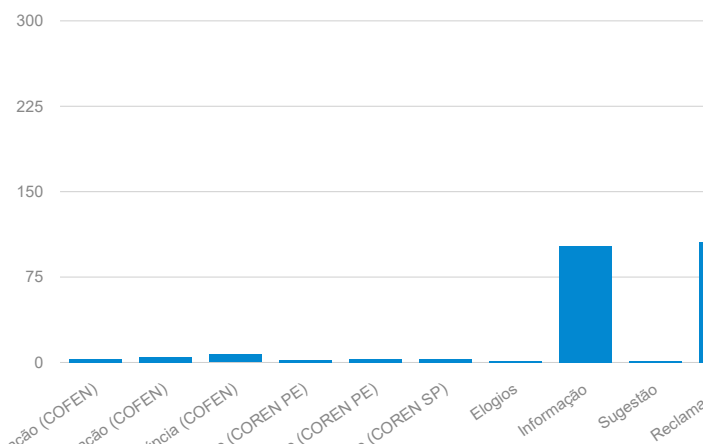


Relatório Ouvidoria Geral 01/04/2024 a 30/06/2024

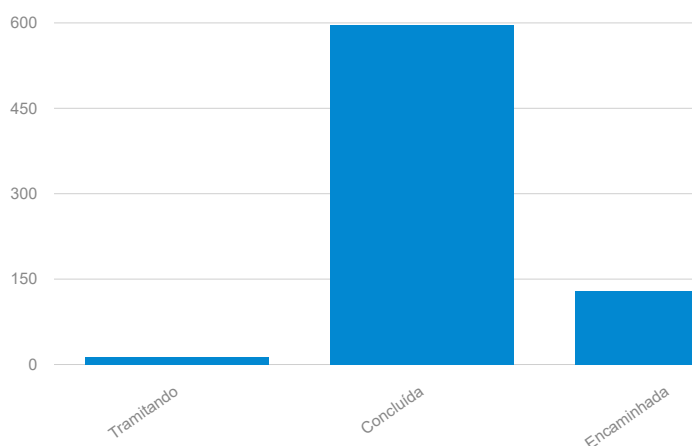
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	3
Reclamação (COFEN)	5
Denúncia (COFEN)	7
Reclamação (COREN PE)	2
Informacao / Solicitacao (COREN PE)	3
Reclamação (COREN SP)	3
Elogios	1
Informação	102
Sugestão	1
Reclamação	106
Denúncia	210
Requerimento	50
Solicitação	178
Dúvidas	65



Situação geral das manifestações

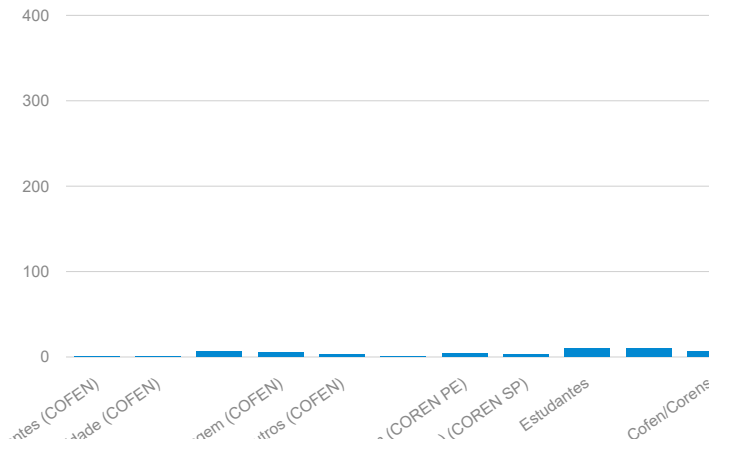
Tramitando	14
Concluída	597
Encaminhada	129
Respondida	2



Manifestações por clientela

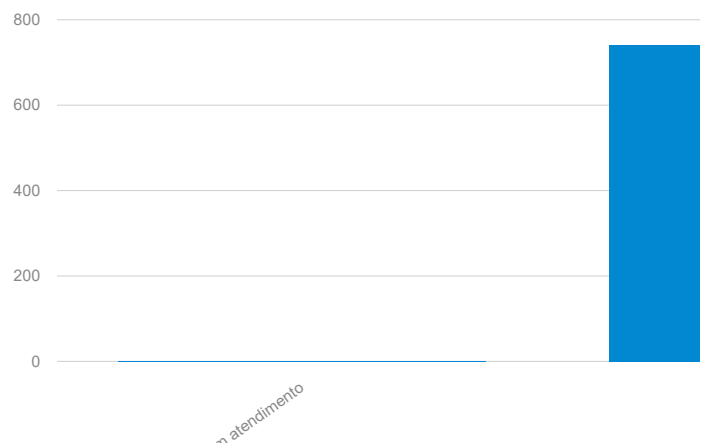
Estudantes (COFEN)	1
--------------------	---

