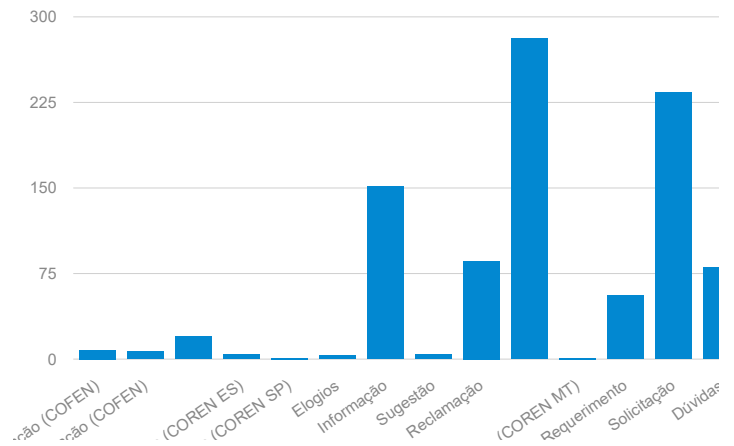


Relatório Ouvidoria Geral 01/07/2023 a 30/09/2023

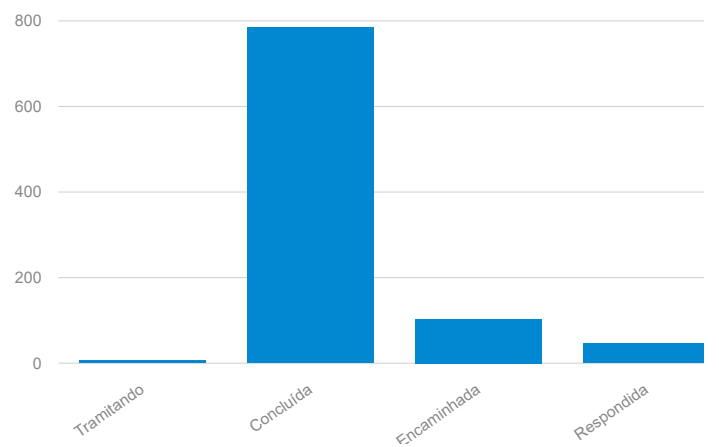
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	8
Reclamação (COFEN)	7
Denúncia (COFEN)	20
Informação (COREN ES)	4
Reclamação (COREN SP)	1
Elogios	3
Informação	151
Sugestão	4
Reclamação	86
Denúncia	281
Informação (COREN MT)	1
Requerimento	56
Solicitação	234
Dúvidas	80



