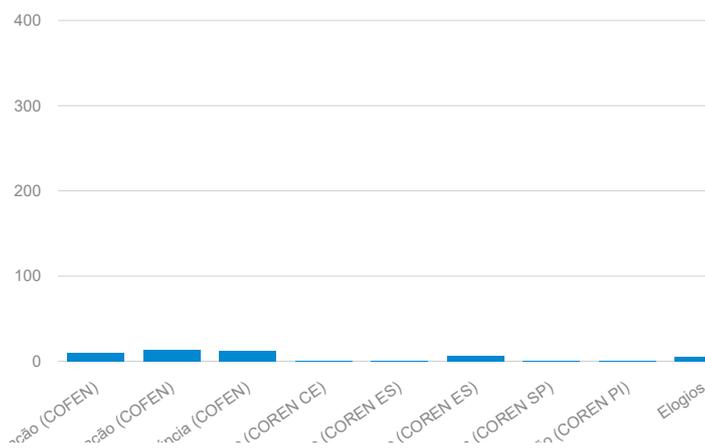


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2021 a 31/12/2021

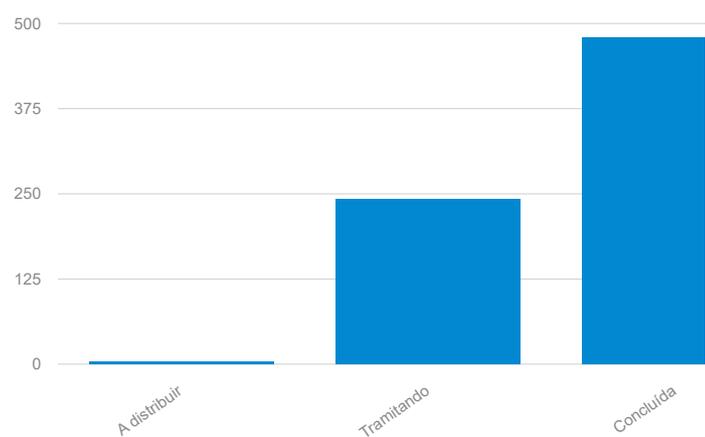
Tipos de solicitação

| | |
|-----------------------|-----|
| Informação (COFEN) | 10 |
| Reclamação (COFEN) | 13 |
| Denúncia (COFEN) | 12 |
| Reclamação (COREN CE) | 1 |
| Reclamação (COREN ES) | 1 |
| Informacao (COREN ES) | 6 |
| Denúncia (COREN SP) | 1 |
| Informação (COREN PI) | 1 |
| Elogios | 5 |
| Informação | 221 |
| Reclamação | 138 |
| Sugestão | 4 |
| Denúncia | 313 |



Situação geral das manifestações

| | |
|--------------|-----|
| A distribuir | 3 |
| Tramitando | 242 |
| Concluída | 479 |
| Encaminhada | 2 |

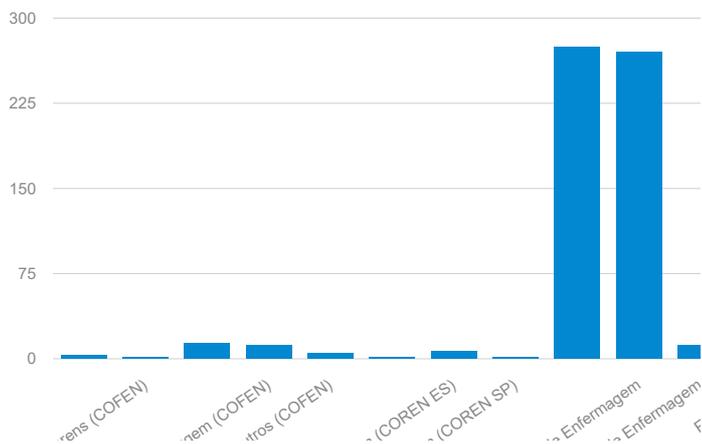


Manifestações por clientela

| | |
|--|---|
| Comunidade (COFEN) | 3 |
| Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN) | 1 |

