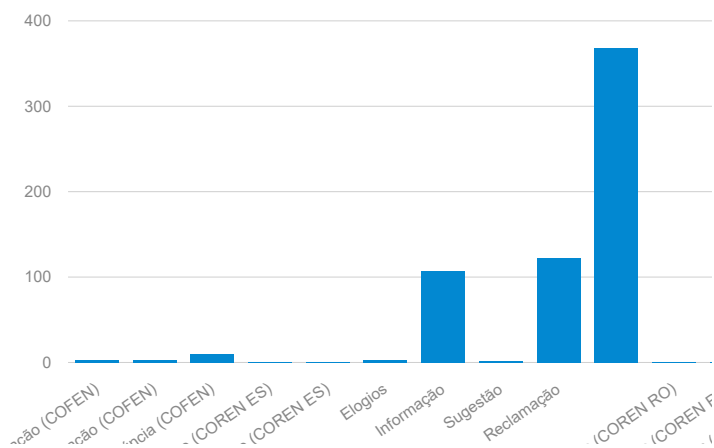


## Relatório Ouvidoria Geral 01/10/2023 a 31/12/2023

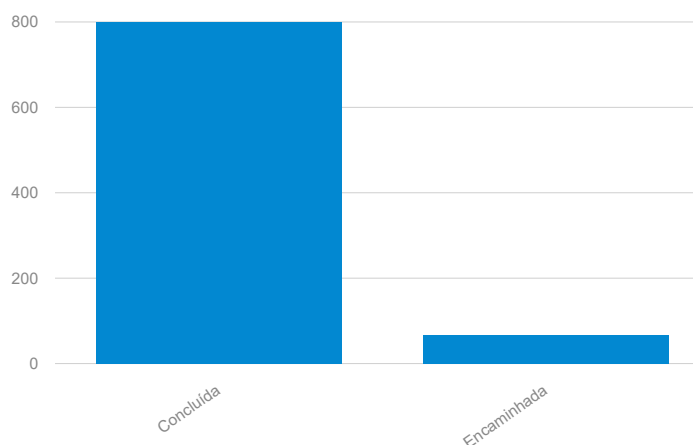
## Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	3
Reclamação (COFEN)	3
Denúncia (COFEN)	10
Reclamação (COREN ES)	1
Informacao (COREN ES)	1
Elogios	3
Informação	107
Sugestão	2
Reclamação	122
Denúncia	368
Reclamação (COREN RO)	1
Informação (COREN RO)	1
Denúncia (COREN RO)	9
Denúncia (COREN RS)	1
Requerimento	33
Solicitação	138
Dúvidas	67



