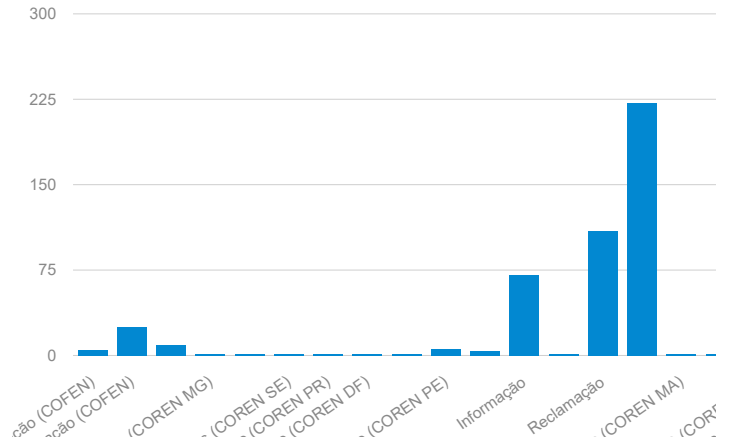


Relatório Ouvidoria Geral 01/10/2024 a 31/12/2024

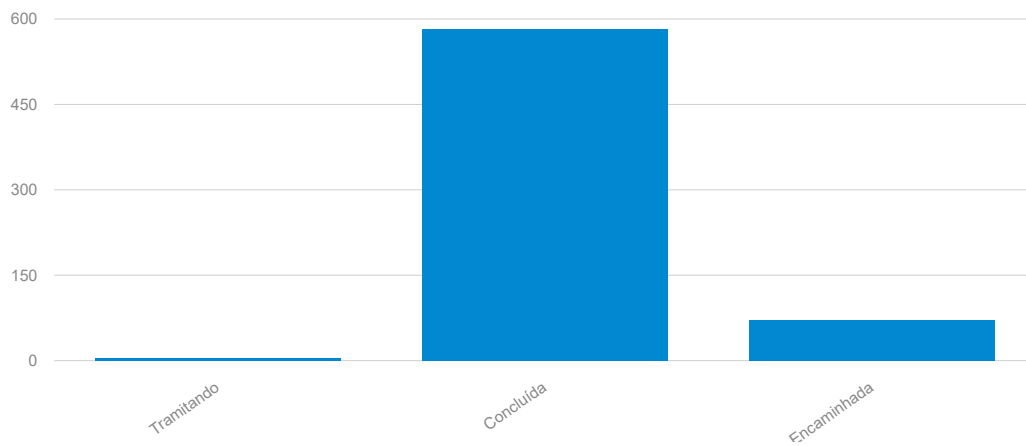
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	5
Reclamação (COFEN)	25
Denúncia (COFEN)	9
Sugestão (COREN MG)	1
Reclamação (COREN CE)	1
Pedido de Certidões (COREN SE)	1
Sugestão (COREN PR)	1
Sugestão (COREN DF)	1
Sugestão (COREN PE)	1
Informação / Solicitação (COREN PE)	6
Elogios	4
Informação	71
Sugestão	1
Reclamação	109
Denúncia	222
Sugestão (COREN MA)	1
Sugestão (COREN AM)	1
SUGESTÃO (COREN MS)	1
Sugestão (COREN RS)	1
Sugestão (COREN PA)	1
Requerimento	40
Reclamação (COREN SC)	2
Sugestão (COREN SC)	1
Solicitação	115
Dúvidas	37



