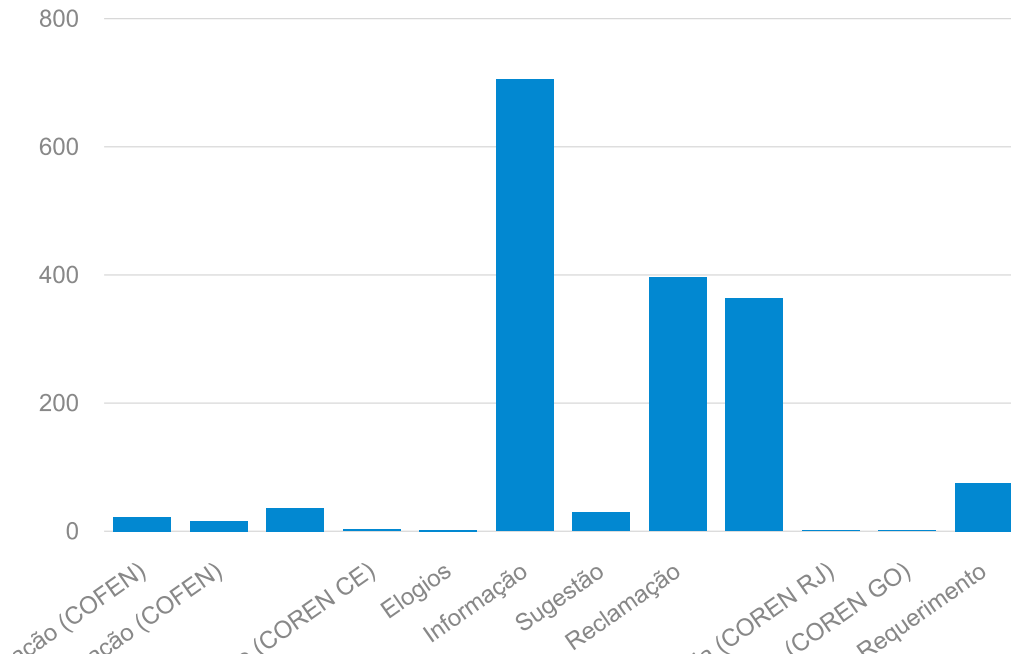


**Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2019 a 31/12/2019**

---

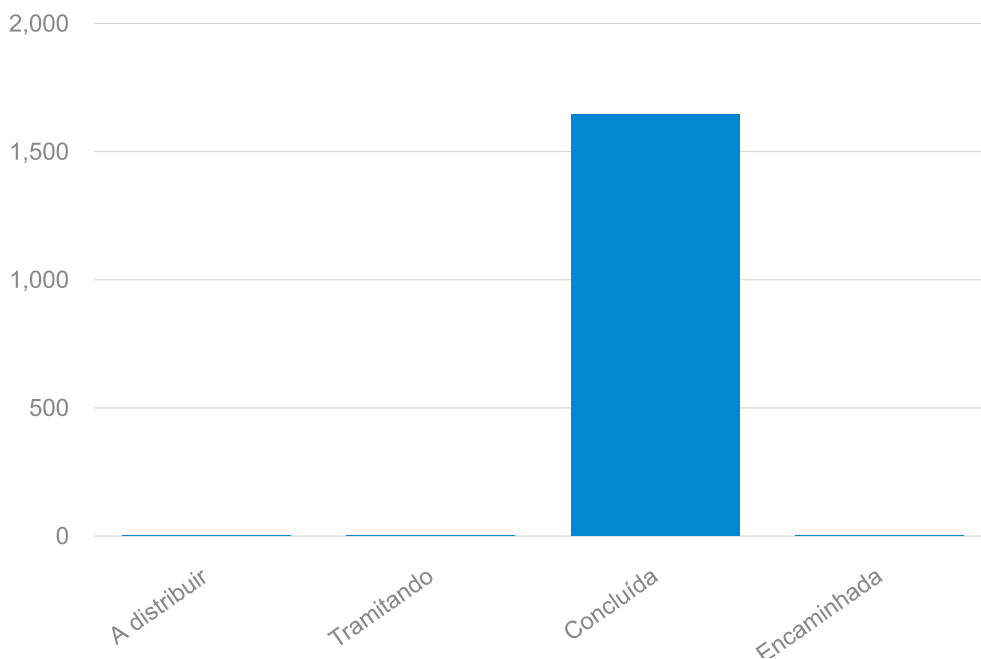
**Tipos de solicitação**

Informação (COFEN)	22
Reclamação (COFEN)	16
Denúncia (COFEN)	36
Informacao (COREN CE)	3
Elogios	2
Informação	705
Sugestão	29
Reclamação	396
Denúncia	363
Denúncia (COREN RJ)	1
Denúncia (COREN GO)	1
Requerimento	75



