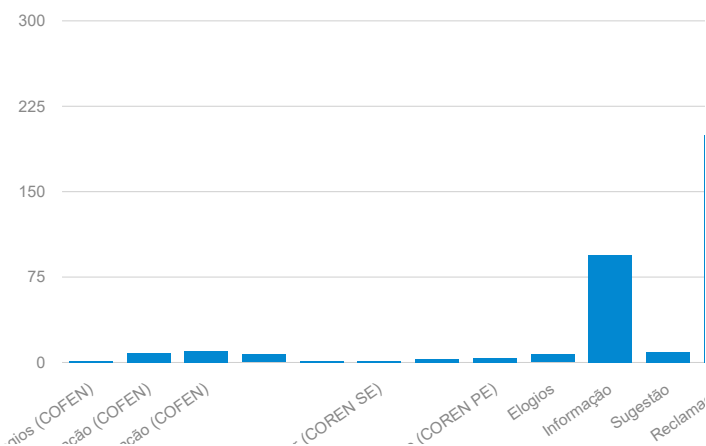


Relatório Ouvidoria Geral 01/07/2024 a 30/09/2024

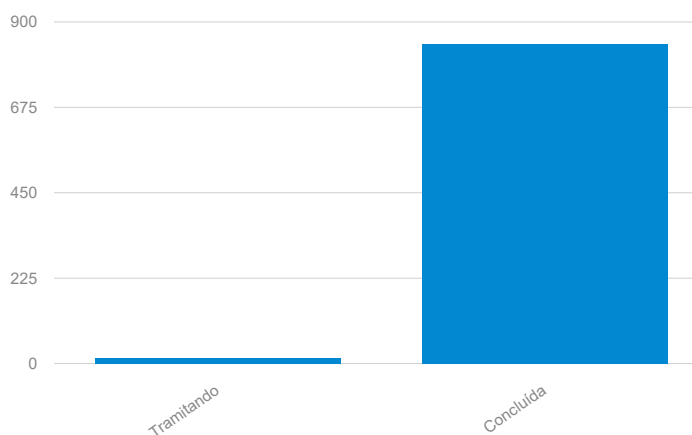
Tipos de solicitação

Elogios (COFEN)	1
Informação (COFEN)	8
Reclamação (COFEN)	10
Denúncia (COFEN)	7
Sugestão (COREN MG)	1
Denúncia ética, exercício irregular (COREN SE)	1
Reclamação (COREN PE)	3
Informação / Solicitação (COREN PE)	4
Elogios	7
Informação	94
Sugestão	9
Reclamação	200
Denúncia	231
Sugestão (COREN MA)	1
Requerimento	53
Solicitação	200
Dúvidas	72



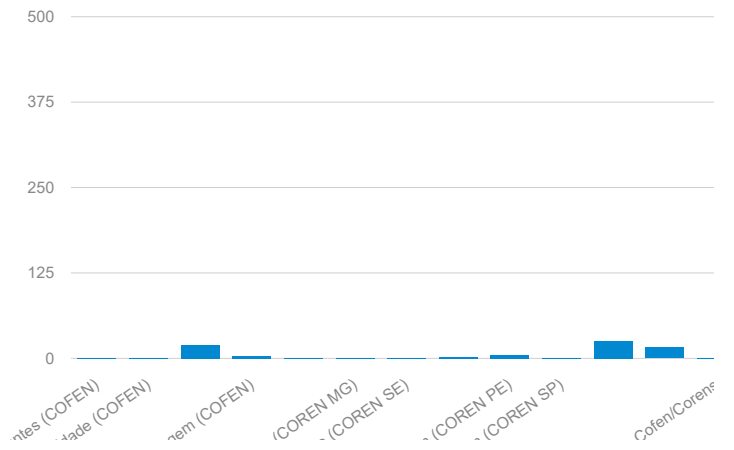
Situação geral das manifestações

Tramitando	14
Concluída	841
Encaminhada	53



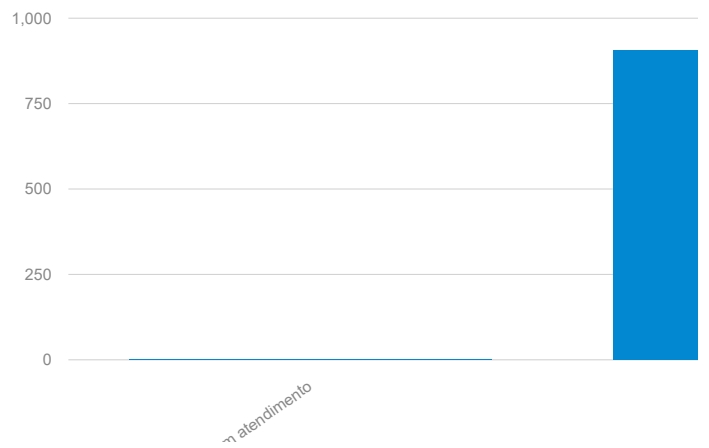
Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	1
Comunidade (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	20
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	3
Outros (COFEN)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN MG)	1
Cidadão (COREN SE)	1
Enfermeiro(a) (COREN PE)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE)	5
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SP)	1
Estudantes	25
Comunidade	16
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1
Enfermeiro(a)	401
Técnico(a) de Enfermagem	366
Auxiliar de Enfermagem	8
Outros	52
Conselheiro Regional	2
Auxiliar de Enfermagem (COREN MA)	1



