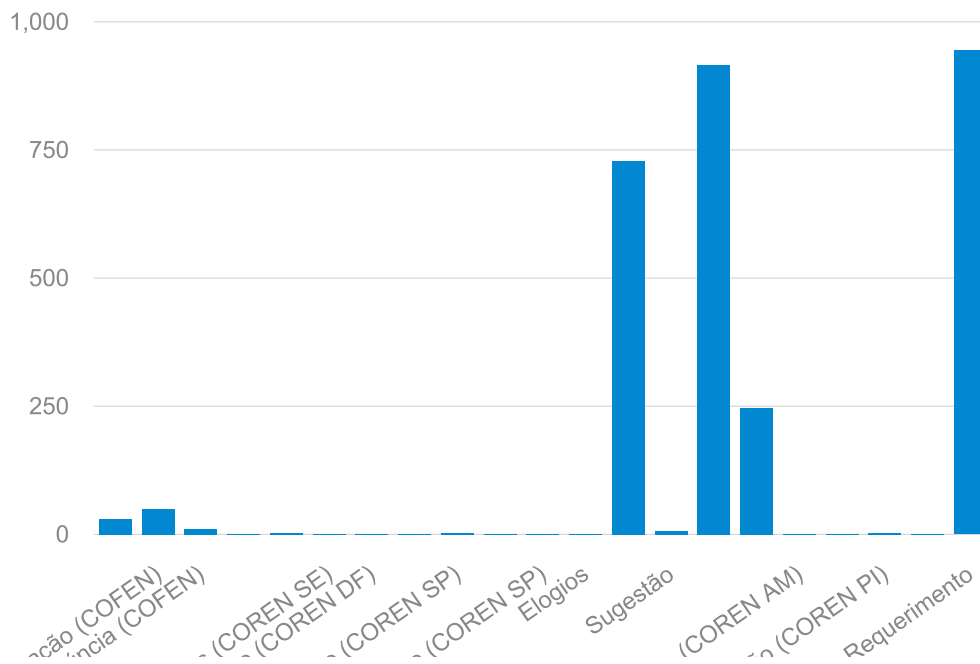


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2021 a 31/03/2021**Tipos de solicitação**

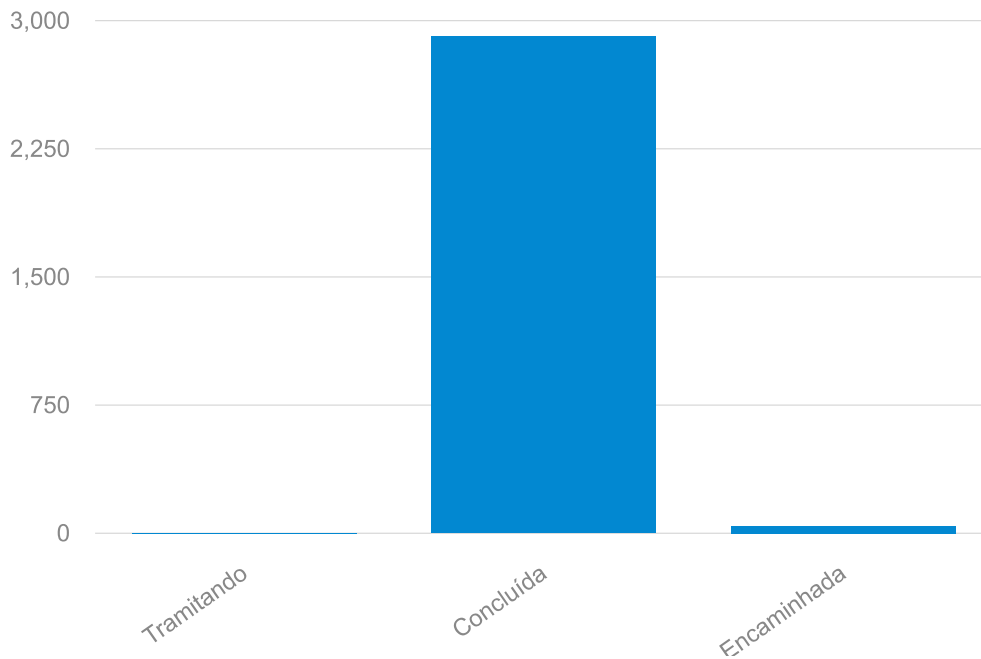
Informação (COFEN)	30
Reclamação (COFEN)	49
Denúncia (COFEN)	11
Informacao (COREN CE)	1
Informacao (COREN ES)	2
Informacao/Duvidas (COREN SE)	1
Reclamação (COREN DF)	1
Informação (COREN DF)	1
Reclamação (COREN SP)	2
Denúncia (COREN SP)	1
Solicitação (COREN SP)	1
Elogios	1
Informação	728
Sugestão	7
Reclamação	916
Denúncia	247
Informação (COREN AM)	1
Informação (COREN PI)	1
Reclamação (COREN PI)	2

