



**Coren**<sup>RJ</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

**2021**

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



# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO, REGISTRO E CADASTRO

COREN/RJ

RIO DE JANEIRO, RJ

31 DE JANEIRO DE 2022

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 (2021)**

### **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**

Associação dos funcionários da Prefeitura Municipal de Miguel Pereira - Rua Bonifácio Portela, 120, 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

**Caxias**

Hospital Municipal Dr. Moacyr Rodrigues do Carmo - Rod. Washington Luíz, 3200 - Parque Beira Mar, Duque de Caxias - RJ, 25085-009

**Santo Antônio de Pádua**

Hospital Hélio Montezano de Oliveira - Tv. João Jasbick, 520 - Cehab, Santo Antônio de Pádua - RJ, 28470-000

**CANAIS DE ATENDIMENTO REMOTO**

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

**E-mails:** [dívidas@coren-rj.org.br](mailto:dívidas@coren-rj.org.br), [atendimento@coren-rj.org.br](mailto:atendimento@coren-rj.org.br), [processamento@coren-rj.org.br](mailto:processamento@coren-rj.org.br), [requerimento@coren-rj.org.br](mailto:requerimento@coren-rj.org.br), [crt@coren-rj.org.br](mailto:crt@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.

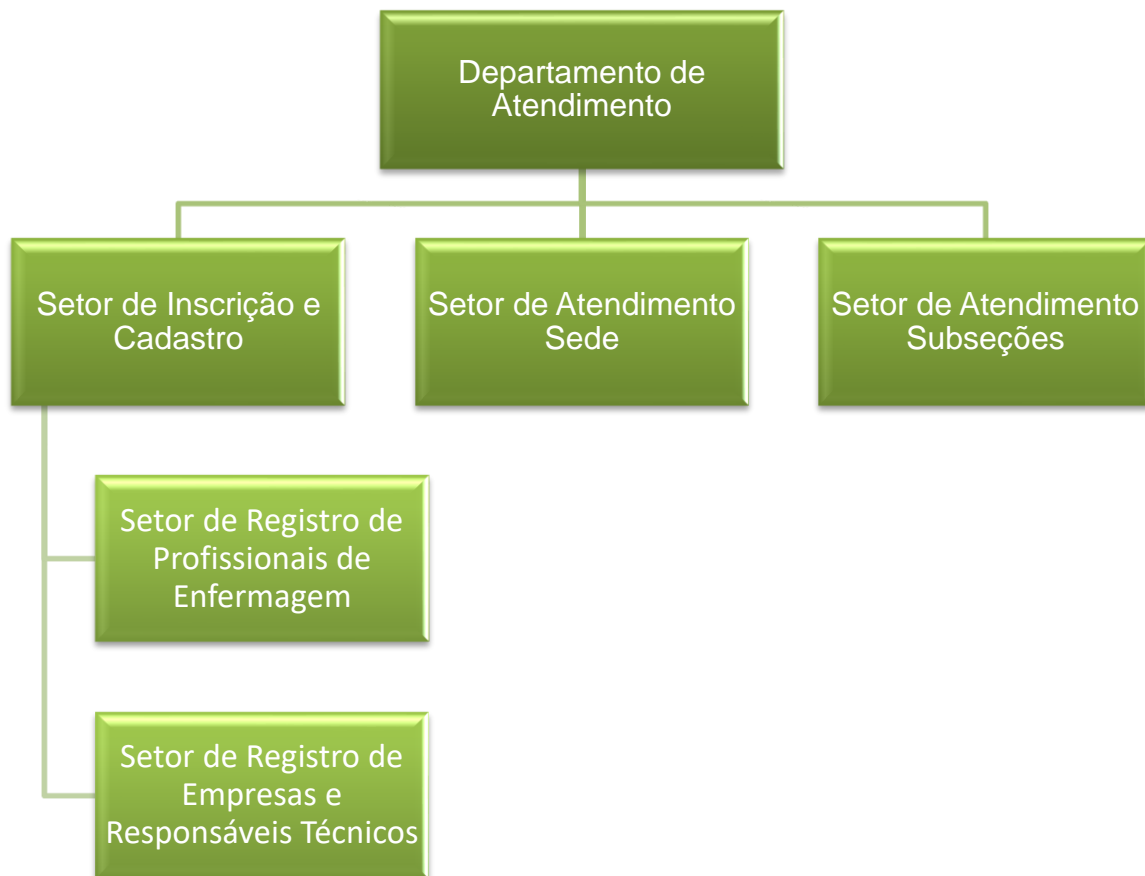
## **2. Departamento de Atendimento**

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, perpassando 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.