Por atendente

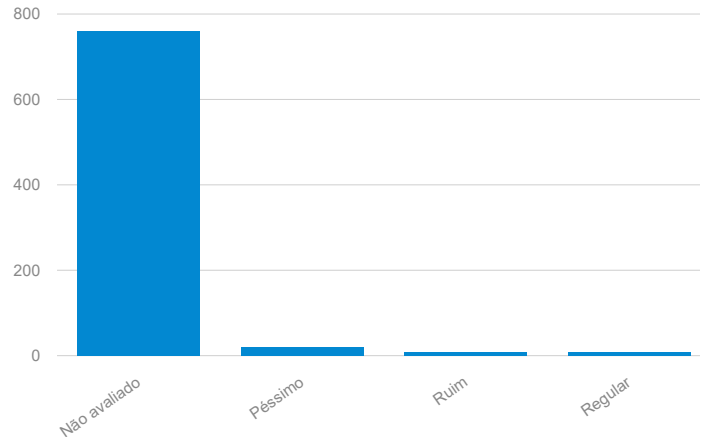
Sem atendimento	1
Valdir	907



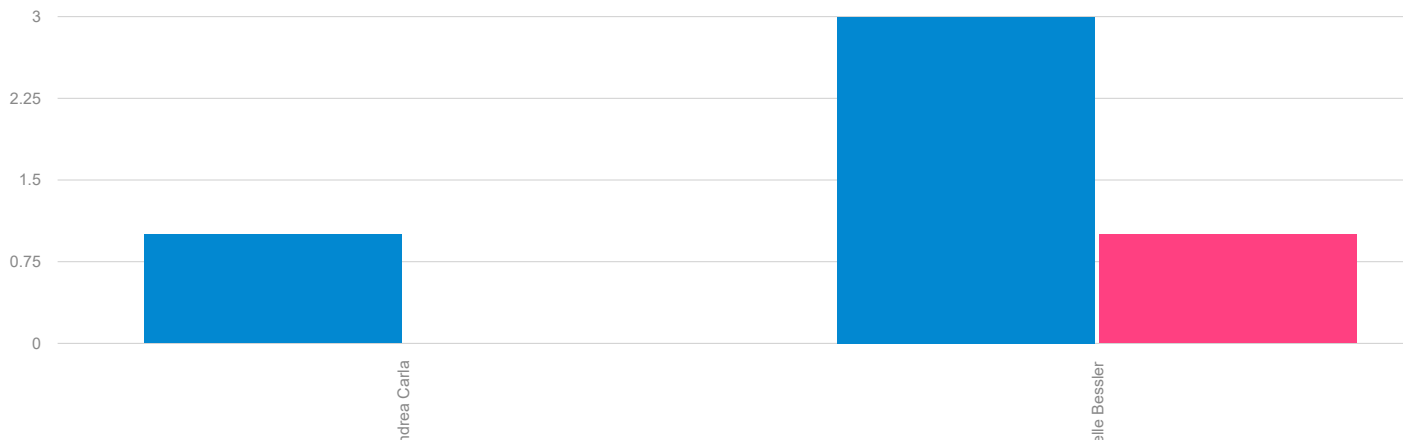
Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	761
Péssimo	19
Ruim	9

