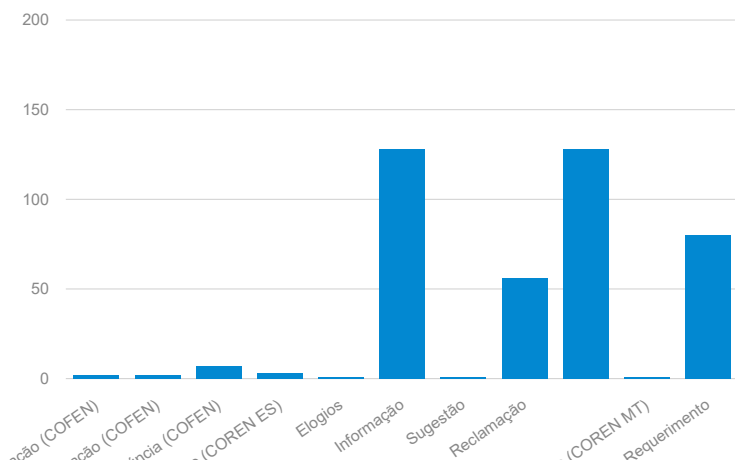


Relatório Ouvidoria Geral 01/10/2022 a 31/12/2022

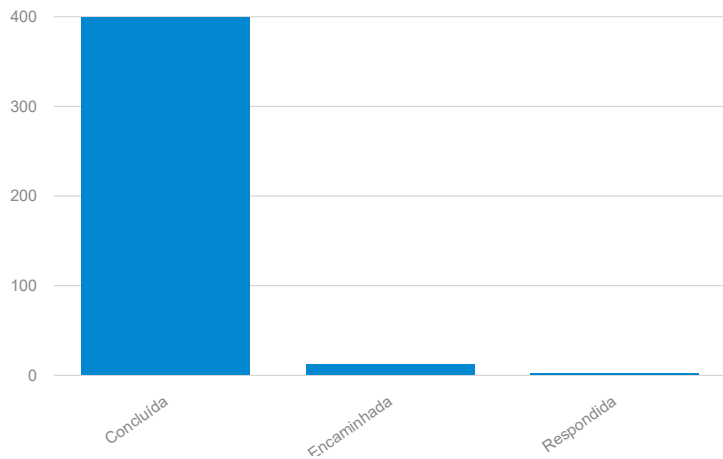
Tipos de solicitação

| | |
|-----------------------|-----|
| Informação (COFEN) | 2 |
| Reclamação (COFEN) | 2 |
| Denúncia (COFEN) | 7 |
| Informacao (COREN ES) | 3 |
| Elogios | 1 |
| Informação | 128 |
| Sugestão | 1 |
| Reclamação | 56 |
| Denúncia | 128 |
| Informação (COREN MT) | 1 |
| Requerimento | 80 |



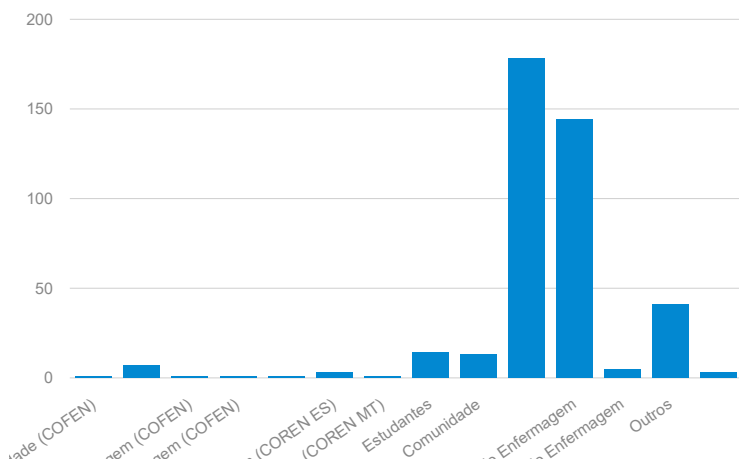
Situação geral das manifestações

| | |
|-------------|-----|
| Concluída | 399 |
| Encaminhada | 12 |
| Respondida | 2 |