Comunidade (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	6
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	5
Outros (COFEN)	3
Enfermeiro(a) (COREN PE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE)	4
Enfermeiro(a) (COREN SP)	3
Estudantes	10
Comunidade	10
Colaboradores sistema Cofen/Corens	6
Enfermeiro(a)	344
Técnico(a) de Enfermagem	268
Auxiliar de Enfermagem	10
Outros	64
Conselheiro Regional	6



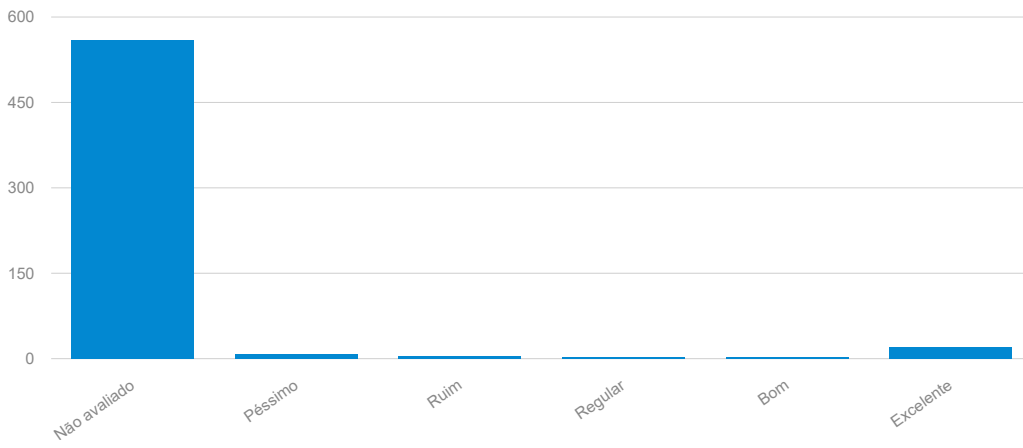
Por atendente

Sem atendimento	1
Valdir	741

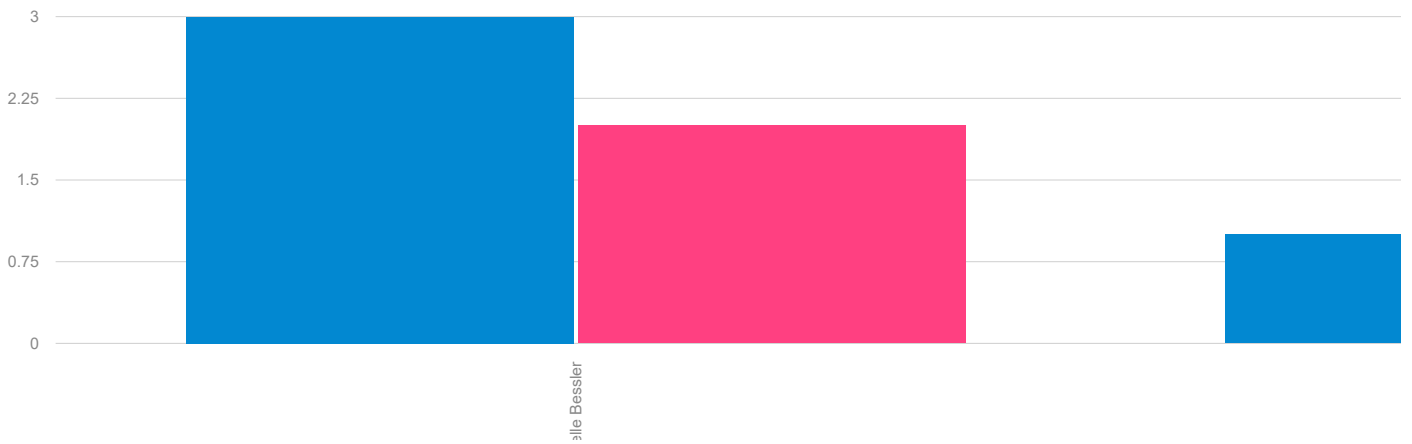


Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	560
Péssimo	8
Ruim	4
Regular	3
Bom	2
Excelente	20



