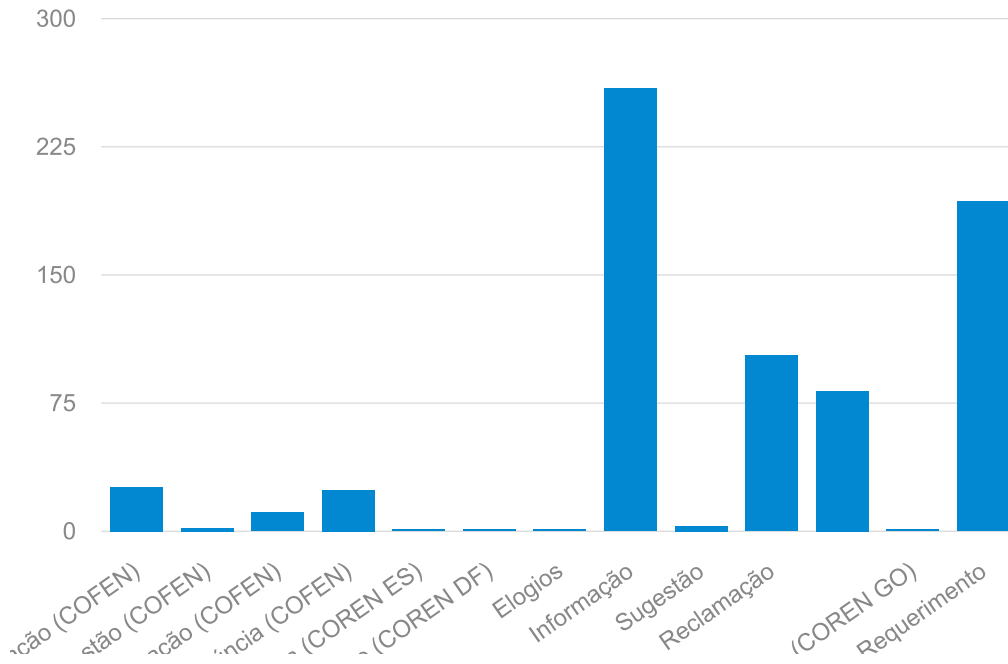


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2020 a 31/03/2020

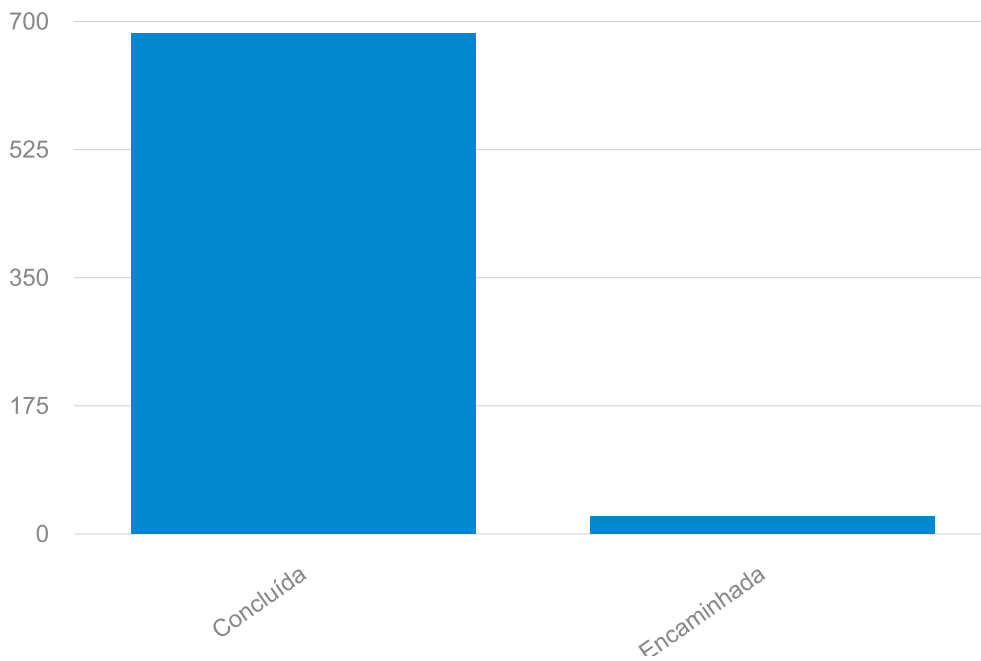
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	26
Sugestão (COFEN)	2
Reclamação (COFEN)	11
Denúncia (COFEN)	24
Denúncia (COREN ES)	1
Reclamação (COREN DF)	1
Elogios	1
Informação	259
Sugestão	3
Reclamação	103
Denúncia	82
Reclamação (COREN GO)	1
Requerimento	193