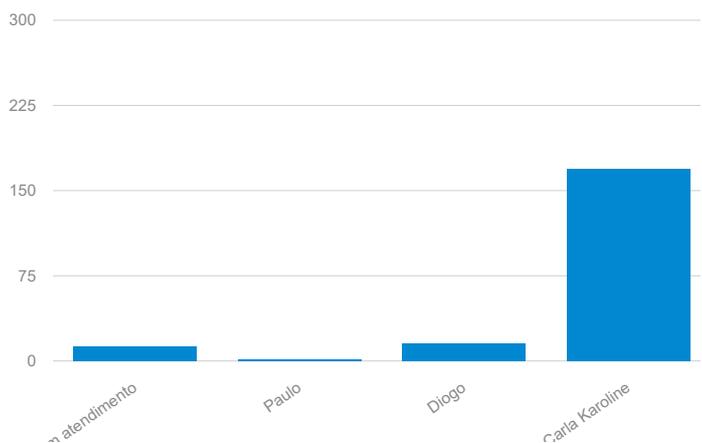
COFEN

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Enfermeiro(a) (COFEN) | 14 |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN) | 12 |
| Outros (COFEN) | 5 |
| Enfermeiro(a) (COREN CE) | 1 |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES) | 7 |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SP) | 1 |
| Enfermeiro(a) | 274 |
| Técnico(a) de Enfermagem | 270 |
| Auxiliar de Enfermagem | 12 |
| Estudantes | 21 |
| Comunidade | 30 |
| Colaboradores Sistema Cofen/Corens | 8 |
| Outros | 66 |
| Enfermeiro(a) (COREN PI) | 1 |



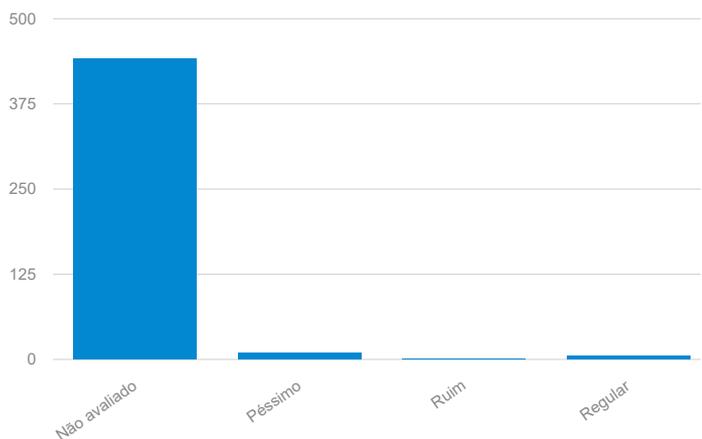
Por atendente

| | |
|-----------------|-----|
| Sem atendimento | 13 |
| Paulo | 1 |
| Diogo | 15 |
| Carla Karoline | 169 |
| Eduardo | 290 |
| Moises Carlos | 238 |

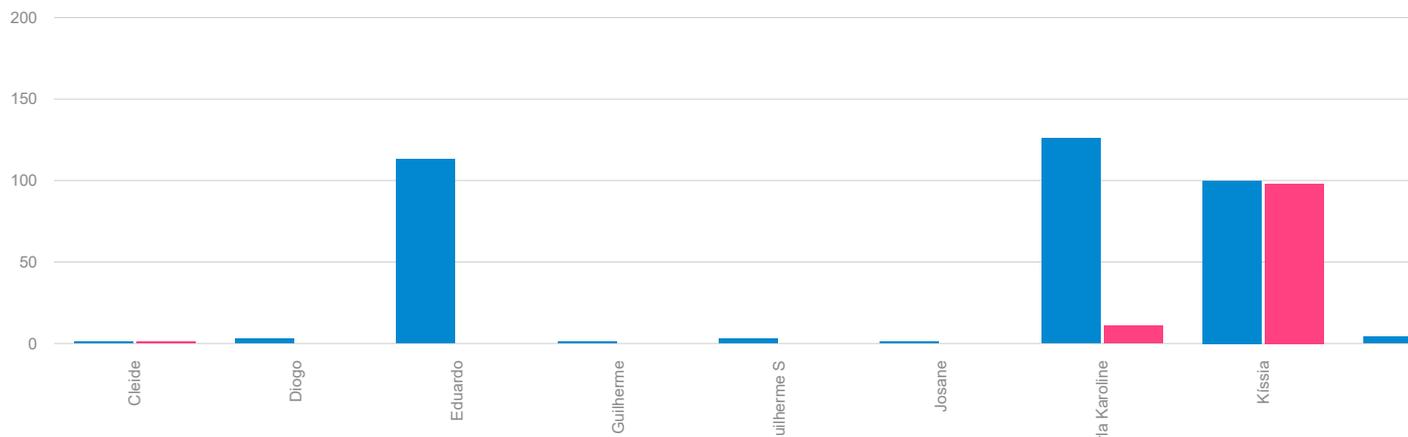


Avaliação Qualitativa das Respostas

| | |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 442 |
| Péssimo | 9 |
| Ruim | 1 |
| Regular | 5 |
| Bom | 2 |
| Excelente | 20 |



