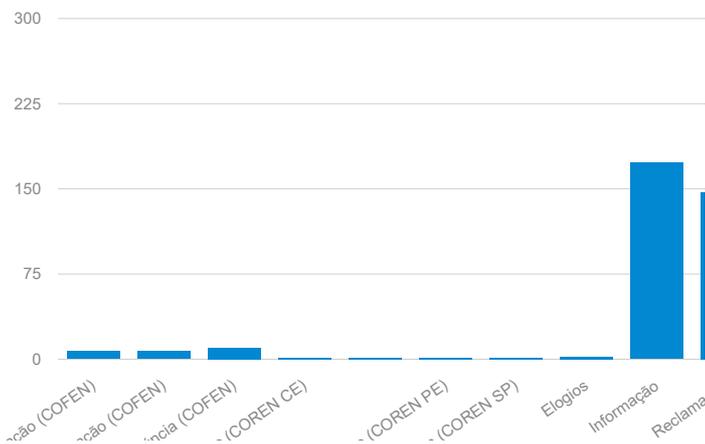


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2024 a 31/03/2024

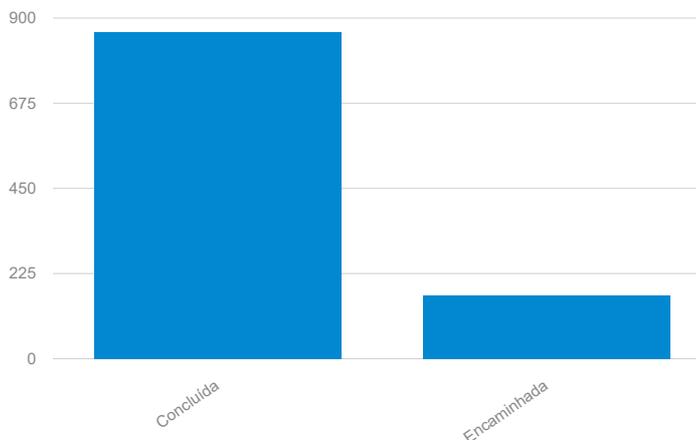
**Tipos de solicitação**

Informação (COFEN)	7
Reclamação (COFEN)	7
Denúncia (COFEN)	10
Reclamação (COREN CE)	1
Denúncia (COREN DF)	1
Informacao / Solicitacao (COREN PE)	1
Denúncia (COREN SP)	1
Elogios	2
Informação	173
Reclamação	147
Denúncia	278
Requerimento	73
Solicitação	268
Dúvidas	75



**Situação geral das manifestações**

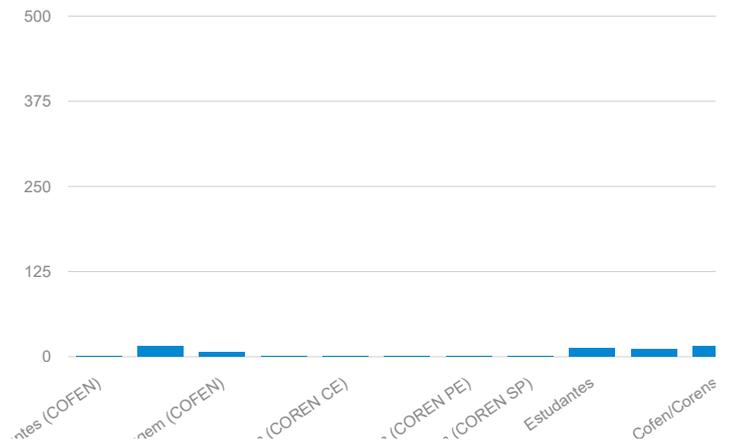
Concluída	862
Encaminhada	167
Respondida	18



**Manifestações por clientela**

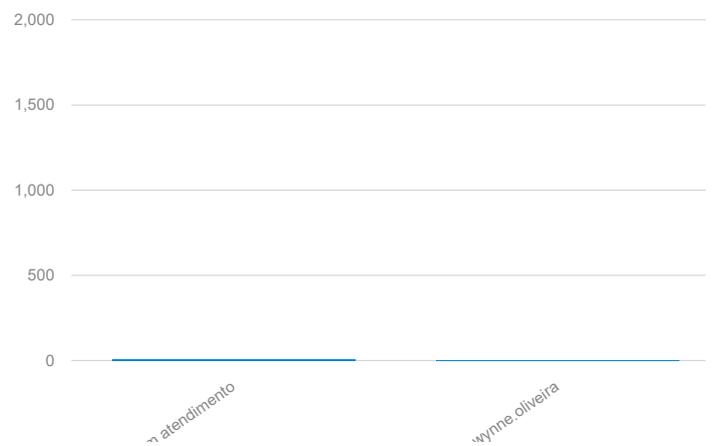
Estudantes (COFEN)	1
--------------------	---

