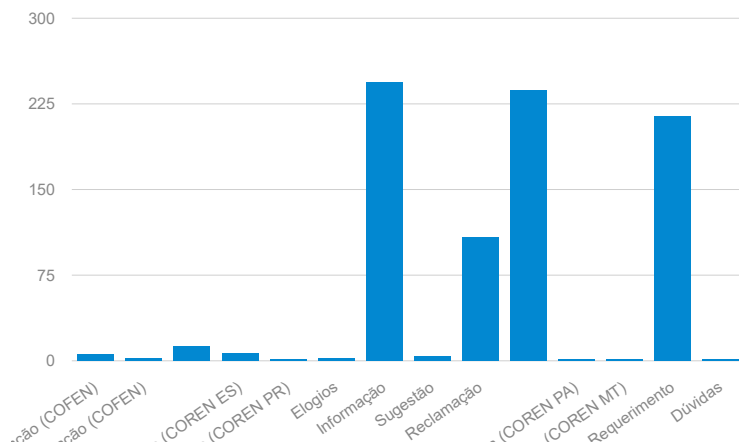


Relatório Ouvidoria Geral 01/04/2023 a 30/06/2023

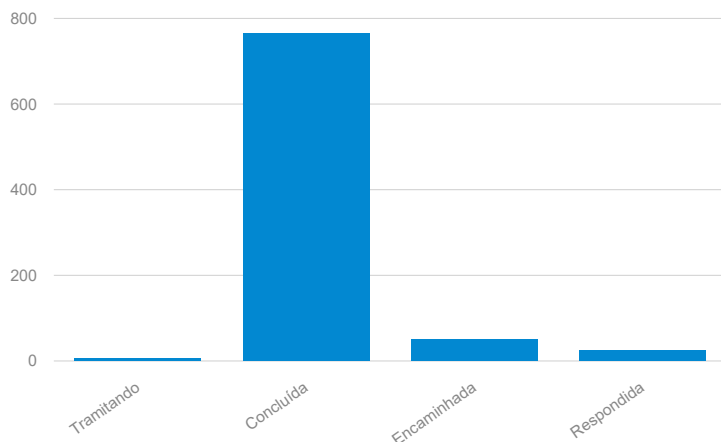
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	6
Reclamação (COFEN)	2
Denúncia (COFEN)	13
Informacao (COREN ES)	7
Informação (COREN PR)	1
Elogios	2
Informação	244
Sugestão	4
Reclamação	108
Denúncia	237
Denúncia (COREN PA)	1
Informação (COREN MT)	1
Requerimento	214
Dúvidas	1