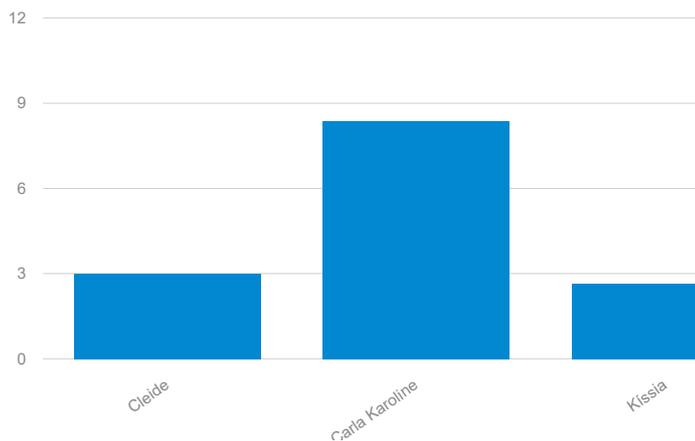
Respostas por pessoa



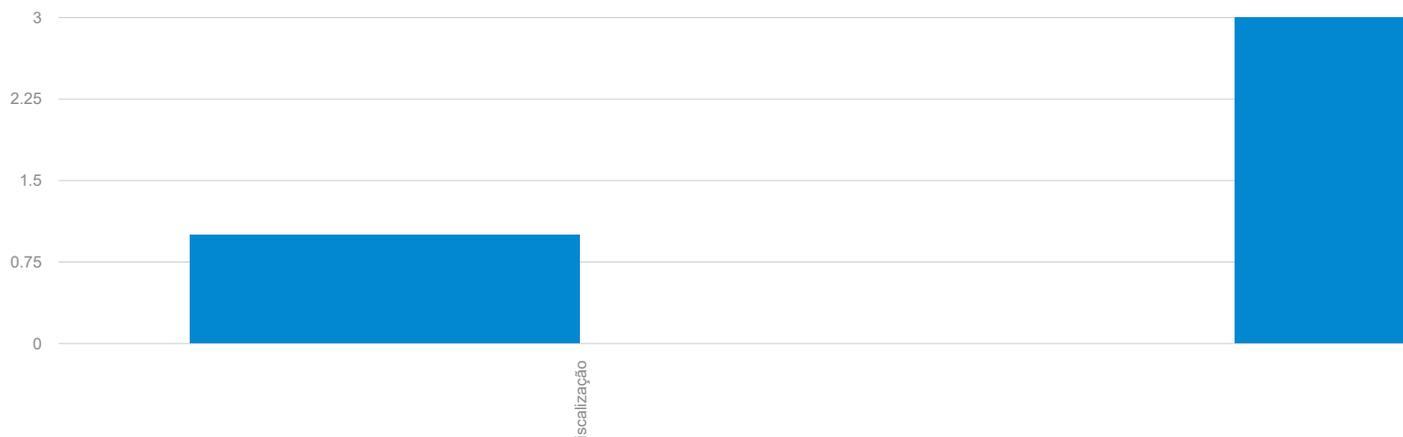
| Pessoa | Encaminhadas | Respondidas |
|----------------|--------------|-------------|
| Cleide | 1 | 1 |
| Diogo | 3 | 0 |
| Eduardo | 113 | 0 |
| Guilherme | 1 | 0 |
| Guilherme S | 3 | 0 |
| Josane | 1 | 0 |
| Carla Karoline | 126 | 11 |
| Kissia | 100 | 98 |
| Marília | 4 | 0 |
| Marília | 15 | 15 |
| Moises Carlos | 1 | 0 |
| Nadia Ramalho | 1 | 0 |
| Paulo | 7 | 0 |