Enfermeiro(a) (COFEN)	15
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	7
Outros (COFEN)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	1
Comunidade (COREN DF)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SP)	1
Estudantes	12
Comunidade	11
Colaboradores sistema Cofen/Corens	16
Enfermeiro(a)	436
Técnico(a) de Enfermagem	469
Auxiliar de Enfermagem	23
Outros	50
Conselheiro Regional	2



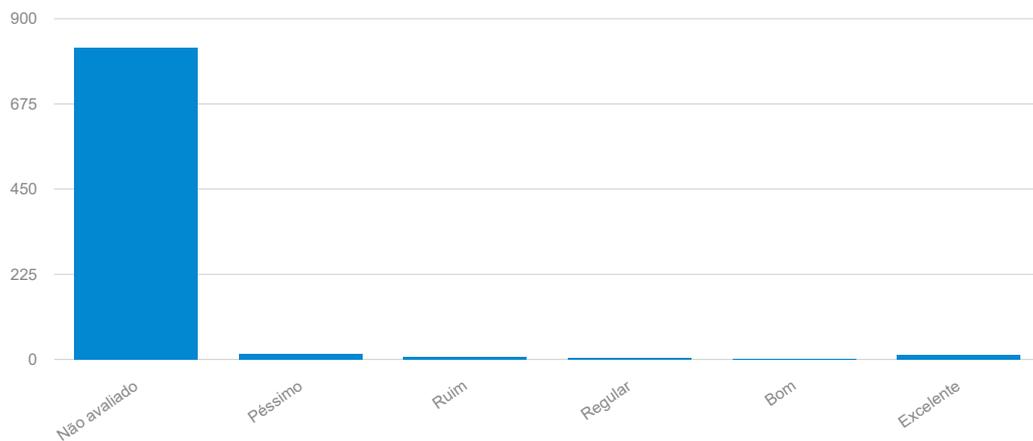
#### Por atendente

Sem atendimento	9
wynne.oliveira	1
Valdir	1037

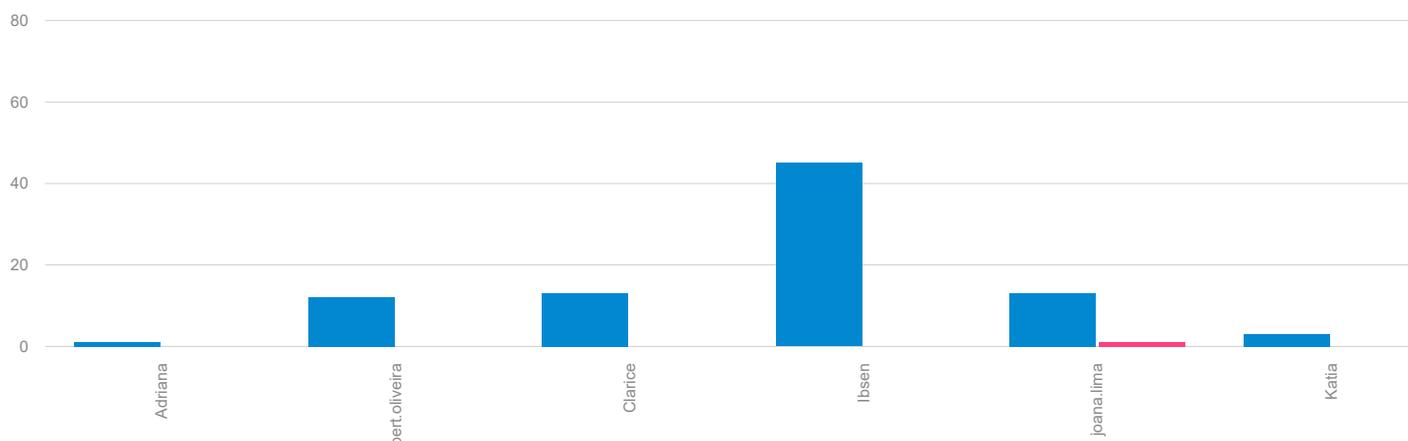


#### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	824
Péssimo	14
Ruim	7
Regular	3
Bom	1
Excelente	13



