leva os serviços essenciais da autarquia aos profissionais de todo o Paraná. O grupo realiza atendimentos e fornece orientações, promovendo maior inclusão e descentralização dos serviços.

Comissão de Auxiliares e Técnicos

Reconhecendo a importância dos profissionais de nível médio, o Coren-PR possui uma comissão específica para discutir e propor ações voltadas aos auxiliares e técnicos de Enfermagem. A comissão atua na escuta das demandas e na realização de projetos que promovam melhorias nas condições de trabalho desses profissionais, contribuindo para o fortalecimento da categoria e para a qualidade da assistência à população.

Além do compromisso com os profissionais de nível médio, o Coren Paraná está comprometido com outras frentes da Enfermagem. Esse empenho se materializa por meio das comissões e câmaras instauradas.

Atualmente, existem outras comissões e câmaras, a saber: Comissão de Saúde do Trabalhador, Comissão de Saúde da Mulher, Comissão de Urgência e Emergência, Comissão de Enfermagem Forense, Comissão de Enfermagem e Estética, Comissão de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde, Comissão de

Enfermagem e Empreendedorismo, Comissão de Instrução de Processos Éticos, Comissão Primeiros Passos, Câmara Técnica de Instrumentalização das Câmaras Éticas de Enfermagem e Câmara Técnica de Pareceres.

POD+ Enfermagem

O POD+ Enfermagem, podcast do Coren-PR, é uma iniciativa inovadora para levar aos profissionais conhecimento sobre os mais variados temas dentro da Enfermagem.

O podcast aborda assuntos de maneira leve e dinâmica. Os episódios contam com a participação de convidados e de integrantes das diversas comissões do conselho, proporcionando debates importantes que contribuam para as boas práticas dentro da Enfermagem.

Canal de WhatsApp

Com o objetivo de facilitar a comunicação e oferecer maior agilidade no atendimento, o Coren-PR implantou o Canal de WhatsApp. Por meio dessa ferramenta, os profissionais podem acompanhar de forma instantânea as notícias e novidades do conselho, por meio de informações atualizadas de forma rápida e eficiente.

A iniciativa reforça o compromisso do Coren-PR com a transparência e fortalece a proximidade com a categoria.

Implantação do SEI

A implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) representa um marco na modernização administrativa do Coren-PR. O SEI possibilita a gestão eletrônica de documentos e processos, promovendo maior eficácia, segurança e sustentabilidade.

Com essa inovação, o Coren-PR reduz o tempo de tramitação dos processos e permite que as atividades sejam realizadas com maior celeridade e controle.

Cursos com Práticas para Promover Conhecimento

O Coren-PR, por meio de suas diversas comissões, também oferece iniciativas voltadas à atualização e ao aprimoramento dos profissionais de Enfermagem. São cursos, Workshops, simpósios e ações que buscam desenvolver competências técnicas essenciais para o dia a dia da profissão e que impactam diretamente na melhoria da qualidade da assistência prestada à população paranaense.

Esses projetos e programas refletem o compromisso do Coren-PR com o desenvolvimento da categoria e com a excelência nos cuidados de saúde.