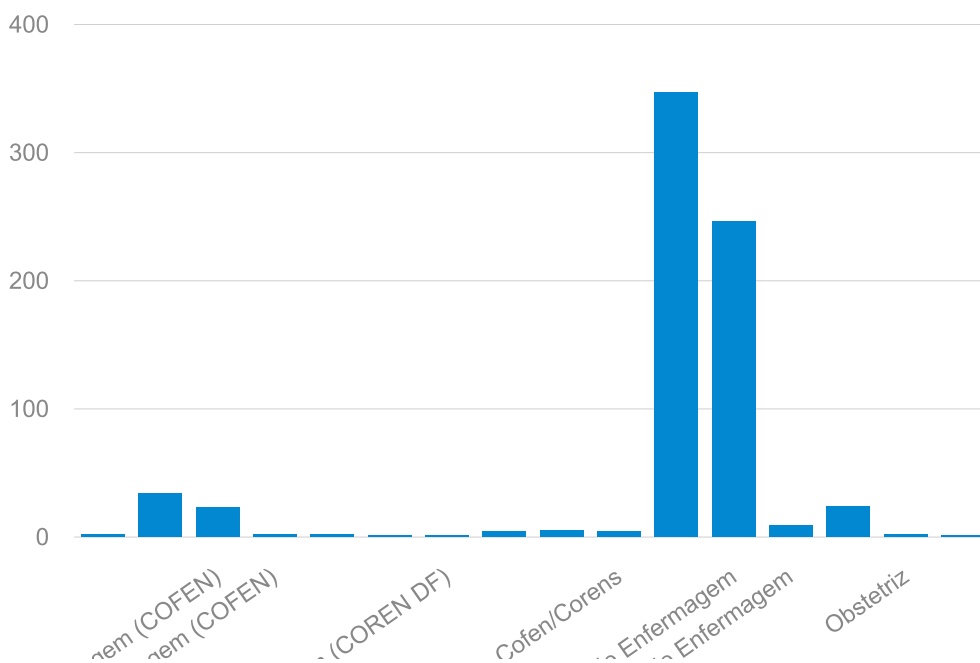
Situação geral das manifestações

Concluída	683
Encaminhada	24

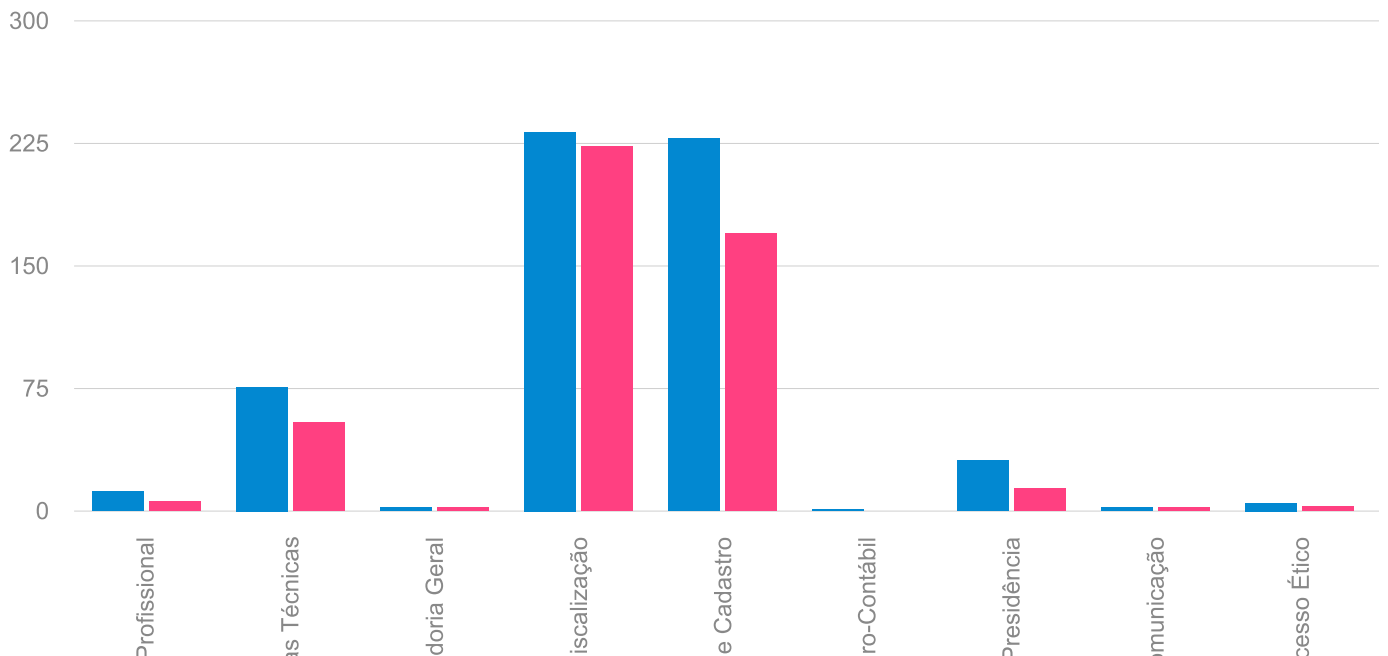


Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	2
Enfermeiro(a) (COFEN)	34
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	23
Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	2
Outros (COFEN)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	1
Profissional de Enfermagem (COREN DF)	1
Estudantes	4
Comunidade	5
Colaboradores sistema Cofen/Corens	4
Enfermeiro(a)	347
Técnico(a) de Enfermagem	246
Auxiliar de Enfermagem	9