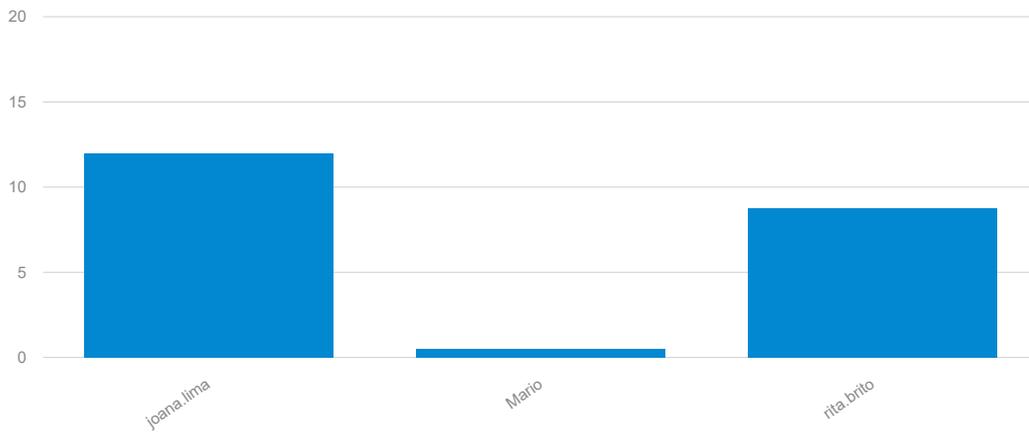
**Respostas por pessoa**



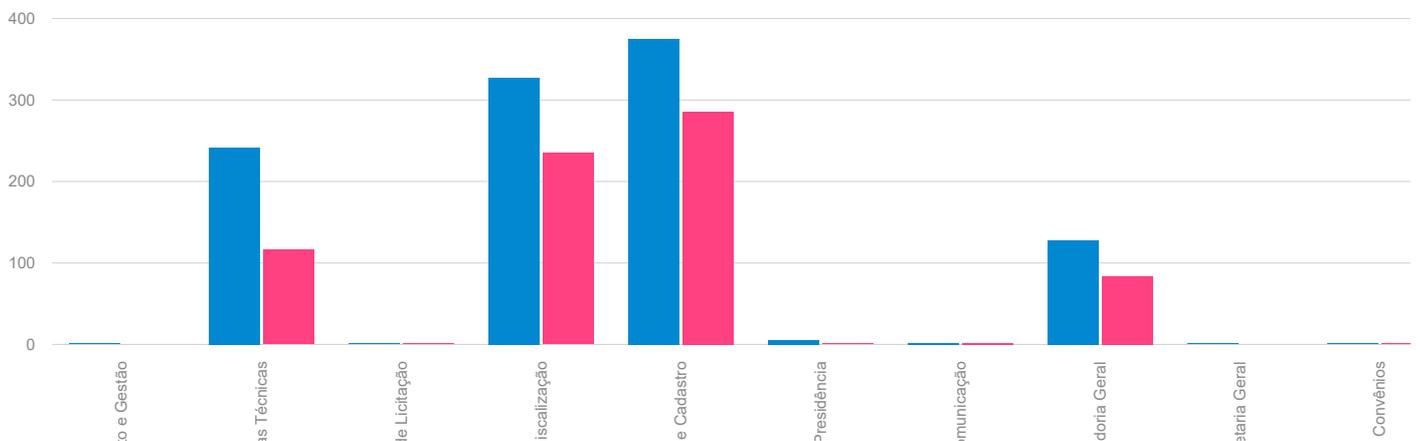
Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Adriana	1	0
albert.oliveira	12	0
Clarice	13	0
Ibsen	45	0
joana.lima	13	1
Katia	3	0
Mario	49	39
rita.brito	74	13
Victor	1	1

**Prazos médio de resposta das pessoas**

joana.lima	12,00 dias (288,00 horas)
Mario	0,51 dias (12,31 horas)
rita.brito	8,73 dias (209,46 horas)



