



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

2020

**Relatório de Atividades
Departamento de Atendimento
Registro e Cadastro**



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO, REGISTRO E CADASTRO

COREN/RJ

RIO DE JANEIRO, RJ

27 DE JANEIRO DE 2021

ENDEREÇOS E TELEFONES DO COREN/RJ

Sede (Horário de Funcionamento: das 8h com distribuição de senhas até às 16h)

Endereço: Avenida Presidente Vargas, 502, 3º, 4º, 5º, 6º andares – Centro – Rio de Janeiro

CEP: 20071-000

E-mail: atendimento@coren-rj.org.br

Telefone: (21) 3232-8730

Cabo Frio (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Rua Raul Veiga, 708, sala 301 – Edifício Maria Vitória – Centro – Cabo Frio

CEP: 28907-090 E-mail: cabofrio@coren-rj.org.br Telefone: (22) 2645-2662

Área de abrangência – Baixada Litorânea (Araruama, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Saquarema, Casimiro de Abreu, Rio das Ostras)

Campo Grande (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Avenida Cesário de Melo, 2623, sala 212 – Campo Grande – Rio de Janeiro

CEP: 23052-100 E-mail: campogrande@coren-rj.org.br Telefone: (21) 2415-3813

Área de abrangência – Zona Oeste e Baía da Ilha Grande (Angra dos Reis, Mangaratiba e Paraty)

Campos dos Goytacazes (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Praça São Salvador, 41, sala 1103 – Edifício Ninho das Águias – Centro – Campos dos Goytacazes CEP: 28010-000 E-mail: campos@coren-rj.org.br Telefone: (22) 2726-0053

Área de abrangência – Norte Fluminense (Campos dos Goytacazes, Carapebus, Conceição de Macabu, Macaé, Quissamã, São Fidélis, São Francisco de Itabapoana, São João da Barra)

Itaperuna (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Rua Dez de Maio, 704 – sala 106 – Centro – Itaperuna

CEP: 28300-000. E-mail: itaperuna@coren-rj.org.br Telefone: (22) 3822-2883

Área de abrangência – Noroeste Fluminense (Aperibé, Bom Jesus do Itabapoana, Cambuci, Cardoso Moreira, Italva, Itaocara, Itaperuna, Laje do Muriaé, Miracema, Natividade, Porciúncula, Santo Antonio de Pádua, São José de Ubá, Varre-Sai)

Niterói (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Avenida Amaral Peixoto, 500, sala 410 – Centro – Niterói

CEP: 24020-770 E-mail: niteroi@coren-rj.org.br Telefone: (21) 2613-1751

Área de abrangência – Região Metropolitana II (Itaboraí, Maricá, Niterói, São Gonçalo, Silva Jardim, Tanguá)

Nova Iguaçu (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Rua Ataíde Pimenta de Moraes, 211, Salas 701/702 – Centro – Nova Iguaçu

CEP: 26210-190 E-mail: novaiguacu@coren-rj.org.br Telefone: (21) 2668-3776

Área de abrangência – Região Metropolitana I (Belford Roxo, Duque de Caxias, Itaboraí, Japeri, Magé, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu, Queimados, São João de Meriti, Seropédica) e Centro Sul (Areal, Comendador Levy Gasparian, Engenheiro Paulo de Frontin, Mendes, Miguel Pereira, Paracambi, Paraíba do Sul, Paty do Alferes, Sapucaia, Três Rios, Vassouras)

Nova Friburgo (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Praça Presidente Getúlio Vargas, 176, sala 112 – Edifício Executive Center – Centro –

Nova Friburgo CEP: 28610-175 E-mail: novafriburgo@coren-rj.org.br Telefone: (22) 2521-1596

Área de abrangência – Região Serrana (Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Cantagalo, Carmo, Cordeiro, Duas Barras, Guapimirim, Macuco, Nova Friburgo, Petrópolis, Santa Maria Madalena, São José do Vale do Rio Preto, São Sebastião do Alto, Sumidouro, Teresópolis, Trajano de Moraes)