Informação (COREN RO)	1
Requerimento	944



Situação geral das manifestações

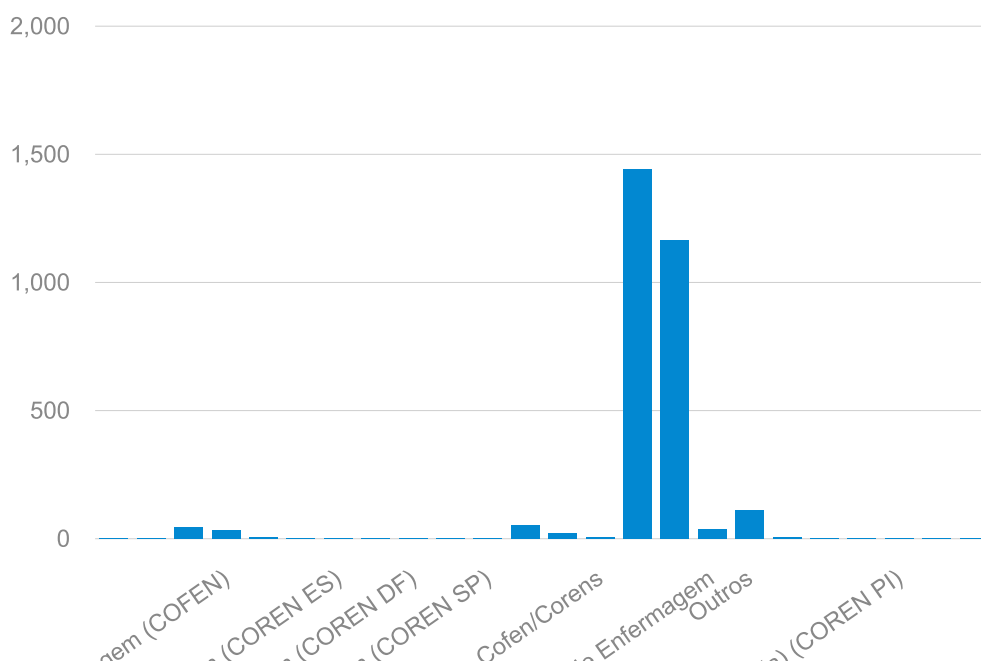
Tramitando	1
Concluída	2908
Encaminhada	42



Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	3
Comunidade (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	44
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	35
Outros (COFEN)	7
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	2
Enfermeiro(a) (COREN SE)	1
Profissional de Enfermagem (COREN DF)	2
Enfermeiro(a) (COREN SP)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SP)	3
Estudantes	54
Comunidade	20
Colaboradores sistema Cofen/Cozens	6