### **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, os dados consideram a data de referência de 01/12/2021.ff

#### Departamento de Atendimento

Funcionário	Setor	Cargo
Demarie Amaral Gonçalves	Departamento de Atendimento	Gerência de Departamento

**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	Atendimento Presencial/Chat
Arivaldina Bezerra Teles	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Avany Nery De Jesus	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
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
Fortunata Dos Reis De Brito	Campo Grande	Atendimento Presencial
Luiz Nielson Alcides	Atendimento Sede	Atendimento Presencial
Marcio Antônio Da Conceição	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Marinalva Barbosa Lobo	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Norma Da Conceição Silva Bezerra	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Rosangela Mendonca M. Machado	Atendimento Sede	Grupo de Risco – E-mail
Solange De Barros	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Suely Silva Bezerra	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Wagner De Oliveira Cunha	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/E-mail
Teresa Isabel Almeida De Figueiredo	Atendimento Sede	Atendimento Presencial
Gabriela Sanches De Oliveira	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Hevelyn C. Gomes De Oliveira	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Luanda Lima Roza De Souza	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Myllena Da Silva Roque	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Davi Teixeira Dias	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Carolina Da Silva Bezerra	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Karen Vitória Castro Boroto	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Micaele Silva Dos Santos	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial
Ludmilla Tereza Da Silva Ferreira	Atendimento Sede – Jovem	Atendimento Presencial

**Total Ativos = 25/Licenciados = 01**

### 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
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	SIC - SERPE	Inscrição Online/Inscrição Presencial
Luzia De Fatima Pinto Guimarães	SIC - SERPE	Inscrição Online/Inscrição Presencial
Micaele Silva Dos Santos	SIC – CRT/RE - Joven	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
Daniele Ribeiro Da Silva Santos	SIC – CRT/RE	Inscrição Online/Inscrição Presencial

**Total Ativos = 12;**

### 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
Giselle De Almeida Cardoso	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Chat
Gesiela De Abreu Silva	Campos dos Goytacazes	Atendimento Presencial/Inscrição Online
Fernanda Monteiro Nascimento	Campos dos Goytacazes	Atendimento Presencial/Inscrição Online
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
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

**Total Ativos = 19;**

#### Projeto Boas Vindas

Funcionário	Setor	Função
Rakell De Jesus Lima	Departamento de Atendimento	Projeto Boas Vindas

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

#### Projeto Coren Móvel

Funcionário	Setor	Função
<b>Aramis Duarte</b>	Departamento de Atendimento	
<b>Luiz Roberto de Araújo Soares</b>	Departamento de Atendimento	

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

### 2.3.4. Quantidade de Funcionários por Profissionais em 2021

No ano de 2021 estiveram em atividade no Departamento de Atendimento Registro e Cadastro 60 funcionários e no estado do Rio de Janeiro estiveram em atividade

316.607 profissionais de enfermagem. Nestes termos, o departamento tem 5.276 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** 2018-2021;
- II. O comparativo de **Emissão de Certidão de Nada Consta** 2018-2021;
- III. O comparativo de **Parcelamentos de Anuidades** 2018-2021;
- IV. O comparativo de **Dados de CRT-RE** 2018-2021;
- V. O comparativo de **Novas Inscrições** 2018-2021;
- VI. O comparativo de **Cancelamentos** 2018-2021;
- VII. O comparativo de **Especializações** 2018-2021;
- VIII. O quantitativo de **Profissionais Inscritos Ativos** em 30/11/2021;

### 3.1. Comparativo de Requerimentos de Inscrição

Requerimento de Inscrição	2018	2019	2020	2021
Inscrição Definitiva QI (Presencial)	2.756	3.263	1.875	1.259
Inscrição Definitiva QII e QIII (Presencial)	14.336	17.326	7.156	6.594
Inscrição Definitiva QI (Internet)	#	#	1.062	2.601
Inscrição Definitiva QII e QIII (Internet)	#	#	5.947	11.008
Total	17.092	20.589	16.040	21.462