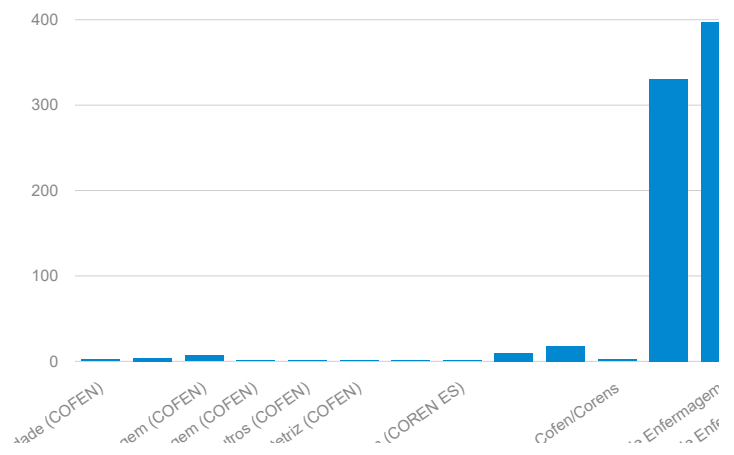
## Situação geral das manifestações

Concluída	799
Encaminhada	67
Respondida	6



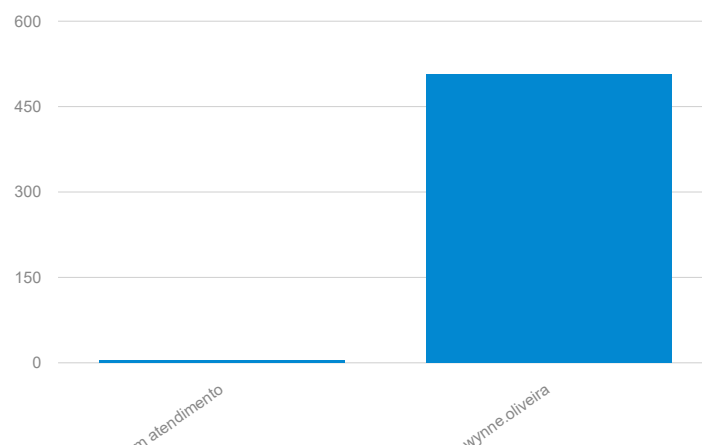
## Manifestações por clientela

Comunidade (COFEN)	2
Enfermeiro(a) (COFEN)	4
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	7
Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	1
Outros (COFEN)	1
Obstetriz (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COREN ES)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	1
Estudantes	10
Comunidade	18
Colaboradores sistema Cofen/Corens	2
Enfermeiro(a)	331
Técnico(a) de Enfermagem	397
Auxiliar de Enfermagem	16
Outros	63
Conselheiro Regional	5
Enfermeiro(a) (COREN RO)	1
Técnico em Enfermagem (COREN RO)	10
Outros (COREN RS)	1



## Por atendente

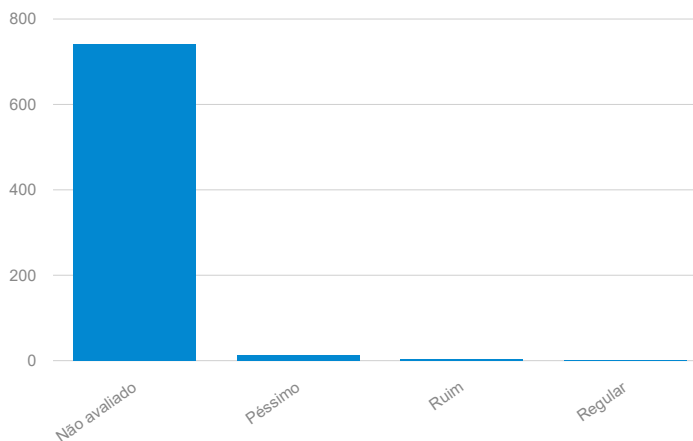
Sem atendimento	4
wynne.oliveira	506
Valdir	362



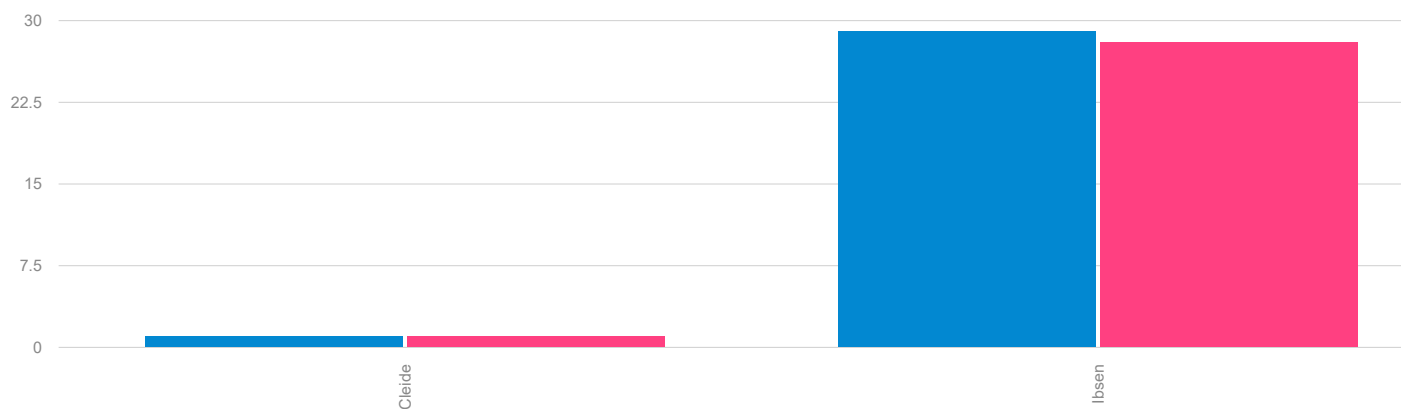
## Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	742
Péssimo	12
Ruim	3