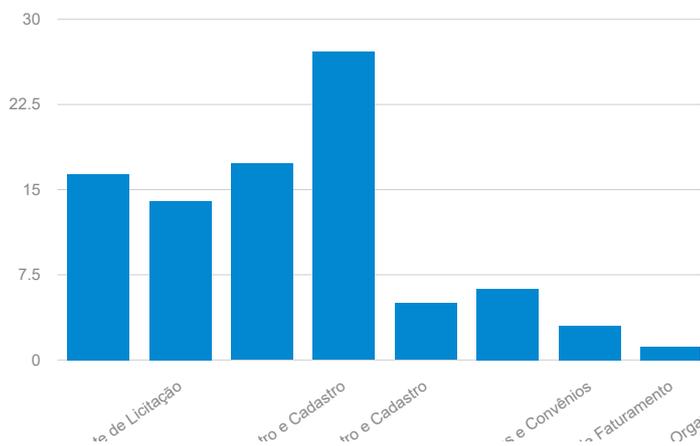
### Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Planejamento e Gestão	1	0
Câmaras Técnicas	242	116
Comissão Permanente de Licitação	1	1
Departamento de Fiscalização	327	235
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	375	286
Gabinete da Presidência	5	1
Núcleo de Comunicação	2	2
Procuradoria Geral	128	84
Secretaria Geral	1	0
Unidade de Contratos e Convênios	1	1
Unidade de Faturamento	149	138
Unidade de Organizações	15	15
Unidade de Patrimônio	4	3
Unidade de Profissionais	4	2
Unidade de Recuperação de Crédito	1	1

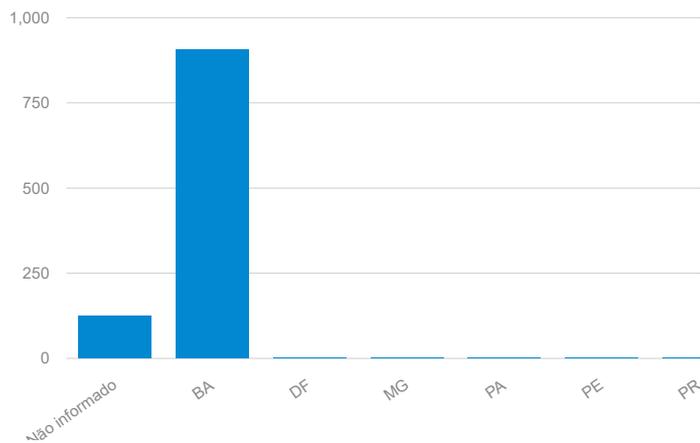
**Prazos médio de resposta dos departamentos**

Câmaras Técnicas	16,39 dias (393,36 horas)
Comissão Permanente de Licitação	14,00 dias (336,00 horas)
Departamento de Fiscalização	17,30 dias (415,10 horas)
Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	27,13 dias (651,08 horas)
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	5,00 dias (120,00 horas)
Procuradoria Geral	6,29 dias (151,00 horas)
Unidade de Contratos e Convênios	3,00 dias (72,00 horas)
Unidade de Faturamento	1,14 dias (27,48 horas)
Unidade de Organizações	1,58 dias (38,00 horas)
Unidade de Patrimônio	15,00 dias (360,00 horas)
Unidade de Profissionais	0,50 dias (12,00 horas)
Unidade de Recuperação de Crédito	1,00 dias (24,00 horas)



**Respostas por estado**

Não informado	124
BA	906
DF	2
MG	2
PA	1
PE	2
PR	1
RJ	1
SE	2
SP	6



**Regiões**

**Região Norte**

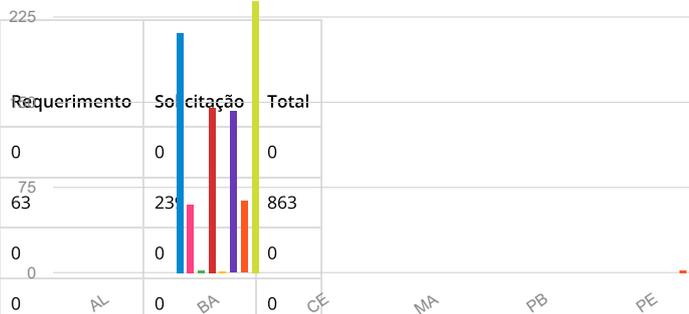
Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informação / Solicitação	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Total
AC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informacao / Solicitacao	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Total
PA	0	0	0	0	0	0	1	1	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	Informacao / Solicitacao	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	211	60	2	145	1	142	23	23	863
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	0	0	0	0	0	0	2	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	1	0	0	1	0	2



