



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

2023

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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO, REGISTRO E CADASTRO

COREN/RJ

RIO DE JANEIRO, RJ

30 DE JANEIRO DE 2024

ENDEREÇOS DO COREN/RJ

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

Endereço: Avenida Presidente Vargas, 502, 3º andar – Centro – Rio de Janeiro

CEP: 20071-000

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

Telefone: (21) 3232-3232

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Área de abrangência – Região do Médio Paraíba (Barra do Piraí, Barra Mansa, Itatiaia, Pinheiral, Piraí, 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 2023

MACAÉ

CEJA Othon Barroso de Carvalho (janeiro a agosto)

Avenida Agenor Caldas, 442, Imbetiba, Macaé - RJ

Sindicato dos Servidores Públicos Municipais de Macaé SINDSERVI (setembro a outubro)

Rua da Igualdade, 38 - Centro - 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

RIO BONITO

Ambulatório Municipal Manoel Loyola e Silva Junior

Av. Martinho Almeida, 222, Mangueirinha, Rio Bonito - RJ

RESENDE

Hospital Municipal de Emergência Henrique Gregori

Auditório Conselheira Alair Rodrigues

Av. Marcílio Dias, 800, Jardim Jalisco, Resende -RJ

SENAC (Novembro)

R. Sarquis José Sarquis, 80 - Jardim Jalisco, Resende - RJ

Estácio de Sá – Resende (Dezembro)

R. Zenaide Viléla, s/n - Jardim Brasília, Resende - RJ

VALENÇA

Câmara Municipal de Valença

Praça XV de Novembro, 676 - Centro, Valença - RJ

DUQUE DE CAXIAS

Hospital Municipal Dr. Moacyr Rodrigues do Carmo

Rod. Washington Luíz, 3200 - Parque Beira Mar, Duque de Caxias - RJ

Hospital Infantil Ismélia da Silveira

Rua Gen. Gurjão, 115 – Centro – Duque de Caxias – RJ

Maternidade de Santa Cruz da Serra

Rua Alagoas, 386 - Chácaras Arcampo, Duque de Caxias - RJ

Hospital Municipalizado Adão Pereira Nunes

Rod. Washington Luiz 109, BR-040, s/nº - Jardim Primavera - Duque de Caxias – RJ

PARATY

Hospital Municipal Hugo Miranda

Rua São Pedro de Alcantara 01 - Bairro Pontal – Paraty - RJ

ANGRA DOS REIS

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Angra dos Reis

Rua Dr. Coutinho, 84 - Centro - Angra dos Reis – RJ

Hospital Geral da Japuíba

Rua Japoranga, 1700 - Japuíba, Angra dos Reis - RJ

TERESÓPOLIS

Centro Universitário Serra dos Órgãos -

UNIFESOC Campus Sede, Sala 208 do Prédio

Flávio Bortoluzzi, sito à Av. Alberto Torres, 111 -

Alto - Teresópolis-RJ

ITABORAÍ

Upa Itaboraí

Rod. Raphael De Almeida Magalhães, 172 - Santo Antônio, Itaboraí - RJ

QUISSAMÃ

Secretaria Municipal de Saúde

Rua Antônio de Almeida Pereira - nº 505 – Mathias - Quissamã – RJ

VASSOURAS

Departamento de Atenção Básica e Vigilância em Saúde

Rua Visconde de Cananéia, nº 61 - Centro – Vassouras - RJ

MIGUEL PEREIRA

Associação dos funcionários da Prefeitura Municipal de Miguel Pereira

Rua Bonifácio Portela, 120, Centro, Miguel Pereira - RJ

PARAÍBA DO SUL

Câmara Municipal de Paraíba do

Sul Praça Garcia Paes Leme, 96, 2º andar, Centro - Paraíba do Sul - RJ

TRÊS RIOS

Policlínica Walter Gomes Francklin

Rua da Maçonaria, 325, Centro - Três Rios – RJ

SILVA JARDIM

UPA Angela Maria da Costa Brito

Av. 08 de maio 534 - Silva Jardim - RJ

CANAIS DE ATENDIMENTO REMOTO

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

E-mails:

duvidas@coren-rj.org.br

atendimento@coren-rj.org.br

processamento@coren-rj.org.br

crt@coren-rj.org.br

cadastro@coren-rj.org.br

transferencia@coren-rj.org.br

Telefone: (21) 3232-3232

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 se desdobram em mais de 30 tipos de serviços que são oferecidas aos aproximadamente 360 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;
- II. Inscrição Definitiva Principal sem Diploma;
- III. Inscrição Definitiva Secundária;
- IV. Inscrição Remida Principal;
- V. Inscrição Remida Secundária;
- VI. Prorrogação Inscrição Sem Diploma;
- VII. Regularização de Inscrição Sem Diploma;