Situação geral das manifestações

Tramitando	6
Concluída	785
Encaminhada	103
Respondida	46

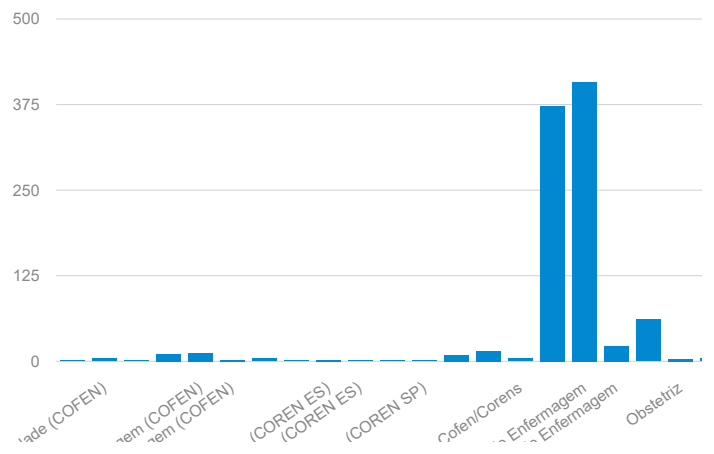


Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	1
--------------------	---

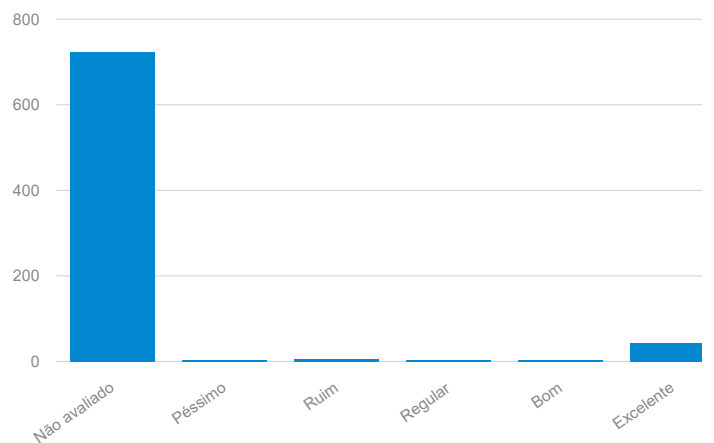
COFEN

Comunidade (COFEN)	4
Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	11
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	12
Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	2
Outros (COFEN)	4
Enfermeiro(a) (COREN ES)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	2
Auxiliar de Enfermagem (COREN ES)	1
Técnico em enfermagem (COREN MT)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SP)	1
Estudantes	9
Comunidade	15
Colaboradores sistema Cofen/Corens	4
Enfermeiro(a)	373
Técnico(a) de Enfermagem	408
Auxiliar de Enfermagem	22
Outros	61
Obstetriz	3
Conselheiro Regional	4



Avaliação Qualitativa das Respostas

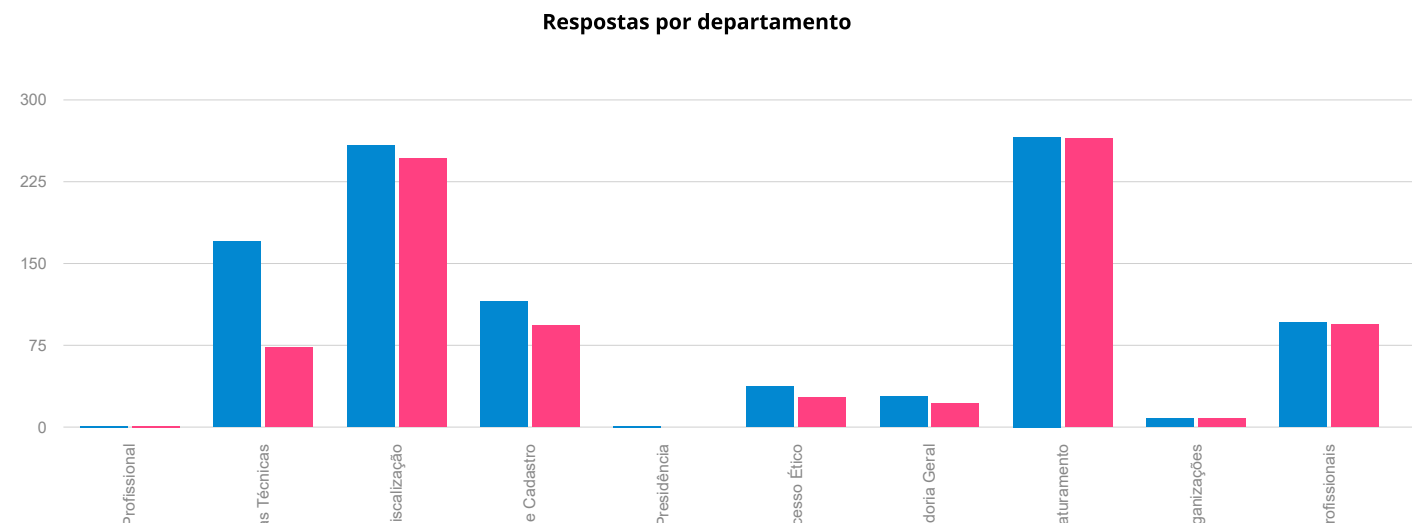
Não avaliado	724
Péssimo	4
Ruim	5
Regular	4
Bom	4
Excelente	44



Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

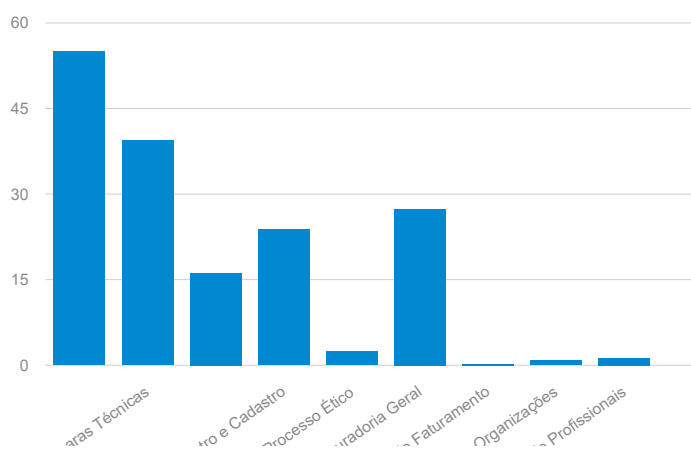


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	1	1
Câmaras Técnicas	170	73
Departamento de Fiscalização	258	246

Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	115	93
Gabinete da Presidência	1	0
Núcleo de Processo Ético	37	27
Procuradoria Geral	28	22
Unidade de Faturamento	266	265
Unidade de Organizações	8	8
Unidade de Profissionais	96	94
Unidade de Recuperação de Crédito	4	4

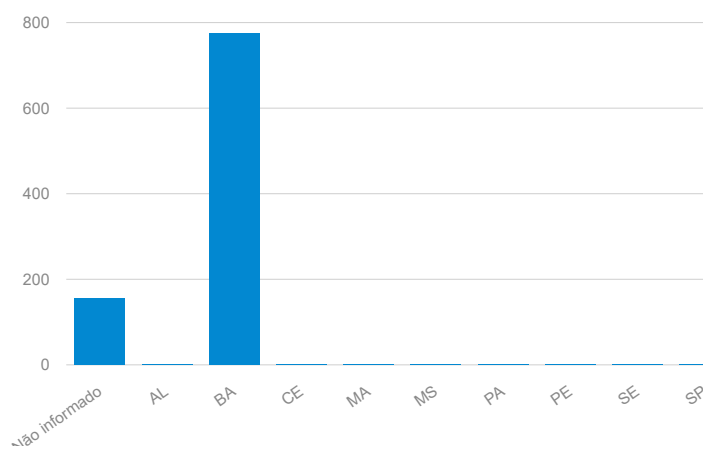
Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Gestão do Exercício Profissional	55,00 dias (1320,00 horas)
Câmaras Técnicas	39,38 dias (945,00 horas)
Departamento de Fiscalização	16,17 dias (388,15 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	23,83 dias (571,83 horas)
Núcleo de Processo Ético	2,36 dias (56,57 horas)
Procuradoria Geral	27,37 dias (656,84 horas)
Unidade de Faturamento	0,23 dias (5,52 horas)
Unidade de Organizações	0,86 dias (20,57 horas)
Unidade de Profissionais	1,28 dias (30,71 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	0,00 dias (0,00 horas)