Prazos médio de resposta das pessoas

| | |
|----------------|--------------------------|
| Cleide | 3,00 dias (72,00 horas) |
| Carla Karoline | 8,36 dias (200,73 horas) |
| Kissia | 2,65 dias (63,67 horas) |
| Marília | 0,00 dias (0,00 horas) |



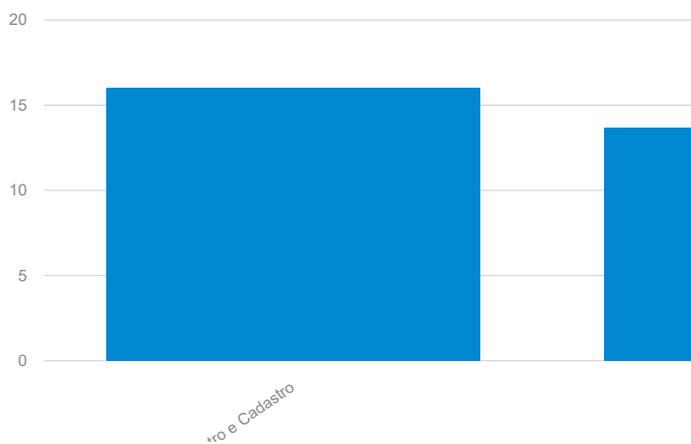
Respostas por departamento



| Departamento | Encaminhadas | Respondidas |
|----------------------------|--------------|-------------|
| Assessoria de Fiscalização | 1 | 0 |
| Setor de Fiscalização | 3 | 3 |

Prazos médio de resposta dos departamentos

| | |
|---|---------------------------|
| Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro | 16,00 dias (384,00 horas) |
| Setor de Fiscalização | 13,67 dias (328,00 horas) |

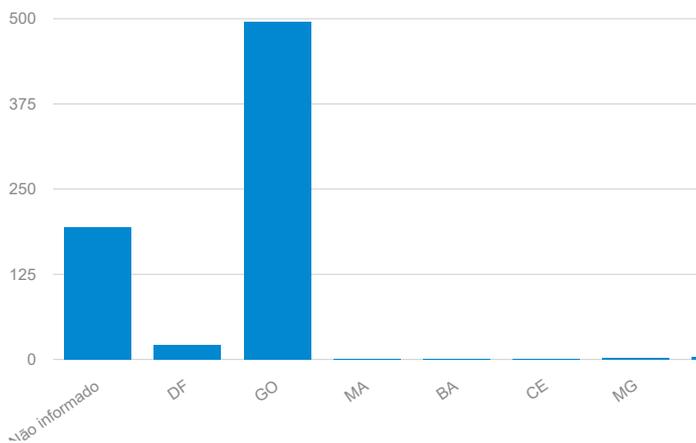


Respostas por estado

| | |
|---------------|-----|
| Não informado | 194 |
| DF | 21 |
| GO | 496 |
| MA | 1 |
| BA | 1 |
| CE | 1 |
| MG | 2 |

