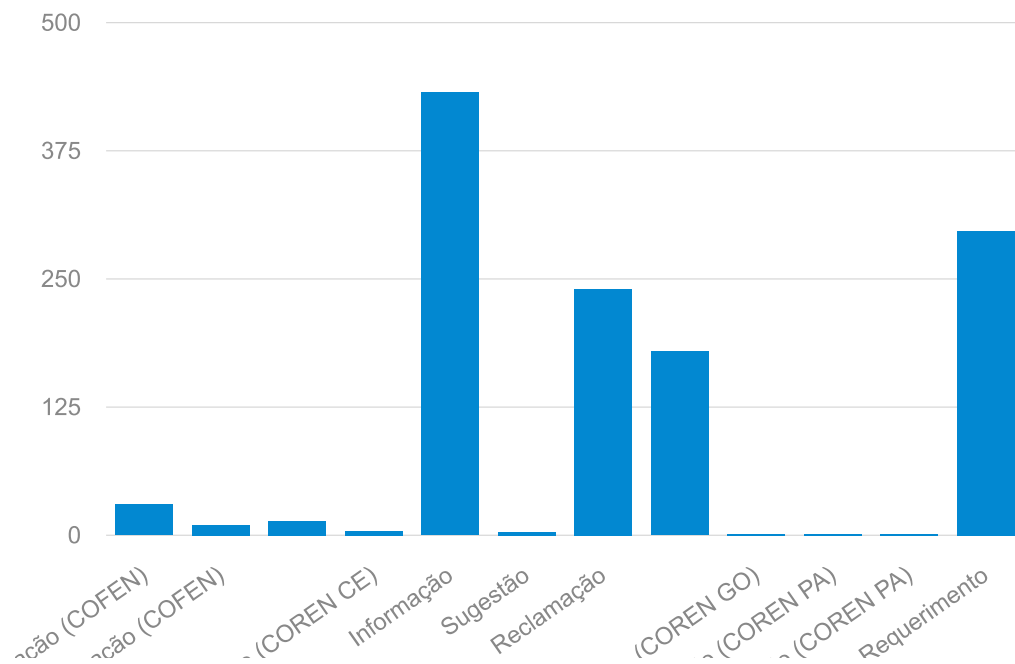


**Relatório Ouvidoria Geral 01/07/2020 a 30/09/2020**

---

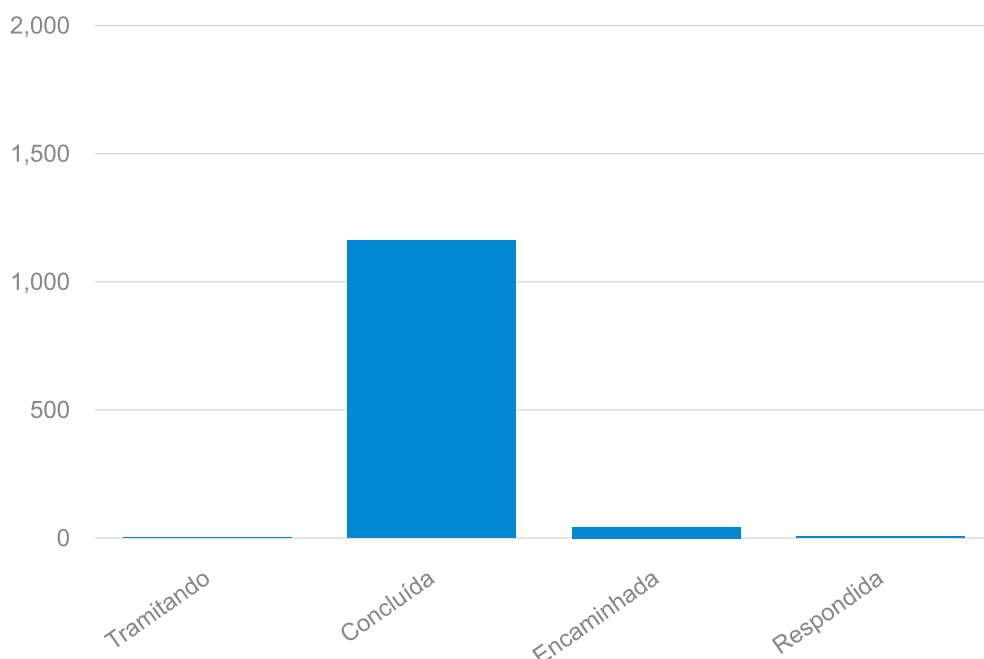
**Tipos de solicitação**

Informação (COFEN)	30
Reclamação (COFEN)	10
Denúncia (COFEN)	14
Informacao (COREN CE)	4
Informação	432
Sugestão	3
Reclamação	240
Denúncia	179
Reclamação (COREN GO)	1
Informação (COREN PA)	1
Reclamação (COREN PA)	1
Requerimento	297