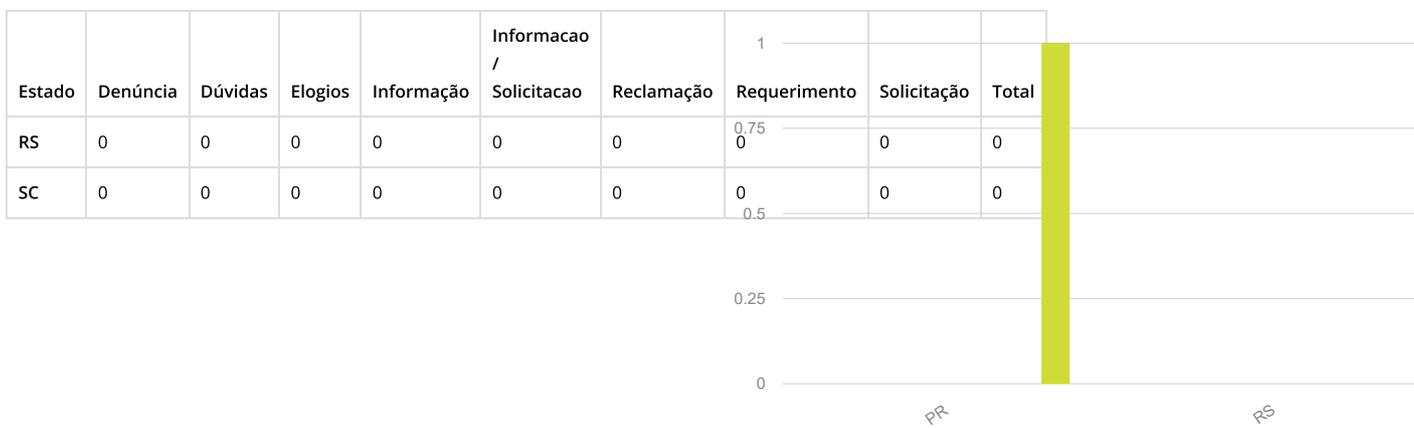
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Dúvidas	Elogios	Informação	Informacao / Solicitacao	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Total
DF	1	0	0	0	0	0	1	0	2
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	Informacao / Solicitacao	Reclamação	Requerimento	Solicitação	Total
PR	0	0	0	0	0	0	0	1	1

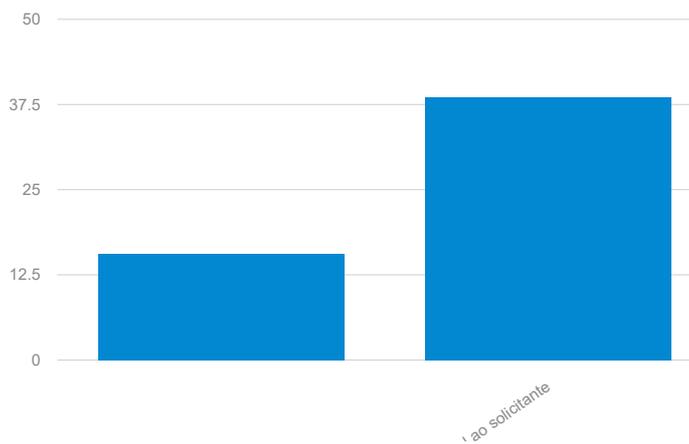


Região Sudeste



Prazos médio de respostas aos solicitantes

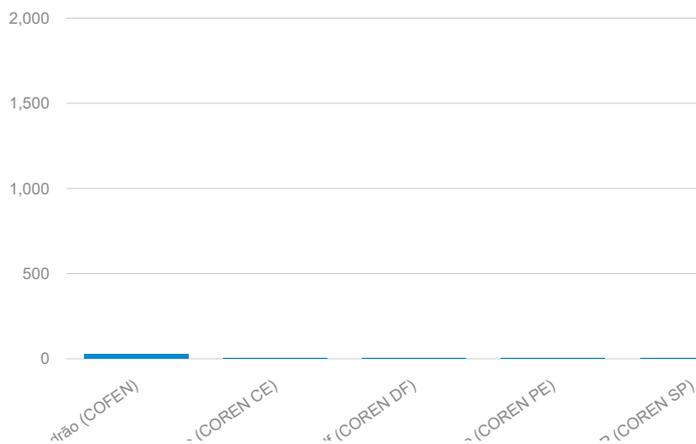
Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	15,53 (372,7872 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	38,52 (924,3936 horas)
Resposta total ao solicitante	42,48 (1019,5272 horas)



Manifestações por formulário

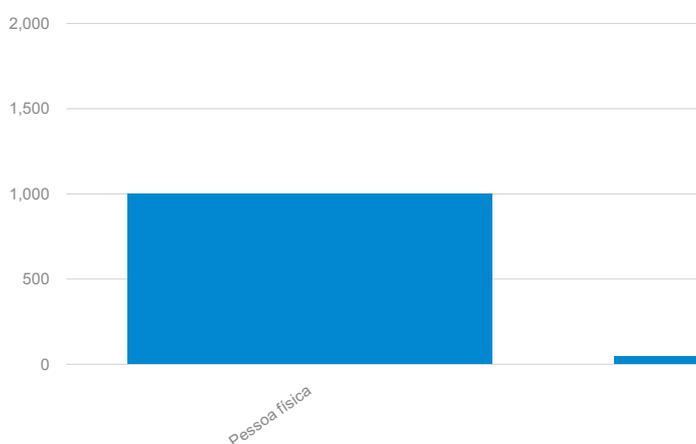
Formulário padrão (COFEN)	26
Formulário padrão (COREN CE)	1
corendf (COREN DF)	1