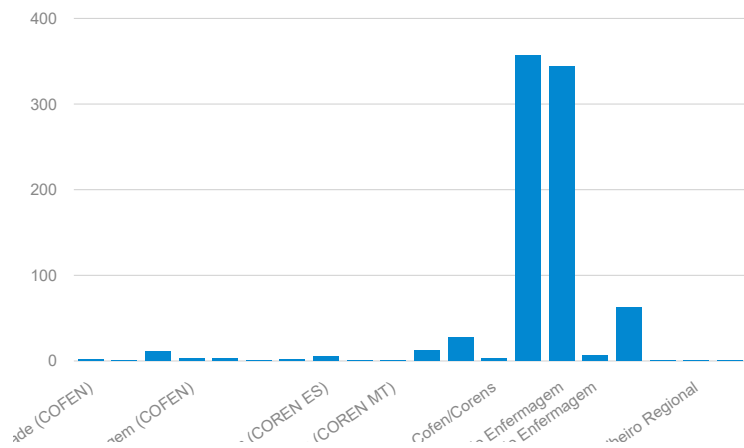
Situação geral das manifestações

Tramitando	5
Concluída	765
Encaminhada	50
Respondida	25



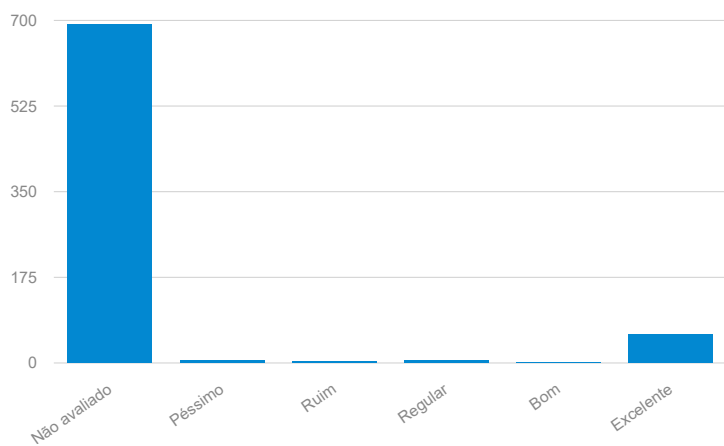
Manifestações por clientela

Comunidade (COFEN)	2
Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	11
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	3
Outros (COFEN)	3
Obstetriz (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COREN ES)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	5
Auxiliar de Enfermagem (COREN PR)	1
Técnico em enfermagem (COREN MT)	1
Estudantes	12
Comunidade	28
Colaboradores sistema Cofen/Corens	3
Enfermeiro(a)	357
Técnico(a) de Enfermagem	344
Auxiliar de Enfermagem	6
Outros	62
Obstetriz	1
Conselheiro Regional	1
Outros (COREN PA)	1



Avaliação Qualitativa das Respostas

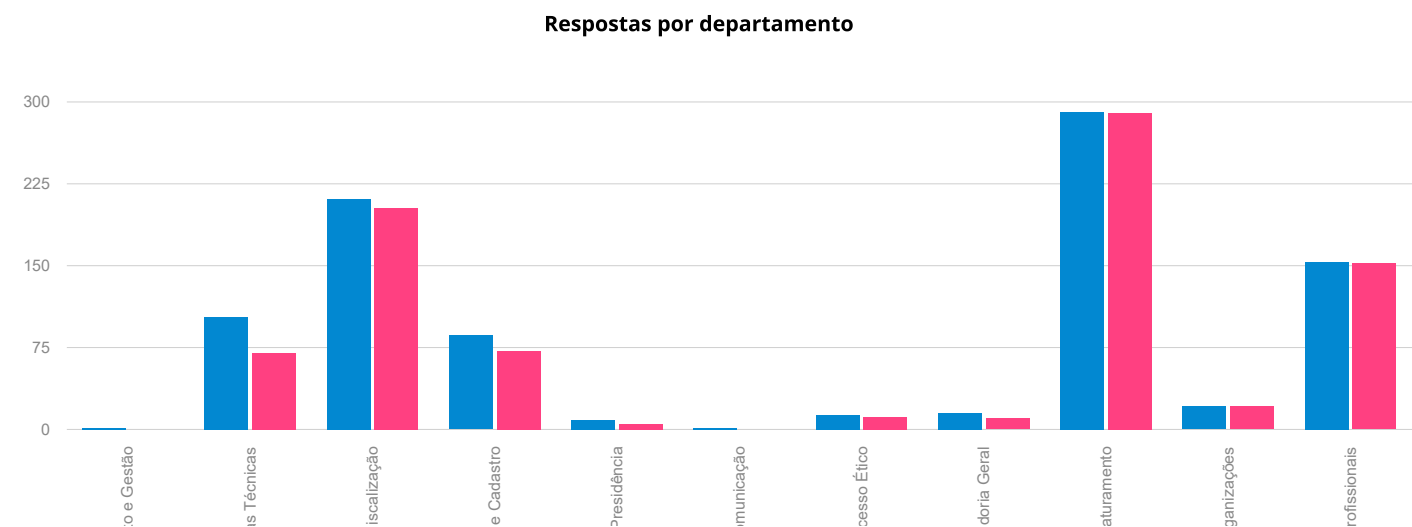
Não avaliado	691
Péssimo	5
Ruim	3
Regular	5
Bom	2
Excelente	59