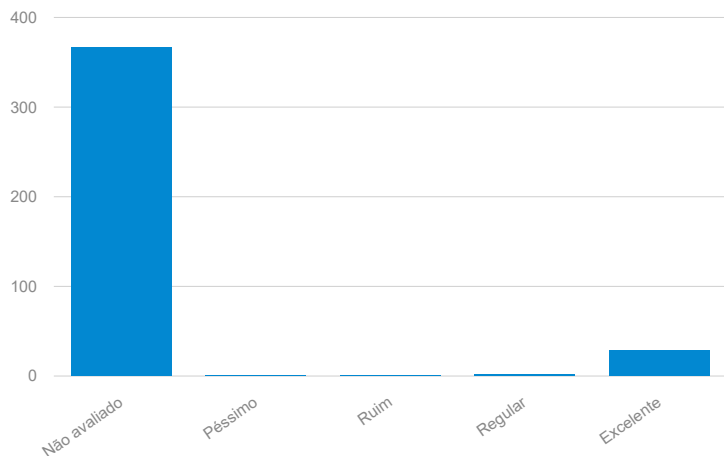
Manifestações por clientela

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Comunidade (COFEN) | 1 |
| Enfermeiro(a) (COFEN) | 7 |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN) | 1 |
| Auxiliar de Enfermagem (COFEN) | 1 |
| Outros (COFEN) | 1 |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES) | 3 |
| Enfermeiro (COREN MT) | 1 |
| Estudantes | 14 |
| Comunidade | 13 |
| Enfermeiro(a) | 178 |
| Técnico(a) de Enfermagem | 144 |
| Auxiliar de Enfermagem | 5 |
| Outros | 41 |
| Conselheiro Regional | 3 |

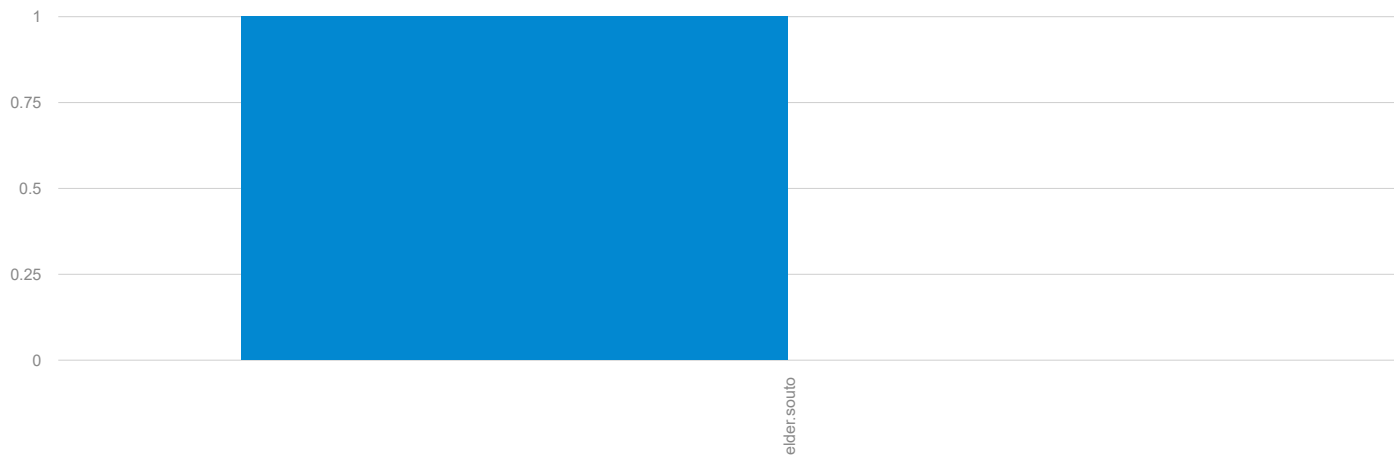


Avaliação Qualitativa das Respostas

| | |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 366 |
| Péssimo | 1 |
| Ruim | 1 |
| Regular | 2 |
| Excelente | 29 |