Regular	8
Bom	5
Excelente	39



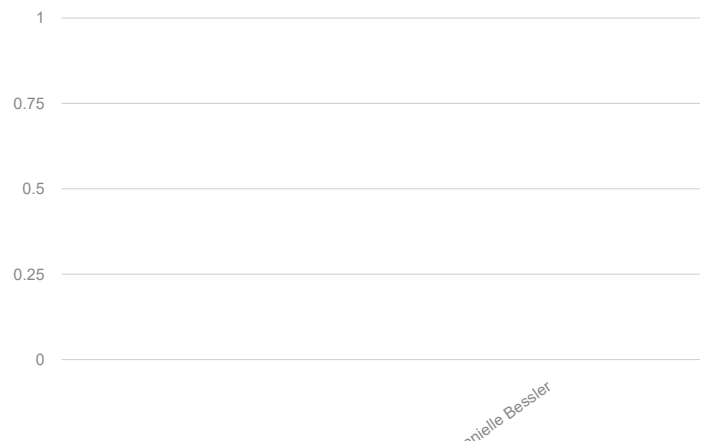
Respostas por pessoa



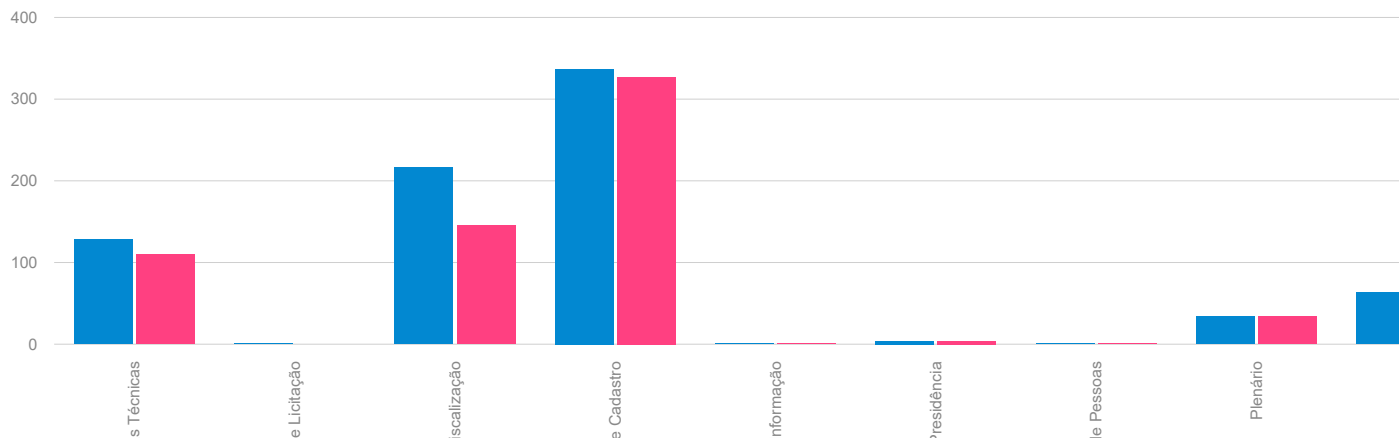
Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Andrea Carla	1	0
Danielle Bessler	3	1
NEYSON	2	0

Prazos médio de resposta das pessoas

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



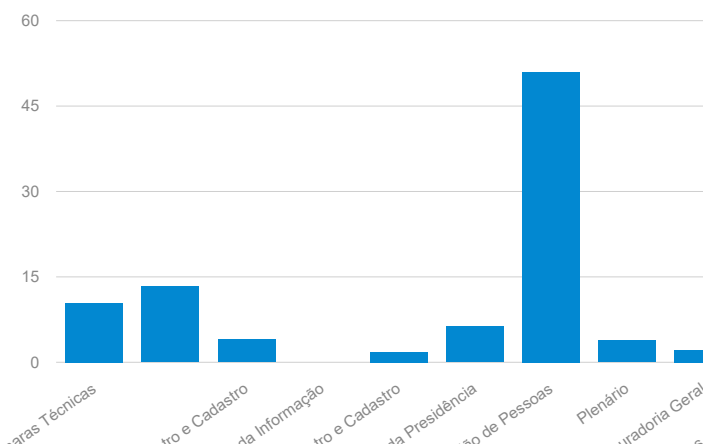
Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Câmaras Técnicas	128	110
Comissão Permanente de Licitação	1	0
Departamento de Fiscalização	216	145
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	337	327
Departamento de Tecnologia da Informação	1	1
Gabinete da Presidência	4	4
Núcleo de Gestão de Pessoas	1	1
Plenário	34	34
Procuradoria Geral	63	58
Unidade de Faturamento	34	34
Unidade de Organizações	52	52
Unidade de Pagamento	1	0
Unidade de Profissionais	27	25

Prazos médio de resposta dos departamentos

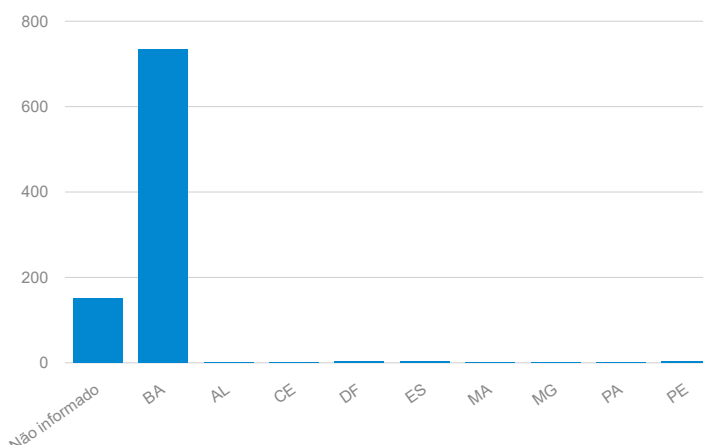
Câmaras Técnicas	10,40 dias (249,69 horas)
Departamento de Fiscalização	13,31 dias (319,34 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	3,97 dias (95,26 horas)
Departamento de Tecnologia da Informação	0,00 dias (0,00 horas)
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	1,80 dias (43,20 horas)
Gabinete da Presidência	6,25 dias (150,00 horas)
Núcleo de Gestão de Pessoas	51,00 dias (1224,00 horas)
Plenário	3,79 dias (91,06 horas)
Procuradoria Geral	2,13 dias (51,06 horas)