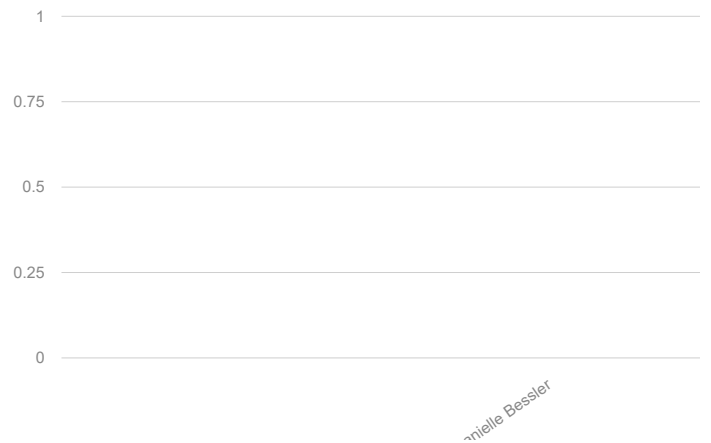
Respostas por pessoa



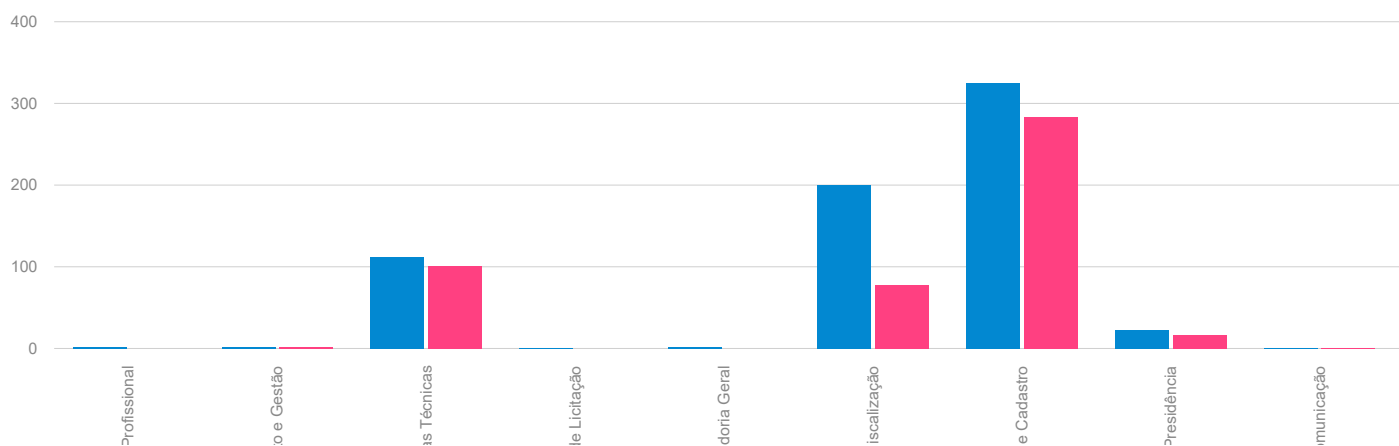
Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Danielle Bessler	3	2
LUCICLEIDE	1	0

Prazos médio de resposta das pessoas

Danielle Bessler	0,00 dias (0,00 horas)
------------------	------------------------