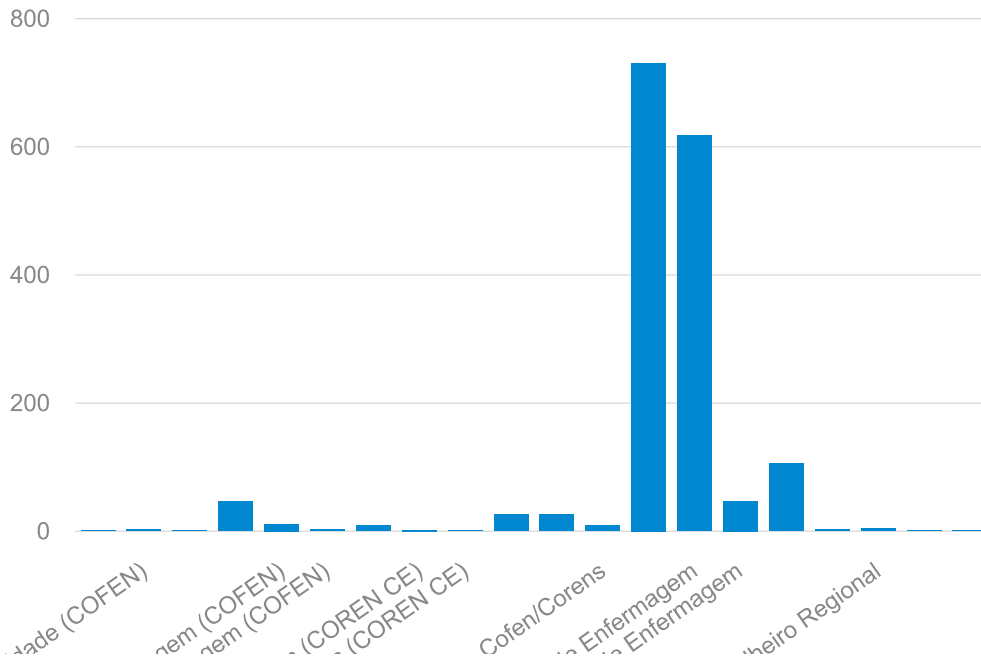
### Situação geral das manifestações

A distribuir	1
Tramitando	1
Concluída	1645
Encaminhada	2

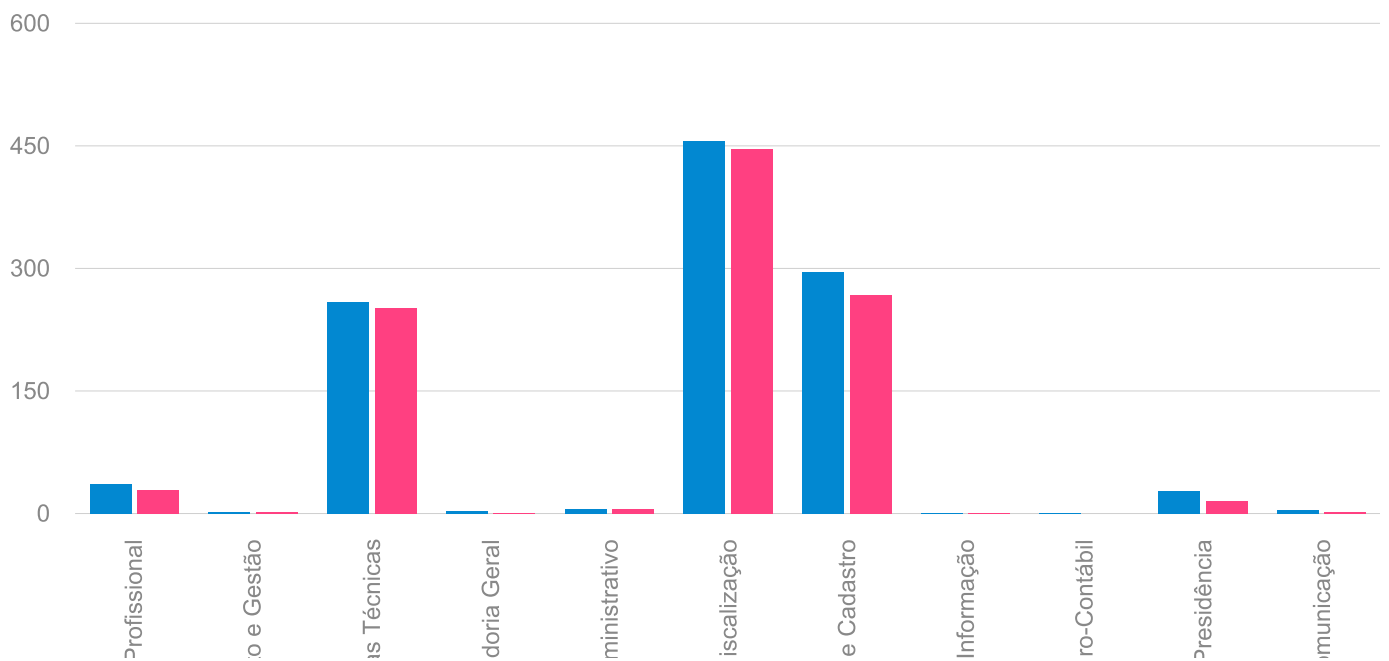


### Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	1
Comunidade (COFEN)	3
Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	46
Técnico(a) de Enfermagem (COFEN)	11
Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	3
Outros (COFEN)	9
Técnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	2
Outros (COREN CE)	1
Estudantes	26
Comunidade	26
Colaboradores sistema Cofen/Corens	9
Enfermeiro(a)	731
Técnico(a) de Enfermagem	618
Auxiliar de Enfermagem	47
Outros	106
Obstetriz	3
Conselheiro Regional	4
Técnico(a) de Enfermagem (COREN RJ)	1