Setor de Sistemas Corporativos	0,00 dias (0,00 horas)
Unidade de Faturamento	1,12 dias (26,82 horas)
Unidade de Organizações	18,12 dias (434,77 horas)
Unidade de Profissionais	0,55 dias (13,09 horas)

Respostas por estado

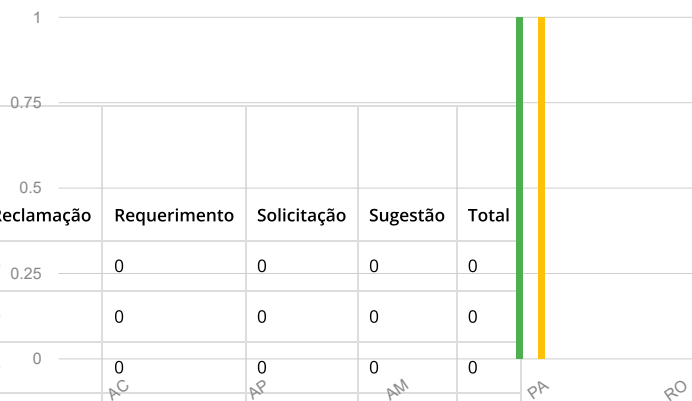
Não informado	150
BA	734
AL	1
CE	2
DF	3
ES	3
MA	1
MG	2
PA	2
PE	3
RJ	3
RS	1
SC	1
SE	1
SP	1



Regiões

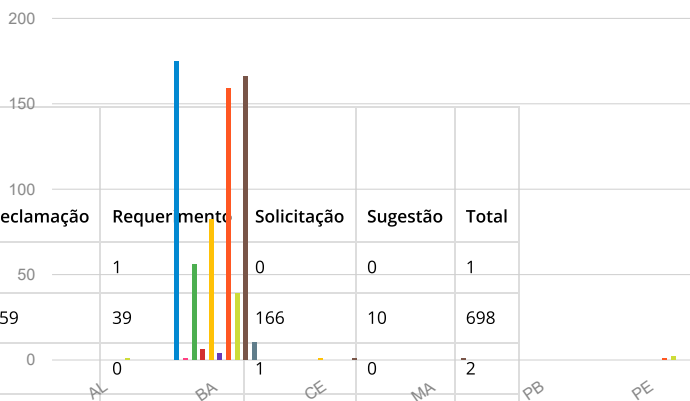
Região Norte

Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
RO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



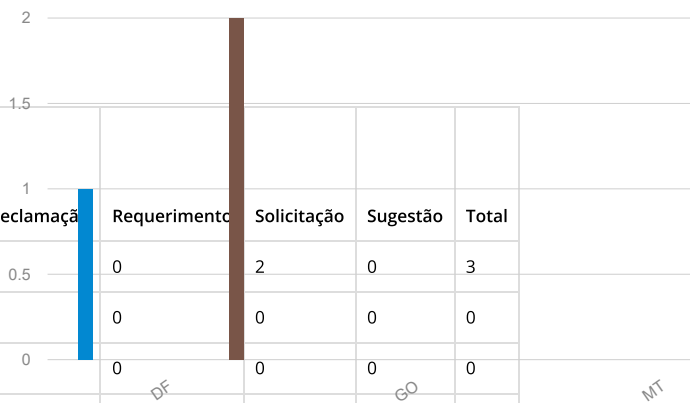
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
BA	175	1	56	6	82	4	159	39	166	10	698
CE	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
MA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
PI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1



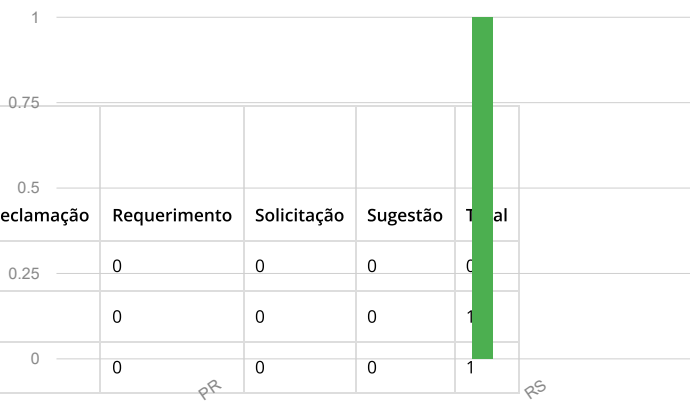
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
DF	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
GO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