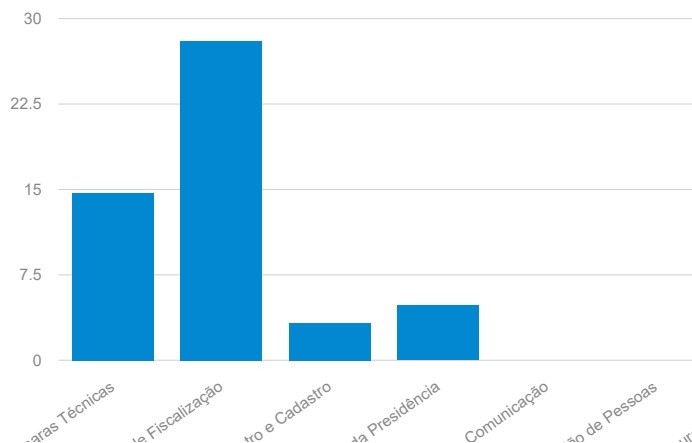
Respostas por departamento

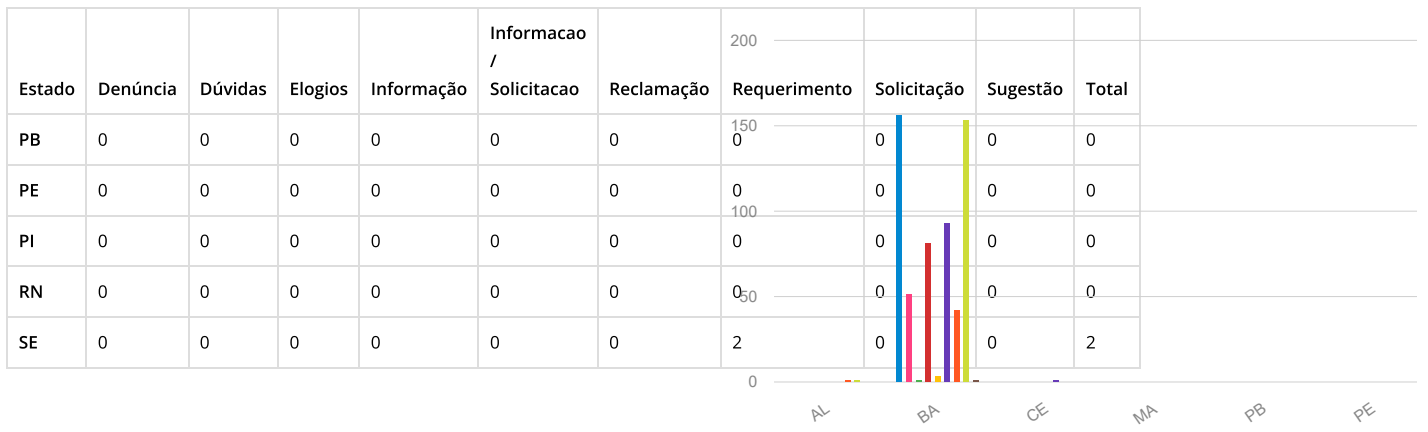


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	2	0
Assessoria de Planejamento e Gestão	2	2
Câmaras Técnicas	112	101
Comissão Permanente de Licitação	1	0
Controladoria Geral	2	0
Departamento de Fiscalização	200	78
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	325	283
Gabinete da Presidência	23	17
Núcleo de Comunicação	1	1
Núcleo de Gestão de Pessoas	1	1
Plenário	17	0
Procuradoria Geral	106	103
Unidade de Faturamento	44	44
Unidade de Organizações	38	30

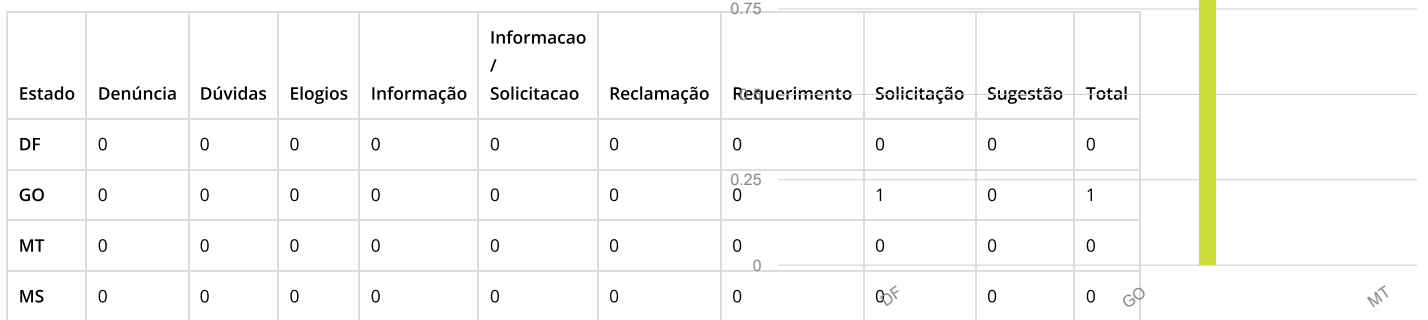
Prazos médio de resposta dos departamentos

Câmaras Técnicas	14,68 dias (352,36 horas)
Departamento de Fiscalização	28,06 dias (673,39 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	3,29 dias (78,90 horas)
Gabinete da Presidência	4,80 dias (115,20 horas)
Núcleo de Comunicação	0,00 dias (0,00 horas)
Núcleo de Gestão de Pessoas	0,00 dias (0,00 horas)
Procuradoria Geral	2,59 dias (62,10 horas)
Unidade de Faturamento	1,00 dias (24,00 horas)
Unidade de Organizações	4,08 dias (97,85 horas)