Petrópolis (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Rua do Imperador, 288, sala 906 – Shopping D. Pedro II – Centro – Petrópolis

CEP: 25620-000 E-mail: petropolis@coren-rj.org.br Telefone: (24) 2237-0921

Área de abrangência – Região Serrana (Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Cantagalo, Carmo, Cordeiro, Duas Barras, Guapimirim, Macuco, Nova Friburgo, Petrópolis, Santa Maria Madalena, São José do Vale do Rio Preto, São Sebastião do Alto, Sumidouro, Teresópolis, Trajano de Moraes)

São Gonçalo (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Rua Dr. Nilo Peçanha, 110, Salas 604 e 605 – Centro – São Gonçalo

CEP: 24445-360 E-mail: saogoncalo@coren-rj.org.br Telefone: (21) 2605-7686

Área de abrangência – Região Metropolitana II (Itaboraí, Maricá, Niterói, São Gonçalo, Silva Jardim, Tanguá)

Volta Redonda (Horário de Funcionamento: 9h às 16h)

Endereço: Largo 9 de Abril, 27, salas 813/815 – Edifício Cecisa II Vila – Santa Cecília – Volta Redonda CEP: 27260-180 E-mail: voltaredonda@coren-rj.org.br Telefone: (24) 3342-7270 / (24) 3342-7210

Área de abrangência – Região do Médio Paraíba (Barra do Pirai, Barra Mansa, Itatiaia, Pinheiral, Pirai, Porto Real, Quatis, Resende, Rio Claro, Rio das Flores, Valença, Volta Redonda) e Baía da Ilha Grande (Angra dos Reis, Mangaratiba e Paraty)

LOCAIS DE ATENDIMENTO COREN MÓVEL (2020)

Angra Dos Reis

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Angra dos Reis, Rua Dr. Coutinho, 84 - Centro – Angra dos Reis

Hospital Geral da Japuíba – Rua Japoranga, 1700 – Japuíba, Angra dos Reis – RJ.

Resende

Hospital Municipal de Emergência Henrique Gregori – Auditório Conselheira Alair Rodrigues. Av. Marcílio Dias, 800, Jardim Jalisco, Resende – RJ.

Valença

Câmara Municipal de Valença - Praça XV de Novembro, 676 - Centro, Valença – RJ.

Casimiro De Abreu

Secretaria de Saúde Casimiro de Abreu – Rua Franklin José dos Santos, 271 - Centro – RJ.

Teresópolis

Centro Universitário Serra dos Órgãos – UNIFESO, Campus Sede, Sala 208 do Prédio Flávio Bortoluzzi, sito à Av. Alberto Torres, 111, Alto – Teresópolis – RJ.

Paraíba Do Sul

Câmara Municipal de Paraíba do Sul, Praça Garcia Paes Leme, 96, 2º andar, Centro – Paraíba do Sul – RJ.

Três Rios

Secretaria Municipal de Saúde, Praça São Sebastião, 81, Centro, Três Rios – RJ.

Auditório da SMS de Três Rios, Rua da Maçonaria, 320, Centro, Três Rios – RJ.

Rio Bonito

Ambulatório Municipal Manoel Loyola e Silva Junior, Av. Martinho Almeida, 222, Mangueirinha, Rio Bonito – RJ.

Macaé

CEJA Othon Barroso de Carvalho, Avenida Agenor Caldas, 442, Imbetiba, Macaé – RJ.

Miguel Pereira

Sindicato dos Comerciantes de Miguel Pereira, Rua César Lates, 205, Centro, Miguel Pereira – RJ.

Rio das Ostras

Campus UFF - Rio das Ostras – Instituto de Humanidades e Saúde. Rua Recife, Lotes 1-7, Jardim Bela Vista - Rio das Ostras - RJ

CANAIS DE ATENDIMENTO REMOTO

Site: <https://servicos.coren-rj.org.br>

E-mails: anuidades@coren-rj.org.br, atendimento@coren-rj.org.br, processamento@coren-rj.org.br, requerimento@coren-rj.org.br.