| | |
|----|---|
| PA | 4 |
| PR | 2 |
| SP | 3 |
| TO | 1 |

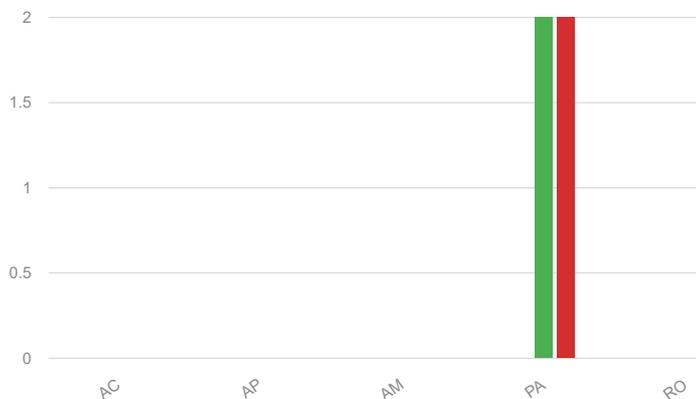
COFEN



Regiões

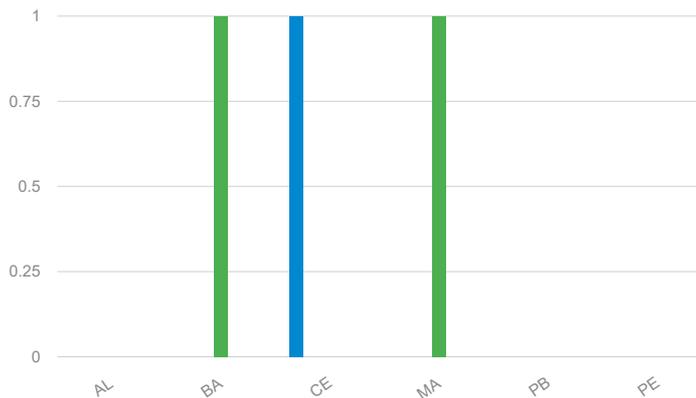
Região Norte

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|----------|-------|
| AC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PA | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| RO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |



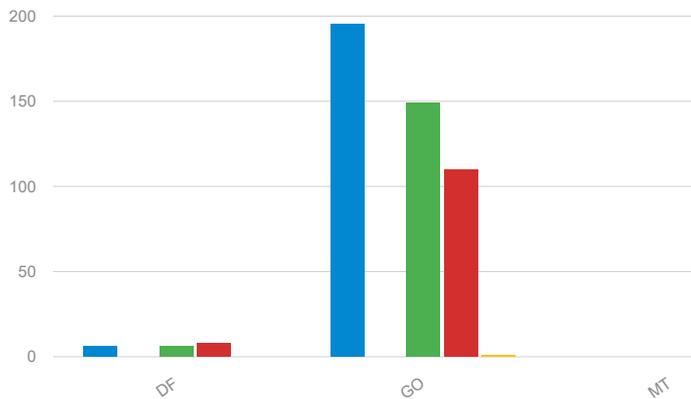
Região Nordeste

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



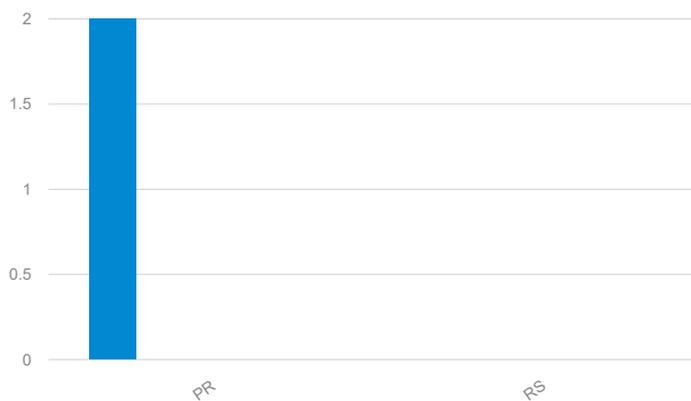
Região Centro-Oeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|----------|-------|
| DF | 6 | 0 | 6 | 8 | 0 | 20 |
| GO | 195 | 0 | 149 | 110 | 1 | 455 |
| MT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



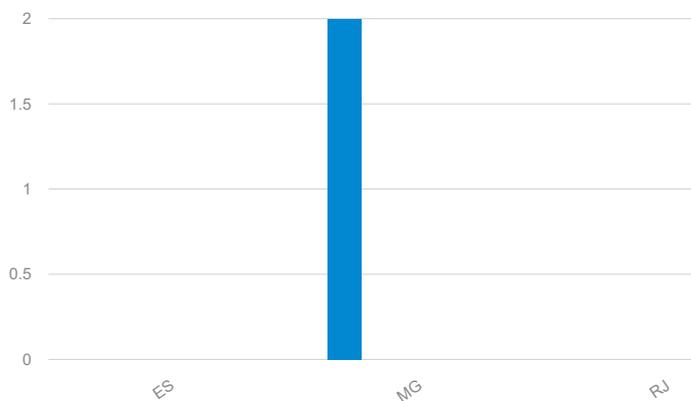
Região Sul

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|----------|-------|
| PR | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