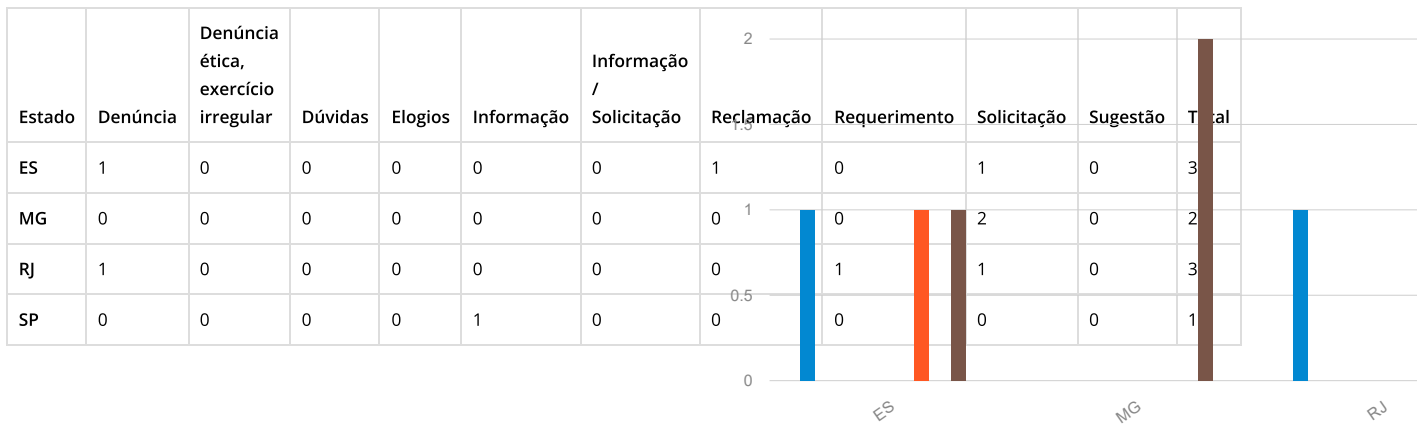


Região Sul

Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
PR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

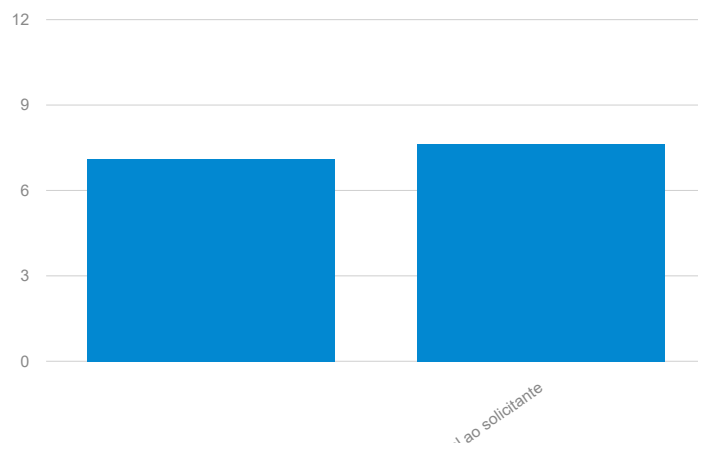


Região Sudeste



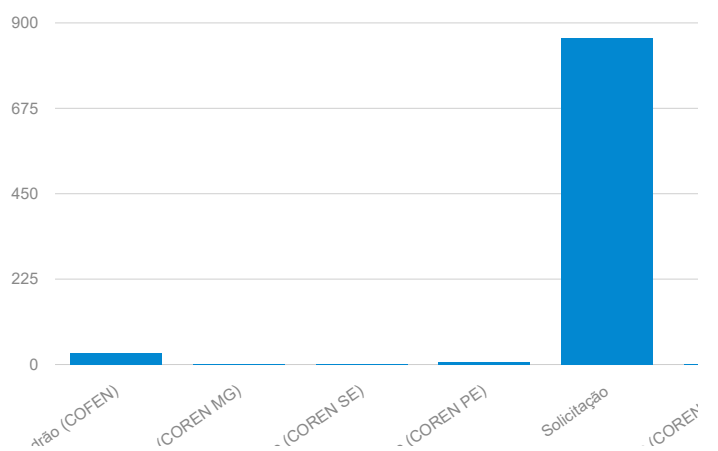
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	7,10 (170,496 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	7,63 (183,2244 horas)
Resposta total ao solicitante	9,11 (218,712 horas)



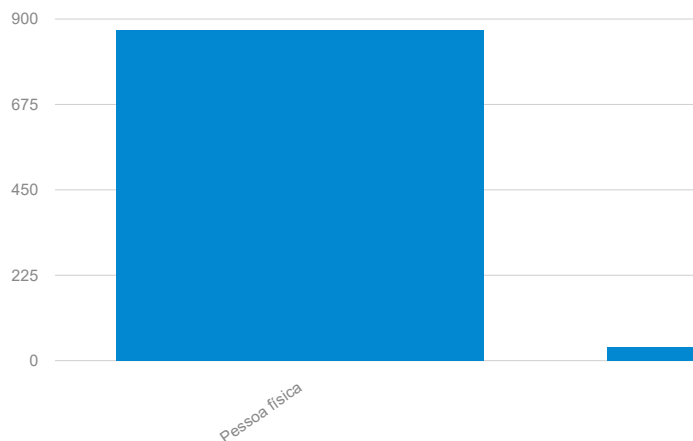
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	31
Formulário padrão (COREN MG)	1
Formulário padrão (COREN SE)	1
Formulário padrão (COREN PE)	7
Solicitação	859
Padrão (COREN MA)	1
e-sic (COREN SP)	1
Solicitação de Informação	7