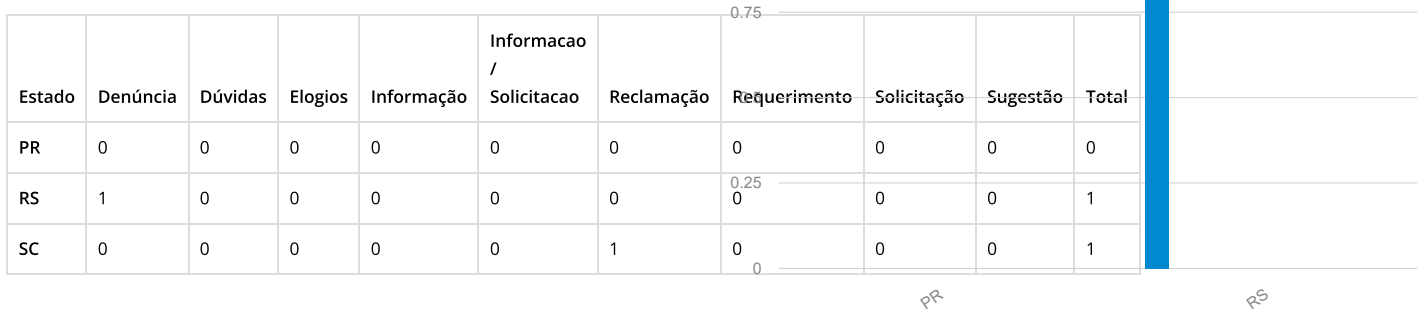




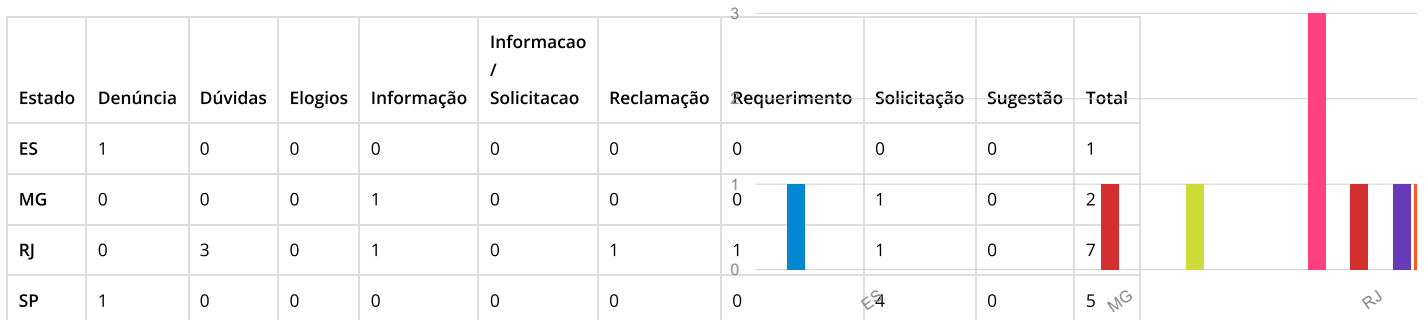
Região Centro-Oeste



Região Sul

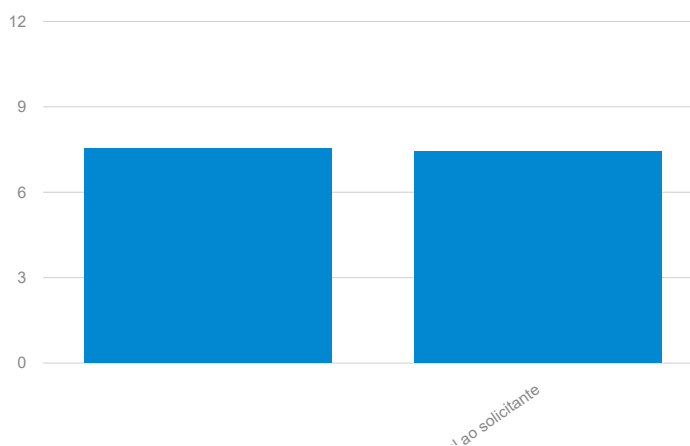


Região Sudeste



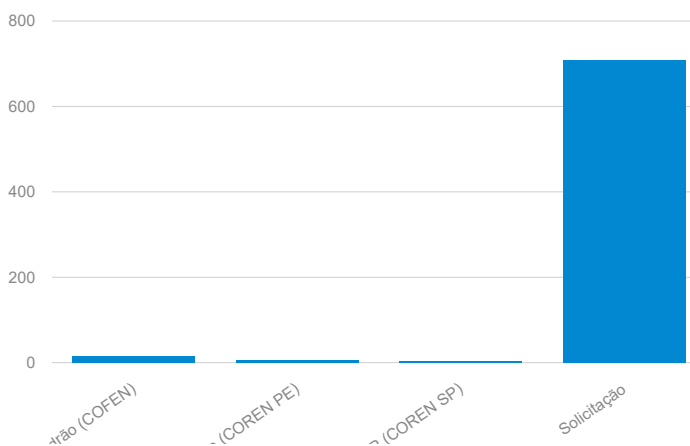
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	7,52 (180,516 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	7,43 (178,3764 horas)
Resposta total ao solicitante	8,94 (214,512 horas)



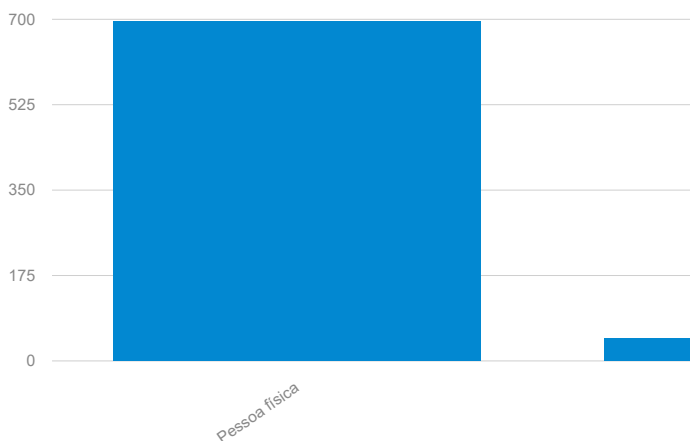
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	16
Formulário padrão (COREN PE)	7
Formulário padrão - CORENSP (COREN SP)	3
Solicitação	709
Formulário LAI (COFEN)	1
Solicitação de Informação	6



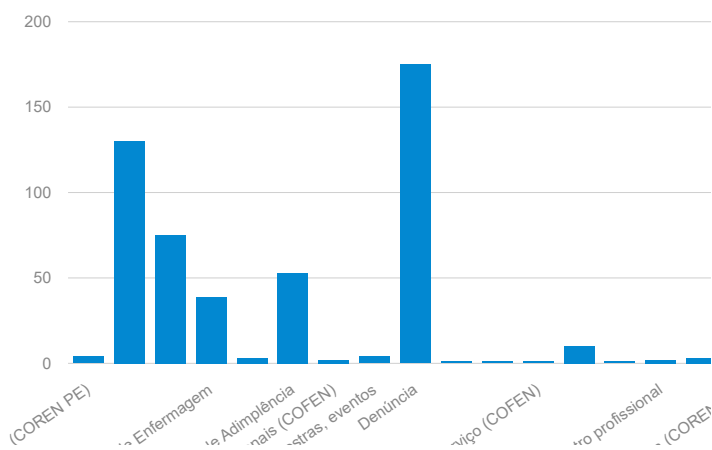
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	696