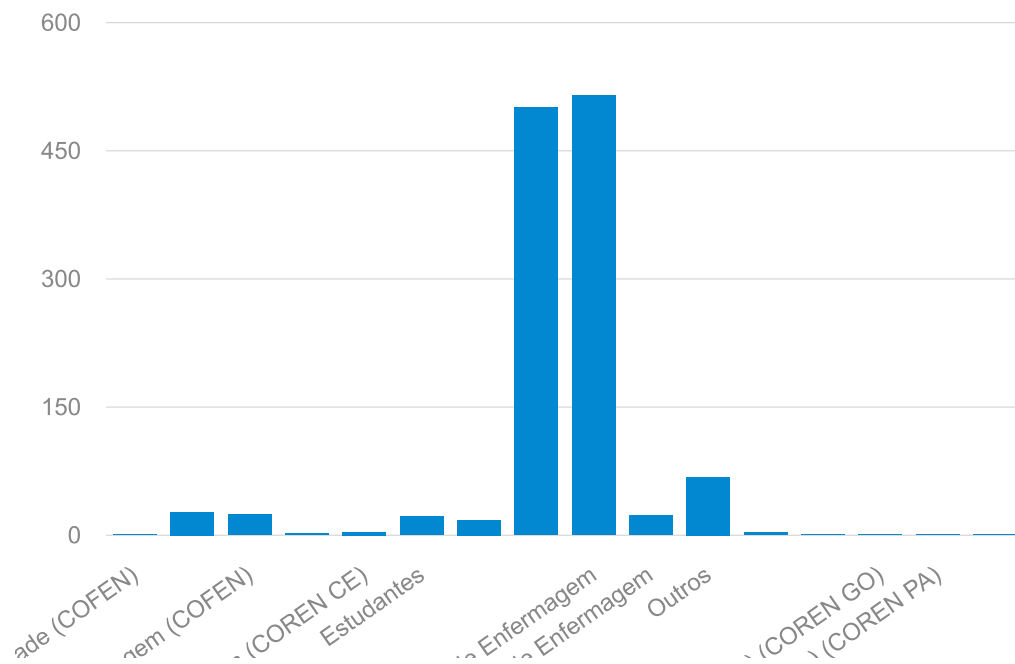
### Situação geral das manifestações

Tramitando	2
Concluída	1160
Encaminhada	43
Respondida	7



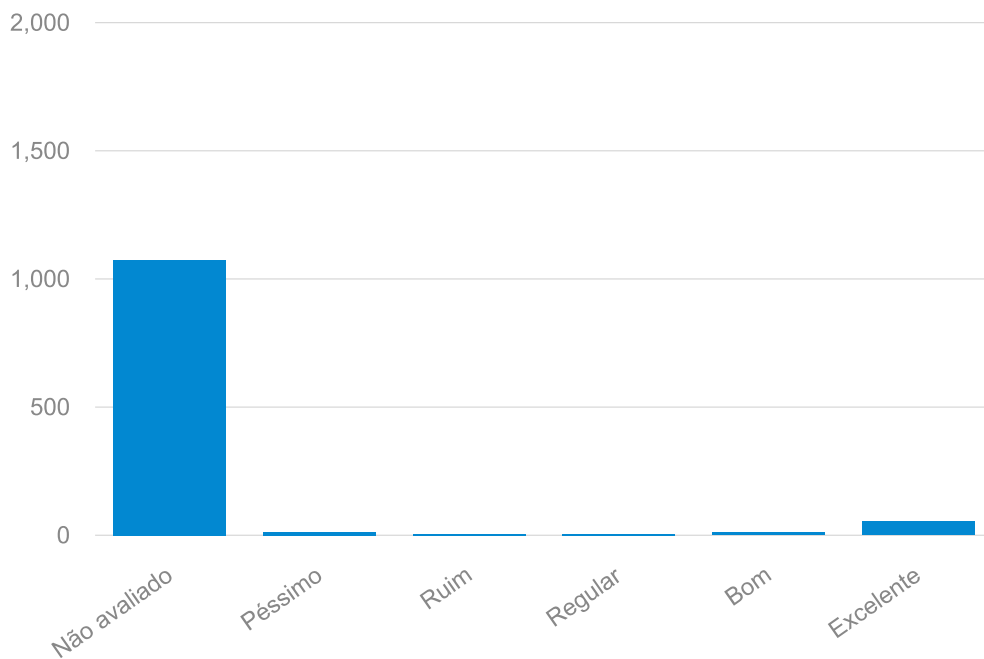
**Manifestações por clientela**

Comunidade (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	27
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	24
Outros (COFEN)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	4
Estudantes	22
Comunidade	18
Enfermeiro(a)	501
Técnico(a) de Enfermagem	515
Auxiliar de Enfermagem	23
Outros	68
Obstetriz	3
Conselheiro Regional	1
Enfermeiro(a) (COREN GO)	1
Enfermeiro(a) (COREN PA)	1
Outros (COREN PA)	1