Respostas por pessoa

Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
--------	--------------	-------------

Prazos médio de resposta das pessoas

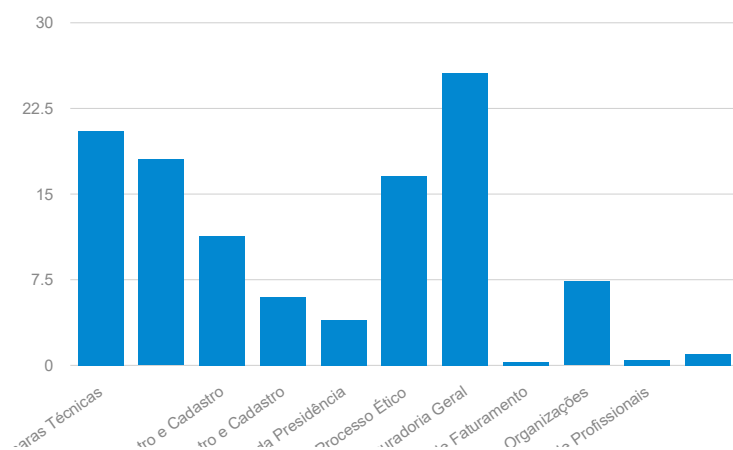


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Planejamento e Gestão	1	0
Câmaras Técnicas	103	70

Departamento de Fiscalização	211	203
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	86	72
Gabinete da Presidência	9	5
Núcleo de Comunicação	1	0
Núcleo de Processo Ético	13	11
Procuradoria Geral	15	10
Unidade de Faturamento	291	290
Unidade de Organizações	21	21
Unidade de Profissionais	153	152
Unidade de Recuperação de Crédito	6	6

Prazos médio de resposta dos departamentos

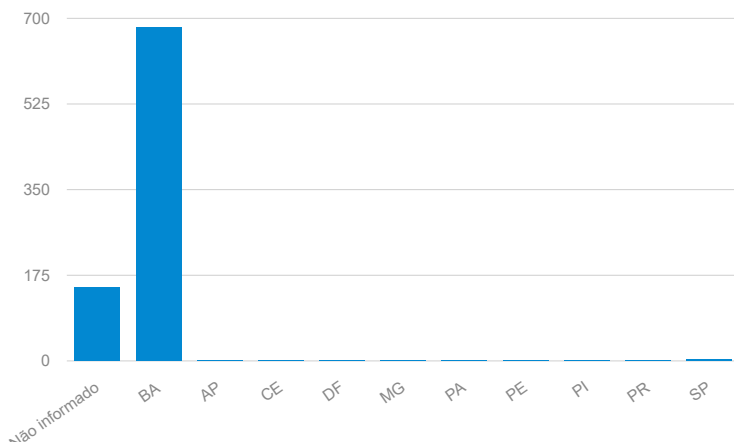
Câmaras Técnicas	20,53 dias (492,73 horas)
Departamento de Fiscalização	18,03 dias (432,79 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	11,34 dias (272,13 horas)
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	6,00 dias (144,00 horas)
Gabinete da Presidência	4,00 dias (96,00 horas)
Núcleo de Processo Ético	16,60 dias (398,40 horas)
Procuradoria Geral	25,63 dias (615,00 horas)
Unidade de Faturamento	0,31 dias (7,39 horas)
Unidade de Organizações	7,33 dias (176,00 horas)
Unidade de Profissionais	0,49 dias (11,84 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	1,00 dias (24,00 horas)