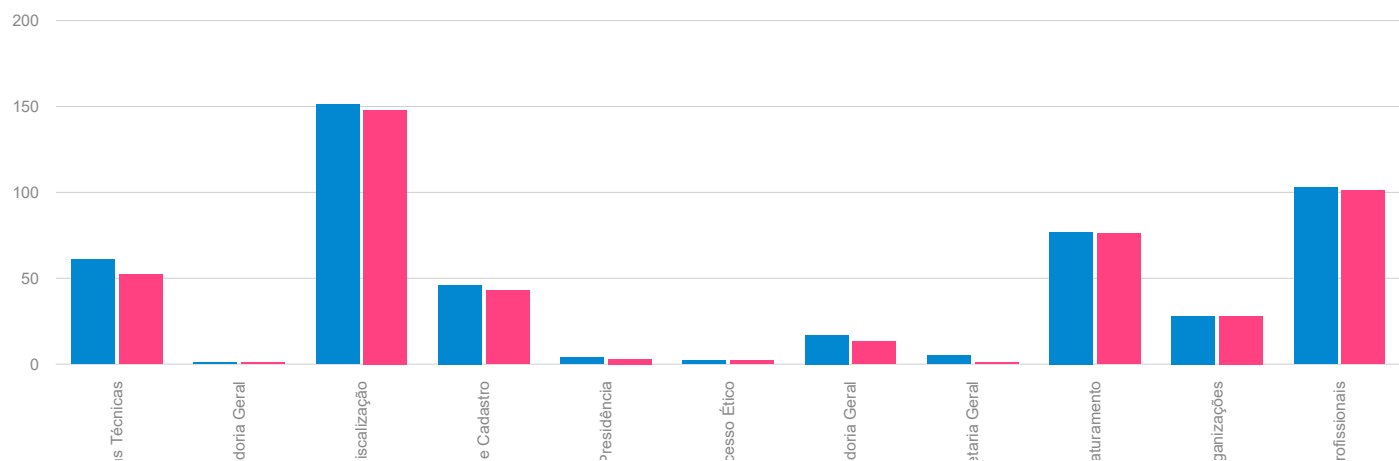
Respostas por pessoa



| Pessoa | Encaminhadas | Respondidas |
|--------------|--------------|-------------|
| helder.souto | 1 | 0 |

Prazos médio de resposta das pessoas

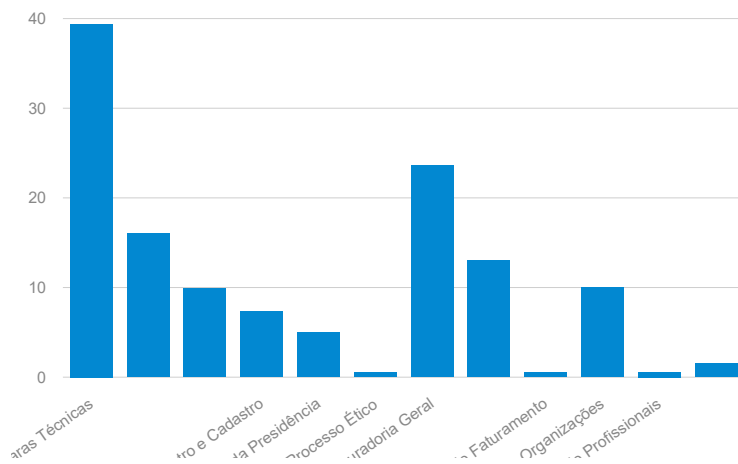
Respostas por departamento



| Departamento | Encaminhadas | Respondidas |
|--|--------------|-------------|
| Câmaras Técnicas | 61 | 52 |
| Controladoria Geral | 1 | 1 |
| Departamento de Fiscalização | 151 | 148 |
| Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro | 46 | 43 |
| Gabinete da Presidência | 4 | 3 |
| Núcleo de Processo Ético | 2 | 2 |
| Procuradoria Geral | 17 | 13 |
| Secretaria Geral | 5 | 1 |
| Unidade de Faturamento | 77 | 76 |
| Unidade de Organizações | 28 | 28 |
| Unidade de Profissionais | 103 | 101 |
| Unidade de Recuperação de Crédito | 2 | 2 |

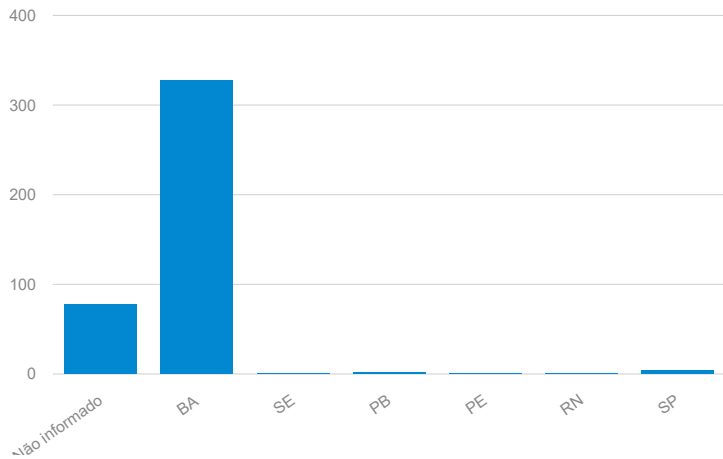
Prazos médio de resposta dos departamentos