Regular	2
Bom	4
Excelente	36



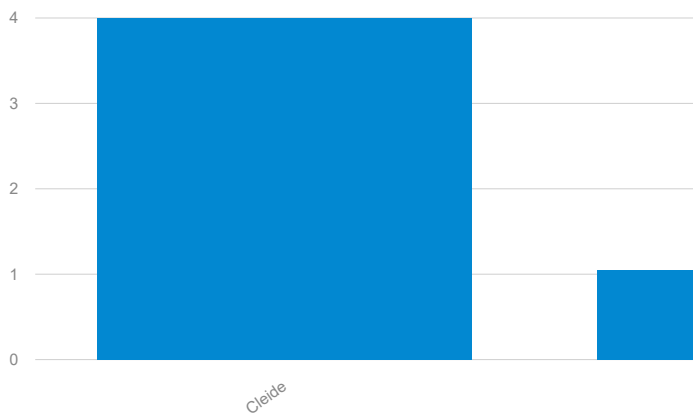
Respostas por pessoa



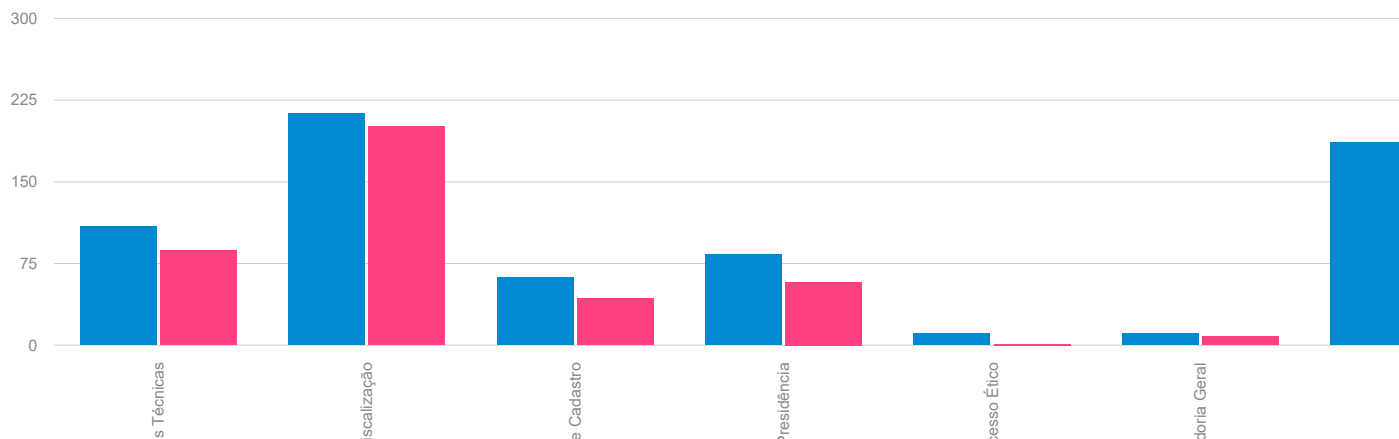
Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Cleide	1	1
Ibsen	29	28
taciana.guimaraes	5	0

Prazos médio de resposta das pessoas

Cleide	4,00 dias (96,00 horas)
Ibsen	1,05 dias (25,09 horas)



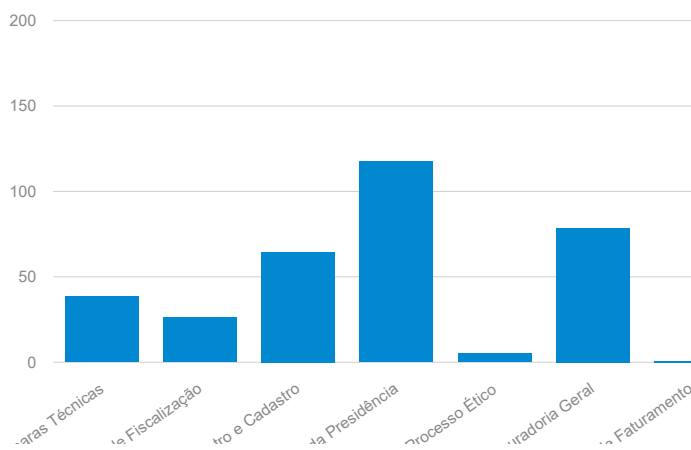
## Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Câmaras Técnicas	109	87
Departamento de Fiscalização	213	201
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	62	43
Gabinete da Presidência	83	58
Núcleo de Processo Ético	11	1
Procuradoria Geral	11	8
Unidade de Faturamento	186	185
Unidade de Organizações	5	5
Unidade de Profissionais	125	125
Unidade de Recuperação de Crédito	1	1

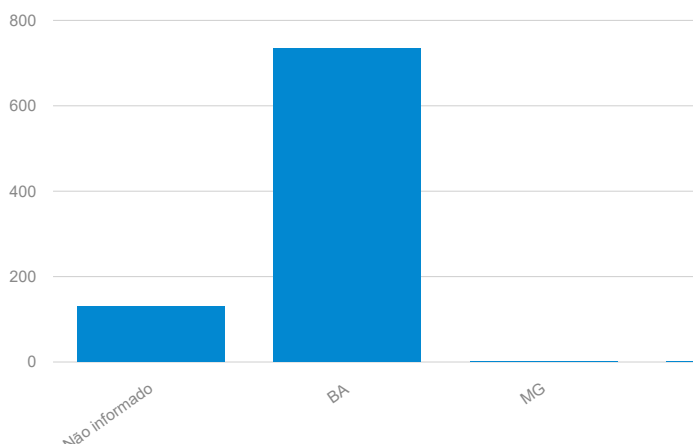
## Prazos médio de resposta dos departamentos