Outros (COREN GO)	1



### Respostas por departamento



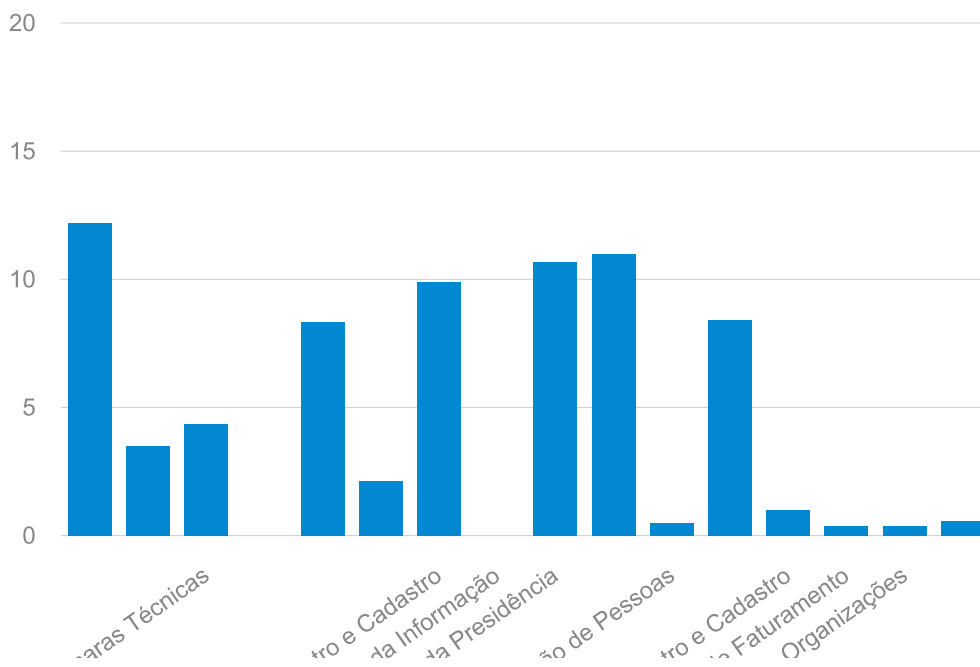
Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	36	29
Assessoria de Planejamento e Gestão	2	2
Câmaras Técnicas	259	251
Controladoria Geral	3	1

Departamento Administrativo	6	6
Departamento de Fiscalização	456	446
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	295	268
Departamento de Tecnologia da Informação	1	1
Departamento Financeiro-Contábil	1	0
Gabinete da Presidência	28	15
Núcleo de Comunicação	4	2
Núcleo de Gestão de Pessoas	3	2
Procuradoria Geral	22	17
Secretaria Geral	4	0
Unidade de Faturamento	503	498
Unidade de Organizações	31	21
Unidade de Recuperação de Crédito	32	31

### Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	12,21 dias (292,97 horas)
Assessoria de Planejamento e Gestão	3,50 dias (84,00 horas)
Câmaras Técnicas	4,34 dias (104,16 horas)
Controladoria Geral	0,00 dias (0,00 horas)
Departamento Administrativo	8,33 dias (200,00 horas)
Departamento de Fiscalização	2,11 dias (50,64 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	9,88 dias (237,03 horas)
Departamento de Tecnologia da Informação	0,00 dias (0,00 horas)
Gabinete da Presidência	10,67 dias (256,00 horas)

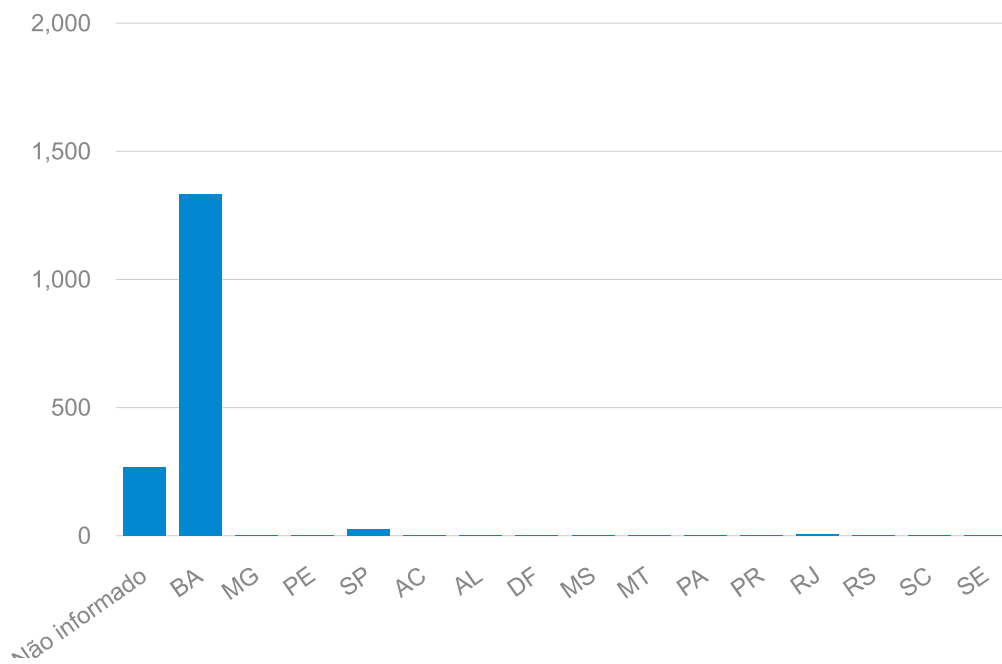
Núcleo de Comunicação	11,00 dias (264,00 horas)
Núcleo de Gestão de Pessoas	0,50 dias (12,00 horas)
Procuradoria Geral	8,41 dias (201,88 horas)
Setor de Inscrição, Registro e Cadastro	1,00 dias (24,00 horas)
Unidade de Faturamento	0,37 dias (8,77 horas)
Unidade de Organizações	0,38 dias (9,14 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	0,58 dias (13,93 horas)