Respostas por estado

Não informado	150
BA	682

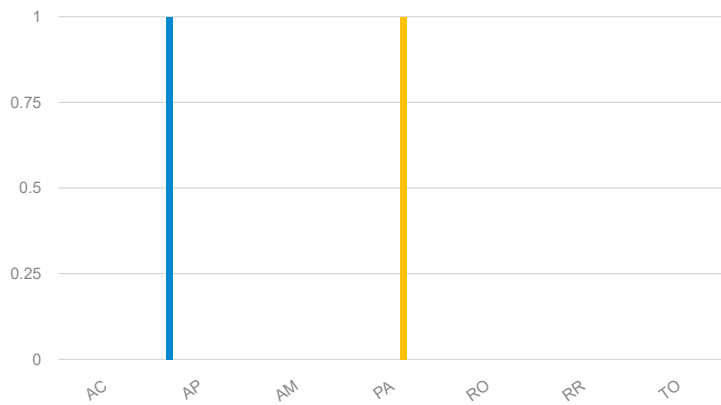
AP	1
CE	1
DF	2
MG	1
PA	1
PE	1
PI	1
PR	1
SP	4



Regiões

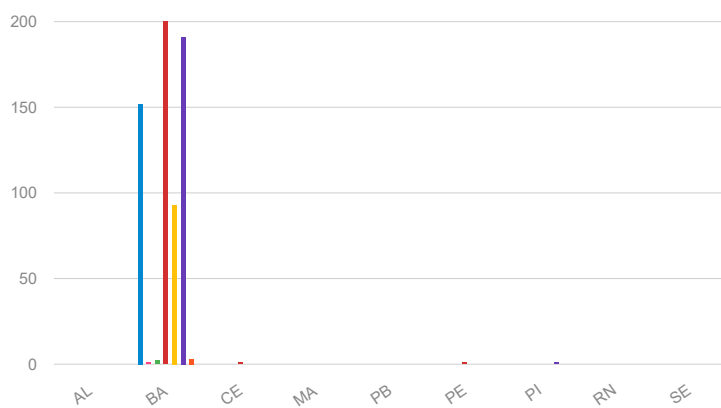
Região Norte

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total
AC	0	0	0	0	0	0	0	0
AP	1	0	0	0	0	0	0	1
AM	0	0	0	0	0	0	0	0
PA	0	0	0	0	1	0	0	1
RO	0	0	0	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0	0	0	0



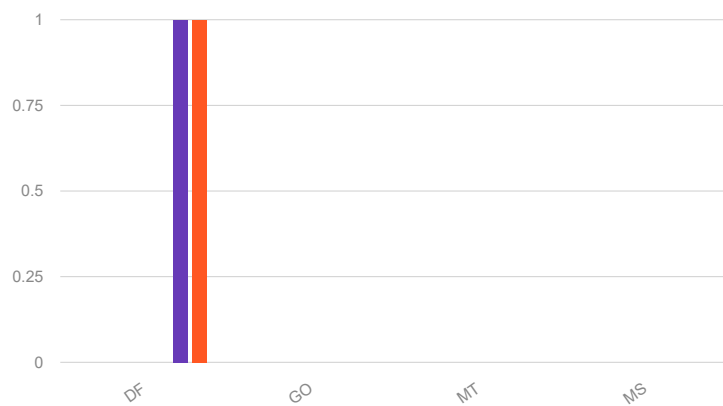
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	152	1	2	200	93	191	3	642
CE	0	0	0	1	0	0	0	1
MA	0	0	0	0	0	0	0	0
PB	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	1	0	0	0	1
PI	0	0	0	0	0	1	0	1
RN	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	0	0	0	0	0	0