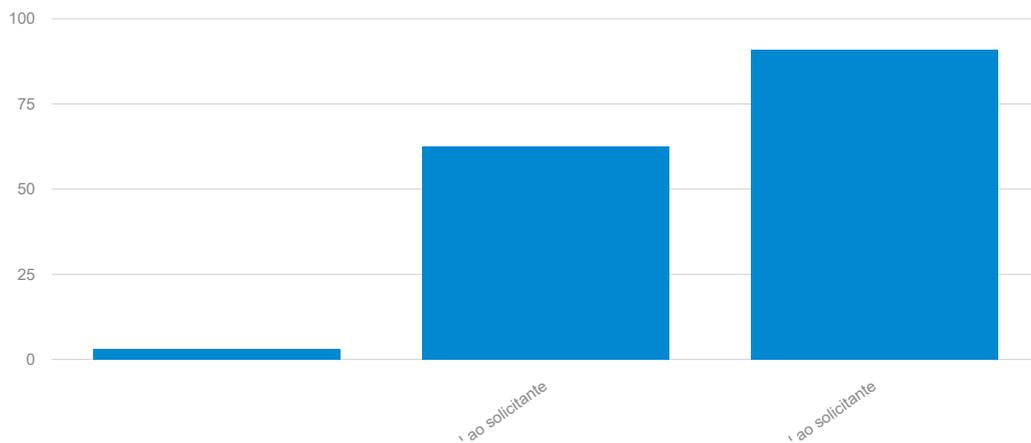
Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|----------|-------|
| ES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MG | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RJ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SP | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |



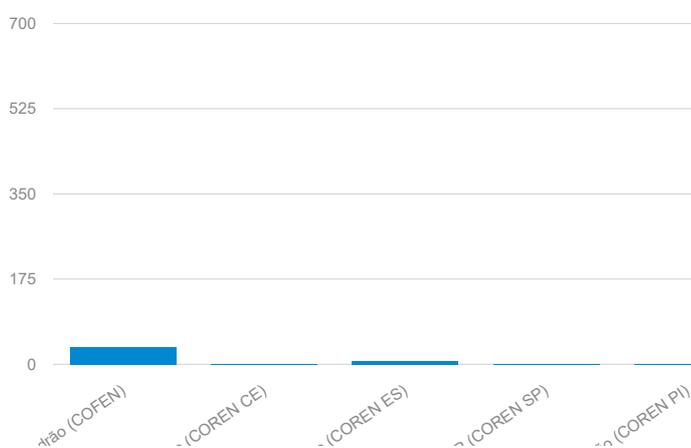
Prazos médio de respostas aos solicitantes

| | |
|---|-------------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 3,19 (76,6512 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante | 62,38 (1497,0828 horas) |
| Resposta total ao solicitante | 90,79 (2178,84 horas) |



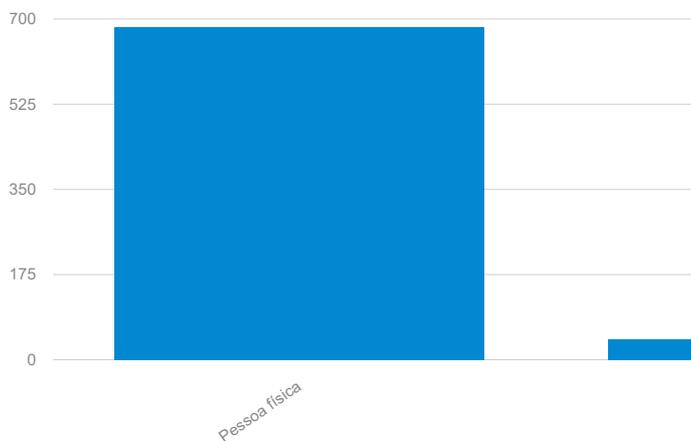
Manifestações por formulário

| | |
|---|-----|
| Formulário padrão (COFEN) | 35 |
| Formulário padrão (COREN CE) | 1 |
| Formulário padrão (COREN ES) | 7 |
| Formulário padrão - CORENSP (COREN SP) | 1 |
| Formulário padrão (COREN PI) | 1 |
| FORMULÁRIO OUVIDORIA - PADRÃO | 673 |
| FORMULÁRIO E-SIC - PORTAL TRANSPARÊNCIA | 8 |