### 3.2. Comparativo de Emissão de Certidão de Nada Consta

Tipo de Certidão	2018	2019	2020	2021
Certidão de Nada Consta Presencial/E-mail	59.247	65.986	35.734	26.893
Certidão de Nada Consta Online	#	26.542	160.832	213.196
Total	59.247	92.528	196.566	240.089

### 3.3. Comparativo de Parcelamentos de Anuidades

Tipo de Serviço	2018	2019	2020	2021
Parcelamento Comum	31.866	32.253	15.722	6.678
Parcelamento Conciliação	*	*	5	21.060
Total	31.866	32.253	15.727	27.738

### 3.4. Comparativo de Dados de CRT-RE

Tipo de Requerimento CRT-RE	2018	2019	2020	2021
Emissões De Crt	1.218	1.517	1.461	2.153
Emissões De Re	20	11	17	29
Cancelamentos De Crt	245	105	208	146
Cancelamentos De Re	0	1	0	3
Total	1.483	1.634	1.686	2.331

### 3.5. Comparativo de Novas Inscrições

Novas Inscrições - Tipos	2018	2019	2020	2021
Autorização para Atendente	1	1	1	0
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	137	129	60	81
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	0	0	0	0
Auxiliar de Enfermagem Remido	139	217	103	149
Enfermeiro Definitivo Principal	3.289	3.713	4.418	4.177
Enfermeiro Definitivo Secundário	25	6	6	29
Enfermeiro Remido	379	376	249	255
Enfermeiro Remido Secundário	0	1	0	0
Obstetriz Definitivo Principal	0	0	0	2
Obstetriz Definitivo Secundário	0	0	0	0
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	15.307	18.168	16.399	17.947
Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	10	13	9	17
Técnico de Enfermagem Remido	175	216	151	202
Total	19.462	22.840	21.396	22.859

### 3.6. Comparativo de Cancelamentos

Tipo de Requerimento CRT-RE	2018	2019	2020	2021
Emissões De Crt	1.218	1.517	1.461	2.153
Emissões De Re	20	11	17	29
Cancelamentos De Crt	245	105	208	146
Cancelamentos De Re	0	1	0	3
Total	1.483	1.634	1.686	2.331

### 3.7. Variação entre Cancelamentos e Novos Inscritos 2021

O número total de cancelamentos foi de 2.331 e o número total de novas inscrições foi de 22.859. A variação foi de 10,19%

### 3.8. Comparativo de Especializações

Especializações	2018	2019	2020*	2021
Auxiliar de Enfermagem	0	0	0	0
Enfermeiro	329	592	356	888
Obstetriz	0	0	0	0
Técnico de Enfermagem	224	287	230	514
Total	553	879	586	1.402

### 3.9. Quantitativos de Profissionais Inscritos Ativos em 30/12/2021

TIPO DE INSCRIÇÃO	2021
Autorização para Atendente	21
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	47.118
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	18
Auxiliar de Enfermagem Remido	704
Auxiliar de Enfermagem Remido Secundário	0
Enfermeiro Definitivo Principal	59.669
Enfermeiro Definitivo Secundário	201
Enfermeiro Remido	1.606
Enfermeiro Remido Secundário	4
Obstetriz Definitivo Principal	3
Obstetriz Definitivo Secundário	0
Obstetriz Definitivo Remido	0
Obstetriz Definitivo Remido Secundário	0
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	206.246
Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	149
Técnico de Enfermagem Remido	868
Técnico de Enfermagem Remido Secundário	0
<b>TOTAL 2021</b>	<b>316.607</b>

### 3.10. Protocolo de Requerimentos no Sistema IncorpAtendimentos

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.