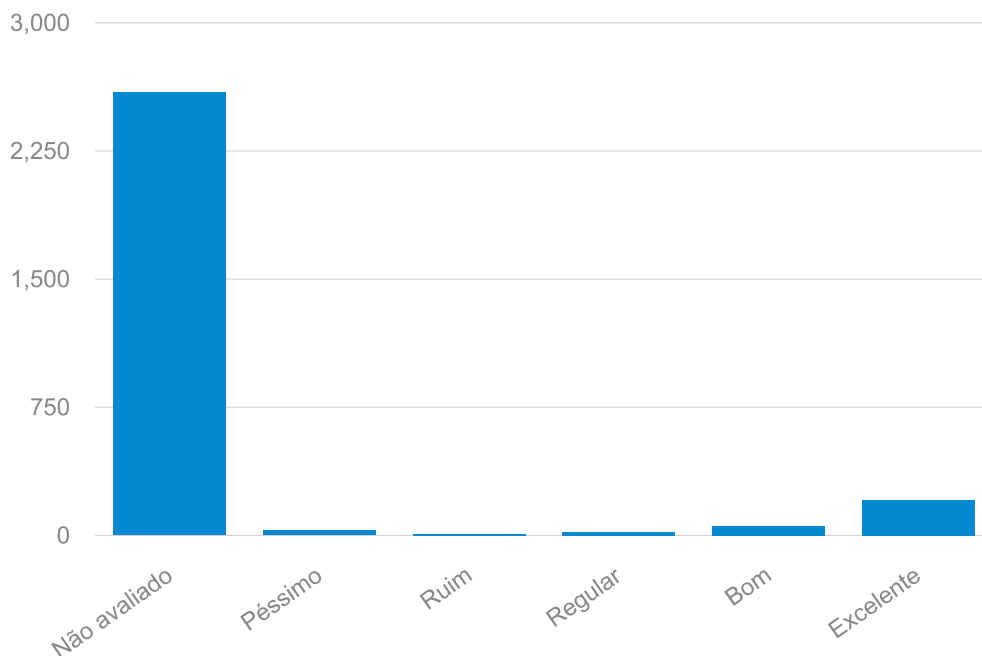
Enfermeiro(a)	1442
Técnico(a) de Enfermagem	1165
Auxiliar de Enfermagem	38
Outros	113
Obstetriz	5
Conselheiro Regional	3
Enfermeiro(a) (COREN AM)	1
Enfermeiro(a) (COREN PI)	1
Técnico(a) de Enfermagem (COREN PI)	2
Enfermeiro(a) (COREN RO)	1



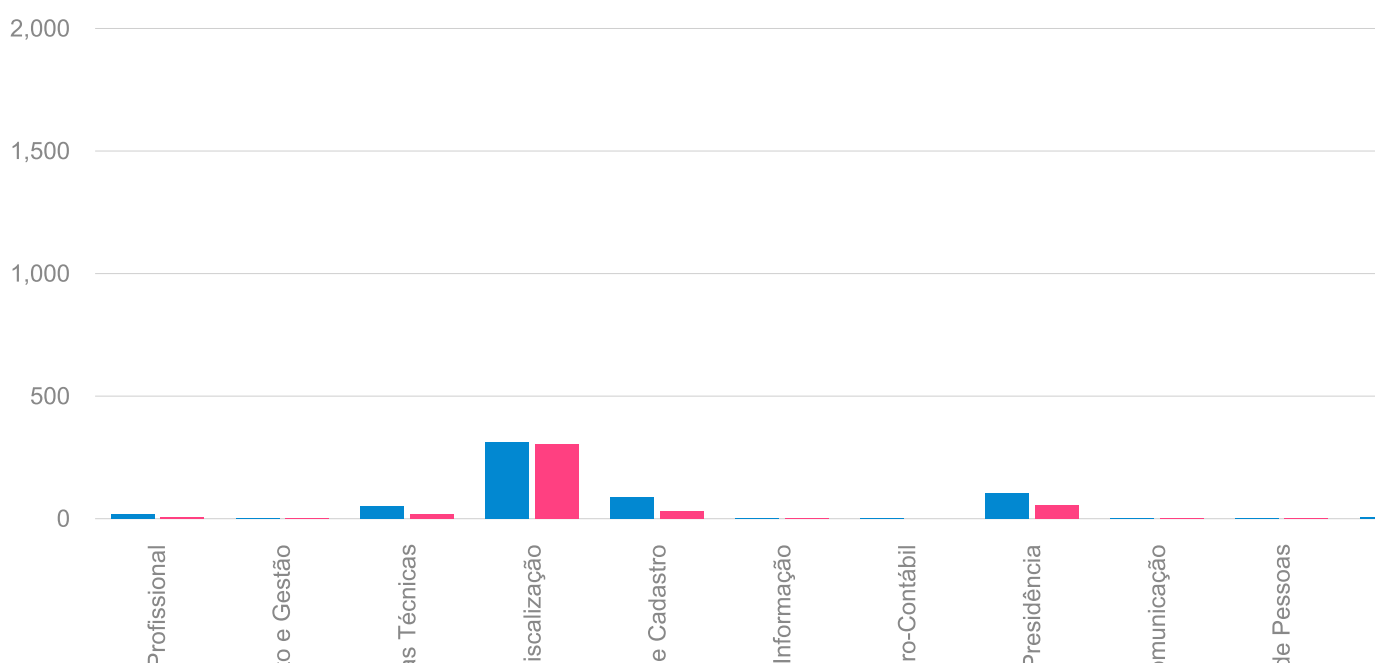
Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	2592
Péssimo	29
Ruim	7