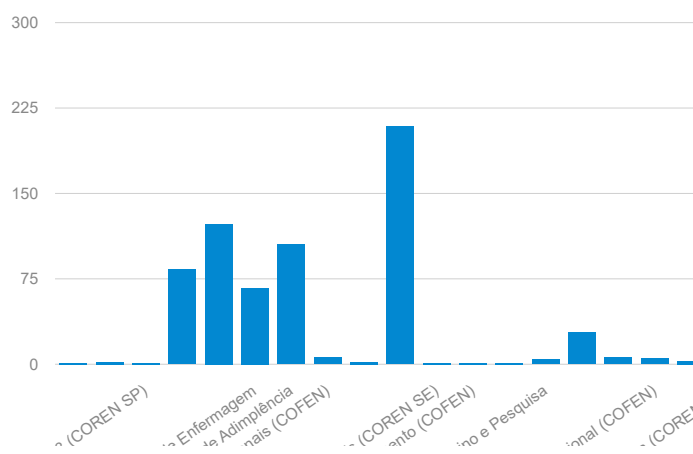
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	872
Pessoa jurídica	36



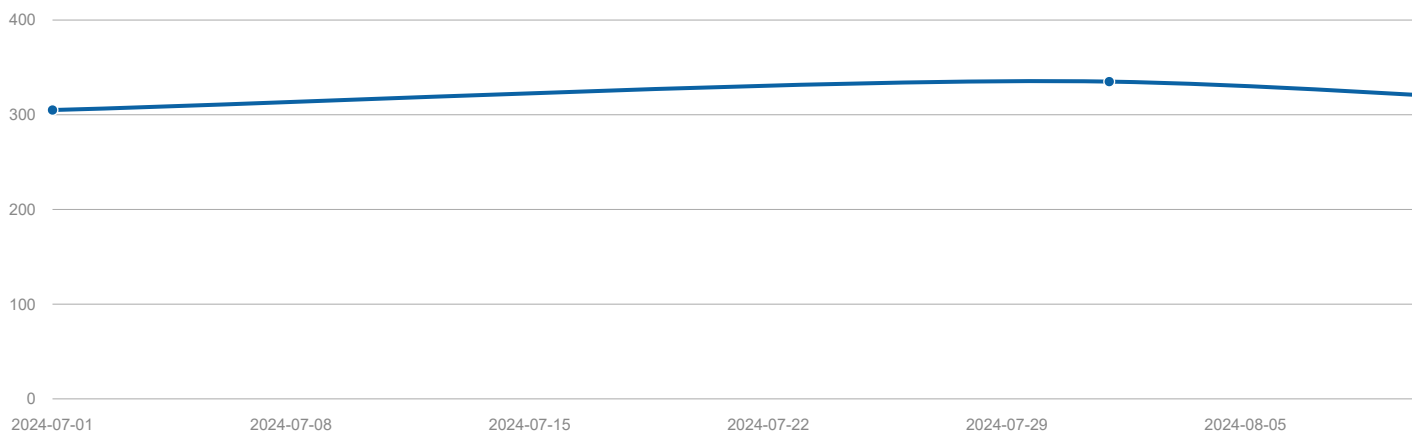
Manifestações por assunto

Alteração de Senha - Coren 24h (COREN PE)	1
Anuidade (COFEN)	2
Anuidade 2023 (COREN SP)	1
Anuidade/Negociação	83
Atendimento	123
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	67
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	105
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	6
Cursos, palestras, eventos	2
Denúncia	209
Denúncia: conduta ética de profissionais (COREN SE)	1
Dimensionamento (COFEN)	1
Eleições	1
Ensino e Pesquisa	4
Especialização	28
Graduação	6
Inscrição Profissional (COFEN)	5
Legislação	3
Nada Consta (COREN PE)	5
Outros	174
Parecer (COREN MG)	1
Parecer Técnico	32
Piso Salarial	27
Responsabilidade Técnica (COFEN)	2
Sistema Cofen/Conselhos Regionais (COREN MA)	1
Técnicas e Procedimentos	5
Transferência	13



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA171986070613324543673 (/admin/ouvidoria/manifestacao/340177/show)	Excelente	
COREN-BA172017279113321611518 (/admin/ouvidoria/manifestacao/340726/show)	Bom	Bom dia! Até o momento não obtiver nenhum feedback, nenhuma escuta qualificada para tratativa da minha demanda.
COREN-BA172026177113326318229 (/admin/ouvidoria/manifestacao/340886/show)	Péssimo	Acreditei que vcs chamariam eu e a tec de enfermagem para averiguar a denuncia. N fui chamado e parece que a tec tbm nem.foi chamada. Houve proteção?