Chat: <http://rj.corens.portalcofen.gov.br>

1. Introdução

Os Conselhos Regionais de Enfermagem, criados pela Lei 5.905/1973, têm entre suas principais competências legais: realizar o registro dos profissionais de enfermagem, manter este registro atualizado e expedir a carteira profissional, indispensável ao exercício da profissão.

Na estrutura organizacional do Coren/RJ estas responsabilidades, que se desdobram em mais de 30 tipos de serviços que são oferecidas aos aproximadamente 290 mil profissionais em atividade no Estado do Rio de Janeiro, são incumbência do Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro.

2. Departamento de Atendimento

O Departamento de Atendimento tem como principal atribuição atender e processar as demandas relativas ao registro e ao cadastro dos egressos de cursos de enfermagem e dos profissionais de enfermagem no Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro.

Na consecução das suas atribuições, o Departamento atua desde a recepção do egresso ou profissional de enfermagem nas dependências da autarquia, passando pelo cadastro, análise de documentos e efetivação do registro profissional, culminando com a emissão e entrega da carteira ao profissional de enfermagem.

No intuito de melhor exercer as funções que nos são atribuídas, o Departamento de Atendimento se divide em setores que são responsáveis por coordenar, planejar e acompanhar a execução das macro etapas desse processo de trabalho, são eles: o Setor de Atendimento Sede, Setor de Atendimento Subseção e Setor de Registro e Cadastro.

O organograma do departamento é a que consta a seguir:



2.1. Serviços Prestados pelo Departamento de Atendimento

Os principais serviços prestados pelo Departamento de Atendimento aos profissionais de enfermagem são:

- I.** Inscrição Definitiva Principal com ou sem Diploma;
- II.** Inscrição Definitiva Secundária
- III.** Inscrição Remida Principal e Secundária;
- IV.** Prorrogação e Regularização de Inscrição Sem Diploma;
- V.** Cancelamento de Inscrição Profissional;
- VI.** Reabertura de Inscrição Profissional;
- VII.** Registro de Especializações;
- VIII.** Transferência de Inscrição Profissional;

- IX.** 2ª via e Renovação de Carteira de Identidade Profissional;
- X.** Emissão de Certidões de Regularidade “Nada Consta”;
- XI.** Suspensão de Inscrição;
- XII.** Autorização para Atendente;
- XIII.** Emissão de anuidades e Parcelamentos de Boletos;
- XIV.** Envio de certidões e anuidades por email;
- XV.** Entrega de documentos e carteiras profissionais;
- XVI.** Certidão de Responsabilidade Técnica e
- XVII.** Registro de Empresa.

2.2. Estrutura do Departamento de Atendimento

2.2.1. Conselheiro Responsável

O Conselheiro Responsável é o representante do plenário no Departamento de Atendimento e possui a função de zelar e alinhar as atividades do departamento com a missão, valores, metas e deliberações da Gestão do Coren/RJ 2018/2020.

2.2.2. Gerência do Departamento

Coordena estrategicamente os setores relacionados ao registro profissional e de instituições de saúde, visando à otimização dos processos de trabalho que os trespassam, melhorando a comunicação entre os setores e orientando-os para a concretização das metas e objetivos do Plano Plurianual do Coren/RJ.

2.2.3. Setor de Atendimento – Sede

O Setor de Atendimento Sede é o responsável direto pela organização administrativa e por todo o atendimento ao público de profissionais que requeiram serviços correlatos ao registro profissional, regularização financeira e cadastral na sede do Coren/RJ.

2.2.4. Setor de Atendimento – Subseções

O Setor de Atendimento Subseções é o responsável direto pela organização administrativa e por todo o atendimento ao público de profissionais que requeram serviços correlatos ao registro profissional, regularização financeira e cadastral nas subseções do Coren/RJ e no Programa Coren-Móvel.