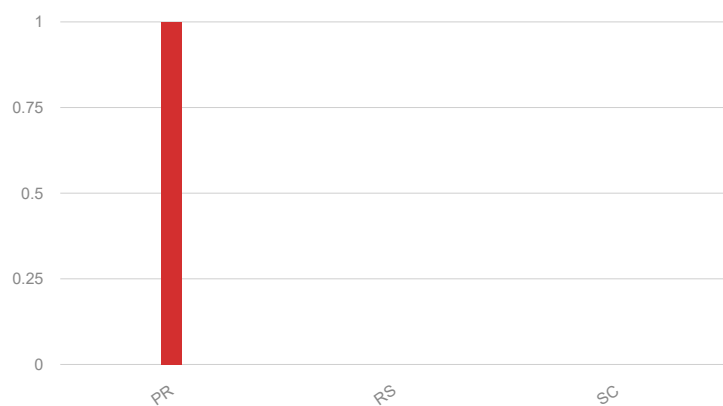
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total
DF	0	0	0	0	0	1	1	2
GO	0	0	0	0	0	0	0	0
MT	0	0	0	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0	0	0	0



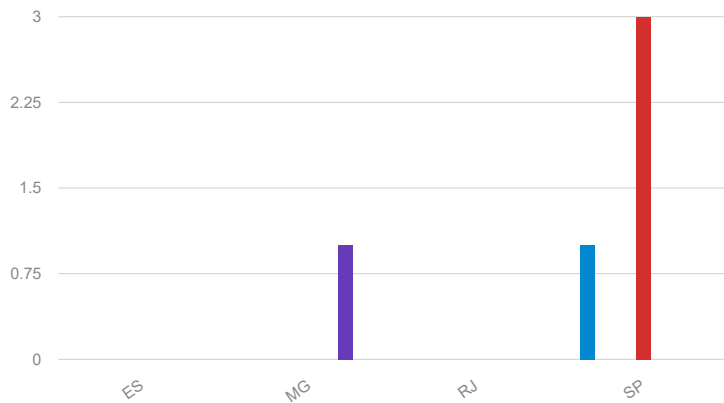
Região Sul

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total
PR	0	0	0	1	0	0	0	1
RS	0	0	0	0	0	0	0	0
SC	0	0	0	0	0	0	0	0



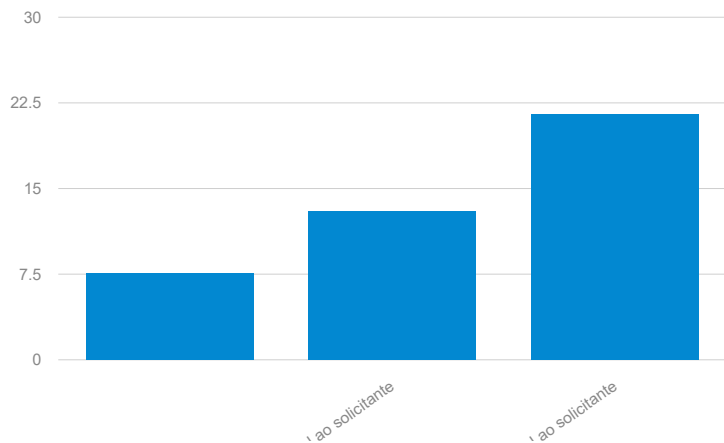
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Sugestão	Total
ES	0	0	0	0	0	0	0	0
MG	0	0	0	0	0	1	0	1
RJ	0	0	0	0	0	0	0	0
SP	1	0	0	3	0	0	0	4



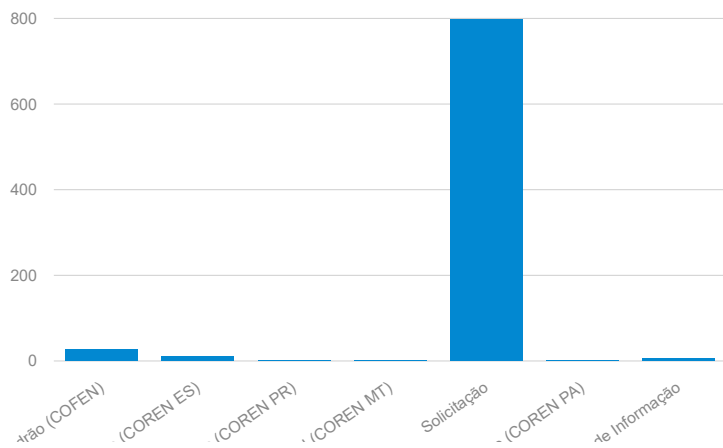
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	7,54 (180,8592 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	12,97 (311,3172 horas)
Resposta total ao solicitante	21,52 (516,3912 horas)