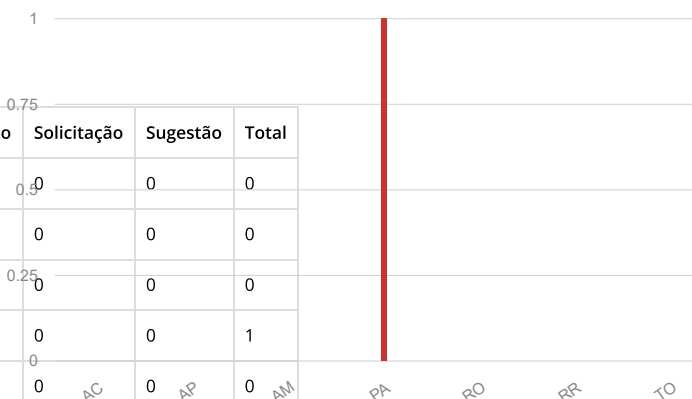
Respostas por estado

Não informado	156
AL	1
BA	774
CE	1
MA	1
MS	2
PA	1
PE	1
SE	1
SP	2



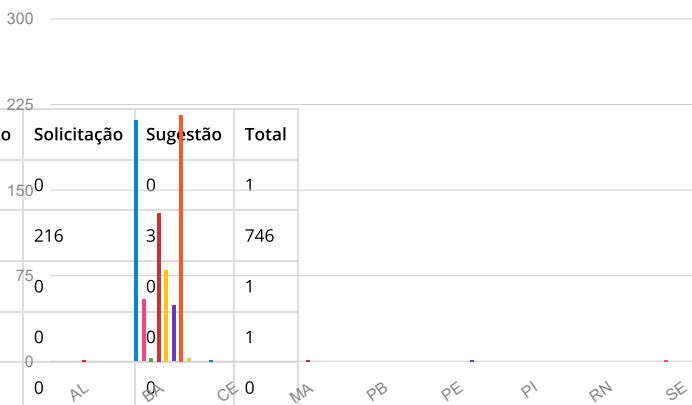
Regiões

Região Norte



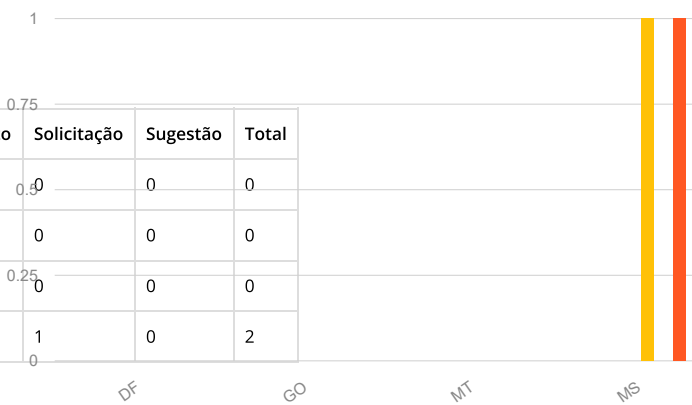
Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
RO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Região Nordeste



Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	1	0	0	0	0	1
BA	211	54	3	130	80	49	216	3	746
CE	1	0	0	0	0	0	0	0	1
MA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
PB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0	1	0	0	1
PI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	1	0	0	0	0	0	0	1

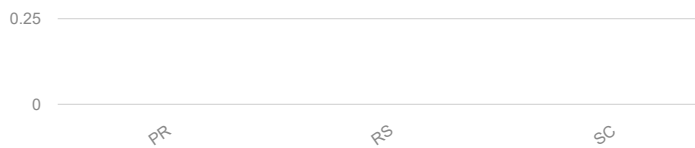
Região Centro-Oeste



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

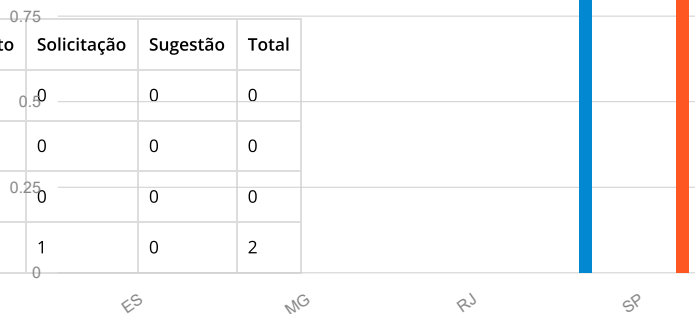
Região Sul

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



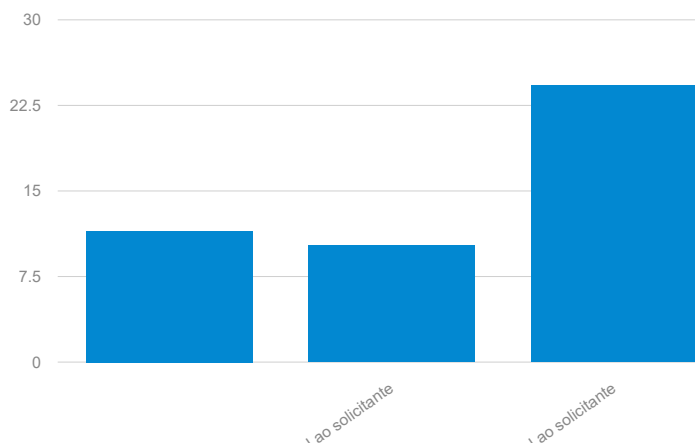
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
ES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MG	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SP	1	0	0	0	0	0	1	0	2



Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	11,49 (275,6496 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	10,25 (245,9976 horas)
Resposta total ao solicitante	24,27 (582,42 horas)

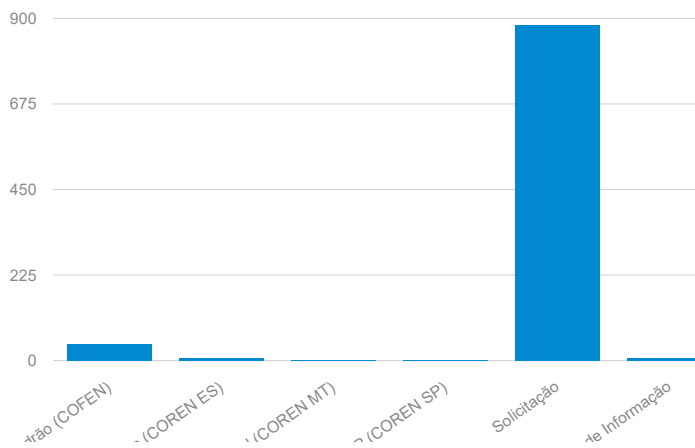


Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	43
Formulário padrão (COREN ES)	6
Principal (COREN MT)	1

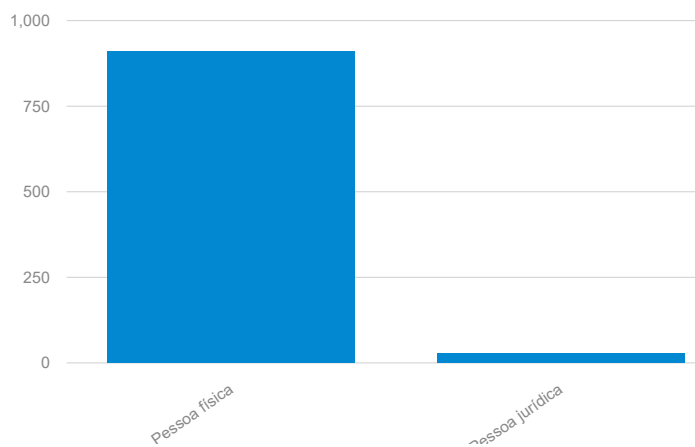
Formulário padrão - CORENSP (COREN SP)	1
Solicitação	883
Solicitação de Informação	6

COFEN



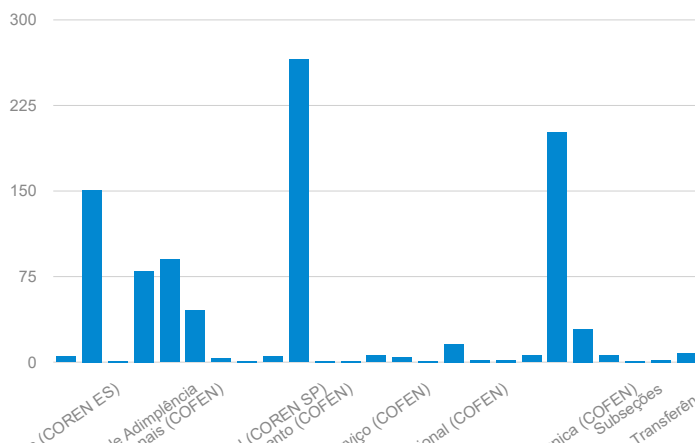
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	911
Pessoa jurídica	29