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172053794513327481399 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341157/show)	Péssimo	Prezados já é o terceiro e-mail que envio pedindo informações para pagar anuidade e obter uma nova carteira pois a minha eu perdi e até esse exato momento eu não tinha uma resposta satisfatória.
COREN-BA172053928113323286119 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341164/show)	Regular	Aguardo retorno
COREN-BA172056683513328325357 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341240/show)	Ruim	
COREN-BA172059621813316558045 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341258/show)	Bom	GOSTARIA DE MAIS ESCLARECIMENTO,POIS VICOU VAGO A MANEIRA QUE SOLICITOU O FORMULARIO,O MESMO JA SEGUIU . GOSTARIA DE SABER OS DEMAIS PASSOS E ACOMPANHAREI? GOSTARIA DE SALIENTAR TAMBEM QUE PRECISO DE AJUDA EM RELAÇÃO AO ADVOGADO PRECIDIÁRIO PARA A REGULARIZAÇÃO DA MINHA SITUAÇÃO JUNTO AO INSS. ESTOU A DISPOSICÃO PARA ESCLARECIMENTOS. DESDEJÁ AGRADEÇO!
COREN-BA172107003713324108535 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341898/show)	Péssimo	Fiz um pergunta recebi uma resposta sem fundamento. PRECISO SABER SE A SUSPENSÃO DO COREN PODE SER FEITA ONLINE OU APENAS PRESENCIAL?????????
COREN-BA172112644913325378735 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341956/show)	Péssimo	Não resolveu meu problema
COREN-BA172112731113329498391 (/admin/ouvidoria/manifestacao/341957/show)	Excelente	Agora sigo esclarecida, agradeço!
COREN-BA172143604413314679807 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342554/show)	Regular	
COREN-BA172156815713311374940 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342600/show)	Péssimo	
COREN-BA172166985613327007809 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342709/show)	Excelente	
COREN-BA172169004913312003708 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342778/show)	Ruim	
COREN-BA172173539813326876983 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342814/show)	Péssimo	Então não precisamos fazer nenhuma reclamação porque não é da ossada do Coren então pagamos o coren e não podemos usufruir de nada
COREN-BA172173979013324346959 (/admin/ouvidoria/manifestacao/342833/show)	Excelente	
COREN-BA172185313017717189989 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343113/show)	Regular	
COREN-BA172191439713313641385 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343174/show)	Ruim	Bom dia! Depois de tanto tempo de analise o COREN não apresentou uma resposta conclusiva.
COREN-BA172192323613328477840 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343200/show)	Regular	
COREN-BA172227231013314455541 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343601/show)	Péssimo	
COREN-BA172234623113329148369 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343771/show)	Ruim	Muito sucinto, resposta sem ser fundamentada em normas regulamentares. Continuo com a mesma dúvida. A minha pergunta, conforme informei, é direcionada ao Centro Cirúrgico.
COREN-BA172236219813329380437 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343860/show)	Bom	
COREN-BA172242599213312389301 (/admin/ouvidoria/manifestacao/343923/show)	Péssimo	então pra o coren esta ok ter um profissional que n tem nem o primeiro grau

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172251380113321924383 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344117/show)	Regular	
COREN-BA172261881113321051492 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344367/show)	Excelente	Ótimo atendimento ! Super rápido
COFEN17226194311124688328 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344370/show)	Excelente	
COREN-BA172286226613326960883 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344539/show)	Excelente	Valeuuuu!
COREN-BA172287449313322067816 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344585/show)	Excelente	
COREN-BA172288203713328272169 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344623/show)	Ruim	nao conseguir o documento que precisava.
COREN-BA172288244713325712668 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344627/show)	Ruim	Eu já sei que era pelo novo sistema e informei que estava tentando sem êxito não foi me dado retorno como resolver essa questão.
COREN-BA172293728813324402327 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344698/show)	Excelente	Gostaria de agradecer a Valdir pelo excelente atendimento e cordialidade. Grata.
COREN-BA172297854113323483819 (/admin/ouvidoria/manifestacao/344865/show)	Excelente	Boa tarde, agradeço pela atenção e agilidade na resposta.
COREN-BA172310349913325403701 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345075/show)	Excelente	
COREN-BA172311243213328643028 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345078/show)	Excelente	Atendente atencioso, gratidão!!!
COREN-BA172312110213325252434 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345099/show)	Excelente	o atendente se mostrou uma pessoa muito solícita e educada, entrou em contato e resolveu minha pendencia com brevidade.
COREN-BA172312761613313762303 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345130/show)	Excelente	
COFEN17231281981123422369 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345133/show)	Excelente	Amei o atendimento, assim que eu abri a manifestação entraram em contato, e foi bastante solícito e tive a resolução do problema. Parabéns, nota 10!
COREN-BA172313583513326486714 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345159/show)	Excelente	Atendimento rápido e prático nas instruções.
COREN-BA172313794413322424696 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345167/show)	Excelente	Muito paciente e atencioso para resolução do problema.
COREN-BA172313870413324033462 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345171/show)	Excelente	Muito Cortez e simpático o atendente fiquei muito satisfeita .
COREN-BA172314462213321377081 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345194/show)	Excelente	
COREN-BA172315454713318437120 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345219/show)	Excelente	Obrigada por analisar minha queixa.
COREN-BA172315521713324181291 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345224/show)	Excelente	Muito obggggg tenho certeza que posso contar com ajuda do Coren.
COREN-BA172319691613325140861 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345252/show)	Excelente	Muito bom o atendimento, rápido e resolutivo.
COREN-BA172319754813323551047 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345253/show)	Péssimo	Terrível ninguém consegue nada no meu setor ninguém conseguiu nada. Pelo amor de Deus gente. O meu está travado pede o número do CPF e cod e nada. TERRÍVEL.
COREN-BA172319851813327584167 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345254/show)	Excelente	
COREN-BA172320846423321622011 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345278/show)	Regular	
COREN-BA172346466113326566845 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345445/show)	Excelente	Agilidade, cordialidade, educação, rapidez na resolução