Formulário padrão (COREN PE)	1
Formulário padrão - CORENSP (COREN SP)	1
Solicitação	1013
Solicitação de Informação	4



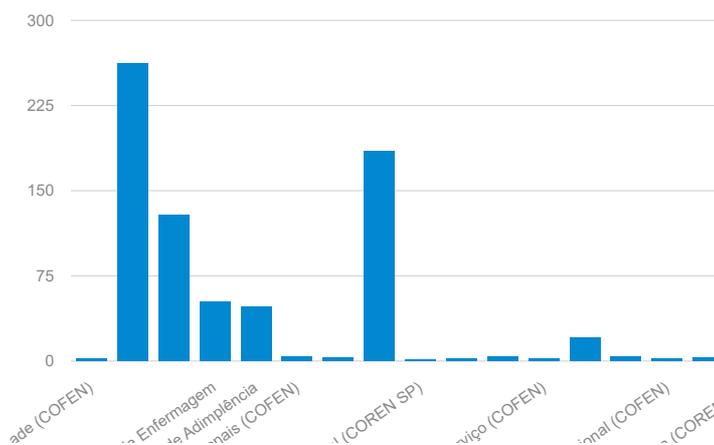
### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	1001
Pessoa jurídica	46



### Manifestações por assunto

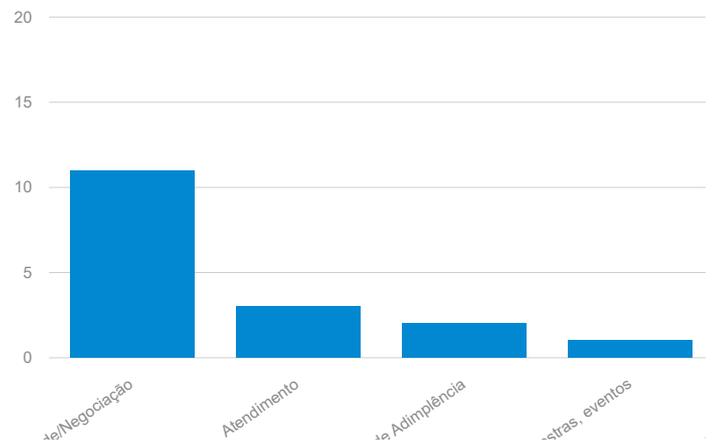
Anuidade (COFEN)	2
Anuidade/Negociação	262
Atendimento	129
Atribuições dos profissionais de Enfermagem	52
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	48
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	4
Cursos, palestras, eventos	3
Denúncia	185
Denúncias relativas ao Exercício Profissional (COREN SP)	1
Eleições	2
Ensino e Pesquisa	4
Escala de Serviço (COFEN)	2
Especialização	21
Graduação	4



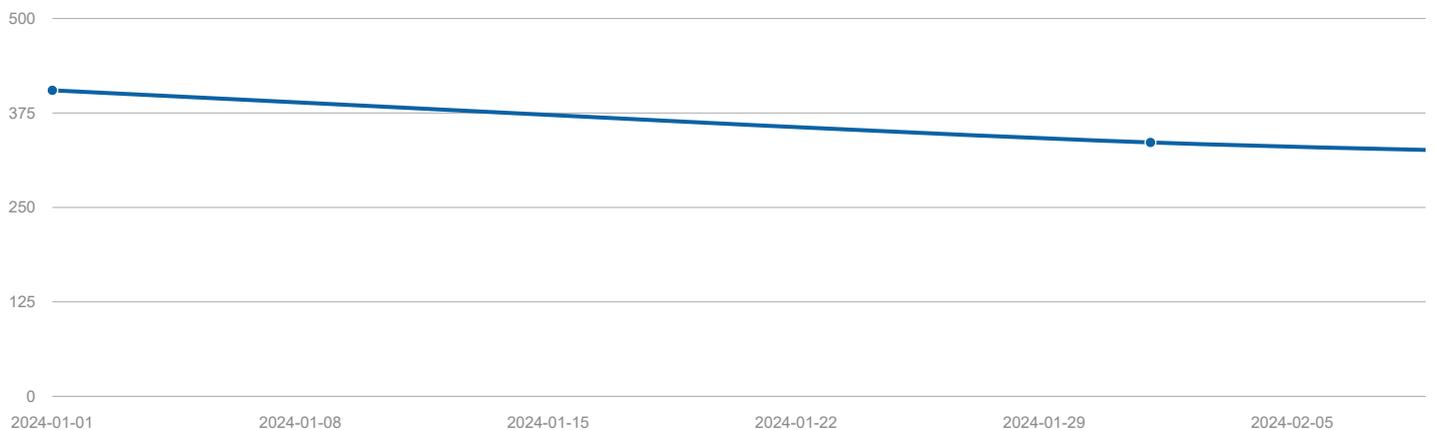
Inscrição Profissional (COFEN)	2
Legislação	3
Nada Consta (COREN PE)	1
Outros	198
Parecer Técnico	18
Piso Salarial	86
Responsabilidade Técnica (COFEN)	1
Subseções	1
Técnicas e Procedimentos	2
Transferência	16