Manifestações por tipo de manifestante

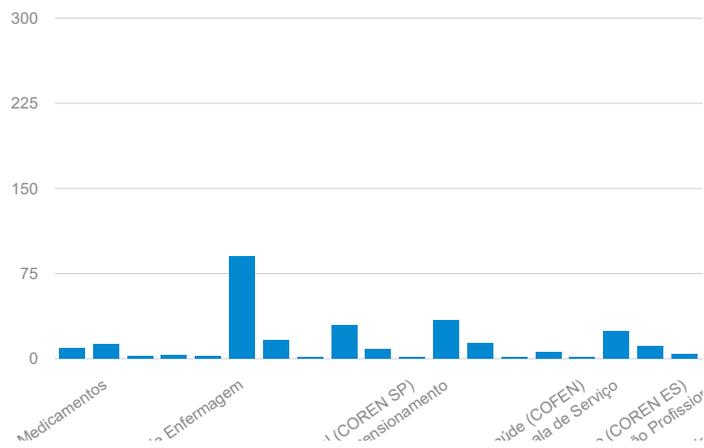
| | |
|-----------------|-----|
| Pessoa física | 683 |
| Pessoa jurídica | 43 |



Manifestações por assunto

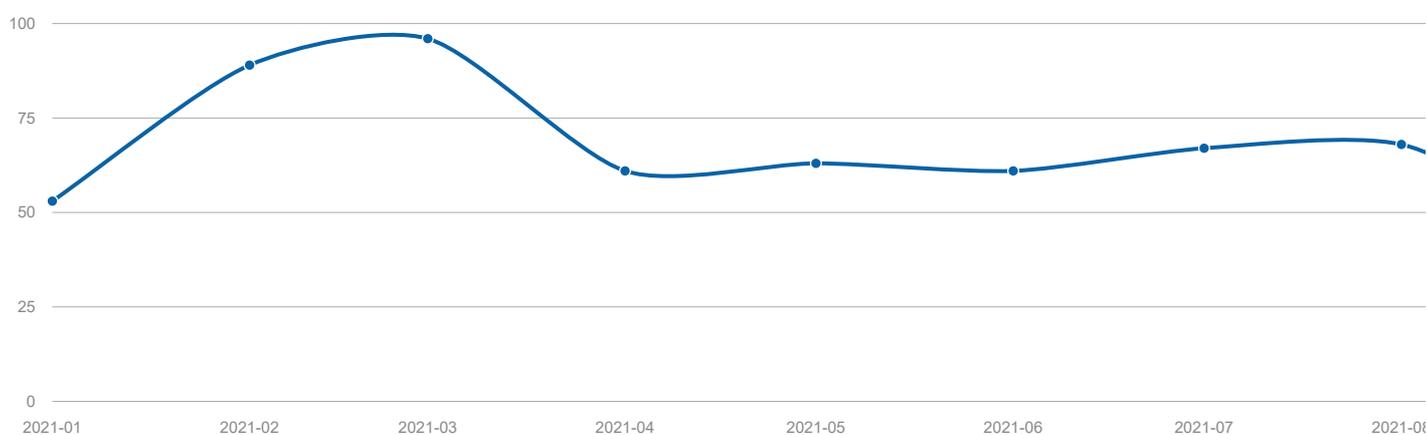
| | |
|----------|---|
| 30 horas | 9 |
|----------|---|

| | |
|--|-----|
| Administração de Medicamentos | 13 |
| Anuidade (COREN PI) | 2 |
| Assistência Domiciliar | 3 |
| Atendimento (COREN ES) | 2 |
| Atribuições dos Profissionais de Enfermagem | 90 |
| Capacitação | 16 |
| CBCENF | 1 |
| COFEN/CONSELHOS REGIONAIS | 29 |
| DENÚNCIA (COFEN) | 8 |
| Denúncias relativas ao Exercício Profissional (COREN SP) | 1 |
| Dimensionamento | 34 |
| Dúvidas Éticas | 14 |
| Eleições | 1 |
| Ensino e Pesquisa | 6 |
| EPIs - Denuncia Instituições de Saúde (COFEN) | 1 |
| Escala de Serviço | 24 |
| Especialização (COFEN) | 11 |
| Informação (COREN ES) | 4 |
| Inscrição Profissional | 93 |
| Outros | 289 |
| Pesquisa Perfil da Enfermagem | 2 |
| Piso Salarial | 13 |
| Prescrição de Medicamentos | 2 |
| Processo de Enfermagem/SAE | 1 |
| Responsabilidade Técnica (COFEN) | 29 |
| Técnicas e Procedimentos | 12 |
| Trabalhista (COFEN) | 2 |
| Transporte de Paciente | 14 |