2.2.5. Setor de Registro de Cadastro

O Setor de Inscrição e Cadastro é o responsável pela análise, revisão e processamento, e demais tarefas administrativas afins, de todos os registros e inscrições de pessoa física e jurídica a serem homologadas pelo plenário do Coren/RJ.

O setor tem as seguintes subdivisões:

- Setor de Registro de Profissionais de Enfermagem;
- Setor de Registro de Empresas e Responsáveis Técnicos

2.3. Quadro de Pessoal

Abaixo descreveremos nominalmente a relação de todos os funcionários do departamento com os setores de lotação e as principais funções assumidas durante a pandemia.

Departamento de Atendimento

Funcionário	Setor	Cargo
Demarie Amaral Gonçalves	Departamento de Atendimento	Gerência de Departamento
Márcia Cristina Guimarães Oliveira	Departamento de Atendimento	Conselheira Coordenadora

Total de Funcionários: 01 (um) e Conselheiro Coordenador: 01(um)

2.3.1. Setor de Atendimento Sede

Funcionário	Setor	Principais Funções
Patrícia Vieira Nascimento	Atendimento Sede	Chefe Atendimento Sede
Ana Maria Reis Da Silva	Atendimento Sede	Cedido ao TRE
Arivaldina Bezerra Teles	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Avany Nery De Jesus	Atendimento Sede	Cedido ao TRE
Caio Guilherme Santos Da Silva	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat

Carmen Círia Leal Da Rocha	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Fernanda Simões Delia	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Giselle De Almeida Cardoso	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Luiz Nielson Alcides	Atendimento Sede	Cedido ao TRE
Marcio Antônio Da Conceição	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Marinalva Barbosa Lobo	Atendimento Sede	Grupo de Risco – E-mail
Norma Da Conceição Silva Bezerra	Atendimento Sede	Grupo de Risco – Chat
Rosângela Mendonça M. Machado	Atendimento Sede	Grupo de Risco – E-mail
Solange De Barros	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Suely Silva Bezerra	Atendimento Sede	Licenciada
Wagner De Oliveira Cunha	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail

Sede: Chefia 01 (um); Funcionários Presenciais – 08 (oito); Funcionários Grupo de Risco 03 (três); Funcionários Cedidos TRE 03 (três); Funcionário Licenciado 01 (um); Total Ativos = 12

2.3.2. Setor de Inscrição e Cadastro

Funcionário	Setor	Principais Funções
Thiago De Oliveira Souza	SIC	Chefia do SIC
Úrsula Dias Pereira	SIC - SERPE	Chefia/Grupo de Risco
Sandra Oliveira Patrocínio	SIC - SERPE	Grupo de Risco/Inscrição Online
Jorge Antônio Azevedo De Oliveira	SIC - SERPE	Grupo de Risco
Maria Do Carmo S. de Sousa Filha	SIC - SERPE	Grupo de Risco
Neide Porciúncula De Melo	SIC - SERPE	Grupo de Risco/Inscrição Online
Monique Bueno do N. Bernardo	SIC - SERPE	Inscrição Online/Inscrição Presencial
Maria Simone Teixeira	Atendimento Sede*	Inscrição Online/Inscrição Presencial
Luzia De Fatima Pinto Guimarães	Atendimento Sede*	Inscrição Online/Inscrição Presencial
Daniele Rosa Monteiro Bittencourt	SIC – CRT/RE	Chefia/ Inscrição Online e Presencial
Rafael Lucas Marini	SIC – CRT/RE	Inscrição Online/Inscrição Presencial

SIC: Chefias Presenciais 02 (dois); Funcionários Presenciais – 02 (dois); Grupo de Risco 05 (cinco); Funcionários Alocados Temporariamente – 02 (dois); Total Ativos = 09 (nove);