| | |
|--|---------------------------|
| Câmaras Técnicas | 39,38 dias (945,23 horas) |
| Controladoria Geral | 16,00 dias (384,00 horas) |
| Departamento de Fiscalização | 9,86 dias (236,69 horas) |
| Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro | 7,29 dias (174,95 horas) |
| Gabinete da Presidência | 5,00 dias (120,00 horas) |
| Núcleo de Processo Ético | 0,50 dias (12,00 horas) |
| Procuradoria Geral | 23,58 dias (566,00 horas) |
| Secretaria Geral | 13,00 dias (312,00 horas) |
| Unidade de Faturamento | 0,52 dias (12,48 horas) |
| Unidade de Organizações | 10,00 dias (240,00 horas) |
| Unidade de Profissionais | 0,58 dias (14,02 horas) |
| Unidade de Recuperação de Crédito | 1,50 dias (36,00 horas) |



Respostas por estado

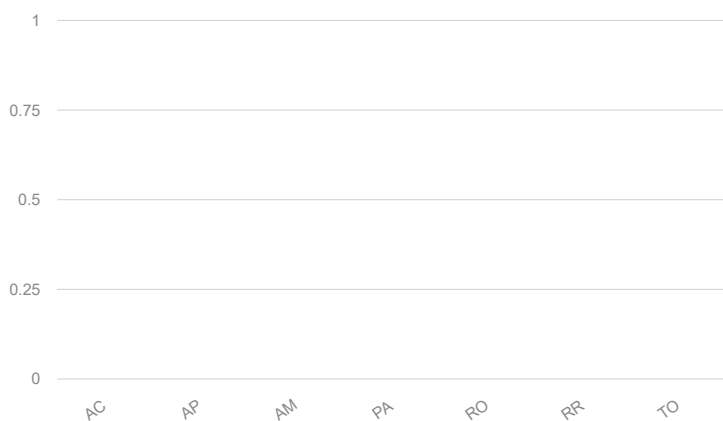
| | |
|---------------|-----|
| Não informado | 77 |
| BA | 327 |
| SE | 1 |
| PB | 2 |
| PE | 1 |
| RN | 1 |
| SP | 4 |



Regiões

Região Norte

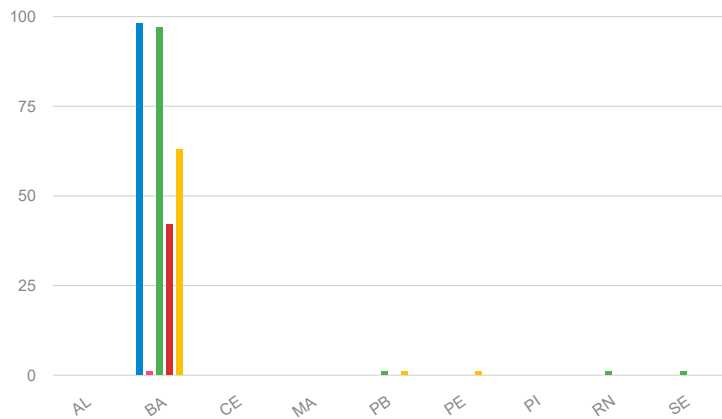
| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| AC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Região Nordeste

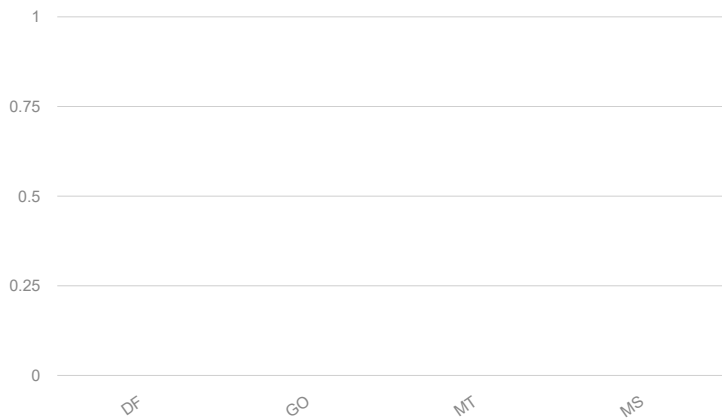
| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| AL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BA | 98 | 1 | 97 | 42 | 63 | 0 | 301 |

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| CE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PB | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| PE | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RN | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SE | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |



Região Centro-Oeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| DF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Região Sul

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| PR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