### Manifestações por assuntos secundários

Anuidade/Negociação	11
Atendimento	3
Certidão de Nada Consta e de Adimplência	2
Cursos, palestras, eventos	1
Especialização	1
Piso Salarial	2



### Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA170432667813323100988 (/admin/ouvidoria/manifestacao/305517/show)	Excelente	Obrigado pelo retorno.
COREN-BA170442250713321129557 (/admin/ouvidoria/manifestacao/305811/show)	Péssimo	Boa noite! Gostaria de parcelar as mensalidades de 2022, 2023 e 2024 para 7X, no momento é o que eu estou podendo, puxei até um boleto para pagar de 2022, porém ficaria mais viável para mim as 3 mensalidades para 7X, a priori uma pessoa que se disse representante do coren me enviou uma mensagem via WhatsApp falando sobre prejuízos financeiros causados e PERJÚRIO de processo, inclusive agendando audiência para dia 26/01???? Por favor gostaria de esclarecimento urgente!!!  ESTE FOI MEU PEDIDO, QUASE 1 MÊS PRA RESPONDER... VCS ENVIARAM UM EMAIL ONTEM AS 14:26 QUE FINALIZARIAM EM 24H... NEM FEZ ÀS 24H E JÁ FECHARAM MEU MANIFESTO.... irei ter que abrir outro para er minha resposta?????? PESSIMO....
COREN-BA170488601013322123467 (/admin/ouvidoria/manifestacao/306948/show)	Péssimo	Demora no atendimento
COREN-BA170490874313323337228 (/admin/ouvidoria/manifestacao/307116/show)	Péssimo	Demora no atendimento
COREN-BA170532345413327940171 (/admin/ouvidoria/manifestacao/307940/show)	Péssimo	Abri várias manifestações, não consegui acompanhar nenhuma, pois quando eu tentava, dizia q iria mandar um código por email, esse código nunca chegava. Tive q cancelar meu Coren, pois queria fazer a suspensão, mas tinha como ser presencial. Sem contar q essa resposta chegou 4 meses depois da abertura da manifestação. Péssimo atendimento
COREN-BA170534055513313557303 (/admin/ouvidoria/manifestacao/308050/show)	Regular	As respostas deveria ter um tempo de resposta mais rápido e menos dificultoso para a resolução da situação.
COREN-BA17053533613314775852 (/admin/ouvidoria/manifestacao/308128/show)	Ruim	O endereço foi enviado no ato da manifestação por que quando preencho os dados for feita a solicitação do endereço da Unidade . Órgão já existe há mais de 30 anos e inclusive o Coren faz visitas constantes ao local que fora relatado a irregularidades que Coren não fez a apuração com a resposta que não foi colocado o endereço e é muito cômodo e encerrar manifestação  Pois vou colocar no endereço novamente caso tenha alguém com problemas visuais  Fundac Bairro Pitangueiras N 26 Brotas . Salvador Bahia
COREN-BA170551332213312012460 (/admin/ouvidoria/manifestacao/308536/show)	Péssimo	Quando foi realizada a transferência não houve nenhuma orientação. E o prejuízo fica como ??? difícil viu. Nos com salários defasados , carga horária absurda e classe adoecida. E o Coren faz o que?
COREN-BA170554009413314214475 (/admin/ouvidoria/manifestacao/308621/show)	Ruim	
COREN-BA170600610613325919634 (/admin/ouvidoria/manifestacao/309396/show)	Péssimo	Não houve resposta alguma.  Só um enche língua.
COREN-BA170601179413314408529 (/admin/ouvidoria/manifestacao/309420/show)	Péssimo	o conselho de enfermagem é obrigado a fiscalizar o piso SIM!!  outros conselhos de outras regiões já estão fiscalizando.  por que o da Bahia está se esquivando?????  não consigo entender isso...