Regular	18
Bom	53
Excelente	209



Respostas por departamento



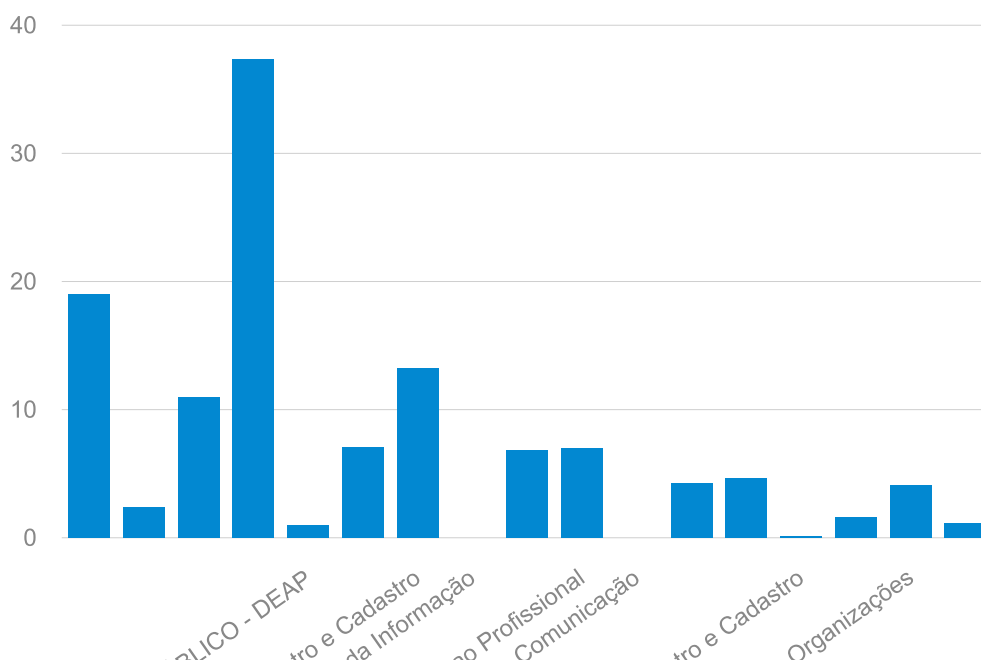
Departamento	Encaminhadas	Respondidas
--------------	--------------	-------------

Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	17	6
Assessoria de Planejamento e Gestão	2	1
Câmaras Técnicas	52	17
Departamento de Fiscalização	312	305
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	89	31
Departamento de Tecnologia da Informação	1	1
Departamento Financeiro-Contábil	1	0
Gabinete da Presidência	103	56
Núcleo de Comunicação	1	1
Núcleo de Gestão de Pessoas	3	1
Núcleo de Processo Ético	7	7
Procuradoria Geral	12	12
Unidade de Faturamento	591	566
Unidade de Organizações	28	28
Unidade de Pagamento	2	0
Unidade de Profissionais	1776	1688

Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Comunicação	19,00 dias (456,00 horas)
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	2,40 dias (57,60 horas)
Assessoria de Planejamento e Gestão	11,00 dias (264,00 horas)
Câmaras Técnicas	37,31 dias (895,50 horas)
DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DEAP	1,00 dias (24,00 horas)
Departamento de Fiscalização	7,08 dias (169,94 horas)