Outros	24
Obstetriz	2
Técnico(a) de Enfermagem (COREN GO)	1



Respostas por departamento

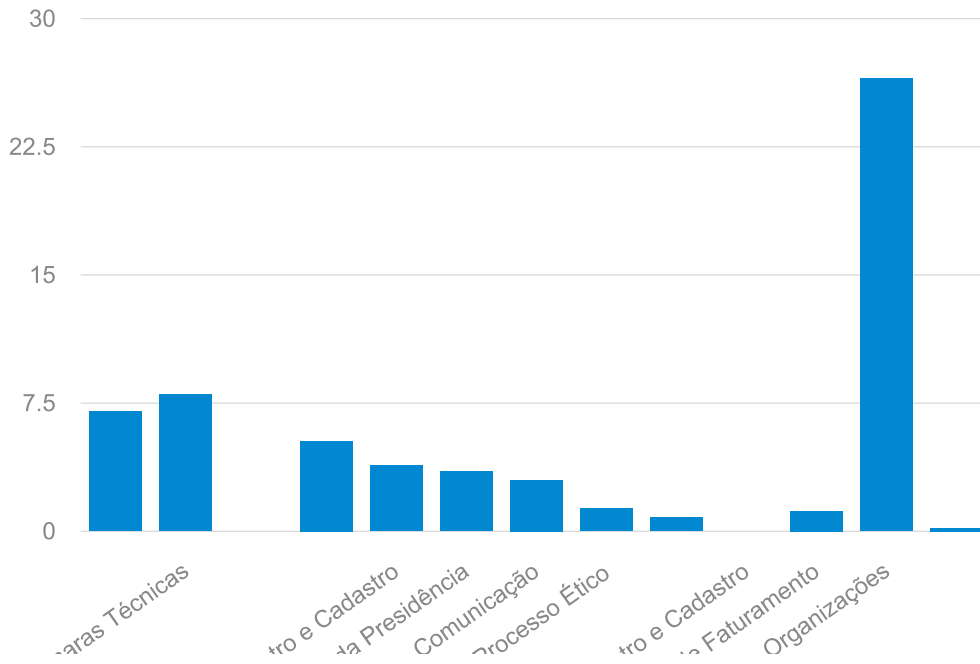


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	12	6
Câmaras Técnicas	76	54
Controladoria Geral	2	2
Departamento de Fiscalização	232	223
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	228	170
Departamento Financeiro-Contábil	1	0
Gabinete da Presidência	31	14
Núcleo de Comunicação	2	2
Núcleo de Processo Ético	5	3
Procuradoria Geral	8	5
Secretaria Geral	1	0
Unidade de Faturamento	262	248
Unidade de Organizações	8	2