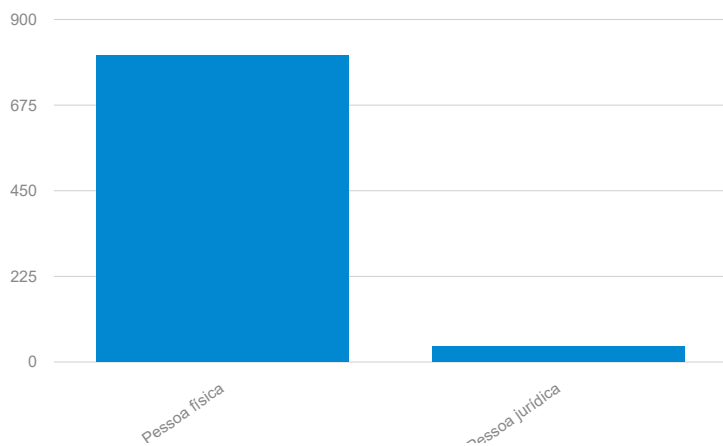
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	27
Formulário padrão (COREN ES)	11
Formulário padrão (COREN PR)	1
Principal (COREN MT)	1
Solicitação	798
Formulário site (COREN PA)	1
Solicitação de Informação	6



Manifestações por tipo de manifestante

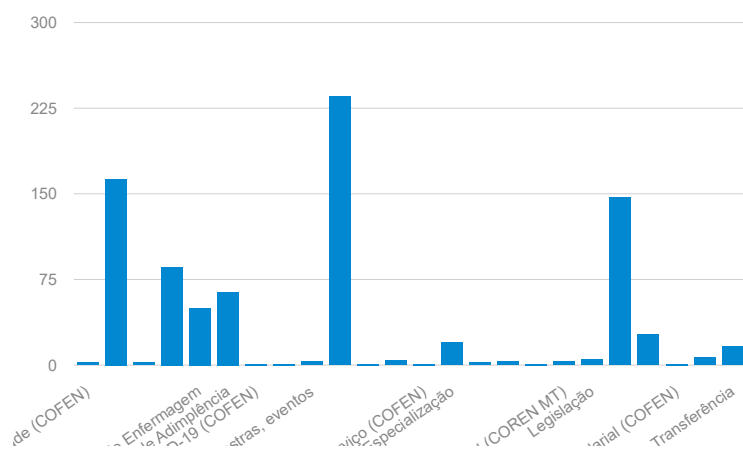
Pessoa física	805
Pessoa jurídica	40



Manifestações por assunto

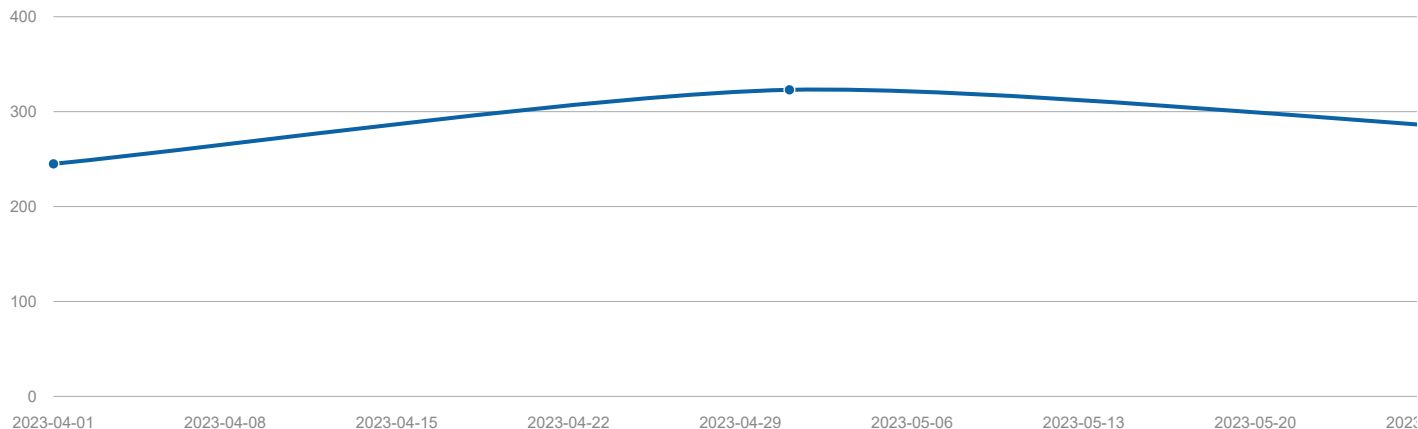
Anuidade (COFEN)	2
Anuidade/Negociação	163
Anuidade/Taxas (COREN ES)	2
Atendimento	86
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	50
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	64
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	1
Covid-19 (Coronavírus)	1
Cursos, palestras, eventos	3
Denúncia	235
Eleições (COFEN)	1
Ensino e Pesquisa (COFEN)	4

Escala de Serviço (COFEN)	1
Especialização	20
Graduação	2
Informação (COREN ES)	3
Inscrição e Registro (COREN PR)	1
Inscrição Profissional (COREN MT)	3
Legislação	5
Outros	147
Parecer Técnico	27
Piso Salarial (COFEN)	1
Técnicas e Procedimentos	7
Transferência	16



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA168058223213325726225 (/admin/ouvidoria/manifestacao/257633/show)	Excelente	
COREN-BA168063908913319638388 (/admin/ouvidoria/manifestacao/257838/show)	Regular	
COREN-BA168087565513324620937 (/admin/ouvidoria/manifestacao/258298/show)	Péssimo	
COREN-BA168130258913314072715 (/admin/ouvidoria/manifestacao/258960/show)	Excelente	
COREN-BA168140590113311103111 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259300/show)	Excelente	
COREN-BA168142995013328316127 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259407/show)	Excelente	
COREN-BA168148631513322193131 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259498/show)	Excelente	
COREN-BA168173819513325928212 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259751/show)	Excelente	
COREN-BA168175227913326163170 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259853/show)	Excelente	
COREN-BA168175368813324163795 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259863/show)	Excelente	
COREN-BA168175642413329733063 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259875/show)	Excelente	
COREN-BA168175797613328764174 (/admin/ouvidoria/manifestacao/259890/show)	Excelente	
COREN-BA168183233513322966019 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260095/show)	Excelente	
COREN-BA168184522713322528125 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260164/show)	Excelente	
COREN-BA168184841813318920662 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260183/show)	Excelente	Agradeço à Câmara Técnica de Educação e Tecnologias em Saúde do Coren-Ba pela clareza na resposta, como também pela celeridade, tendo em vista ser este um assunto de suma relevância e anseio por parte de algumas equipes. Já compartilhei com a coordenação regional do SAMU. Grata.