Câmaras Técnicas	38,40 dias (921,48 horas)
Departamento de Fiscalização	26,16 dias (627,74 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	64,55 dias (1549,24 horas)
Gabinete da Presidência	117,62 dias (2822,84 horas)
Núcleo de Processo Ético	5,00 dias (120,00 horas)
Procuradoria Geral	78,71 dias (1889,14 horas)
Unidade de Faturamento	0,84 dias (20,04 horas)
Unidade de Organizações	4,80 dias (115,20 horas)
Unidade de Profissionais	0,90 dias (21,64 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	12,00 dias (288,00 horas)



Respostas por estado

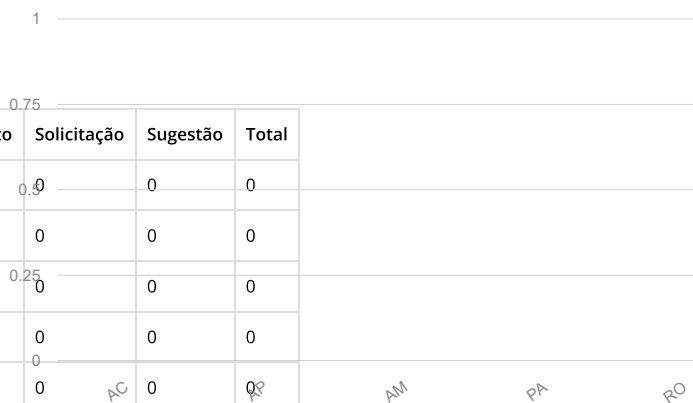
Não informado	131
BA	734
MG	1
PE	2
SP	4



Regiões

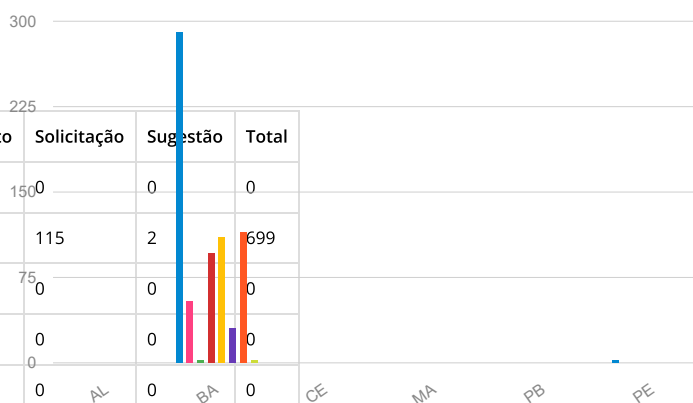
Região Norte

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	0	0	0	0	0	0
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



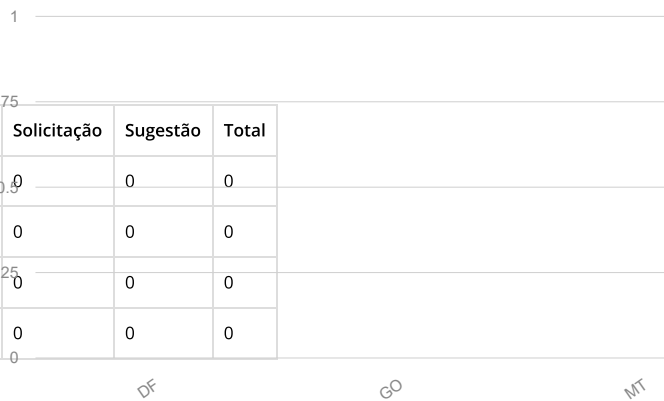
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	290	54	2	96	110	30	115	2	699
CE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	2	0	0	0	0	0	0	0	2
PI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	0	0	0	0	0	0	0