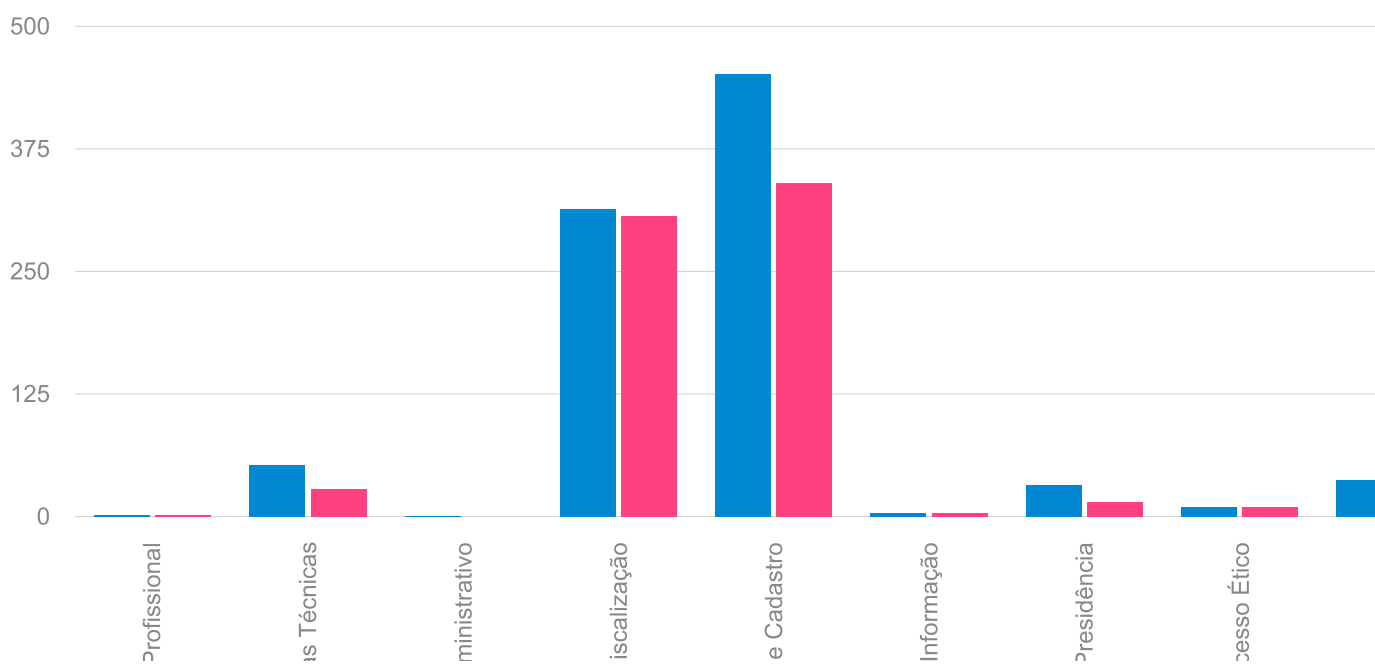


### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	1074
Péssimo	13
Ruim	4
Regular	5
Bom	11
Excelente	53



### Respostas por departamento

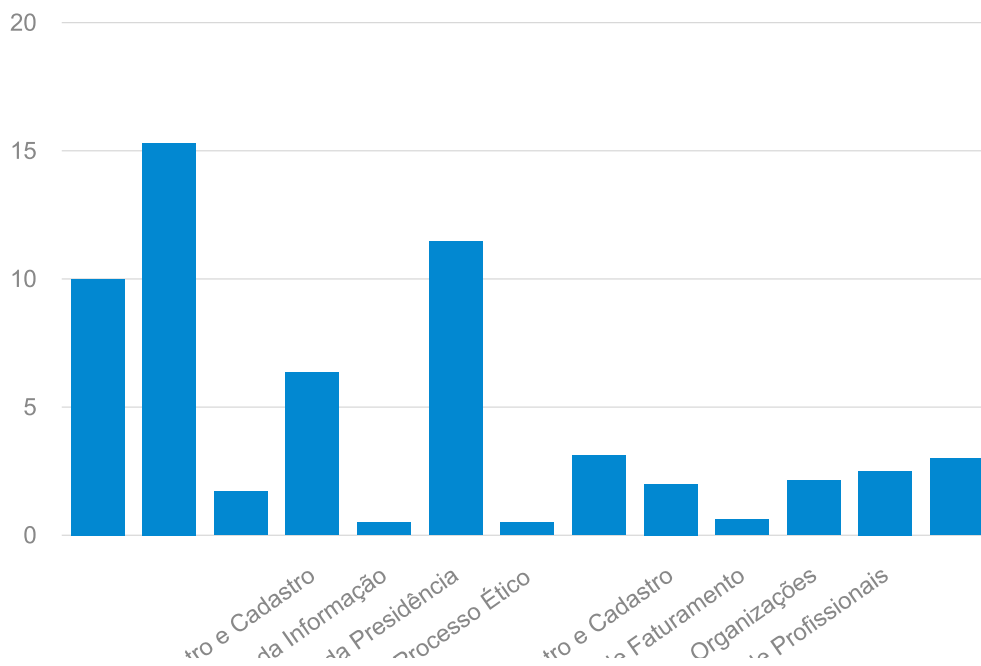


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	2	2
Câmaras Técnicas	53	28
Departamento Administrativo	1	0
Departamento de Fiscalização	314	307

Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	451	340
Departamento de Tecnologia da Informação	4	4
Gabinete da Presidência	32	15
Núcleo de Processo Ético	10	10
Procuradoria Geral	37	29
Unidade de Faturamento	209	207
Unidade de Organizações	24	23
Unidade de Profissionais	226	214
Unidade de Recuperação de Crédito	2	1