COREN-BA168186496413315108922 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260221/show)	Péssimo	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA168191604713315042734 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260335/show)	Excelente	
COREN-BA168200012213321000038 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260546/show)	Excelente	
COREN-BA168200375613329761168 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260557/show)	Excelente	
COREN-BA168201702213314901762 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260614/show)	Excelente	
COREN-BA168207863013322089550 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260673/show)	Excelente	
COREN-BA168208114113313623216 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260677/show)	Péssimo	A senha nao foi alterada
COREN-BA168208677413325860035 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260681/show)	Excelente	
COREN-BA168225881913327384048 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260767/show)	Excelente	
COREN-BA168233337613322997904 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260792/show)	Excelente	
COREN-BA168234039713322996568 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260814/show)	Excelente	
COREN-BA168241489517712711609 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261006/show)	Excelente	otimo
COREN-BA168243269613319743702 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261069/show)	Excelente	
COREN-BA168243333413326099666 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261071/show)	Excelente	
COREN-BA168248020213323693405 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261208/show)	Excelente	
COREN-BA168250157513317289490 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261212/show)	Excelente	
COREN-BA168250766513327223224 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261224/show)	Excelente	grata
COREN-BA168251214113324146440 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261240/show)	Excelente	obrigado
COREN-BA168252060813326763098 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261289/show)	Excelente	único canal que funciona no coren
COREN-BA168254846613328728781 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261382/show)	Excelente	Muito rápido
COREN-BA168259231913327268551 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261419/show)	Excelente	maravilhoso.
COREN-BA168305702613314762642 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262063/show)	Regular	
COREN-BA168314530713325577777 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262278/show)	Péssimo	
COREN-BA168314997413319783380 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262292/show)	Excelente	
COREN-BA168324324713328477313 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262509/show)	Excelente	Rápido e necessário! Obrigado.
COREN-BA168329998313325276772 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262607/show)	Excelente	muito obrigado, pela rapidez e agilidade..