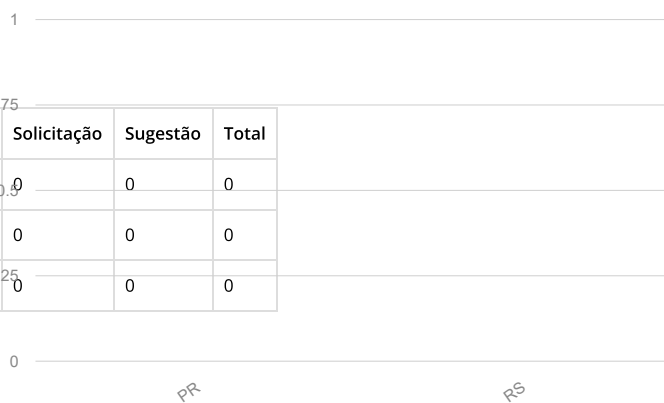
**Região Centro-Oeste**

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	0	0	0	0	0



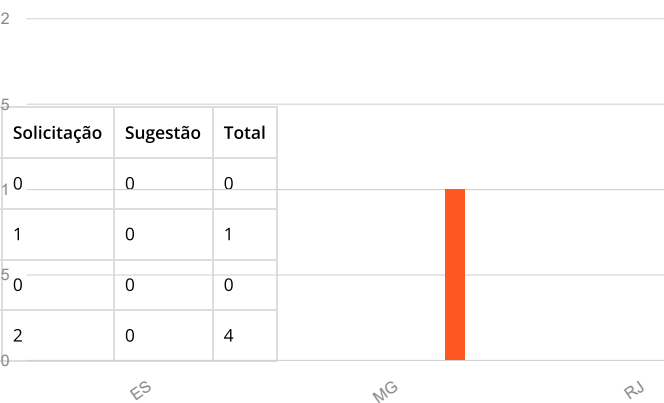
**Região Sul**

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



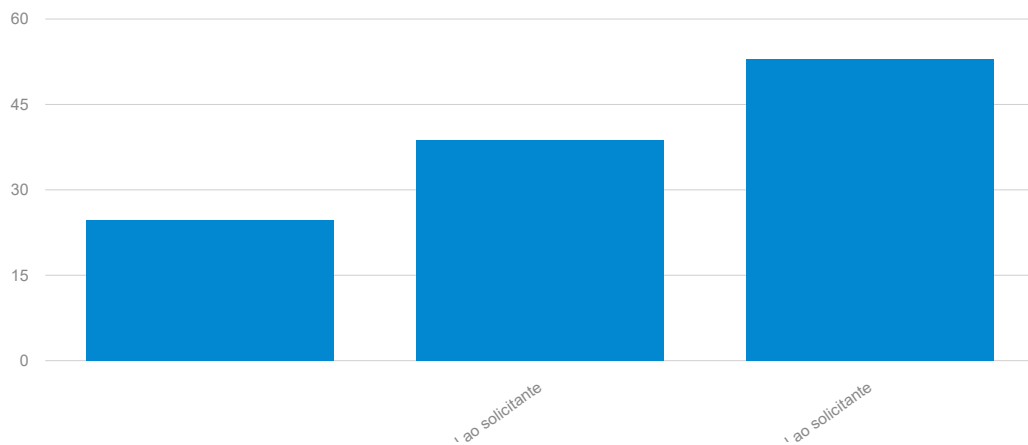
**Região Sudeste**

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	1	0	1
RJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SP	1	1	0	0	0	0	2	0	4



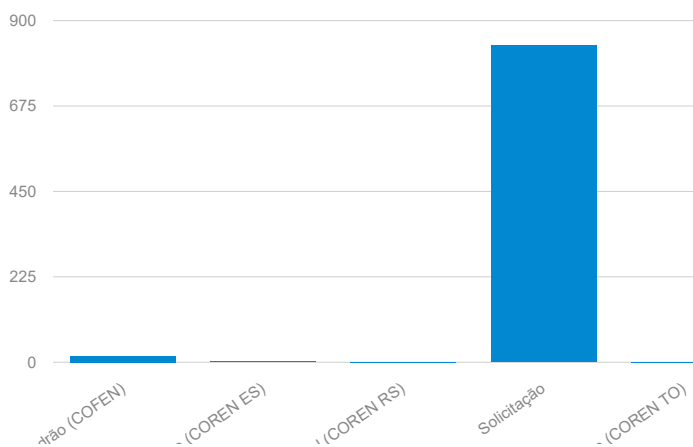
**Prazos médio de respostas aos solicitantes**

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	24,76 (594,2496 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	38,64 (927,3876 horas)
Resposta total ao solicitante	53,00 (1271,88 horas)