2.3.3. Setor de Atendimento Subseção

Funcionário	Setor	Principais Funções
Emmanuele Costa	Atendimento Subseção	Chefe Atendimento Subseção
Prisciane Andrade Rosa Da Silva	Cabo Frio	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Mayara Leite Vieira	Cabo Frio	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Aramis Duarte	Campo Grande	Atendimento Presencial/Chat
Fortunata Dos Reis De Brito	Campo Grande	Atendimento Presencial
Gesiela De Abreu Silva	Campos dos Goytacazes	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Fernanda Monteiro Nascimento	Campos dos Goytacazes	Atendimento Presencial/Inscrição Online

Rilde dos Santos Moreira	Campos dos Goytacazes	Grupo de Risco/E-mail
Marcelo Da Conceição	Itaperuna	Atendimento Presencial
Raphael Barreto Da Silva	Niterói	Atendimento Presencial/Chat
Leonardo Goncalves Pereira	Nova Friburgo	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Jose Luiz Pereira Combat	Nova Friburgo	Atendimento Presencial/E-mail
Renata Boy Mascouto	Nova Friburgo	Atendimento Presencial/Chat
Alessandra Marques Soares	Nova Iguaçu	Atendimento Presencial/E-mail
Cristiane da Silva Lopes	Nova Iguaçu	Atendimento Presencial/Chat
Luiz Roberto de Araújo Soares	Nova Iguaçu	Atendimento Presencial/Chat
Carlos Eduardo Dias Victal	Petrópolis	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Willian Luiz De Britto	Petrópolis	Atendimento Presencial/Chat
Lucia Regina Do Nascimento	São Gonçalo	Atendimento Presencial/E-mail
Juliana Egídio De Almeida Lima	Volta Redonda	Atendimento Presencial/Chat
Maria De Fatima Da Costa Nery	Volta Redonda	Grupo de Risco/E-mail
Uelington De Oliveira Gama	Volta Redonda	Atendimento Presencial/Chat

Subseções: Chefia 01 (um); Funcionários Presenciais – 19 (dezenove); Funcionários Grupo de Risco 02 (dois); Total Ativos = 22 (vinte e dois);

2.3.4. Quantidade de Funcionários por Profissionais em 2020

No ano de 2020 estiveram em atividade no Departamento de Atendimento Registro e Cadastro 46 funcionários e no estado do Rio de Janeiro estiveram em atividade 297.771 profissionais de enfermagem. Nestes termos, o departamento tem 6.473 profissionais de enfermagem para cada funcionário.

3. Registro e Inscrição Profissional: o Departamento de Atendimento em Números

A principal competência do Departamento de Atendimento é o registro e inscrição de profissionais de enfermagem, bem como todos os procedimentos pertinentes à atualização de dados e à operacionalização da regularização financeira. Assim sendo estas atividades atendem aos PPA nas seguintes metas:

- OE6- Manter a infraestrutura física, administrativa e tecnológica do Coren/RJ (IE20 - Manter o funcionamento do Coren-RJ – Serviço);

- OE19 - Aprimoramento das Técnicas legais de cobrança para o eficiente retorno financeiro (IE64 - Combate a inadimplência com tecnica legais de cobrança);
- OE11 -Ampliar as relações institucionais de cooperação. (Meta do PPA: IE42 - Sistematizar e ampliar o Projeto Boas Vindas e IE43 - Sistematizar e ampliar o Programa Coren Móvel)

Os atendimentos realizados pelo Departamento de Atendimento são contabilizados pelos requerimentos registrados no Sistema de Cadastro de Profissionais – Incorp que são fundamentais para a tomada de decisões estratégicas da gestão do Coren/RJ.