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA168381142213313651729 (/admin/ouvidoria/manifestacao/263452/show)	Excelente	
COREN-BA168436127113318526106 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264421/show)	Bom	
COREN-BA168437940913328260063 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264454/show)	Excelente	ótimo
COREN-BA168443043413323454597 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264571/show)	Excelente	
COREN-BA168451399323311632636 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264774/show)	Regular	
COREN-BA168479855913319145342 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265120/show)	Excelente	
COREN-BA168503851513329451274 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265695/show)	Regular	Boa tarde, certidão emitida de forma errada. Gentileza reabrir manifestação
COREN-BA168504715013319607869 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265735/show)	Excelente	
COREN-BA168510025413314959471 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265791/show)	Excelente	
COREN-BA168545479913322187816 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266352/show)	Excelente	
COREN-BA168561743513314212337 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266814/show)	Excelente	
COREN-BA168564117713327015585 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266922/show)	Excelente	
COREN-BA168566861113314204458 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266995/show)	Ruim	
COREN-BA168589625013327587737 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267282/show)	Excelente	
COREN-BA168590554013311503168 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267287/show)	Excelente	
COREN-BA168597841413321634848 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267388/show)	Excelente	
COREN-BA168597923313323928402 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267393/show)	Excelente	
COREN-BA168598283113328132221 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267409/show)	Excelente	
COREN-BA168598732913311321220 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267434/show)	Excelente	
COREN-BA168599144513315036537 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267455/show)	Excelente	
COREN-BA168599348213315176546 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267471/show)	Excelente	
COREN-BA168601049713321893187 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267508/show)	Excelente	Gratidão , foi rápido
COREN-BA168605637813326469604 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267566/show)	Excelente	obrigada
COREN-BA168634458513323116405 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268044/show)	Ruim	a senha provisoria informada não funciona
COREN-BA168656415313321591904 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268148/show)	Excelente	Obrigada pela atenção.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA168658516613326604575 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268219/show)	Ruim	
COREN-BA168660908413324839844 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268287/show)	Regular	
COREN-BA168666223413322706638 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268382/show)	Excelente	
COREN-BA168669353313329912090 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268511/show)	Excelente	
COREN-BA168683327513312183539 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268764/show)	Péssimo	Não resolveram nada....conselho de enfermagem que não serve pra nada.
COREN-BA168692387213316314948 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268975/show)	Bom	
COREN-BA168717944213328362833 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269190/show)	Excelente	
COREN-BA168804505213329410245 (/admin/ouvidoria/manifestacao/270586/show)	Excelente	