Manifestações por assunto

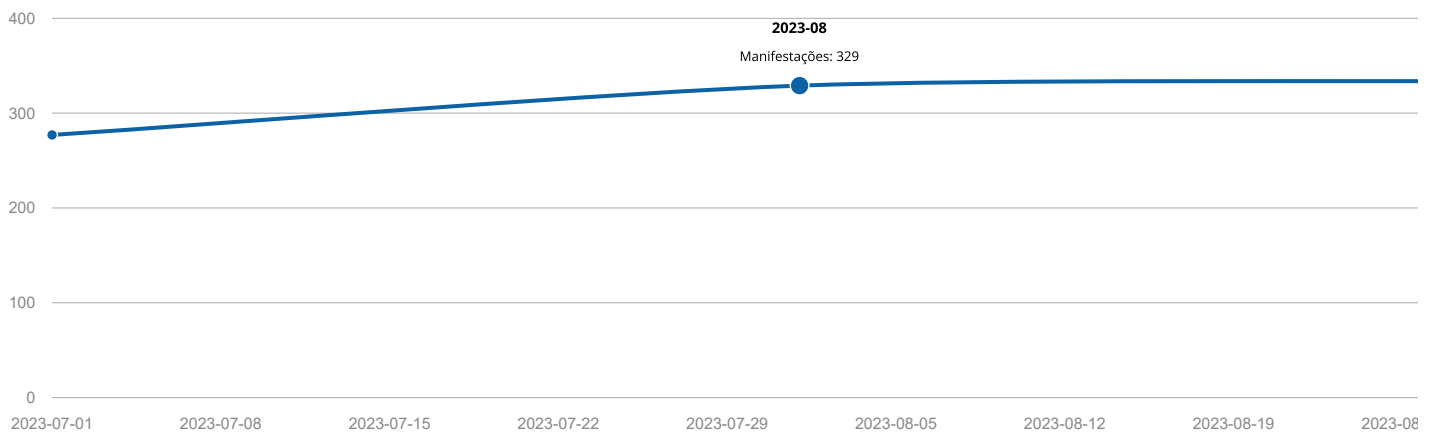
Anuidade (COFEN)	5
Anuidade/Negociação	151
Anuidade/Taxas (COREN ES)	1
Atendimento	80
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	90
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	45
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	3
Covid-19 (Coronavírus)	1
Cursos, palestras, eventos	5
Denúncia	265
Denúncias relativas ao Exercício Profissional (COREN SP)	1
Dimensionamento (COFEN)	1
Eleições	6
Ensino e Pesquisa (COFEN)	4



Escala de Serviço (COFEN)	1
Especialização	16
Informação (COREN ES)	2
Inscrição Profissional (COFEN)	2
Legislação	6
Outros	201
Parecer Técnico	29
Piso Salarial (COFEN)	6
Responsabilidade Técnica (COFEN)	1
Subseções	2
Técnicas e Procedimentos	8
Transferência	8

Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA168841013813314751018 (/admin/ouvidoria/manifestacao/271149/show)	Excelente	
COREN-BA168844121913312225852 (/admin/ouvidoria/manifestacao/271202/show)	Excelente	
COREN-BA168889399813321132896 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272051/show)	Excelente	
COREN-BA168909851213311617307 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272395/show)	Excelente	muito obrigado pelo retorno. será de grande utilidade. muito obrigado pela atenção.
COREN-BA168925070613323692063 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272729/show)	Excelente	
COFEN16897056771112784291 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273487/show)	Excelente	
COREN-BA168986530913322144000 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273830/show)	Excelente	excelente, muito rápido , resolveu meu problema
COREN-BA168997046613327332259 (/admin/ouvidoria/manifestacao/274065/show)	Péssimo	
COREN-BA169021714013313693338 (/admin/ouvidoria/manifestacao/274258/show)	Excelente	Excelente esclarecimento! Parabéns ao profissional que respondeu a manifestação. Parabéns ao COFEN !
COREN-BA169081442913314324187 (/admin/ouvidoria/manifestacao/275202/show)	Regular	
COREN-BA169082769113312738348 (/admin/ouvidoria/manifestacao/275265/show)	Bom	
COREN-BA169091191023316281645 (/admin/ouvidoria/manifestacao/275504/show)	Regular	
COREN-BA169118373813313360668 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276118/show)	Excelente	
COREN-BA169143131413319710237 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276381/show)	Excelente	Venho parabenizar a rapidez e clareza com relação ao atendimento e as respostas . Nota mil
COREN-BA169177065613317030864 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276886/show)	Ruim	
COREN-BA169177491523327136901 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276905/show)	Excelente	
COREN-BA169203567113319324997 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277152/show)	Excelente	
COREN-BA169210952613328971228 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277294/show)	Péssimo	
COREN-BA169222241313323148141 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277596/show)	Excelente	
COREN-BA169227135713328450004 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277659/show)	Excelente	
COREN-BA169228865813313084212 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277779/show)	Excelente	
COREN-BA169231928213327942622 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277904/show)	Excelente	
COREN-BA169262828213313010275 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278406/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA169263225813324301406 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278433/show)	Excelente	
COREN-BA169265633313329040144 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278579/show)	Excelente	
COREN-BA169269943013317277091 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278629/show)	Bom	
COREN-BA169271597613327203438 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278732/show)	Excelente	
COREN-BA169271613113325816723 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278734/show)	Excelente	Tudo resolvido , obrigada!
COREN-BA169272567913321237649 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278794/show)	Excelente	Excelente atendimento
COREN-BA169272873413329928678 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278812/show)	Excelente	
COREN-ES16927346581621809716 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278842/show)	Excelente	
COREN-BA169279131613326694865 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278931/show)	Excelente	
COREN-BA169282407413327750466 (/admin/ouvidoria/manifestacao/279221/show)	Excelente	
COREN-BA169282729413327984223 (/admin/ouvidoria/manifestacao/279236/show)	Excelente	Grata pela brevidade e esclarecimentos sobre o meu "chamado". Ótimo atendimento
COREN-BA169286877013326331008 (/admin/ouvidoria/manifestacao/279297/show)	Excelente	
COREN-BA169297478713326141974 (/admin/ouvidoria/manifestacao/279945/show)	Péssimo	Não obtive resposta para o meu problema, continuo com o problema em questão citado, ainda não estou com a carteira profissional. De fato fico
COREN-BA169298041213325659442 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280015/show)	Excelente	
COREN-BA169298415513326736000 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280066/show)	Excelente	
COREN-BA169306806013329921818 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280295/show)	Excelente	
COREN-BA169306867913325658133 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280297/show)	Excelente	Muito obrigada!
COREN-BA169322668413327927567 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280480/show)	Excelente	
COREN-BA169323393613322946720 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280572/show)	Excelente	ótimo
COREN-BA169323584213323615894 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280591/show)	Excelente	MUITO OBRIGADA
COREN-BA169324411713329027575 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280669/show)	Ruim	Não foi respondida, continuo aguardando o documento
COREN-BA169327203113318099209 (/admin/ouvidoria/manifestacao/280841/show)	Excelente	
COREN-BA169332869613313353513 (/admin/ouvidoria/manifestacao/281070/show)	Excelente	
COREN-BA169341290713325480293 (/admin/ouvidoria/manifestacao/281482/show)	Excelente	
COREN-BA169376130113312899742 (/admin/ouvidoria/manifestacao/282553/show)	Ruim	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA169393715813324789385 (/admin/ouvidoria/manifestacao/283185/show)	Excelente	
COREN-BA169404417713322543637 (/admin/ouvidoria/manifestacao/283623/show)	Regular	
COREN-BA169416534913327305031 (/admin/ouvidoria/manifestacao/283737/show)	Excelente	
COREN-BA169445422713322493347 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284147/show)	Excelente	
COREN-BA169462044113327441218 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284687/show)	Excelente	
COREN-BA169469714913329022399 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284953/show)	Excelente	
COREN-BA169517864113315035542 (/admin/ouvidoria/manifestacao/285925/show)	Bom	
COREN-BA169525500113328578773 (/admin/ouvidoria/manifestacao/286172/show)	Excelente	Ex ente atendimento
COREN-BA169581873413318584301 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287007/show)	Ruim	
COREN-BA169591974613319283274 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287517/show)	Péssimo	
COREN-BA169601855113322881595 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288031/show)	Bom	Boa tarde, obrigada.
COREN-BA169601941313317289047 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288038/show)	Ruim	
COREN-BA169604690813329390227 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288089/show)	Regular	