Unidade de Recuperação de Crédito	21	21
-----------------------------------	----	----

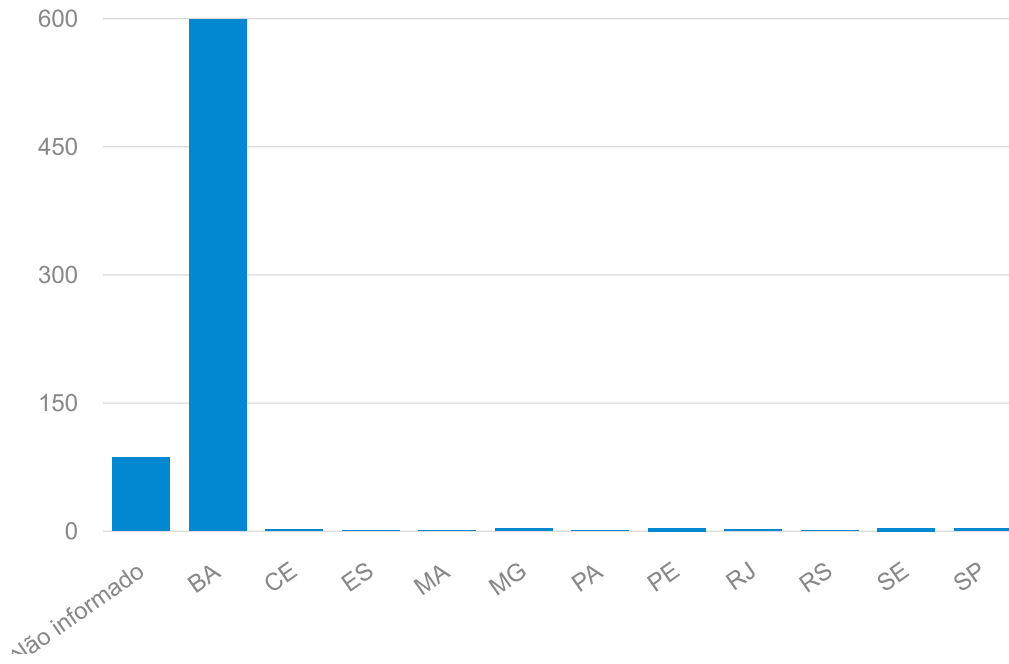
Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	7,00 dias (168,00 horas)
Câmaras Técnicas	8,02 dias (192,45 horas)
Controladoria Geral	0,00 dias (0,00 horas)
Departamento de Fiscalização	5,29 dias (126,92 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	3,84 dias (92,10 horas)
Gabinete da Presidência	3,50 dias (84,00 horas)
Núcleo de Comunicação	3,00 dias (72,00 horas)
Núcleo de Processo Ético	1,33 dias (32,00 horas)
Procuradoria Geral	0,80 dias (19,20 horas)
Setor de Inscrição, Registro e Cadastro	0,00 dias (0,00 horas)
Unidade de Faturamento	1,19 dias (28,52 horas)
Unidade de Organizações	26,50 dias (636,00 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	0,19 dias (4,57 horas)



