

## Trabalho apresentado no 14º CBCENF

**Título:** PROGRAMA PROFICIÊNCIA – COFEN: OPERACIONALIZAÇÃO COMO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

**Relatoria:** THAMANY CRISTINE SOUSA  
Karla Crozeta

**Autores:** Carmen Lucia Lupi Monteiro Garcia  
Gianna Schreiber  
Cristiane Lemke

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** A enfermagem e o terceiro setor

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

O Conselho Federal de Enfermagem criou o Programa Proficiência (PP), uma política pública de atualização e aprimoramento profissional, realizada a distância, por meio de tecnologias de informação e comunicação, na qual professores e alunos desenvolvem atividades em espaços e tempos diferentes<sup>1</sup>. A primeira fase do programa foi de 2007 a 2009, a segunda de 2009 a 2010, e, a terceira, iniciou em outubro de 2010 e está em desenvolvimento. Objetiva-se descrever a prática de operacionalização da terceira fase do PP no atendimento ao profissional de enfermagem. Trata-se do relato da experiência vivida no período de 25 de outubro de 2010 a 28 de fevereiro de 2011, sobre a operacionalização da terceira fase. Nos meses do estudo foram ocupadas 18.173 vagas, com 14.928 cursos concluídos (82,14%). O profissional de enfermagem é atendido por três serviços: secretaria acadêmica, monitoria e setor de atendimento ao cliente (MAC). A secretaria acadêmica faz a gestão administrativa dos ingressos, oferta e capta as inscrições realizadas no site. Os dados dos inscritos são analisados e o profissional recebe login e senha para acesso aos estudos, distribui os profissionais em turmas, referenciadas a um monitor para acompanhamento. Ao término dos estudos, realiza o fechamento das turmas, por meio de status que descrevem a situação final do inscrito. A monitoria faz o acompanhamento direto dos estudantes, para o desenvolvimento dos processos de ensino-aprendizagem. É composta por uma tutora e estagiários de enfermagem (monitores). Cada monitor atende em média 300 alunos (seis turmas). Participaram 152 acadêmicos de enfermagem - 60 integraram a terceira fase do PP no período de estudo. No período, foram enviadas 118.479 mensagens por e-mail e recebidas 8.607. Pelo correio eletrônico da Plataforma Jornada foram enviadas 86.742 mensagens e recebidas 4.627 mensagens. Ao MAC é atribuído o atendimento ao profissional via site, com as opções fale conosco e certificados. O atendimento aos profissionais de enfermagem demonstra a prestação de serviços para apoiar o desenvolvimento dos cursos. Durante todo o processo o profissional é acompanhado e assistido. Nos atendimentos, ressalta-se a preocupação em manter a individualidade e o respeito aos profissionais inscritos. Destaca-se que a operacionalização do PP, como prestação de serviços aos profissionais de enfermagem, engloba um universo significativo de profissionais em constante aprimoramento.