- VIII. Cancelamento de Inscrição Profissional;
- IX. Reabertura de Inscrição Profissional;
- X. Registro de Especializações;
- XI. Formulário Exterior;
- XII. Transferência de Inscrição Profissional;
- XIII. Emissão de 1ª Via de Carteira de Identidade Profissional;
- XIV. Emissão de 2ª via de Carteira Identidade Profissional;
- XV. Renovação de Carteira Identidade Profissional;
- XVI. Emissão de Certidões de Regularidade “Nada Consta”;
- XVII. Suspensão de Inscrição;
- XVIII. Autorização para Atendente;
- XIX. Emissão de boletos;
- XX. Parcelamentos de Anuidades;
- XXI. Devolução de Taxa;
- XXII. Prescrição ou Decadência de Débitos;
- XXIII. Desarquivamento de Processos;
- XXIV. Entrega de documentos e carteiras profissionais;
- XXV. Certidão de Responsabilidade Técnica e
- XXVI. 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 requeiram 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, os dados consideram a permanência do funcionário em atividade no departamento por um período maior do que seis meses, exceto nos casos em que um funcionário foi substituído por outro nesse caso consideramos a data de referência 01/12/2023.

2.3.1. Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro

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

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

2.3.2. Setor de Atendimento Sede

Funcionário	Setor	Principais Funções
Patrícia Vieira Nascimento	Atendimento Sede	Chefe Atendimento Sede
Arivaldina Bezerra Teles	Atendimento Sede	Escaneamento/Impressão de Carteira
Avany Nery De Jesus	Atendimento Sede	Supervisão e Análise de Procedimento
Luiz Nielson Alcides	Atendimento Sede	Supervisão e Análise de Procedimento
Andre Luis Souza De Azevedo	Atendimento Sede	Supervisão e Análise de Procedimento
Fernanda Simões Delia	Atendimento Sede	Apoio Administrativo
Marcio Antônio Da Conceição	Atendimento Sede	Atendimento Presencial/Móvel
Solange De Barros	Atendimento Sede	Organização e Arquivo
Wagner De Oliveira Cunha	Atendimento Sede	Organização e Arquivo
Prestador de Serviço Recepcionista 01	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 02	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 03	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 04	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 05	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 06	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 07	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 08	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 09	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 10	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 11	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 12	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Prestador de Serviço Recepcionista 13	Atendimento Sede	Recepcionar o Público

Prestador de Serviço Recepcionista 14	Atendimento Sede	Recepcionar o Público
Edilayne Nascimento da silva	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
Emilly Cristina Clemente Gomes	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
John Vitor França Raposo da Silva	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
Luiz Pedro Castro Silva	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
Meyreelen Lina Gonçalves Silva	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
Nataniele de Souza Ramos Tomaz	Atendimento Sede	Jovem Aprendiz
Ketlen amorim da Silva	Atendimento Sede	Estagiário
Livia Vitória Nascimento de Carvalho	Atendimento Sede	Estagiário
Maria Letícia da Silva	Atendimento Sede	Estagiário
Tiffany da Silva Sanches Felismino	Atendimento Sede	Estagiário
Prestador de Serviço Telemarketing 01	Atendimento Remoto	Atendimento por E-mail
Prestador de Serviço Telemarketing 02	Atendimento Remoto	Atendimento por E-mail
Prestador de Serviço Telemarketing 03	Atendimento Remoto	Atendimento por E-mail
Prestador de Serviço Telemarketing 04	Atendimento Remoto	Atendimento por E-mail
Prestador de Serviço Telemarketing 05	Atendimento Remoto	Atendimento por Telefone
Prestador de Serviço Telemarketing 06	Atendimento Remoto	Atendimento por Telefone
Prestador de Serviço Telemarketing 07	Atendimento Remoto	Atendimento por Telefone
Prestador de Serviço Telemarketing 08	Atendimento Remoto	Atendimento por Telefone
Prestador de Serviço Telemarketing 09	Atendimento Remoto	Atendimento por Telefone