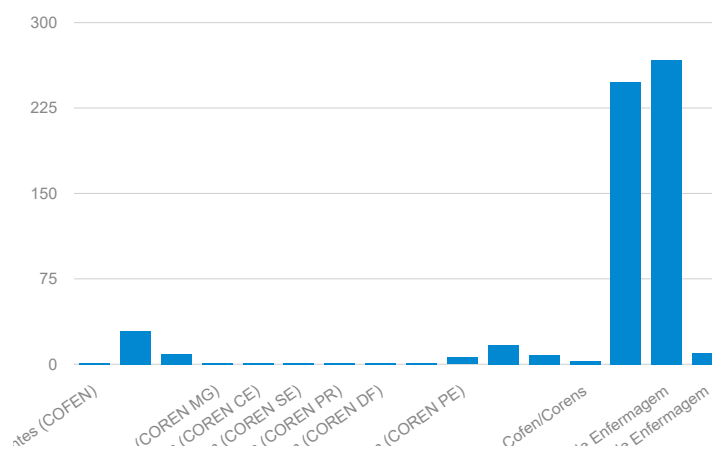
Situação geral das manifestações

Tramitando	4
Concluída	583
Encaminhada	72



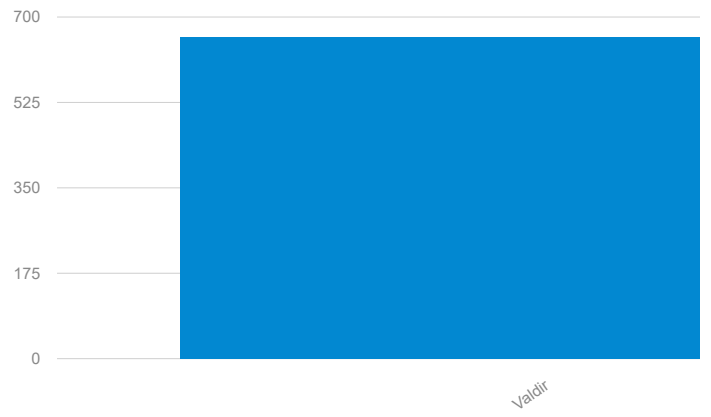
Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	29
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	9
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN MG)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PR)	1
Profissional de Enfermagem (COREN DF)	1
Enfermeiro(a) (COREN PE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE)	6
Estudantes	17
Comunidade	8
Colaboradores sistema Cofen/Corens	3
Enfermeiro(a)	248
Técnico(a) de Enfermagem	267
Auxiliar de Enfermagem	10
Outros	46
Conselheiro Regional	1
Comunidade em geral (COREN MA)	1
Técnico de Enfermagem (COREN AM)	1
TECNICO DE ENFERMAGEM (COREN MS)	1
Técnico em Enfermagem (COREN RS)	1
Técnico em Enfermagem (COREN PA)	1
Técnico(a) de Enfermagem (COREN SC)	3



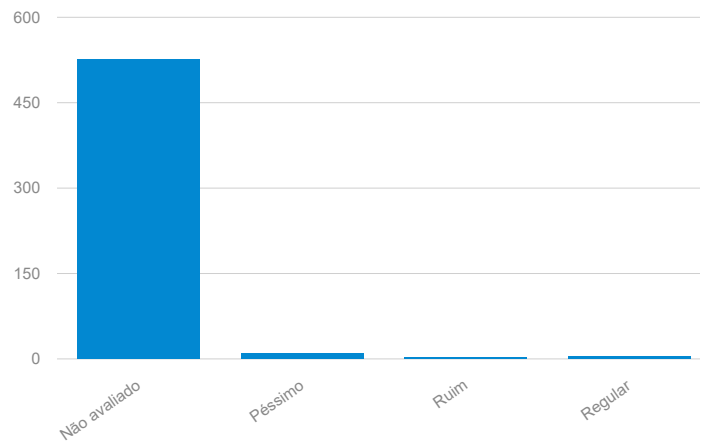
Por atendente

Valdir	659
--------	-----



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	526
Péssimo	10
Ruim	2
Regular	4
Bom	3
Excelente	38