### 3.10.1. Atendimentos Presenciais

TIPO DE REQUERIMENTO	2020	2021
1A VIA DE CARTEIRA	3.276	11.176
2A VIA DE CARTEIRA	1.086	1.209
2A VIA DE CARTEIRA - NOME SOCIAL	2	6
2A VIA DE CARTEIRA - ROUBO/FURTO	361	422
2A VIA DE CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO	10	11
2A VIA DE CERTIFICADO DE REGISTRO	8	2
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS COMPLETOS)	59	16
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS INCOMPLETOS)	21	0
TIPO DE REQUERIMENTO	2020	2021
BAIXA DE REGISTRO (DEF)	2.509	2.727
CARTEIRA DE CONSELHEIRO	0	42
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO ENF	30	90
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO TÉC	29	63
DESARQUIVAMENTO	56	40
DEVOLUCAO DE TAXA	59	91
ESPECIALIDADE REGULARIZACAO ENF	7	21
ESPECIALIDADE RESOLUTIVA ENF	29	37
ESPECIALIZACAO ENFERMEIRO	405	636
ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICO	279	464
FORMULARIO EXTERIOR	20	25
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI	649	371
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI (RESOLUTIVA)	1.204	847
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII	6.884	6.082
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII (RESOLUTIVA)	265	263
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA	37	25
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA (RESOLUTIVA)	3	0
INSCRIÇÃO REMIDA	491	563
PRESCRICAO OU DECADENCIA DE DEBITOS	2.697	1.983
PRORROGAÇÃO DE INSCRIÇÃO TEMPORÁRIA	0	1
REATIVAÇÃO (SUSPENSÃO)	30	25
REGULARIZACAO RESOLUTIVA	1.677	2.050
REINSCRICAO	689	518
RENOVACAO DE AUTORIZACAO	12	14
RENOVACAO DE CARTEIRA	8.098	12.135
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QI)	100	38
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QII)	1	11
SOLICITACAO DE ISENCAO DE DEBITOS	65	88
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFAST. DO EXERC. PROFIS.)	162	81

SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFASTAMENTO DO PAÍS)	2	4
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (DOENÇA)	6	7
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (OCUPAR CARGO ELETIVO)	11	2
SUSTACAO	49	41
TRANSFERENCIA P/ COREN-RJ	375	440
CERTIDAO DE TRANSFERENCIA	24	12
CERTIDAO NARRATIVA	1	0
DECLARACAO QUITACAO DE ANUIDADE	1.296	62
ANUIDADE VIGENTE	1.662	3.511
PARCELAMENTO	13.657	6.622
PARCELAMENTO CONCILIAÇÃO DE DÉBITOS	4	20.959
PARCELAMENTO PRIMEIRA INSCRICAO	395	6
CERTIDAO DE REGULARIDADE (NADA CONSTA)	35.734	26.893
TIPO DE REQUERIMENTO	2020	2021
DECLARACAO DE REGISTRO DE ESPECIALIDADE	11	3
ENTREGA DE CARTEIRA	24.081	38.539
TOTAL	108.618	139.274

### 3.10.2. Atendimentos Online

REQUERIMENTOS ONLINE	2021
ESPECIALIDADE REGULARIZAÇÃO ENF ONLINE	3
ESPECIALIDADE RESOLUTIVA ENF ONLINE	39
ESPECIALIZACAO ENFERMEIRO ONLINE	213
ESPECIALIZACAO TECNICO ONLINE	61
INSCRIÇÃO DEFINITIVA QI (INTERNET)	2.601
INSCRIÇÃO DEFINITIVA QII EQIII (INTERNET)	11.008
INSCRICAO REMIDA ONLINE	31
INSCRICAO SECUNDARIA DEF ONLINE	18
INSCRICAO SECUNDARIA RESOLUTIVA ONLINE	1
REATIVACAO (SUSPENSAO) ONLINE	1
REGULARIZACAO RESOLUTIVA ONLINE	49
REINSCRICAO ONLINE	125
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QI) ONLINE	1
SUSPENSAO TEMPORARIA ONLINE - AFAST DO EXERC PROF	12
SUSTACAO ONLINE	10
TRANSFERENCIA P/ COREN-RJ ONLINE	147
TOTAL	14.320

## **4. 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;

## **5. Considerações Finais**

No transcorrer do ano de 2021 foram inúmeras as atividades realizadas e os desafios enfrentados pelo Coren/RJ, neste cenário o Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro foi capaz de expandir suas atividades, garantindo ainda a prestação de um serviço de qualidade, sem abrir mão das formalidades e da legalidade inerentes à administração pública. Contribuiu ainda de forma relevante para a redução da inadimplência tendo realizado mais de 26 mil parcelamentos, de 21 mil inscrições e no geral mais de 132 mil requerimentos.

## **6. Conclusão**

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