Total de Funcionários: 42

2.3.3. Setor de Inscrição e Cadastro

Funcionário	Setor	Principais Funções
Thiago De Oliveira Souza	SIC	Chefia do SIC
Úrsula Dias Pereira	SIC - SERPE	Chefia
Ana Maria Reis Da Silva	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Presencial
Carmen Círia Leal Da Rocha	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Presencial
Jorge Antônio Azevedo De Oliveira	SIC - SERPE	Escaneamento/Impressão de Carteira
Maria Do Carmo S. de Sousa Filha	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Presencial
Marinalva Barbosa Lobo	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Presencial
Neide Porciúncula De Melo	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Presencial
Luzia De Fatima Pinto Guimarães	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Online/Presencial
Carlos Eduardo Dias Victal	SIC - SERPE	Análise de Inscrição Online
Daniele Rosa Monteiro Bittencourt	SIC - CRT/RE	Chefia/Análise de Inscrição

Rafael Lucas Marini	SIC – CRT/RE	Análise de Inscrição Online/Presencial
Renata Boy Mascouto	SIC – CRT/RE	Análise de Inscrição Online/Presencial
Maria Simone Teixeira	SIC – CRT/RE	Análise de Inscrição Online/Presencial

Total de Funcionários: 14

2.3.4. Setor de Atendimento Subseção

Funcionário	Setor	Principais Funções
Emmanuele Costa	Atendimento Subseção	Chefe Atendimento Subseção
Mayara Leite Vieira	Cabo Frio	Atendimento Presencial
Prestador de Serviço 15	Cabo Frio	Recepcionista Atendente
Giselle De Almeida Cardoso	Campo Grande	Atendimento Presencial
Prestador de Serviço 16	Campo Grande	Recepcionista Atendente
Prestador de Serviço 17	Campo Grande	Recepcionista Atendente
Gesiela De Abreu Silva	Campos dos Goytacazes	Atendimento Presencial
Prestador de Serviço 18	Campos dos Goytacazes	Recepcionista Atendente
Marcelo Da Conceição	Itaperuna	Atendimento Presencial
Raphael Barreto Da Silva	Niterói	Atendimento Presencial
Jose Luiz Pereira Combat	Nova Friburgo	Atendimento Presencial
Alessandra Marques Soares	Nova Iguaçu	Atendimento Presencial
Prestador de Serviço 19	Nova Iguaçu	Recepcionista Atendente
Prestador de Serviço 20	Nova Iguaçu	Recepcionista Atendente
Willian Luiz De Britto	Petrópolis	Atendimento Presencial
Lucia Regina Do Nascimento	São Gonçalo	Atendimento Presencial
Suely Silva Bezerra	Atendimento Sede	Atendimento Presencial
Juliana Egídio De Almeida Lima	Volta Redonda	Atendimento Presencial
Uelington De Oliveira Gama	Volta Redonda	Atendimento Presencial

Total de Funcionários: 19

2.3.5. Projeto Boas Vindas

Funcionário	Setor	Função
Carlos Daniel Silveira Dos Santos	Departamento de Atendimento	Projeto Boas Vindas

Total de Funcionários: 01

2.3.6. Projeto Coren Móvel

Funcionário	Setor	Função
Aramis Duarte	Departamento de Atendimento	Atendimento Presencial
Ozéias de Oliveira Soares	Departamento de Atendimento	Atendimento Presencial
Luiz Roberto de Araújo Soares	Departamento de Atendimento	Atendimento Presencial

Total de Funcionários: 03

2.3.7. Quantidade de Funcionários por Profissionais em 2023

No ano de 2023 estiveram em atividade no Departamento de Atendimento Registro e Cadastro 80 funcionários e no estado do Rio de Janeiro estiveram em atividade 357.235 profissionais de enfermagem. Nestes termos, o departamento tem 4.465 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 técnica 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.

4.1. Comparativo de Requerimentos de Inscrição Presencial/Online

Requerimento de Inscrição	2019	2020	2021	2022	2023
Inscrição Definitiva QI (Presencial)	3.263	1.875	1.259	1.786	1.901
Inscrição Definitiva QII e QIII (Presencial)	17.326	7.156	6.594	7.739	9.037
Total de Requerimentos Presenciais	20.589	9.031	7.853	9.525	10.938

Requerimento de Inscrição Online	2019	2020	2021	2022	2023
Inscrição Definitiva QI (Internet)	#	1.062	2.601	2.414	1.878
Inscrição Definitiva QII e QIII (Internet)	#	5.947	11.008	12.853	12.312
Total de Requerimentos Online	0	7.009	13.609	15.267	14.190