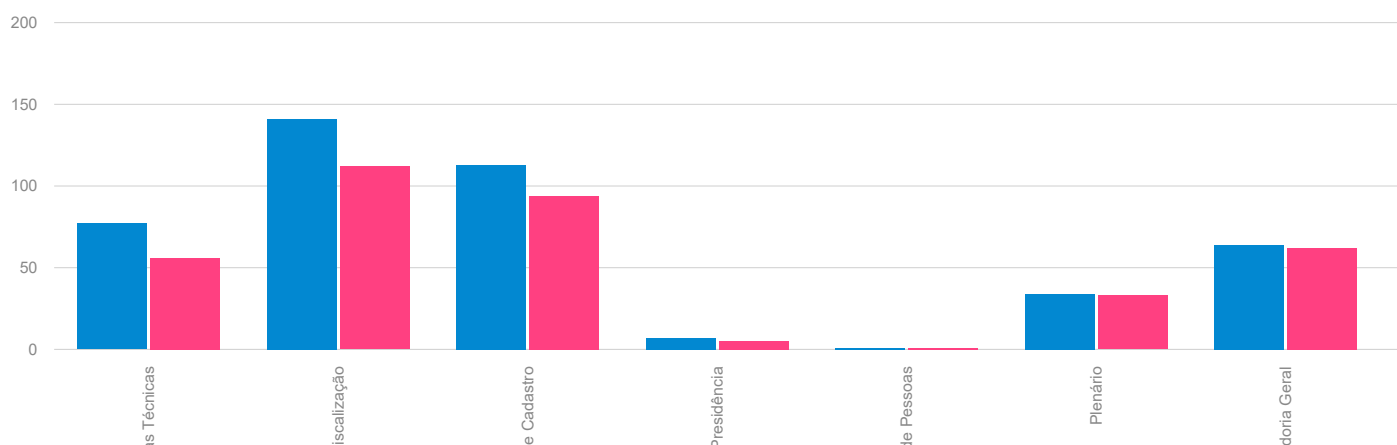


Respostas por pessoa

Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
--------	--------------	-------------

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

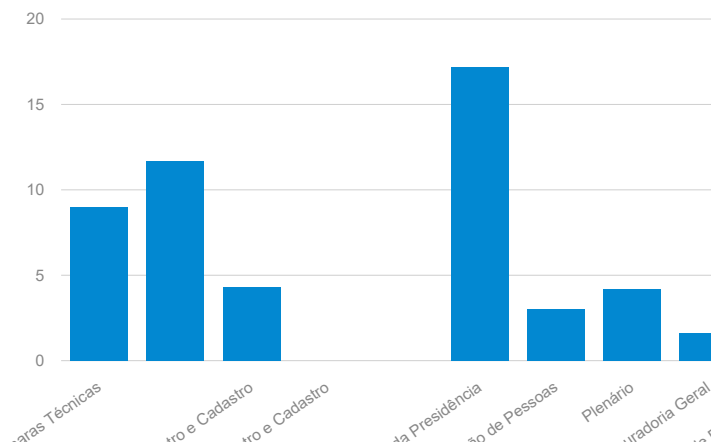


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Câmaras Técnicas	77	56
Departamento de Fiscalização	141	112
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	113	94
Gabinete da Presidência	7	5
Núcleo de Gestão de Pessoas	1	1
Plenário	34	33
Procuradoria Geral	64	62
Unidade de Faturamento	29	28
Unidade de Organizações	22	22
Unidade de Profissionais	194	190
Unidade de Recuperação de Crédito	1	1

Prazos médio de resposta dos departamentos

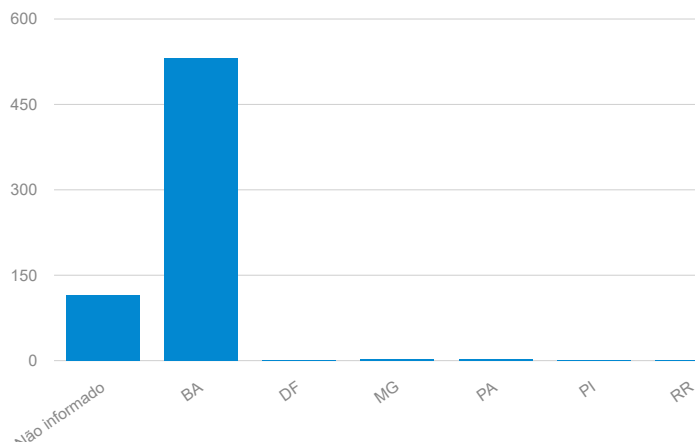
Câmaras Técnicas	8,96 dias (215,10 horas)
Departamento de Fiscalização	11,66 dias (279,78 horas)

Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	4,28 dias (102,67 horas)
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	0,00 dias (0,00 horas)
Gabinete	0,00 dias (0,00 horas)
Gabinete da Presidência	17,20 dias (412,80 horas)
Núcleo de Gestão de Pessoas	3,00 dias (72,00 horas)
Plenário	4,21 dias (101,09 horas)
Procuradoria Geral	1,58 dias (38,00 horas)
Unidade de Faturamento	0,39 dias (9,43 horas)
Unidade de Organizações	3,05 dias (73,14 horas)
Unidade de Profissionais	0,30 dias (7,10 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	1,00 dias (24,00 horas)



Respostas por estado

Não informado	115
BA	532
DF	1
MG	2
PA	2
PI	1
RR	1
RS	2
SC	1
SP	2



Regiões

Região Norte

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	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	0	0	1	0	0	0	0	0	2
RO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
RR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

200

Região Nordeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	162	23	4	56	5	1	104	31	99	11	496
CE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PI	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
RN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1

Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
DF	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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

2

Região Sul

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
PR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RS	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
SC	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

PR

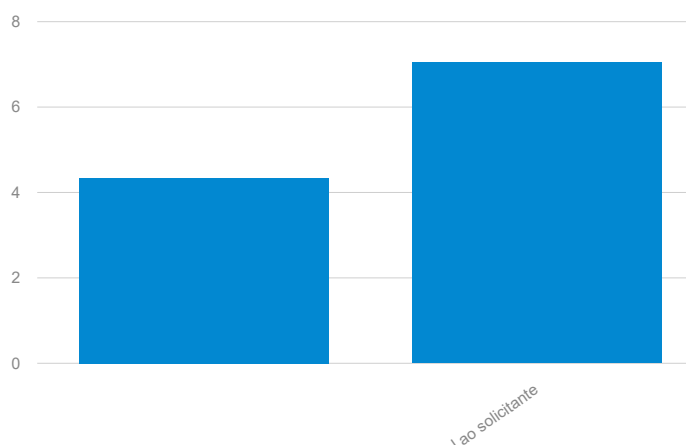
RS

Região Sudeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Pedido de Certidões	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
ES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MG	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
RJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SP	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

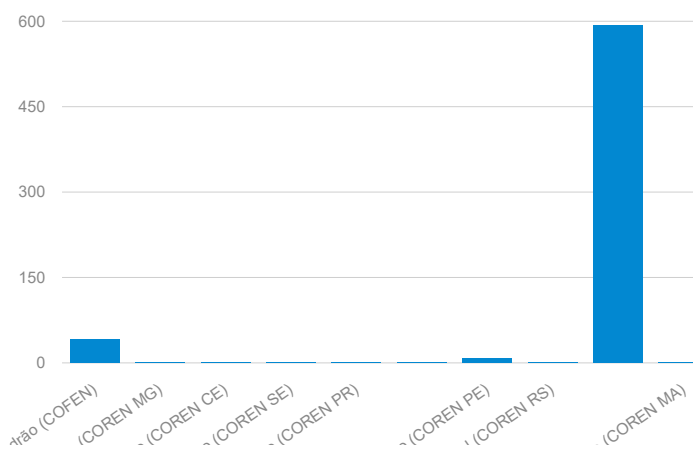
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	4,34 (104,136 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	7,04 (169,0056 horas)
Resposta total ao solicitante	6,61 (158,6952 horas)