### Respostas por estado

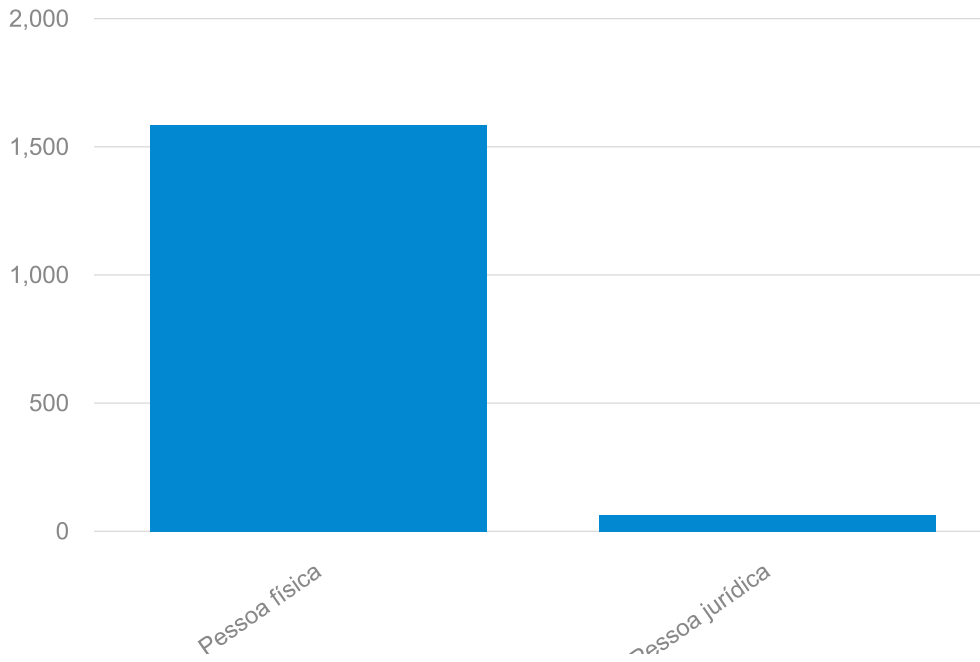
Não informado	268
BA	1334
MG	2
PE	1
SP	24
AC	1

AL	1
DF	3
MS	1
MT	1
PA	1
PR	2
RJ	4
RS	2
SC	3
SE	1



### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	1585
Pessoa jurídica	64

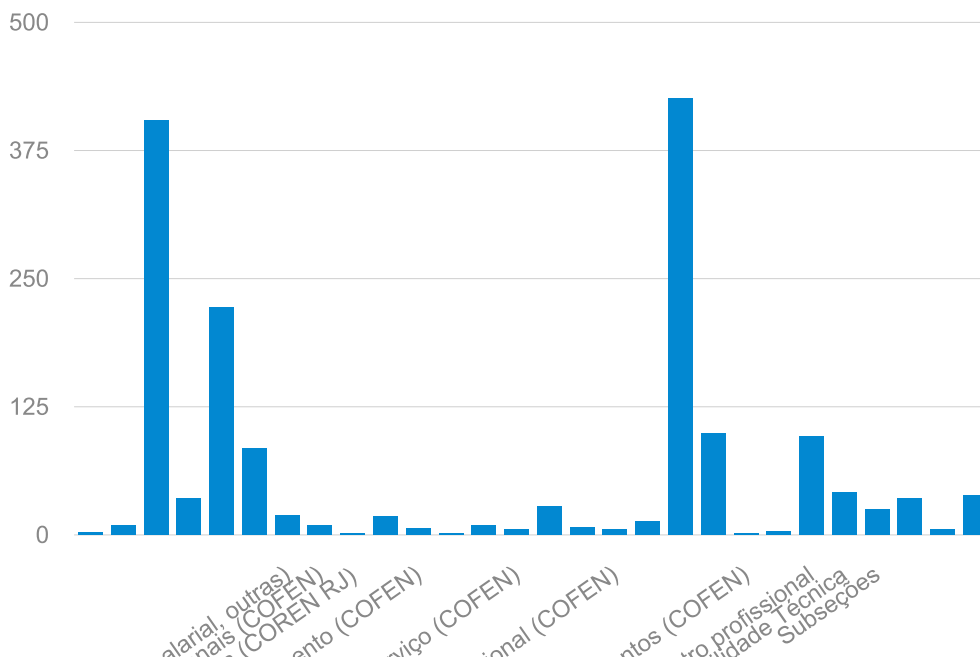


### Manifestações por assunto

Administração de medicamentos (COFEN)	2
Anuidade (COFEN)	9
Anuidade/Negociação	404
Atendimento	36
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	222
Certidão de Nada Consta	84
Cobrança por ações (30 horas, piso salarial, outras)	19
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	9
Comissão de Ética (COREN RJ)	1
Cursos, palestras, eventos	18
Dimensionamento (COFEN)	6
Eleições	1
Ensino e Pesquisa	9
Escala de Serviço (COFEN)	5



Especialização	28
Graduação	7
Inscrição Profissional (COFEN)	5
Legislação	13
Outros	426
Parecer Técnico	99
Prescrição de medicamentos (COFEN)	1
REFIS 2018	3
Registro, inscrição e cadastro profissional	96
Responsabilidade Técnica	41
Subseções	25
Técnicas e Procedimentos (COFEN)	36
Trabalhista (COFEN)	5
Transferência	39



### Manifestações por assuntos secundários