Número Total de Requerimentos (Presencial + Online)	2019	2020	2021	2022	2023
	20.589	16.040	21.462	24.792	25.128

4.2. Comparativo de Emissão de Certidão de Nada Consta

Tipo de Certidão	2019	2020	2021	2022	2023
Certidão de Nada Consta Presencial/E-mail	65.986	35.734	26.893	29.987	26.727
Certidão de Nada Consta Online	26.542	160.832	213.196	252.703	255.259
Total	92.528	196.566	240.089	282.690	281.986

4.3. Comparativo de Parcelamentos de Anuidades

Tipo de Serviço	2019	2020	2021	2022	2023
Parcelamento Comum	32.253	15.722	6.678	6.244	3.576
Parcelamento Conciliação	0	5	21.060	14.367	13.214
Total	32.253	15.727	27.738	20.611	16.790

4.4. Comparativo de Dados de CRT-RE

Tipo de Requerimento CRT-RE	2019	2020	2021	2022	2023
Registro de Crt	1.517	1.461	2.153	2.157	2.430
Registro de RE	11	17	29	23	43
Registro de Consultórios de Enfermagem	0	0	0	3	1
Cancelamentos De Crt	105	208	146	296	363
Cancelamentos de RE	1	0	3	4	1
Cancelamento de Consultórios de Enfermagem	0	0	0	0	1
Total	1.634	1.686	2.331	2.483	2.839

4.5. Comparativo de Inscrições Definitiva Principal

Inscrição Definitiva Principal	2019	2020	2021	2022	2023
Autorização para Atendente	1	1	0	0	0
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	129	60	81	49	124
Enfermeiro Definitivo Principal	3.713	4.418	4.177	4.224	4.332
Obstetriz Definitivo Principal	0	0	2	0	1
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	18.168	16.399	17.947	19.565	21.479
Total	22.011	20.878	22.207	23.838	25.936

4.6. Comparativo de Inscrição Definitiva Secundária

Inscrição Secundária	2019	2020	2021	2022	2023
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	0	0	0	0	0
Enfermeiro Definitivo Secundário	7	6	29	57	41
Obstetriz Definitivo Secundário	0	0	0	0	0

Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	13	9	17	26	29
Total	20	15	46	83	70

4.7. Comparativo de Inscrição Remida

Inscrição Remida	2019	2020	2021	2022	2023
Auxiliar de Enfermagem Remido	217	103	149	129	239
Enfermeiro Remido	376	249	255	276	398
Técnico de Enfermagem Remido	216	151	202	229	384
Total	809	503	606	634	1.021

4.8. Comparativo de Cancelamentos

Cancelamento - Categoria	2019	2020	2021	2022	2023
Auxiliar de Enfermagem	1.095	372	560	420	294
Enfermeiro	947	430	470	494	546
Técnico de Enfermagem	3.202	1.411	1.792	1.776	2.128
Obstetiz	0	0	0	1	0
Total	5.244	2.213	2.822	2.690	2.968

4.9. Variação entre Cancelamentos e Novos Inscritos 2023

O número total de novas inscrições realizadas foi de 25.936 e o número total de cancelamentos foi de 2.968, assim sendo a variação entre Novos Inscritos e Cancelamentos foi de 22.968.

4.10. Comparativo de Especializações

Especializações	2019	2020	2021	2022	2023
Auxiliar de Enfermagem	0	0	0	0	0
Enfermeiro	592	356	888	1.168	1.710
Obstetiz	0	0	0	0	0

Técnico de Enfermagem	287	230	514	569	463
Total	879	586	1.402	1.737	2.173

4.11. Quantitativos de Profissionais Inscritos Ativos em 31/12

Tipo de Inscrição	2021	2022	2023
Autorização para Atendente	21	19	14
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Principal	47.118	46.633	46.201
Auxiliar de Enfermagem Definitivo Secundário	18	18	16
Auxiliar de Enfermagem Remido	704	835	1.077
Auxiliar de Enfermagem Remido Secundário	0	0	0
Enfermeiro Definitivo Principal	59.669	61.583	64.760
Enfermeiro Definitivo Secundário	201	239	244
Enfermeiro Remido	1.606	1.891	2.286
Enfermeiro Remido Secundário	4	5	5
Obstetriz Definitivo Principal	3	2	3
Obstetriz Definitivo Secundário	0	0	0
Obstetriz Definitivo Remido	0	0	0
Obstetriz Definitivo Remido Secundário	0	0	0
Técnico de Enfermagem Definitivo Principal	206.246	223.558	241.638
Técnico de Enfermagem Definitivo Secundário	149	167	181
Técnico de Enfermagem Remido	868	1.103	1.482
Técnico de Enfermagem Remido Secundário	0	0	0
Total	316.607	336.053	357.907

4.12. 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.