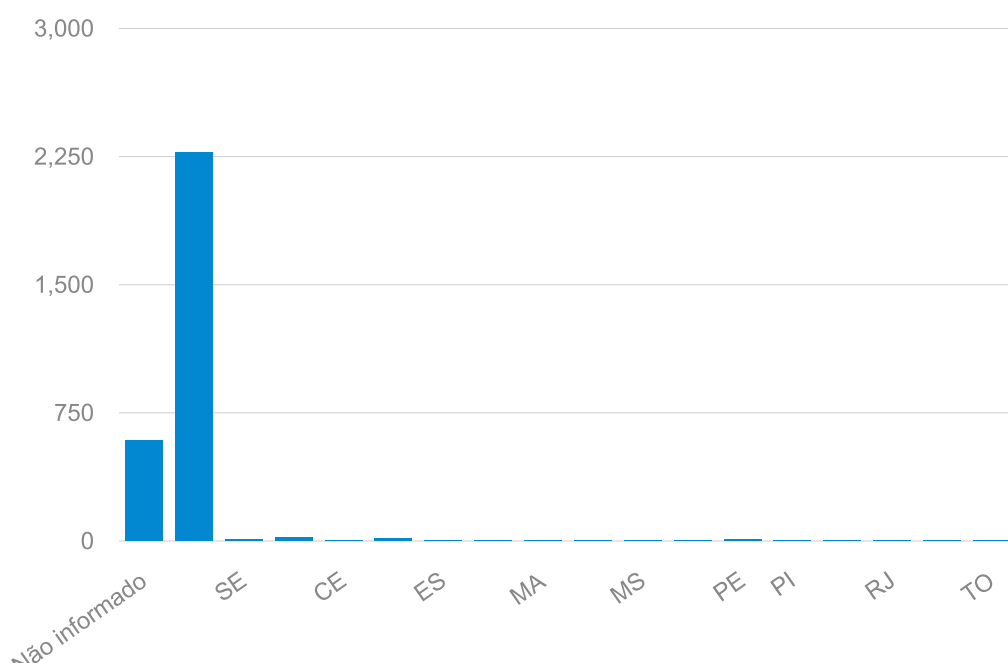
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	13,27 dias (318,40 horas)
Departamento de Tecnologia da Informação	0,00 dias (0,00 horas)
Gabinete da Presidência	6,82 dias (163,64 horas)
Gerência de Atendimento ao Profissional	7,00 dias (168,00 horas)
Núcleo de Comunicação	0,00 dias (0,00 horas)
Núcleo de Processo Ético	4,29 dias (102,86 horas)
Procuradoria Geral	4,67 dias (112,00 horas)
Setor de Inscrição, Registro e Cadastro	0,10 dias (2,40 horas)
Unidade de Faturamento	1,61 dias (38,55 horas)
Unidade de Organizações	4,07 dias (97,71 horas)
Unidade de Profissionais	1,14 dias (27,29 horas)