Manifestações por formulário

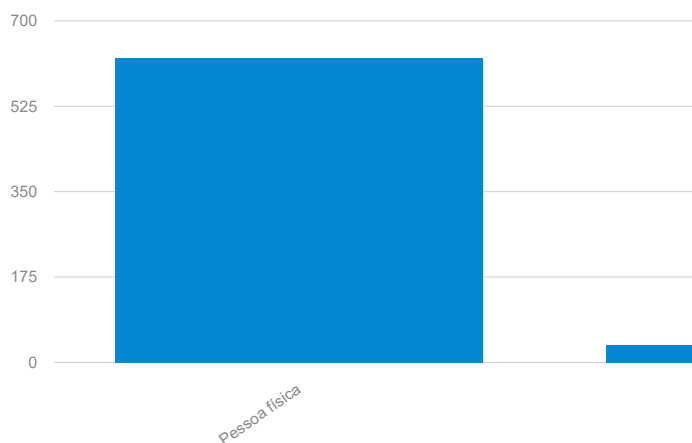
Formulário padrão (COFEN)	42
Formulário padrão (COREN MG)	1
Formulário padrão (COREN CE)	1
Formulário padrão (COREN SE)	1
Formulário padrão (COREN PR)	1
corendf (COREN DF)	1
Formulário padrão (COREN PE)	8
formulário do portal (COREN RS)	1
Solicitação	593
Padrão (COREN MA)	1
Padrão (COREN AM)	1
FORMULARIO PADRAO (COREN MS)	1
Formulário site (COREN PA)	1



Solicitação de Informação	2
formulario padrao (COREN SC)	4

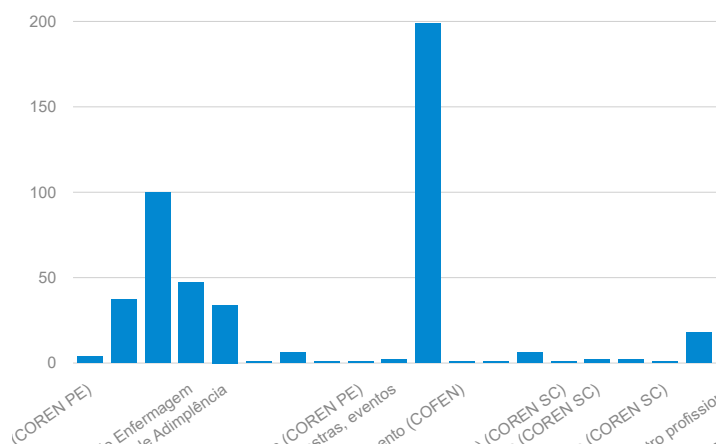
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	623
Pessoa jurídica	36