4.12.1. Comparativo de Atendimentos Presenciais

TIPO DE REQUERIMENTO	2020	2021	2022	2023
1A VIA DE CARTEIRA	3.276	11.176	12.509	13.656
2A VIA DE CARTEIRA	1.086	1.209	1.246	1.533
2A VIA DE CARTEIRA - NOME SOCIAL	2	6	7	38
2A VIA DE CARTEIRA - ROUBO/FURTO	361	422	416	364
2A VIA DE CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO	10	11	1	0
2A VIA DE CERTIFICADO DE REGISTRO	8	2	0	0
2A VIA DE CARTEIRA RESOLUTIVA	0	0	2	1
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS COMPLETOS)	59	16	26	26
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS INCOMPLETOS)	21	0	2	2
BAIXA DE REGISTRO (DEF)	2.509	2.727	1.981	2.331
CARTEIRA DE CONSELHEIRO	0	42	0	0
CARTEIRA DE FISCAL	0	0	1	0
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO ENF	30	90	11	0
CARTEIRA ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICO	29	63	14	0
DESARQUIVAMENTO	56	40	70	80
DEVOLUCAO DE TAXA	59	91	60	66
ESPECIALIDADE REGULARIZACAO ENF	7	21	4	7
ESPECIALIDADE RESOLUTIVA ENF	29	37	34	6
ESPECIALIZACAO ENFERMEIRO	405	636	547	293
ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICO	279	464	349	110
FORMULARIO EXTERIOR	20	25	65	126
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI	649	371	338	480
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QI (RESOLUTIVA)	1.204	847	1.448	1.421
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII	6.884	6.082	7.223	8.136
INSCR DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII (RESOLUTIVA)	265	263	516	901
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA	37	25	24	33
INSCR DEFINITIVA SECUNDÁRIA (RESOLUTIVA)	3	0	0	0
INSCRIÇÃO REMIDA	491	563	534	970
PRESCRICAO OU DECADENCIA DE DEBITOS	2.697	1.983	1.220	930
PRORROGAÇÃO DE INSCRIÇÃO TEMPORÁRIA	0	1	9	4
REATIVAÇÃO (SUSPENSÃO)	30	25	10	0
REGULARIZACAO RESOLUTIVA	1.677	2.050	3.095	2.440
REGULARIZACAO RESOLUTIVA NO VENCIDA	#	#	#	1.746
REINSCRICAO	689	518	449	473
RENOVACAO DE AUTORIZACAO	12	14	21	55
RENOVACAO DE CARTEIRA	8.098	12.135	18.592	32.364
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QI)	100	38	82	67
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO (QII)	1	11	4	12

SOLICITACAO DE ISENCAO DE DEBITOS	65	88	98	96
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFAST. DO EXERC. PROFIS.)	162	81	39	34
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (AFASTAMENTO DO PAÍS)	2	4	8	3
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (DOENÇA)	6	7	6	10
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA (OCUPAR CARGO ELETIVO)	11	2	0	0
SUSTACAO	49	41	34	13
TRANSFERENCIA P/ COREN-RJ	375	440	431	498
ANUIDADE VIGENTE	1.662	3.511	8.615	6.364
PARCELAMENTO	13.657	6.622	6.244	3.576
PARCELAMENTO CONCILIAÇÃO DE DÉBITOS	4	20.959	14.367	13.214
PARCELAMENTO PRIMEIRA INSCRICAO	395	6	8	0
CERTIDAO DE TRANSFERENCIA	24	12	0	0
CERTIDAO NARRATIVA	1	0	0	0
DECLARACAO QUITACAO DE ANUIDADE	1.296	62	58	36
CERTIDAO DE REGULARIDADE (NADA CONSTA)	35.734	26.893	29.987	26.727
DECLARACAO DE REGISTRO DE ESPECIALIDADE	11	3	0	0
ENTREGA DE CARTEIRA	24.081	38.539	44.062	61.037
ATUALIZACAO CADASTRAL DE PF (DADOS COMPLETOS)	0	0	17.156	27.915
TOTAL	108.618	139.274	172.023	208.194