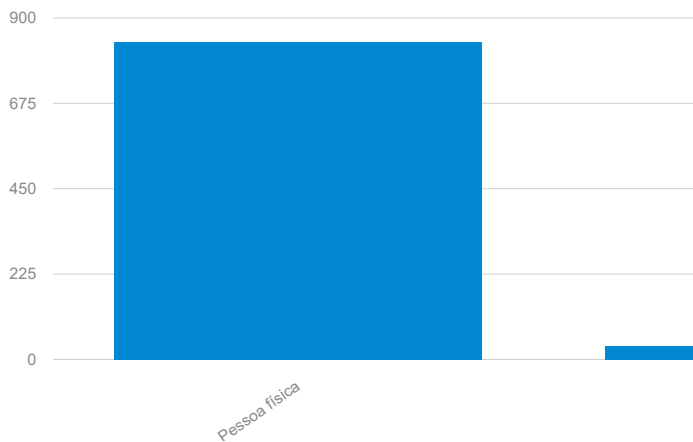
**Manifestações por formulário**

Formulário padrão (COFEN)	17
Formulário padrão (COREN ES)	2
formulário do portal (COREN RS)	1
Solicitação	834
Site (COREN TO)	1
Padrão (COREN RO)	12
Solicitação de Informação	5



**Manifestações por tipo de manifestante**

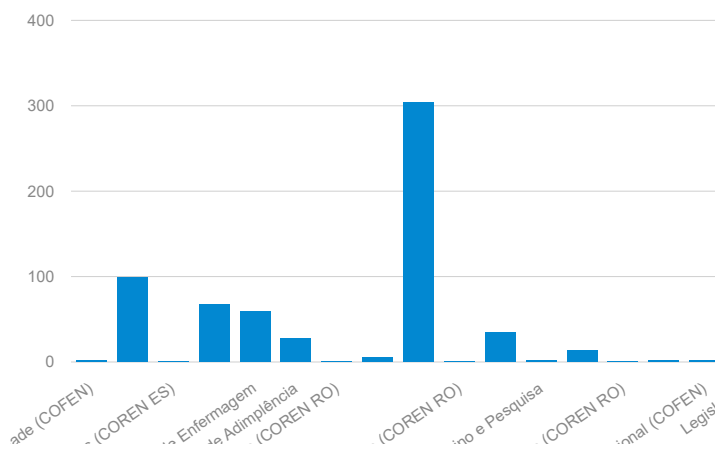
Pessoa física	836
Pessoa jurídica	36



**Manifestações por assunto**

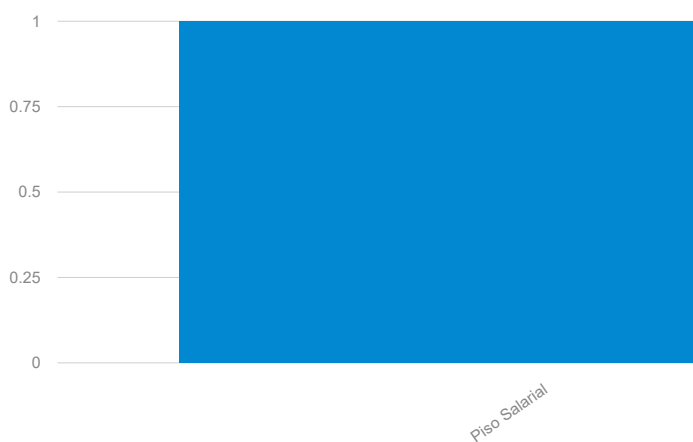
Anuidade (COFEN)	2
------------------	---

Anuidade/Negociação	99
Anuidade/Taxas (COREN ES)	1
Atendimento	67
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	59
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	27
Concurso Público (COREN RO)	1
Cursos, palestras, eventos	5
Denúncia	304
Denúncia de Instituição de Saúde (COREN RO)	1
Eleições	34
Ensino e Pesquisa	2
Especialização	14
Fiscalização (COREN RO)	1
Graduação	2
Inscrição Profissional (COFEN)	2
Legislação	6
Outros	137
Parecer Técnico	22
Piso Salarial (COREN RS)	69
Reclamação (COREN ES)	1
Subseções	2
Técnicas e Procedimentos	3
Transferência	11