Manifestações por assunto

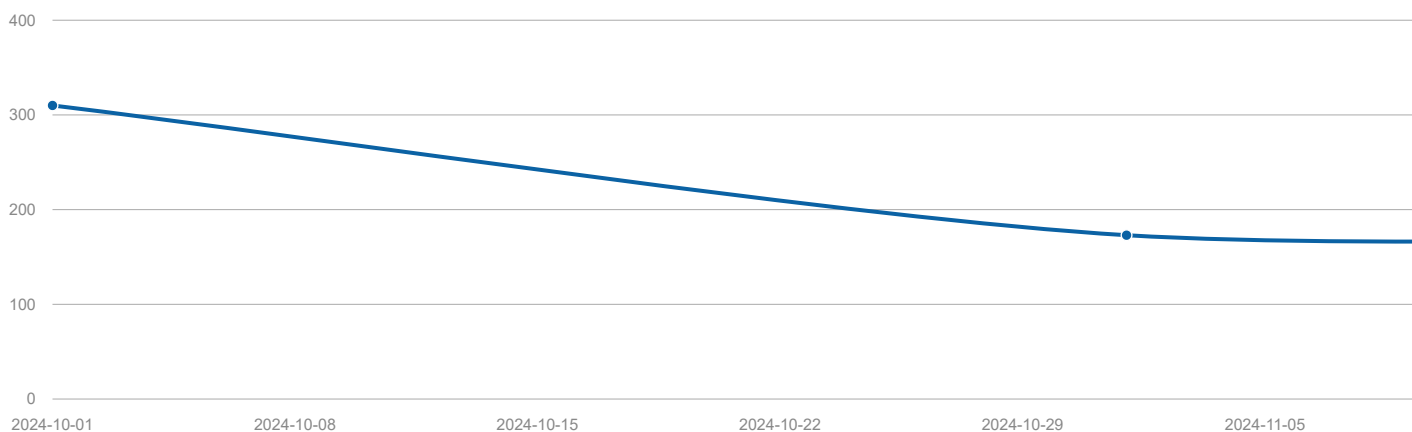
Anuidade (COREN PE)	4
Anuidade/Negociação	37
Atendimento	100
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	47
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	34
Certidões (COREN SE)	1
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	6
CofenPlay (COFEN)	1
Competência Sistema Cofen/Conselhos Regionais (COREN PE)	1
Cursos, palestras, eventos	2
Denúncia	199
Dimensionamento (COFEN)	1
Ensino e Pesquisa	1
Especialização	6
Exercício Profissional (Legislação) (COREN SC)	1
Fiscalização (COREN SC)	2
Graduação	2
Inscrição e Registro (COREN SC)	1
Inscrição Profissional (COFEN)	18
Inscrição, registro e cadastro profissional	2
Legislação	5



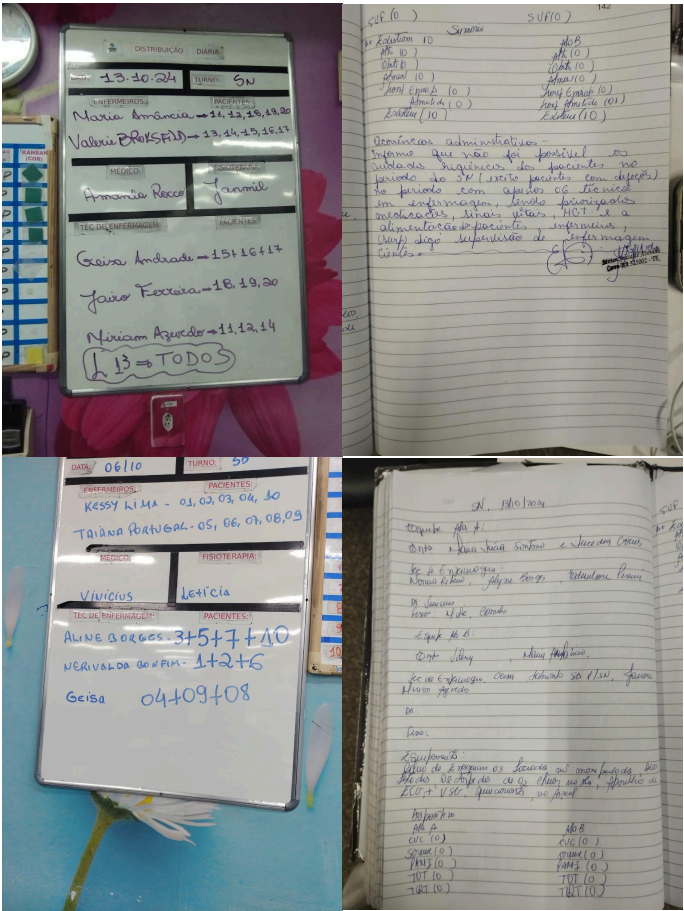
Nada Consta (COREN PE)	3
Outros	119
Parecer / Resolução (COFEN)	1
Parecer Técnico	26
Piso Salarial	27
Responsabilidade Técnica (COFEN)	1
Técnicas e Procedimentos	6
Transferência	5

Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172778600513325762440 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352348/show)	Péssimo	
COREN-BA172778738613316730675 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352353/show)	Péssimo	Nunca responde o que perguntado, assim fica difícil buscar informação.
COREN-BA172779474013325355475 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352391/show)	Regular	Como que envia um e-mail de redefinição de senha às 22:40h e que expira em 30 minutos? Impossível estar acordado este horário para tal conduta, solicitei isso de manhã e só no fim da noite foi enviado. Algo simples que poderia ser feito bem antes, quando foi solicitado.
COREN-BA172780138013323653174 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352421/show)	Ruim	
COREN-BA172787292023318074836 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352534/show)	Péssimo	As manifestações deveriam ter feedback via e-mail e não apenas no site. Afinal quem é que vai ficar verificando todo dia uma reclamação na ouvidoria?
COREN-BA172797425113328956992 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352768/show)	Excelente	
COFEN17280579901124158308 (/admin/ouvidoria/manifestacao/352929/show)	Excelente	
COREN-BA172831145413319860062 (/admin/ouvidoria/manifestacao/353089/show)	Excelente	
COREN-BA172831389213312726356 (/admin/ouvidoria/manifestacao/353104/show)	Excelente	
COREN-BA172848237413322607077 (/admin/ouvidoria/manifestacao/353400/show)	Excelente	
COREN-BA172891115013313533494 (/admin/ouvidoria/manifestacao/353932/show)	Excelente	Maravilhoso. Resolveram o meu problema.
COREN-BA172917451813325746432 (/admin/ouvidoria/manifestacao/354497/show)	Excelente	
COFEN17291911532112058060 (/admin/ouvidoria/manifestacao/354564/show)	Péssimo	A situação até o momento não foi resolvida! Gostaria de pedir celeridade a situação pois está trazendo uma série de desgastes pra equipe!