Pessoa jurídica	46



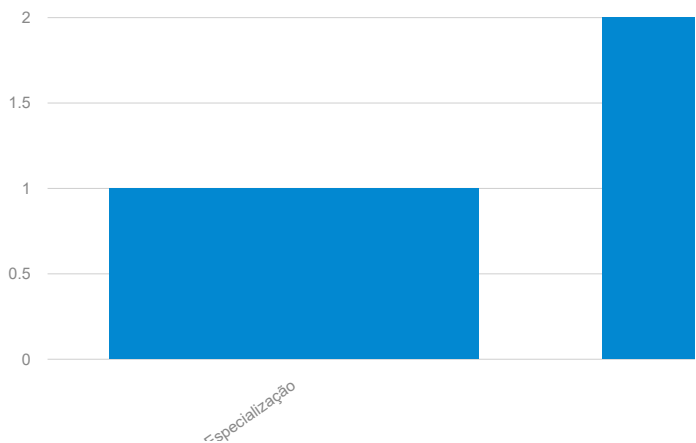
Manifestações por assunto

Anuidade (COREN PE)	4
Anuidade/Negociação	130
Atendimento	75
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	39
Carteira (COREN SP)	3
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	53
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	2
Cursos, palestras, eventos	4
Denúncia	175
Eleições	1
Ensino e Pesquisa	1
Escala de Serviço (COFEN)	1
Especialização	10
Graduação	1
Inscrição, registro e cadastro profissional	2
Legislação	3
Nada Consta (COREN PE)	2
Outros	144
Parecer Técnico	38
Piso Salarial (COFEN)	30
Responsabilidade Técnica (COFEN)	2
Subseções	4
Técnicas e Procedimentos	5
Transferência	13