4.12.2. Atendimentos Online

REQUERIMENTOS ONLINE	2021	2022	2023
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL PF ONLINE	0	0	8
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO	#	1.084	1008
ESPECIALIDADE REGULARIZAÇÃO ENF ONLINE	3	4	16
ESPECIALIDADE RESOLUTIVA ENF ONLINE	39	64	83
ESPECIALIZACAO ENFERMEIRO ONLINE	213	614	1444
ESPECIALIZACAO TECNICO ONLINE	61	243	373
INSCRIÇÃO DEFINITIVA QI (INTERNET)	2.601	2.414	1.812
INSCRIÇÃO DEFINITIVA QII EQIII (INTERNET)	11.008	12.853	12093
INSCRICAO REMIDA ONLINE	31	112	64
INSCRIÇÃO DEFINITIVA PRINCIPAL QI RESOLUTIVA	0	0	66
INSCRIÇÃO DEFINITIVA PRINCIPAL QII E QIII RESOLUTIVA	0	0	219
INSCRICAO SECUNDARIA DEF ONLINE	18	46	32
INSCRICAO SECUNDARIA REMIDA ONLINE	0	1	0
INSCRICAO SECUNDARIA RESOLUTIVA ONLINE	1	4	130
REATIVACAO (SUSPENSAO) ONLINE	1	3	0
REGULARIZACAO RESOLUTIVA ONLINE NO PRAZO*	49	305	219
REGULARIZACAO RESOLUTIVA ONLINE VENCIDA*	#	101	141
REINSCRICAO ONLINE	125	214	256

RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO ONLINE	1	5	119
RESOLUTIVA PRORROGAÇÃO ONLINE	0	0	19
SUSPENSAO TEMPORARIA ONLINE - AFAST DO EXERC PROF	12	30	35
SUSTACAO ONLINE	10	38	41
TRANSFERENCIA P/ COREN-RJ ONLINE	147	336	250
TOTAL	14.320	18.471	18.500

4.13. Outros Números do Departamento de Atendimento, Registro e Cadastro

4.13.1. Projeto Coren Móvel

Coren/RJ Móvel 2023	
Município	Atendimento Anual
Macaé	1328
Rio das Ostras	371
Rio Bonito	236
Resende	567
Valença	608
Duque de Caxias	517
Paraty	258
Petrópolis	44
Angra dos Reis	772
Teresópolis	946
Itaboraí	146
Quissamã	187
Silva Jardim	112
Vassouras	350
Miguel Pereira	268
Paraíba do Sul	263
Três Rios	455
Total	7340

4.13.2. Projeto Boas Vindas

Instituições Conveniadas	Qtde Alunos Atendidos
UFRJ/Universidade Federal do Rio de Janeiro (Anna Nery)	59
Univertix TR/Soegar – Sociedade educacional Gardingo Ltda-EPP	32
Ensino Superior Estácio de Sá – Macaé	24
Ensino Superior Estácio de Sá - Sulacap	62
Ensino Superior Estácio de Sá – Santa Cruz	25
Sistema de Ensino Loide Martha	39
Ensino Superior Estácio de Sá – Nova Iguaçu	49
Universidade Federal Fluminense – UFF - Rio das Ostras	15
Ensino Superior Estácio de Sá – Resende	14
Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)	43
Centro Universitário Gama e Souza - Unigama - Barra	7
Senac Niterói	29
Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa - UFF Niterói	20
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ - Macaé	20
Ensino Superior Estácio de Sá - Petrópolis	0
Escola de Saúde Agulhas Negras - Resende	0
Centro Educacional - ETP. (Rio das Ostras)	0
Associação Educacional Dom Bosco- AEDB	0
Ensino Superior Estácio de Sá - Taquara	0
Faculdade bezerra de Araújo - FABA	0
Centro Universitário de Volta Redonda - UniFOA	0
Senac Resende	0
Total	438

4.13.3. Atendimento por E-mail

Endereço de E-mail	Qtde de E-mails Respondidos Anual
dívidas@coren-rj.org.br	33.439
atendimento@coren-rj.org.br	19.364
processamento@coren-rj.org.br	9.231
cadastro@coren-rj.org.br	2.731
transferência@coren-rj.org.br	2.323
crt@coren-rj.org.br	13.936
Total	81.024

4. Alinase 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 2023 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 20 mil parcelamentos, 47 mil emissões de carteira, 24 mil inscrições e no geral mais de 300 mil atendimentos presenciais e online.

6. Conclusão

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