Respostas por estado

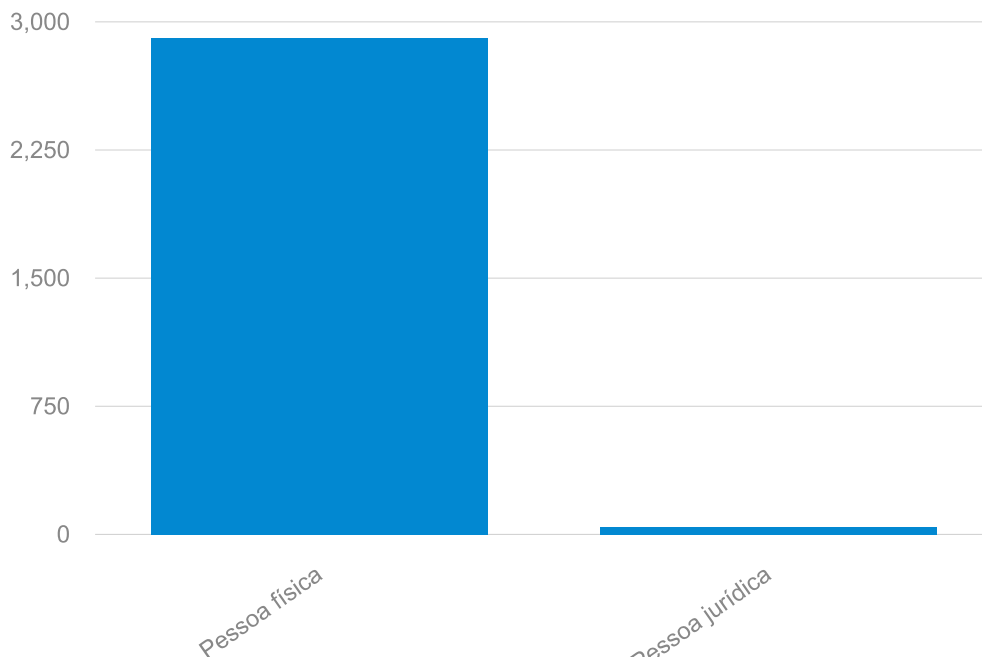
Não informado	587
BA	2273

SE	6
SP	18
CE	4
DF	15
ES	3
GO	5
MA	1
MG	4
MS	3
PA	5
PE	11
PI	5
PR	1
RJ	4
SC	5
TO	1



Manifestações por tipo de manifestante

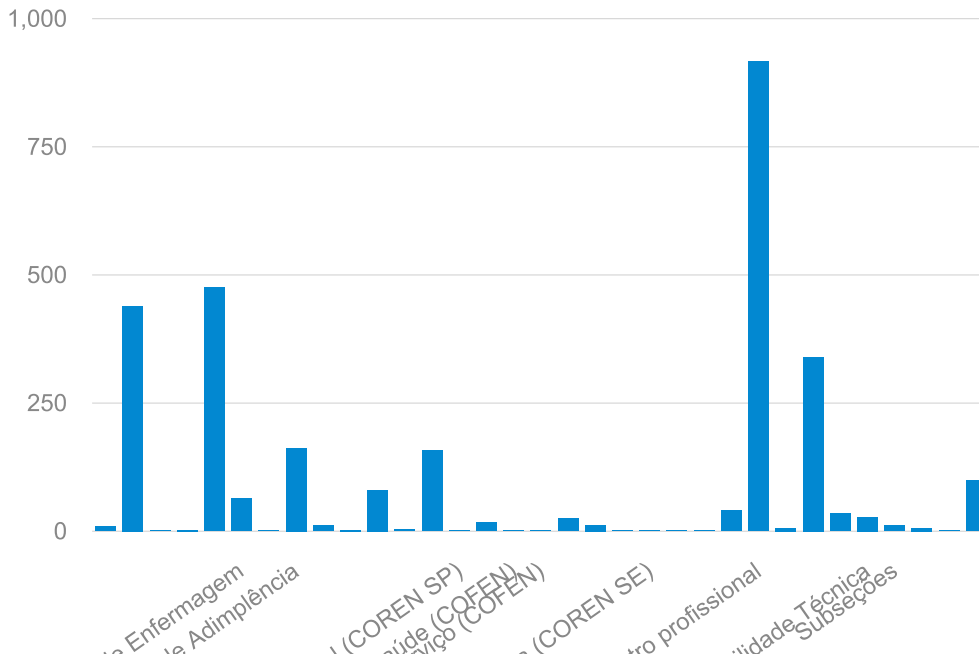
Pessoa física	2906
Pessoa jurídica	45



Manifestações por assunto

Anuidade (COREN PI)	9
Anuidade/Negociação	439
Anuidade/Taxas (COREN ES)	1
Anuidades (COREN SP)	2
Atendimento	476
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	64
Carteira (COREN SP)	1
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	162
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	11
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	2

Covid-19 (Coronavírus)	80
Cursos, palestras, eventos	3
Denúncia	157
Denúncias relativas ao Exercício Profissional (COREN SP)	1
Eleições	17
EPis - Denuncia Instituições de Saúde (COFEN)	1
Escala de Serviço (COFEN)	1
Especialização	25
Graduação	12
Informação (COREN ES)	1
Informação/Dúvida (COREN SE)	1
INSCRIÇÃO (COREN DF)	1
Inscrição Online (COREN SP)	1
Inscrição Profissional (COREN CE)	40
Inscrição, registro e cadastro profissional	917
Legislação	6
Outros	340
Parecer Técnico	35
Responsabilidade Técnica	28
Subseções	11
Técnicas e Procedimentos	6
Trabalhista (COFEN)	1
Transferência	99



Manifestações por assuntos secundários

_COVID - Hospitais de Campanha	1
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	1