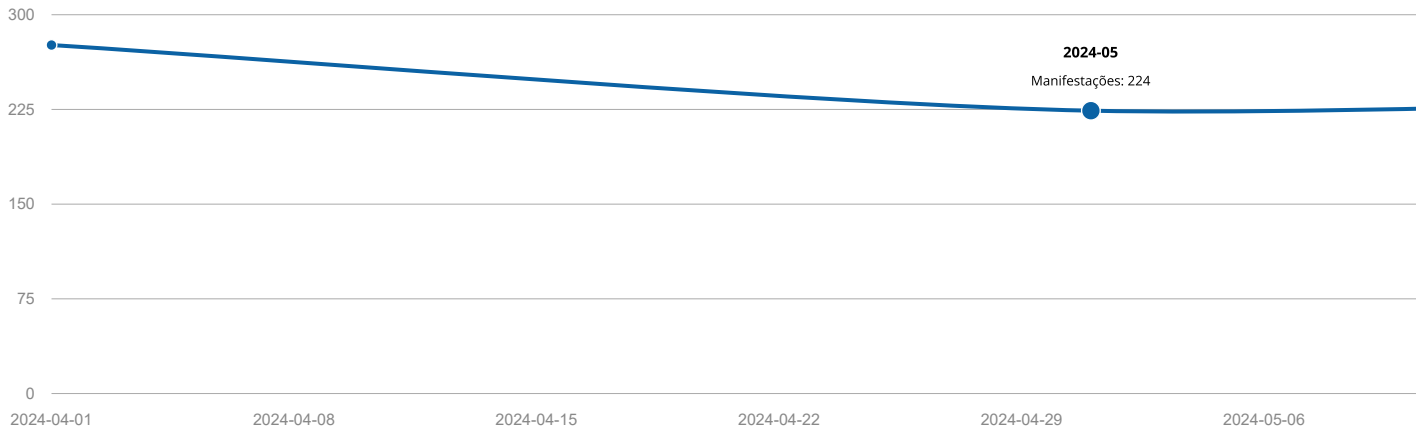


Manifestações por assuntos secundários

Especialização	1
Outros	2



Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA171200315413321681715 (/admin/ouvidoria/manifestacao/322996/show)	Excelente	
COREN-BA171205561313326483898 (/admin/ouvidoria/manifestacao/323093/show)	Ruim	Bom dia eu fui atendida porém me encaminhou para o atendimento que não obtive resposta
COREN-BA171205854813324382102 (/admin/ouvidoria/manifestacao/323109/show)	Ruim	Não resolveu meu problema , pois eu não recebo retorno dos emails que enviei
COREN-BA171208119013326769574 (/admin/ouvidoria/manifestacao/323305/show)	Péssimo	Eu acho isso uma falta de respeito!! Vocês são PESSIMOS! Como vocês fecham a manifestação sem falar com o cliente? Ou seja, eu não tenho direito a uma resposta??? Vocês encerraram a manifestação alegando que enviou uma proposta em Dezembro de 2023. Onde está essa proposta?? eu não recebi! Vocês ao menos encaminharam o email? mostraram alguma prova de que mandaram e que EU RECEBI? pois eu posso provar que NÃO recebi! Será que vai ser preciso acionar a justiça para fazer um pagamento que estou praticamente IMPLORANDO para pagar??? INACREDITAVEL!!!
COREN-BA171212260013313065816 (/admin/ouvidoria/manifestacao/323432/show)	Excelente	
COREN-BA171216833213327048133 (/admin/ouvidoria/manifestacao/323602/show)	Péssimo	Não resolvi o problema já enviei o e-mail p faturamento e nunca tenho retorno
COREN-BA171232035613326855839 (/admin/ouvidoria/manifestacao/324035/show)	Excelente	
COREN-BA171274934913321605036 (/admin/ouvidoria/manifestacao/324960/show)	Excelente	Resolução rapidinha
COREN-BA171284807013321024985 (/admin/ouvidoria/manifestacao/325276/show)	Bom	
COREN-BA171342100313314664842 (/admin/ouvidoria/manifestacao/326494/show)	Péssimo	Até sim, piso foi estabelecido, muitas empresas como (Dasa), não pagam o piso pagam menos da metade a um enfermeiro, quem fiscaliza está situação??
COREN-BA171387316913323744874 (/admin/ouvidoria/manifestacao/327285/show)	Excelente	
COREN-BA171414656513311771674 (/admin/ouvidoria/manifestacao/328150/show)	Excelente	
COREN-BA171440438213313795320 (/admin/ouvidoria/manifestacao/328509/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA171440905813322358063 (/admin/ouvidoria/manifestacao/328537/show)	Péssimo	A resposta de vcs Já esta na minha pergunta... eu envio o email porém não condiz com o que é solicitado. A negociação já foi feita. Eu só preciso que me reenvie as parcelas que faltam pagar.
COREN-BA171442088813323363155 (/admin/ouvidoria/manifestacao/328620/show)	Excelente	
COREN-BA171448450223319298948 (/admin/ouvidoria/manifestacao/328797/show)	Excelente	Prezado, Boa tarde! Agradeço pelo breve retorno! Espero ter contribuído para que seja realizado uma fiscalização no local mencionado.