### Prazos médio de resposta dos departamentos

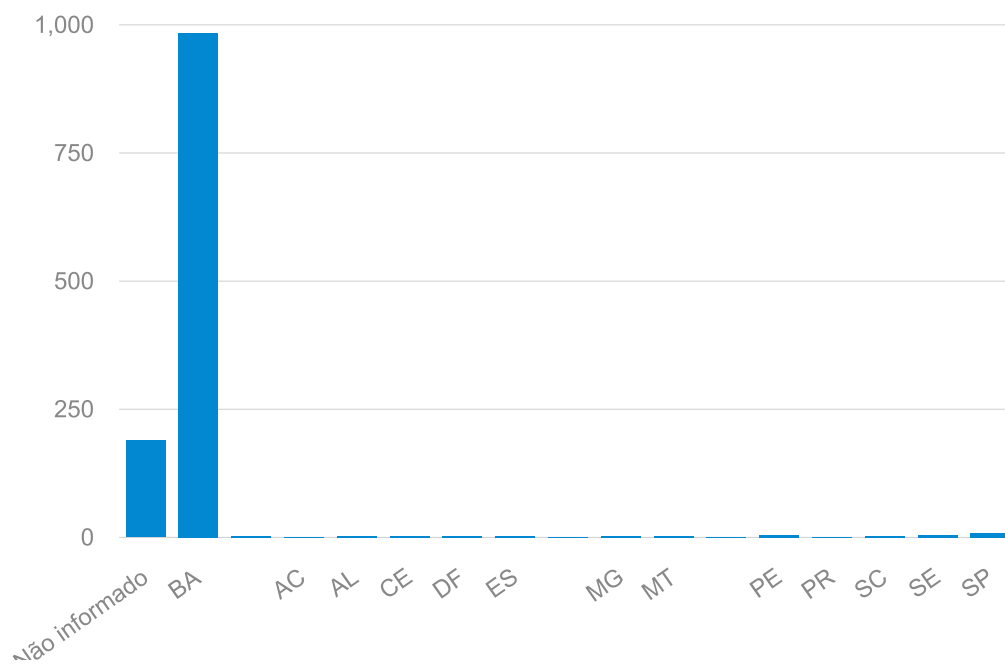
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	10,00 dias (240,00 horas)
Câmaras Técnicas	15,31 dias (367,38 horas)
Departamento de Fiscalização	1,71 dias (40,97 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	6,36 dias (152,60 horas)
Departamento de Tecnologia da Informação	0,50 dias (12,00 horas)
Gabinete da Presidência	11,46 dias (275,08 horas)
Núcleo de Processo Ético	0,50 dias (12,00 horas)
Procuradoria Geral	3,11 dias (74,67 horas)
Setor de Inscrição, Registro e Cadastro	2,00 dias (48,00 horas)
Unidade de Faturamento	0,61 dias (14,61 horas)
Unidade de Organizações	2,13 dias (51,13 horas)
Unidade de Profissionais	2,50 dias (60,06 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	3,00 dias (72,00 horas)



### Respostas por estado

Não informado	189
BA	984
RJ	3
AC	1
AL	2
CE	2
DF	3
ES	2
GO	1
MG	2
MT	2
PA	1
PE	4
PR	1