A seguir apresentamos as seguintes tabelas de dados:

- I. O comparativo de **Requerimentos de Inscrições** – Gestão 2018-2020;
- II. O comparativo de **Emissão de Certidão de Nada Consta** – Gestão 2018-2020;
- III. O comparativo de **Parcelamentos de Anuidades** Gestão 2018-2020
- IV. O comparativo de **Dados de CRT-RE** – Gestão 2018-2020;
- V. O comparativo de **Novas Inscrições** – Gestão 2018-2020;
- VI. O comparativo de **Cancelamentos** – Gestão 2018-2020;
- VII. O comparativo de **Especializações** – Gestão 2018-2020;
- VIII. O quantitativo de **Profissionais Inscritos Ativos** em 31/12/2019;
- IX. O quantitativo de **Protocolo de Requerimentos** no Sistema Incorp;

3.1. Comparativo de Requerimentos de Inscrição – Gestão 2018-2020

Requerimento	2018	2019	2020
Inscrição Definitiva QI (Presencial)	2.756	3.263	1.875
Inscrição Definitiva QII e QIII (Presencial)	14.336	17.326	7.156
Inscrição Definitiva QI (Internet)	#	#	1.062
Inscrição Definitiva QII e QIII (Internet)	#	#	5.947
Total	17.092	20.589	16.040

3.2. Comparativo de Emissão de Certidão de Nada Consta – Gestão 2018-2020

Tipo de Certidão	2018	2019	2020
Certidão de Nada Consta Presencial/E-mail	59.247	65.986	35.734
Certidão de Nada Consta Online	#	26.542	160.832
Total	59.247	92.528	183.479

3.3. Comparativo de Parcelamentos de Anuidades Gestão 2018-2020

Tipo de Serviço	2018	2019	2020
Parcelamento e Anuidade (Presencial-Email-Chat)	31.866	32.253	15.727

3.4. Comparativo de Dados de CRT-RE – Gestão 2018-2020

Tipo de Requerimento	2018	2019	2020
Emissões De Crt	1.218	1.517	1.461
Emissões De Re	20	11	17
Cancelamentos De Crt	245	105	208
Cancelamentos De Re	0	1	0
Total	1.483	1.634	1.686

3.5. Comparativo de Novas Inscrições – Gestão 2018-2020

Tipo de Inscrição	2018	2019	2020
Autorização para Atendente	1	1	1
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	137	129	60
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	0	0	0
Auxiliar de Enfermagem Remido	139	217	103
Enfermeiro Definitivo Principal	3.289	3.713	4.418
Enfermeiro Definitivo Secundário	25	6	6
Enfermeiro Remido	379	376	249
Enfermeiro Remido Secundário	0	1	0
Obstetriz Definitivo Principal	0	0	0

Obstetiz Definitivo Secundário	0	0	0
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	15.307	18.168	16.399
Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	10	13	9
Técnico de Enfermagem Remido	175	216	151
Total	19.462	22.840	21.396

3.6. Comparativo de Cancelamentos – Gestão 2018-2020

Cancelamento - Categoria	2018	2019	2020
Auxiliar de Enfermagem	1.284	1.095	372
Enfermeiro	815	947	430
Técnico de Enfermagem	2.537	3.202	1.411
Total	4.636	5.244	2.213

3.7. Variação entre Cancelamentos e Novos Inscritos 2020

O número total de cancelamentos foi de 2.213 e o número total de novas inscrições foi de 21.396. A variação foi de 10,34%.

3.8. Comparativo de Especializações – Gestão 2018-2020

Especializações	2018	2019	2020*
Auxiliar de Enfermagem	0	0	0
Enfermeiro	329	592	356
Obstetiz	0	0	0
Técnico de Enfermagem	224	287	230
Total	553	879	586

3.9. Quantitativos de Profissionais Inscritos Ativos em 31/12/2019

Tipo de Inscrição	2020
Autorização para Atendente	29
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	47.810
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	18
Auxiliar de Enfermagem Remido	554
Enfermeiro Definitivo Principal	55.922
Enfermeiro Definitivo Secundário	194
Enfermeiro Remido	1.346
Enfermeiro Remido Secundário	3
Obstetriz Definitivo Principal	0
Obstetriz Definitivo Secundário	0
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	191.099
Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	136
Técnico de Enfermagem Remido	660
Total	297.771

3.10. Protocolo de Requerimentos no Sistema Incorp

O Departamento de Atendimento Registro e Cadastro não dispõe de sistema automatizado que contabilize os atendimentos presenciais, contudo o Sistema de Cadastro de Profissionais contabiliza todos os requerimentos registrados no sistema, exceto emissão de boletos e, obviamente, solicitações de informações.