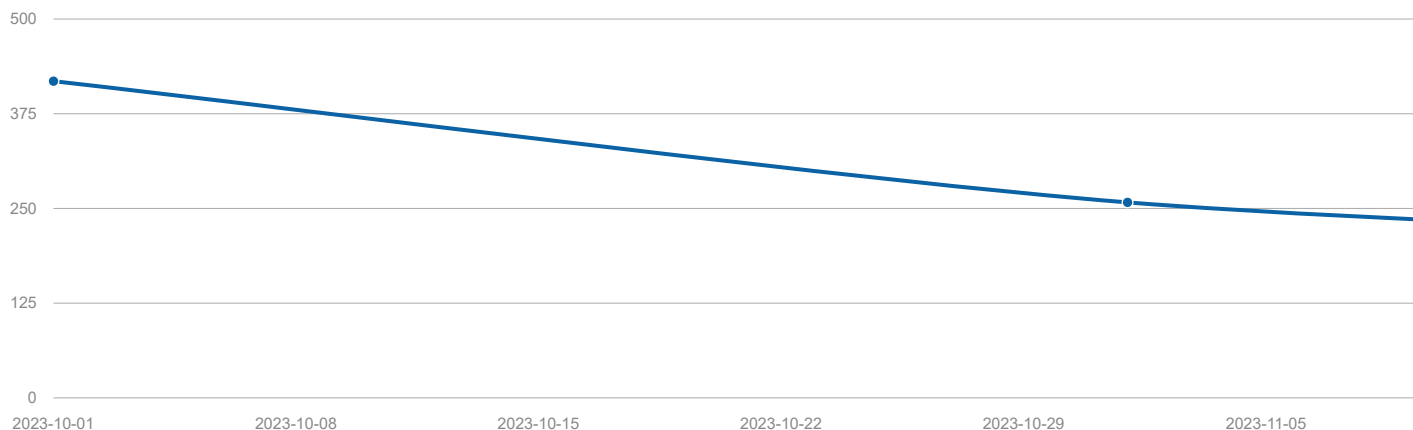
**Manifestações por assuntos secundários**

Piso Salarial	1
---------------	---



**Manifestações durante o período**





### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA169620572913325543528 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288896/show)	Excelente	
COREN-BA169625635213326477604 (/admin/ouvidoria/manifestacao/289461/show)	Excelente	
COREN-BA169627631613315356920 (/admin/ouvidoria/manifestacao/289737/show)	Péssimo	Resolutividade/solução péssima, telefone para contato não funciona nas subseções. Demora em responder as manifestações na ouvidoria e e-mail enviados.
COREN-BA169636380313319778716 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290256/show)	Regular	
COREN-BA169642909313326953069 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290500/show)	Ruim	
COREN-BA169643856713318051792 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290586/show)	Ruim	
COREN-BA169644334213322807999 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290632/show)	Excelente	
COFEN16965324001122166280 (/admin/ouvidoria/manifestacao/291098/show)	Excelente	
COREN-BA169654098813317238109 (/admin/ouvidoria/manifestacao/291168/show)	Excelente	
COREN-BA169659714113312219361 (/admin/ouvidoria/manifestacao/291367/show)	Excelente	Resposta tardia
COREN-BA169688117713311087587 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292583/show)	Péssimo	Demorou muito para responder, sabemos que nem todos lugares tem sindicato inclusive onde atuou, copiou trecho da cartilha e não ajudou em nada pois já li a mesma varias vezes e o que citei foi o fato de trabalhar possuir um corem pago em dias por sinal de técnico e esta recebendo como auxiliar. Diante da implementação do complemento do piso o mínimo seria o órgão COREM dá suporte fiscalizando e ajudando a classe. Mas esse mês o carne já deve tá chegando em nossas casas isso não pode faltar...
COREN-BA169689996613318049872 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292726/show)	Bom	
COREN-BA169694507613328517362 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292853/show)	Excelente	
COREN-BA169695961213328915878 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292975/show)	Excelente	
COREN-BA169701829913311260820 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293144/show)	Bom	Ñ foi solucionada