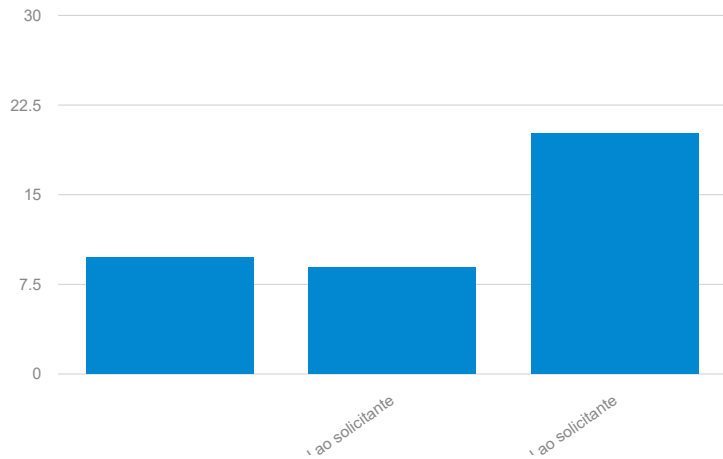
Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Requerimento | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|--------------|----------|-------|
| ES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RJ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SP | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |



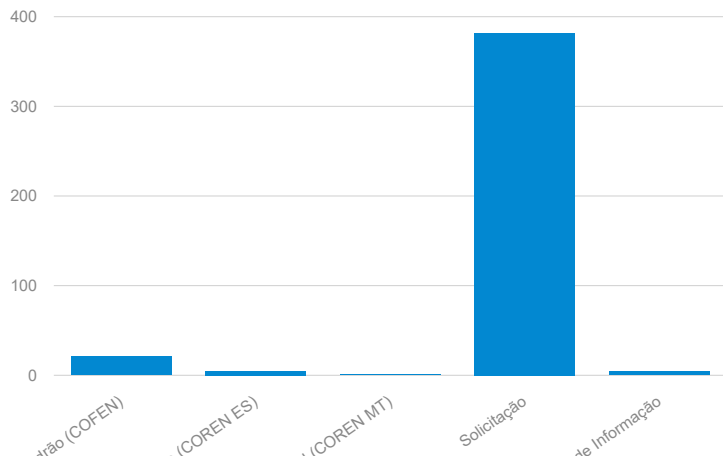
Prazos médio de respostas aos solicitantes

| | |
|---|------------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 9,71 (233,1504 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante | 8,92 (213,978 horas) |
| Resposta total ao solicitante | 20,09 (482,1048 horas) |



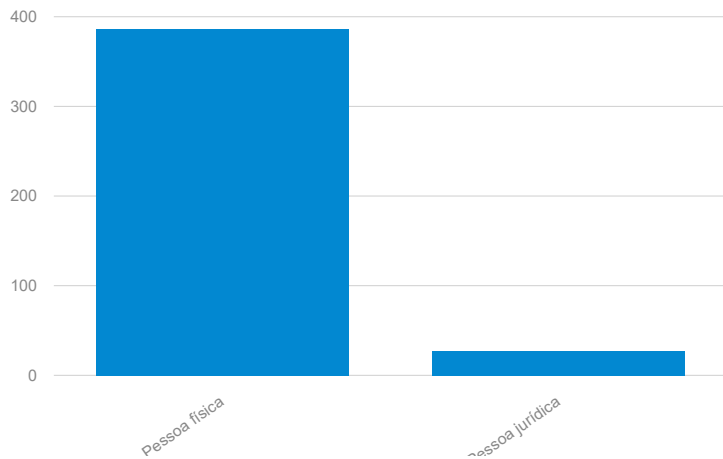
Manifestações por formulário

| | |
|------------------------------|-----|
| Formulário padrão (COFEN) | 21 |
| Formulário padrão (COREN ES) | 5 |
| Principal (COREN MT) | 1 |
| Solicitação | 382 |
| Solicitação de Informação | 4 |



Manifestações por tipo de manifestante

| | |
|-----------------|-----|
| Pessoa física | 386 |
| Pessoa jurídica | 27 |



Manifestações por assunto

| | |
|---|-----|
| Anuidade (COFEN) | 2 |
| Anuidade/Negociação | 47 |
| Anuidade/Taxas (COREN ES) | 1 |
| Atendimento | 64 |
| Atribuições dos profissionais de Enfermagem | 36 |
| Certidão de Nada Consta e de Adimplência | 20 |
| Covid-19 (Coronavírus) | 4 |
| Cursos, palestras, eventos | 2 |
| Denúncia | 119 |
| Especialização | 10 |
| Graduação | 1 |
| Informação (COREN ES) | 1 |
| Outros | 61 |
| Parecer Técnico | 28 |
| Subseções | 2 |
| Técnicas e Procedimentos | 2 |
| Transferência | 13 |