TIPO DE REQUERIMENTO	QUANTIDADE
1A VIA DE CARTEIRA	3.276
2A VIA DE CARTEIRA	1.086
2A VIA DE CARTEIRA - NOME SOCIAL	2
2A VIA DE CARTEIRA - ROUBO/FURTO	361
2A VIA DE CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO	10
2A VIA DE CERTIFICADO DE REGISTRO	8
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS COMPLETOS)	59
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS INCOMPLETOS)	21
BAIXA DE REGISTRO (DEF)	2.509
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO ENF	30
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO TÊC	29
DESARQUIVAMENTO	56
DEVOLUCAO DE TAXA	59

ESPECIALIDADE REGULARIZACAO ENF	7
ESPECIALIDADE RESOLUTIVA ENF	29
ESPECIALIZACAO ENFERMEIRO	405
ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICO	279
FORMULARIO EXTERIOR	20
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI	649
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI (RESOLUTIVA)	1.204
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII	6.884
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII (RESOLUTIVA)	265
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA	37
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA (RESOLUTIVA)	3
INSCRIÇÃO REMIDA	491
PRESCRICAO OU DECADENCIA DE DEBITOS	2.697
REATIVAÇÃO (SUSPENSÃO)	30
REGULARIZACAO RESOLUTIVA	1.677
REINSCRICAO	689
RENOVACAO DE AUTORIZACAO	12
RENOVACAO DE CARTEIRA	8.098
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QI)	100
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QII)	1
SOLICITACAO DE ISENCAO DE DEBITOS	65
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFAST. DO EXERC. PROFIS.)	162
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFASTAMENTO DO PAÍS)	2
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (DOENÇA)	6
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (OCUPAR CARGO ELETIVO)	11
SUSTACAO	49
TRANSFERENCIA P/ COREN-RJ	375
ACHADOS E PERDIDOS	16
1a VEZ CRT PRIVADA	2
CERTIDAO DE TRANSFERENCIA	24
CERTIDAO NARRATIVA	1
DECLARACAO DE REGISTRO PROFISSIONAL	4
DECLARACAO QUITACAO DE ANUIDADE	1.176
ANUIDADE VIGENTE	1.662
PARCELAMENTO	13.657
PARCELAMENTO CONCILIAÇÃO DE DÉBITOS	4
PARCELAMENTO PRIMEIRA INSCRICAO	395
CERTIDAO DE REGULARIDADE (NADA CONSTA)	35.734
DECLARACAO DE REGISTRO DE ESPECIALIDADE	3
DECLARACAO QUITACAO DE ANUIDADE	120
CERTIDÃO DE ESPECIALIZAÇÃO	35
DECLARACAO DE REGISTRO DE ESPECIALIDADE	8
ENTREGA DE CARTEIRA	24.081
TOTAL	108675

4. Fatos Externos e Impactos

O ano de 2020 foi um ano extremamente atípico devido à pandemia de Covid-19 que obrigou às autoridades públicas de todas as esferas, incluindo o Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, a estabelecer medidas de prevenção ao contágio ao novo Coronavírus, adotando diversas medidas para evitar as aglomerações e reduzir a circulação de pessoas.

Neste sentido, as ações relativas às estruturação de trabalho remoto e serviços online sobrepujaram todas as demais demandas, tendo em vista que manter a disponibilidade dos serviços de registro e cadastro são prioridades inquestionáveis e definida nos dispositivos legais.