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA169705037013319103593 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293415/show)	Excelente	Bom dia !!  Estamos no aguardo das melhoria, porque até o exato momento não teve nenhuma melhora, não fizeram conforto, a escala continua a mesma coisa, no final de maio teve 15 dias atendimento até 3 da manhã.
COREN-BA169710923413311724255 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293543/show)	Excelente	
COREN-BA169713639713319859546 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293586/show)	Excelente	
COREN-BA169737457013314804741 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293919/show)	Péssimo	
COREN-BA169755177013317051037 (/admin/ouvidoria/manifestacao/294391/show)	Péssimo	O conselho também tem que se engajar nesta luta de classe. Quando o órgão fiscalizador, passa a responsabilidade para o sindicato, cria-se uma fragilidade. Por isso que nunca avançamos e nos tornamos uma profissão fragilizada.
COREN-BA169814597713315798790 (/admin/ouvidoria/manifestacao/295908/show)	Péssimo	Hje que recebi o e-mail me informando que a resposta estava na manifestação.  Sendo que a resposta tinha sido feita dia 12/12 com um boleto para o dia 14/12.  Perdi a data de vencimento novamente. Que absurdo é esse?  Preciso de um boleto novo. Por favor, me mandem um boleto novo com a data atualizada.  Aguardo.
COREN-BA169817408113319092699 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296071/show)	Péssimo	Falta de respeito, porque vocês tem poder em ajudar de alguma forma, Vamos fazer uma manifestação na frente da empresa e vamos chamar o Jornal e vamos mostra a ajuda que o Coren Ba vem fazendo pelo seu colaboradores, o sindicato manda entrar em contato com você e vocês do Coren Ba manda entrar em contato com eles, verdadeiro jogo de empurra, Na verdade vocês aparentemente tem medo de clínica Particular.
COREN-BA169858030713311941853 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296897/show)	Excelente	boa noite, mesmo demorando um pouco a resposta fiquei satisfeita com o trabalho que recebi das cameras tecnicas.
COREN-BA169878161913317633845 (/admin/ouvidoria/manifestacao/297307/show)	Excelente	boa tarde! satisfeita com a resposta.  bom melhorar o tempo de resposta para não mais de 4 meses e sim dentro de um mês.
COREN-BA169885553813313236708 (/admin/ouvidoria/manifestacao/297489/show)	Excelente	SATISFEIRA COM A RESPOSTA.
COREN-BA169893437823311425182 (/admin/ouvidoria/manifestacao/297648/show)	Excelente	
COREN-BA169952984913312882629 (/admin/ouvidoria/manifestacao/298783/show)	Bom	
COREN-BA169962567513326675702 (/admin/ouvidoria/manifestacao/299063/show)	Péssimo	
COREN-BA170065567013329036911 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300464/show)	Péssimo	Não visializei nenhuma rsposta, a manifestação foi encerrada e ainda me sinto lesada com a falta de cuidado de vocês ao divulgar amplamente um resultado com falhas grosseiras na contagem de votos.
COREN-BA17006632321332722935 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300506/show)	Excelente	
COREN-BA170072420313327775062 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300640/show)	Péssimo	
COREN-BA170075422013328571604 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300706/show)	Excelente	
COREN-BA170075742813316490398 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300722/show)	Excelente	ok
COREN-BA170079489813326049408 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300798/show)	Excelente	Obrigado!
COFEN17008352341124121155 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300860/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA170110728213325028844 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301151/show)	Excelente	grato
COREN-BA170110845613323855512 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301157/show)	Excelente	
COREN-BA170117721213321250664 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301283/show)	Excelente	
COREN-BA170119386123327867766 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301346/show)	Ruim	A demora para responder um e-mail é muito grande.
COREN-BA170135058113322628220 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301650/show)	Excelente	
COREN-BA170137759413321020267 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301761/show)	Bom	Tendo em vista que o problema foi devidamente resolvido avalio como ótimo, porém, é necessário informar ao usuário claramente o prazo estimado de resolução pois eu não sabia até quantos dias teria que esperar a resposta. Apenas faço essa observação para melhora dos serviços. Obrigada!
COREN-BA170138848013319368681 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301794/show)	Excelente	
COREN-BA170146525613329527180 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301944/show)	Excelente	Muito bom o atendimento, em um prazo curto de tempo e de maneira eficaz. Gostei bastante, muito obrigada pelo excelente trabalho de vocês!
COREN-BA170163947213317650804 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302060/show)	Péssimo	
COREN-BA170171611913327060478 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302214/show)	Excelente	
COREN-BA170172676813322656867 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302264/show)	Excelente	otimo
COREN-BA170178476213321357472 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302346/show)	Excelente	
COREN-BA170178881813324476721 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302367/show)	Excelente	
COREN-BA170186533313321551959 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302514/show)	Excelente	
COREN-BA170196974313323903482 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302775/show)	Excelente	
COREN-BA170197240613323595505 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302784/show)	Excelente	
COREN-BA170197718813329360667 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302800/show)	Excelente	gratidão
COREN-BA170230836213329284489 (/admin/ouvidoria/manifestacao/303131/show)	Excelente	exelente
COREN-BA170246998713322555215 (/admin/ouvidoria/manifestacao/303386/show)	Excelente	muito obrigada!
COREN-BA170300559113319239729 (/admin/ouvidoria/manifestacao/304099/show)	Regular	escrevi um texto e só foi respondido a última pergunta!
COREN-BA170308824813316403308 (/admin/ouvidoria/manifestacao/304211/show)	Péssimo	Mandei uma solicitação para esclarecer uma dúvida tem 30 dias e vcs não respondem.
COREN-BA170361878313322753184 (/admin/ouvidoria/manifestacao/304574/show)	Péssimo	