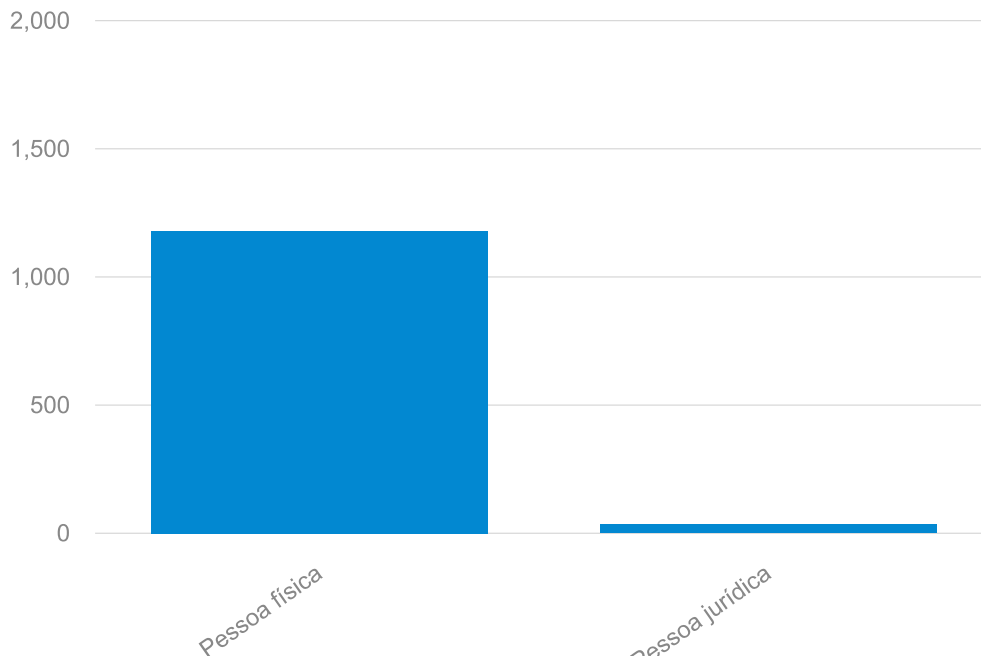
SC	2
SE	5
SP	8



### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	1179
Pessoa jurídica	33

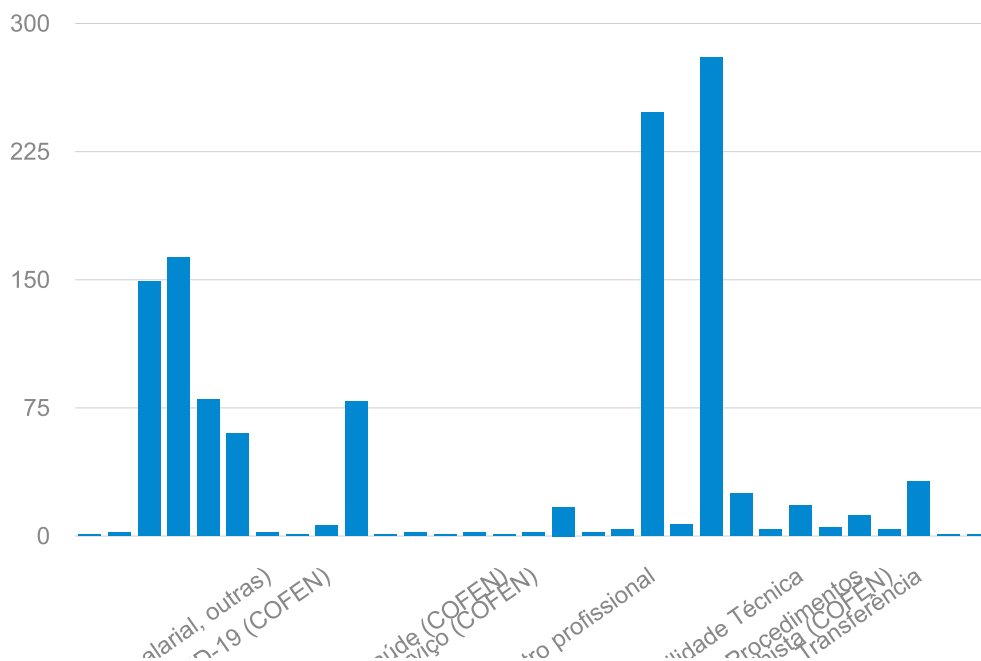




### Manifestações por assunto

Administração de medicamentos (COFEN)	1
Anuidade (COFEN)	2
Anuidade/Negociação	149
Atendimento	163
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	80
Certidão de Nada Consta	60
Cobrança por ações (30 horas, piso salarial, outras)	2
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	1
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	6
Covid-19 (Coronavírus)	79
Cursos, palestras, eventos	1
Dimensionamento (COFEN)	2
Eleições	1
Ensino e Pesquisa	2

EPIs - Denuncia Instituições de Saúde (COFEN)	1
Escala de Serviço (COFEN)	2
Especialização	17
Graduação	2
Inscrição Profissional (COFEN)	4
Inscrição, registro e cadastro profissional	248
Legislação	7
Outros	280
Parecer Técnico	25
Recuperar senha (COREN CE)	4
Responsabilidade Técnica	18
Subseções	5
Técnicas e Procedimentos	12
Trabalhista (COFEN)	4
Transferência	32
Transferência de Jurisdição (COREN PA)	1
Transporte de Paciente (COFEN)	1



## **Manifestações por assuntos secundários**