5. Análise SWOT

Forças

- a.** Profissionais com experiência no atendimento ao público;
- b.** Chefias com experiência nos setores onde exercem suas atividades;
- c.** União do corpo funcional do Departamento;
- d.** Suporte da gestão na execução dos projetos elaborados pelo Departamento.

Fraquezas

- a.** Recursos humanos insuficientes para a demanda de trabalho, sobrecarga dos funcionários;
- b.** Constante perda de pessoal no departamento e número excessivo de licenças médicas;
- c.** Infraestrutura inadequada nas subseções (salas, imobiliário, internet, etc);
- d.** Segurança de material e patrimônio inadequada;
- e.** Distância física dos funcionários das subseções;
- f.** Atividades operacionais dificultam as atividades gerenciais das chefias.

Oportunidades

- a.** Aumento do número de inscritos contribuindo para aumento da arrecadação;
- b.** Renovação das carteiras contribuindo para a redução da inadimplência e atualização do cadastral;

- c. Construção de um melhor relacionamento com as instituições de ensino e secretaria de educação;
- d. Construção das legislações frente ao Cofen para otimização dos serviços e adequação às realidades dos Regionais de grande porte.

Ameaças

- a. Mudanças na legislação que acarretam na reestruturação dos procedimentos;
- b. Demanda flutuante de atendimentos diários, com quantitativos superiores a capacidade de atendimento do Departamento;
- c. Documentos com inconsistências no ato de registro;
- d. Funcionamento deficitário do Sistema Incorp: erros constantes na geração de boletos (não registro, valores errados), desconfiguração de procedimentos padrão no sistema, longo tempo de espera no desenvolvimento de soluções; baixa adaptabilidade à mudanças.
- e. Falta de normatização de Gestão de Pessoas;
- f. Falta de normatização e clareza dos procedimentos de cobranças individuais a serem seguidos pelo Departamento de Atendimento;

6. Considerações Finais

No transcorrer da Gestão Coren/RJ 2018-2020, foram inúmeras as atividades, tanto rotineiras como estratégicas, realizadas pelo Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro. Contudo pode-se afirmar que a mais relevante de todas foi a significativa ampliação do atendimento online, tendo sido implementado serviços de autoatendimento que há muitos anos eram almejados, como, por exemplo, a emissão pelo site da Certidão de Regularidade - Nada Consta, o requerimento de registro online e o agendamento de atendimento do profissional de enfermagem.

Outro logro relevante da Gestão Coren/RJ 2018-2020 para o Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro foi a reestruturação organizacional do departamento, tendo sido divididos os setores de atendimento sede e subseções, com o qual passamos a ter uma chefia dedicada para as particularidades de atendimento e aos funcionários de cada um destes setores. Houve também a reestruturação do Setor Interno de Cadastro no qual foi criado o subsetor de registro de pessoa física e subsetor de registro

de pessoa jurídica e emissão de CRT, com o qual há uma melhor estruturação do processo de trabalho e a especialização dos funcionários na realização de suas tarefas.

Assim como têm sido apontado nos últimos anos, a constante flutuação do número de funcionários no departamento resulta num grande prejuízo às nossas atividades, impactando, por vezes, numa sobrecarga de trabalho dos funcionários, que não só afetam a saúde do trabalhador, como também acarretam num maior índice de erros operacionais e reclamações por insatisfação com o atendimento. Neste sentido, a contratação dos 10 (dez) jovens aprendizes nos permitiu mitigar a falta de funcionários na sede, o que nos permitiu em algumas circunstâncias realocar funcionários para as subseções do Grande Rio.

Apesar dos importantes legados que a Gestão 2018-2020 Coren/RJ deixou ao Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro, ainda temos grandes desafios, como, por exemplo, a melhoria dos serviços online, a terceirização do atendimento, a atualização e a higienização do cadastro, a aquisição e implementação dos totens, etc.

Conclusão

Concluindo, DECLARO a conformidade e a confiabilidade das informações apresentadas neste capítulo, sendo elas fundamentadas em informações extraídas do Sistema Incorporware.