COREN-BA170619754413322061628 (/admin/ouvidoria/manifestacao/310010/show)	Regular	Mais de 60 dias pela resposta e, ainda terei que comparecer presencialmente ao coren-Ba para solucionar o problema.
COREN-BA170647808113325149153 (/admin/ouvidoria/manifestacao/310443/show)	Ruim	Bom dia!  O tempo de resposta é muito longo, e a vontade de resolver o problema é quase inexistente
COREN-BA170662154813322457900 (/admin/ouvidoria/manifestacao/310798/show)	Péssimo	
COREN-BA170662535113328344366 (/admin/ouvidoria/manifestacao/310835/show)	Ruim	Boa tarde, encaminhamos a denúncia em arquivo conforme solicitado e a manifestação foi finalizada sem uma resposta a análise dos fatos. Aguardo.
COREN-BA170662765313323284758 (/admin/ouvidoria/manifestacao/310849/show)	Péssimo	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-BA170665075713321864119 (/admin/ouvidoria/manifestacao/311023/show)	Péssimo	A RESPOSTA DO MEU ATENDIMENTO FOI INSATISFATÓRIA.
COREN-BA170672713013318015164 (/admin/ouvidoria/manifestacao/311302/show)	Péssimo	
COREN-BA170722397513323160618 (/admin/ouvidoria/manifestacao/312234/show)	Excelente	
COREN-SP170723326512216094676 (/admin/ouvidoria/manifestacao/312293/show)	Excelente	
COREN-BA170731646213327685960 (/admin/ouvidoria/manifestacao/312481/show)	Excelente	Tudo resolvido gratidão
COREN-BA170748092913328088268 (/admin/ouvidoria/manifestacao/312821/show)	Excelente	
COREN-BA170801069613328408764 (/admin/ouvidoria/manifestacao/313370/show)	Regular	
COREN-BA170802711613328545237 (/admin/ouvidoria/manifestacao/313471/show)	Excelente	
COREN-BA170808791113326043424 (/admin/ouvidoria/manifestacao/313562/show)	Excelente	Resolvido
COREN-BA170844603113328377039 (/admin/ouvidoria/manifestacao/314207/show)	Ruim	
COREN-BA170855364213328550428 (/admin/ouvidoria/manifestacao/314592/show)	Ruim	Vocês têm ideia de quantos estresse me causou e ainda estou esperando??
COREN-BA170903922513312633240 (/admin/ouvidoria/manifestacao/315542/show)	Excelente	Boa noite! Muito obrigado pela atenção!
COREN-BA170913264213328576119 (/admin/ouvidoria/manifestacao/315877/show)	Excelente	
COREN-BA170976574813314597896 (/admin/ouvidoria/manifestacao/317611/show)	Excelente	A resposta da manifestação foi rápida
COREN-BA170980717813322269285 (/admin/ouvidoria/manifestacao/317663/show)	Péssimo	
COREN-BA171009255113328476540 (/admin/ouvidoria/manifestacao/318224/show)	Bom	
COREN-BA171026290313321183666 (/admin/ouvidoria/manifestacao/318760/show)	Ruim	No canal não tive minha dúvida sanada. A avaliação vai para o canal. Já no presencial e por email o atendimento é excelente.
COREN-BA171077649413324490285 (/admin/ouvidoria/manifestacao/320042/show)	Excelente	
COREN-BA171102827713322343044 (/admin/ouvidoria/manifestacao/321056/show)	Excelente	
COREN-BA171122525413312674877 (/admin/ouvidoria/manifestacao/321574/show)	Péssimo	Nós somos praticamente obrigados a atender os pacientes, realizar atendimentos sem lavar as mãos favorecendo a contaminação cruzada já que apenas o uso do álcool durante um número grande de horas não é suficiente e ainda sim, o Coren não pode fazer nada? Que país é esse meu Deus!!
COREN-BA171138372713317332826 (/admin/ouvidoria/manifestacao/321830/show)	Excelente	
COREN-BA171163579323312608240 (/admin/ouvidoria/manifestacao/322545/show)	Péssimo	Entramos em contato pelo COREN/Ba pelo fato de não sabermos onde a profissional atende.