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172348552813322686739 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345556/show)	Excelente	
COREN-BA172348822413325195585 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345571/show)	Excelente	
COREN-BA172349826513314595625 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345614/show)	Excelente	
COREN-BA172365243313327599806 (/admin/ouvidoria/manifestacao/345929/show)	Excelente	um dos melhores atendimentos que tive dentro do conselho de enfermagem. Parabéns
COREN-BA172382000413326269375 (/admin/ouvidoria/manifestacao/346224/show)	Péssimo	Eu solicitei a Declaração Negativa do Conselho de Enfermagem e recebi o Coren como resposta.
COREN-BA172419452513329102661 (/admin/ouvidoria/manifestacao/346742/show)	Excelente	Boa tarde , hj mesmo o sr. Geraldo Garrido do setor de negociações financeira sanou todas as minhas dúvidas e agilizou tanto a parte de anuidade como me enviou um e-mail para eu pedir a certidão. Além de muito rápido nas respostas . Parabéns Ouvidoria e ao sr. Geraldo Garrido . Foram muito ágeis nas minhas necessidades que eram urgentes. Parabéns!!!
COREN-BA172433764413322610878 (/admin/ouvidoria/manifestacao/347013/show)	Regular	Não vou enviado documento que comprove a informação enviada.
COREN-BA172479859513327655956 (/admin/ouvidoria/manifestacao/347679/show)	Péssimo	
COREN-BA172486742713323282632 (/admin/ouvidoria/manifestacao/347783/show)	Excelente	Atendeu a demanda, direcionando a nossa solicitação. Ficaremos no aguardo do parecer.
COREN-BA172496114113326326397 (/admin/ouvidoria/manifestacao/347990/show)	Bom	
COREN-BA172506360013319905647 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348191/show)	Péssimo	
COREN-BA172510637113315067385 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348209/show)	Ruim	Se foi feito a mudança de função ou seja de técnico para auxiliar administrativo, como vocês não tem a função de fiscalizar isso.
COREN-BA172528329613324228174 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348333/show)	Excelente	
COREN-BA172530453813313806591 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348436/show)	Péssimo	
COREN-BA172546165713312740555 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348781/show)	Regular	
COREN-BA172546727313325903493 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348801/show)	Excelente	
COREN-BA172553296013315807232 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348931/show)	Ruim	
COREN-BA172562906413329056096 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349123/show)	Bom	
COREN-BA172565228913324574162 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349210/show)	Péssimo	
COREN-BA172595714713313388135 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349488/show)	Péssimo	
COREN-BA172597550213328271295 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349527/show)	Excelente	Bastante celeridade e resolutividade!
COREN-BA172610069613328933099 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349878/show)	Péssimo	Não foi respondida
COFEN17261438801113452697 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349913/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172623826913325678108 (/admin/ouvidoria/manifestacao/350137/show)	Excelente	Rápido e efetivo. Obrigada ao atendente Valdir pela atenção e presteza.
COREN-BA172634134813324980986 (/admin/ouvidoria/manifestacao/350276/show)	Excelente	Obrigado pela resolução agil ao problema mencionado. Satisfação ao atendimento!
COREN-BA172665781613312929850 (/admin/ouvidoria/manifestacao/350697/show)	Péssimo	Não ajuda em nada, o único que está tentando fazer algo pelos técnicos que trabalha na rede hapvida é o Cofen minais gerais. Vcs não são do lado dos trabalhadores e sim dos empresários
COREN-BA172683119813328524008 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351005/show)	Péssimo	
COREN-BA172683550213328835598 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351021/show)	Excelente	
COREN-BA172727375313322408282 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351603/show)	Péssimo	É uma falta de respeito ao profissional condicionar a celeridade do processo à declaração da possibilidade de contratação, visto que todos os empregadores exigem como critério de seleção o COREN ativo. Considerando que o mercado de trabalho não é nada favorável ao recém-formado e que são poucas as instituições que abrem as portas para profissionais sem experiência, a morosidade do andamento do processo de 1ª inscrição prejudica a participação nos processos seletivos destas empresas. Decepcionado com tamanho descaso do Coren BA com os recém-formados. Péssima maneira de nos dar as "boas vindas".
COREN-BA172737092113312504092 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351809/show)	Ruim	
COREN-BA172749052813328752553 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352031/show)	Excelente	
COREN-BA172771651013317760659 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352220/show)	Excelente	