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA172921220313328391119 (/admin/ouvidoria/manifestacao/354599/show)	Péssimo	Solicitei meu documento referente ao coren 922843 ENF preciso do nada consta com urgência, me mandaram o do técnico de enfermagem 576938 - TE Solicito a correção coren 922843 - ENF preciso do nada consta com urgência,
COREN-BA172928037013321905175 (/admin/ouvidoria/manifestacao/354705/show)	Excelente	
COREN-BA172960845313315450824 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355058/show)	Péssimo	
COREN-BA172962262813325212265 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355104/show)	Excelente	
COREN-BA172998564413328885198 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355721/show)	Bom	
COREN-BA173003248713323434715 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355740/show)	Excelente	Boa tarde. Agradeço ao Conselho pelo acolhimento, humanização que os Servidores dispensaram à minha pessoa e a minha filha, portadora de TEA. De outra banda, me entristece muito ver profissionais que tratam o cliente com desdém , deboche, totalmente o inverso do que ensinado. Acredito muito na Instituição, e que haja justiça e melhoria nos atendimentos. Grata, Bárbara Cristina Silva Santos dos Santos.
COREN-BA173014504513312166201 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355853/show)	Regular	
COREN-BA173022355513319075724 (/admin/ouvidoria/manifestacao/355987/show)	Excelente	
COREN-BA173032187513311251939 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356185/show)	Bom	
COREN-PE173038113411912144942 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356240/show)	Excelente	
COREN-SC173068417218017041702 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356591/show)	Excelente	Muito bom! Consegui resolver todas as minhas pendências! Parabéns pelo trabalho!
COREN-BA173074268013318609179 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356705/show)	Excelente	
COREN-BA173075254213326179541 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356746/show)	Excelente	Em se tratando desse serviço de Ouvidoria, minha solicitação foi atendida rápido, graças ao atendimento de excelência do profissional Valdir.
COREN-BA173083229513317235714 (/admin/ouvidoria/manifestacao/356908/show)	Excelente	
COREN-BA173119597713319953750 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357447/show)	Excelente	
COREN-BA173132996413326981482 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357517/show)	Excelente	
COREN-BA173133575023322845348 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357553/show)	Excelente	
COREN-BA173136509313326899952 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357653/show)	Excelente	
COREN-BA173137920113329217512 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357669/show)	Excelente	MUITO OBRIGADA PELA AJUDA MAS, EU GOSTARIA DE SABER SE EU POSSO COLHER A DIGITAL EM QUALQUER POSTO DO COREM MESMO SENDO EM OUTRO ESTADO? POIS ME ENCONTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO ME MUDANDO PARA BAHIA
COREN-BA173141314313324552571 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357690/show)	Regular	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA173142077323324792492 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357722/show)	Péssimo	
COREN-BA173149977813325360836 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357871/show)	Excelente	
COREN-BA173150818413329677742 (/admin/ouvidoria/manifestacao/357912/show)	Excelente	Retorno com eficácia, eficiência e celeridade! Muito obrigada!
COREN-BA173171123913314302052 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358195/show)	Excelente	Parabéns ao sistema de denúncia/ouvidoria do COREN. O CRN5 deveria seguir o exemplo.
COREN-BA173194083413321576736 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358332/show)	Excelente	
COREN-BA173229120413328741696 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358912/show)	Excelente	Perfeito!!
COREN-BA173232422913318011428 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358969/show)	Excelente	Retorno no tempo hábil
COREN-BA173232543213313367429 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358970/show)	Excelente	
COREN-BA173238100613322644381 (/admin/ouvidoria/manifestacao/358990/show)	Excelente	
COREN-BA173253671313326068717 (/admin/ouvidoria/manifestacao/359062/show)	Excelente	
COREN-BA173254160813322912852 (/admin/ouvidoria/manifestacao/359074/show)	Excelente	Fiquei muito feliz, pela velocidade no atendimento da Ouvidoria! Satisfeita...,pois assim darei andamento no Coren aqui no Rio Grande do Sul. Obrigada!!! Todos envolvidos as minhas solicitações!
COREN-BA173262239413327429456 (/admin/ouvidoria/manifestacao/359227/show)	Excelente	
COREN-BA173270350823327673969 (/admin/ouvidoria/manifestacao/359372/show)	Excelente	
COREN-BA173323087513314276346 (/admin/ouvidoria/manifestacao/360129/show)	Bom	Bem esclarecedor, obrigado!
COREN-BA173323719613319985896 (/admin/ouvidoria/manifestacao/360162/show)	Excelente	
COFEN17334028911125698255 (/admin/ouvidoria/manifestacao/360477/show)	Péssimo	Não resolve oq preciso resolver é a recuperação da minha senha da conta um péssimo atendimento
COREN-BA173371387313311237141 (/admin/ouvidoria/manifestacao/360805/show)	Regular	
COREN-BA173375207813321089422 (/admin/ouvidoria/manifestacao/360849/show)	Péssimo	
COREN-BA173393802113323873816 (/admin/ouvidoria/manifestacao/361332/show)	Ruim	Anexos não foram anexados ao e-mail. Favor enviá-los conforme dito no e-mail. Aguardo.
COREN-BA173427885213327018754 (/admin/ouvidoria/manifestacao/361834/show)	Excelente	
COREN-PE173434752511925065354 (/admin/ouvidoria/manifestacao/361862/show)	Excelente	Obrigada!!!
COREN-BA173452319313323489462 (/admin/ouvidoria/manifestacao/362246/show)	Péssimo	Solicitei via e-mail dia 1 de dezembro (ou seja antes de vencer o prazo) encaminhado os documentos necessários, e não fio respondida! Aguardei até o dia 12 e Solicitei novamente através do singen só fui respondida no dia 17. No singen não tem débitos a serem pagos e nem aceitam a minha solicitação de cancelamento alegando que não enviei os documentos necessários, sendo que enviei.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA173460536413327211833 (/admin/ouvidoria/manifestacao/362431/show)	Excelente	
COREN-BA173469453313326600533 (/admin/ouvidoria/manifestacao/362600/show)	Excelente	Obrigada Atendendo maravilhoso. Valdir Nota 10 para vc.