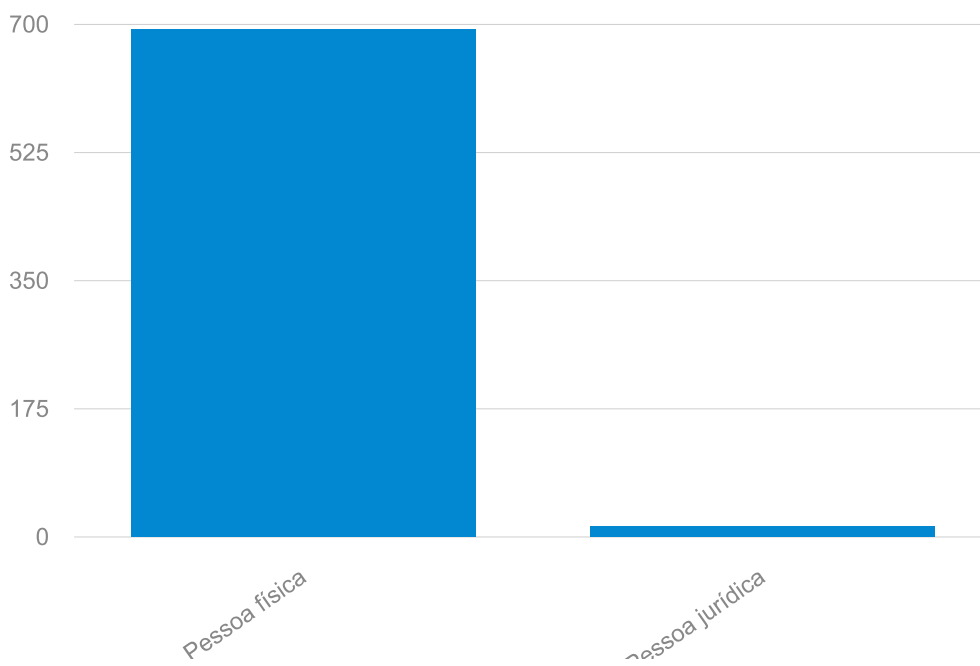
Respostas por estado

Não informado	86
BA	599
CE	2
ES	1
MA	1
MG	3
PA	1
PE	4
RJ	2
RS	1
SE	4
SP	3



Manifestações por tipo de manifestante

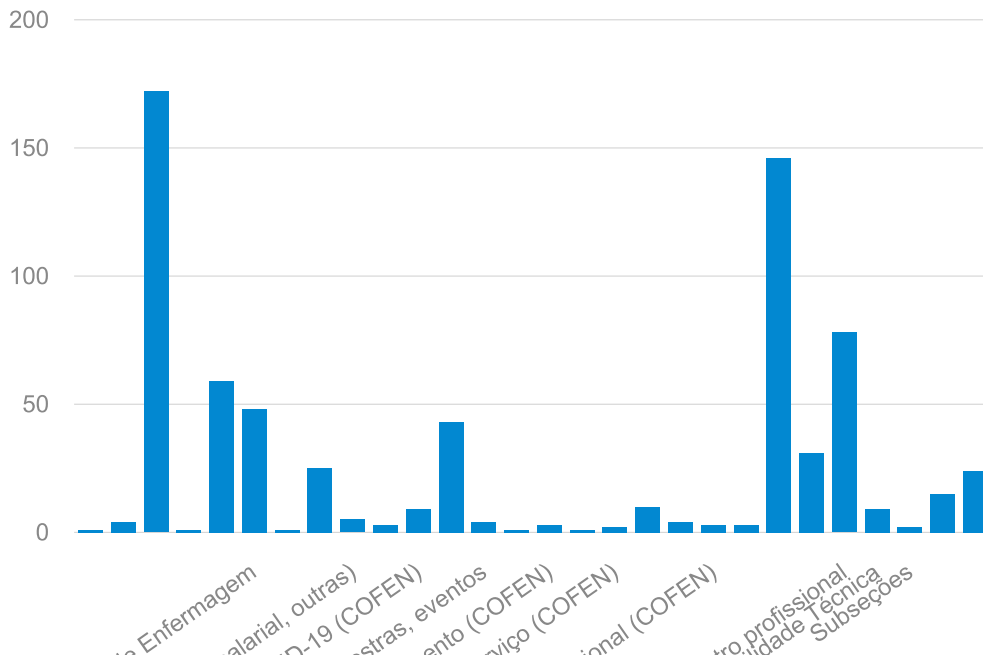
Pessoa física	693
Pessoa jurídica	14



Manifestações por assunto

30 horas (COFEN)	1
Anuidade (COFEN)	4
Anuidade/Negociação	172
Assistência domiciliar (COFEN)	1
Atendimento	59
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	48
BOLETO BANCÁRIO (COREN DF)	1
Certidão de Nada Consta	25
Cobrança por ações (30 horas, piso salarial, outras)	5
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	3
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	9
Covid-19 (Coronavírus)	43
Cursos, palestras, eventos	4
Denúncia (COREN ES)	1
Dimensionamento (COFEN)	3
Eleições	1
Escala de Serviço (COFEN)	2
Especialização	10
Graduação	4
Inscrição Profissional (COFEN)	3
Legislação	3
Outros (COFEN)	146
Parecer Técnico	31
Registro, inscrição e cadastro profissional	78
Responsabilidade Técnica	9
Subseções	2

Técnicas e Procedimentos	15
Transferência	24



Manifestações por assuntos secundários