COREN-BA171451887113323153282 (/admin/ouvidoria/manifestacao/329020/show)	Excelente	Atendimento nota 10. Sugestão: resolutiva deveria ser mais ágil. Mais de 3 semanas para resolver o assunto. Desde já agradeço.
COREN-BA171465391913325890155 (/admin/ouvidoria/manifestacao/329291/show)	Péssimo	Não foi justificada a demora além do prazo estipulado ou relatados procedimentos para evitar novas ocorrências.
COREN-BA171467220513328591787 (/admin/ouvidoria/manifestacao/329473/show)	Ruim	Gostaria de ter tido um parecer com toda a fundamentação técnica do COREN e legislação.
COREN-BA171471667913323008154 (/admin/ouvidoria/manifestacao/329642/show)	Regular	N posso fazer essa avaliação,uma vez queeu atendimento não foi resolvido.eu pedir . comprovante de pagamento para declaração. Certidão de nada consta já tenho e n serve para devidos fins Fico no aguardo Grata
COREN-BA171474531113328677018 (/admin/ouvidoria/manifestacao/329759/show)	Excelente	
COREN-BA171509690513322454474 (/admin/ouvidoria/manifestacao/330906/show)	Péssimo	NÃO CONSEGUI ACESSAR MINHA ANUIDADE DE 2024, PRECISO PAGAR COREN 251468 CPF01412839556
COREN-BA171521045613329152705 (/admin/ouvidoria/manifestacao/331508/show)	Excelente	
COREN-BA171569852513318337172 (/admin/ouvidoria/manifestacao/332911/show)	Péssimo	
COREN-BA171581515213325886683 (/admin/ouvidoria/manifestacao/333416/show)	Ruim	A resposta informa parecer em anexo, porém não veio anexo.
COREN-BA171701813813325303615 (/admin/ouvidoria/manifestacao/335646/show)	Excelente	Excelente!
COREN-BA171715502713318240637 (/admin/ouvidoria/manifestacao/335755/show)	Péssimo	
COREN-BA171770762513326239918 (/admin/ouvidoria/manifestacao/336776/show)	Regular	
COREN-BA171807175513326939703 (/admin/ouvidoria/manifestacao/337267/show)	Excelente	Obrigadão pelo retorno.
COREN-BA171849920613318116872 (/admin/ouvidoria/manifestacao/338060/show)	Excelente	Respondeu cim clareza
COREN-BA17186258231332227194 (/admin/ouvidoria/manifestacao/338124/show)	Excelente	OBRIGADA POR SEREM RAPIDOS A NÓS ATENDER . DEUS ABENÇOE UM BOM DIA
COREN-BA171889632113316394038 (/admin/ouvidoria/manifestacao/338800/show)	Regular	
COREN-BA171890416013323886493 (/admin/ouvidoria/manifestacao/338839/show)	Bom	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA171934481113326260408 (/admin/ouvidoria/manifestacao/339410/show)	Excelente	
COREN-BA171940271713315793192 (/admin/ouvidoria/manifestacao/339458/show)	Excelente	Muito rápido o retorno! Parabéns.
COREN-BA171941502213322653534 (/admin/ouvidoria/manifestacao/339507/show)	Excelente	Muito rápido para responder e resolver a solicitação. Muito grata pelo atendimento.
COREN-BA171944872113315728366 (/admin/ouvidoria/manifestacao/339607/show)	Excelente	