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo | Nota | Observação |
|--|-----------|---|
| COREN-GO161092998114624709683 (/admin/ouvidoria/manifestacao/140417/show) | Péssimo | |
| COREN-GO161305333014629257551 (/admin/ouvidoria/manifestacao/145736/show) | Péssimo | Não obtive resposta ao meu questionamento. |
| COREN-GO161314177214617173229 (/admin/ouvidoria/manifestacao/145957/show) | Excelente | |
| COREN-GO161495442214615515381 (/admin/ouvidoria/manifestacao/149766/show) | Excelente | |
| COREN-GO161546730514627799552 (/admin/ouvidoria/manifestacao/150923/show) | Excelente | otimooo |
| COFEN16158149681115426133 (/admin/ouvidoria/manifestacao/151630/show) | Péssimo | A manifestação foi finalizada sem a devida resposta. Triste além do prazo absurdo de 11 meses, não respondem. |
| COREN-GO161600231614629211227 (/admin/ouvidoria/manifestacao/152482/show) | Excelente | |
| COREN-GO161740860314619204034 (/admin/ouvidoria/manifestacao/156378/show) | Regular | Não vi a resposta do questionamento apresentando. |

| Protocolo | Nota | Observação |
|--|-----------|--|
| COREN-GO161758925914613034956 (/admin/ouvidoria/manifestacao/156485/show) | Excelente | |
| COREN-GO161864235514724756868 (/admin/ouvidoria/manifestacao/159085/show) | Ruim | |
| COFEN16221269161127427018 (/admin/ouvidoria/manifestacao/165559/show) | Regular | |
| COREN-GO162230544414626024620 (/admin/ouvidoria/manifestacao/165875/show) | Excelente | Colaboradores muito educados e atenciosos. Atendimento rápido e efetivo. |
| COREN-GO162281497414627735256 (/admin/ouvidoria/manifestacao/166607/show) | Excelente | Muito obrigado por ter me respondido, sei que logo logo estarei com minha cartinha do COREN em mãos, desde já agradeço muito . |
| COREN-GO162378727314628407044 (/admin/ouvidoria/manifestacao/168015/show) | Excelente | Atendimento ótimo , sempre me respondem ... atendimento nota 10 |
| COREN-GO162439167914623621860 (/admin/ouvidoria/manifestacao/168808/show) | Excelente | Parabéns teste realizado com sucesso |
| COREN-GO162628319224616602035 (/admin/ouvidoria/manifestacao/171229/show) | Regular | |
| COREN-GO162635390814618527949 (/admin/ouvidoria/manifestacao/171344/show) | Regular | |
| COREN-GO162657102414613502682 (/admin/ouvidoria/manifestacao/171631/show) | Péssimo | Fiz uma queixa sobre as condições de trabalho que a enfermagem está sendo submetida no serviço e não houve nenhuma fiscalização no local e foi encerrada |
| COREN-GO162679456614619209161 (/admin/ouvidoria/manifestacao/171855/show) | Excelente | Perfeito! Obrigada pelo respaldo legal !!! |
| COREN-GO162688505314612039428 (/admin/ouvidoria/manifestacao/172001/show) | Excelente | |
| COREN-GO162693045714613338392 (/admin/ouvidoria/manifestacao/172078/show) | Péssimo | |
| COREN-GO162695672724612410116 (/admin/ouvidoria/manifestacao/172094/show) | Excelente | Quero saber o desfecho por que não informaram sobre as medidas, estamos na linha de frente em uma pandemia é só vemos descaso! |
| COREN-GO162724040414625824357 (/admin/ouvidoria/manifestacao/172343/show) | Regular | Comunicação unilateral (encerra sem direito de continuar tendo que abrir outra manifestação). Ou no mínimo poderia informar o endereço e telefone da subseção (já que a forma apresentada para contato - link de agendamento - não resolveu). |
| COREN-GO162732176014619532413 (/admin/ouvidoria/manifestacao/172451/show) | Excelente | |
| COREN-GO162846852414611351619 (/admin/ouvidoria/manifestacao/174083/show) | Excelente | |
| COREN-GO162851075314611238304 (/admin/ouvidoria/manifestacao/174112/show) | Excelente | |
| COREN-GO162880194314614722285 (/admin/ouvidoria/manifestacao/174773/show) | Excelente | |
| COREN-GO162911875814613574549 (/admin/ouvidoria/manifestacao/175048/show) | Excelente | |
| COREN-ES16291253091622816595 (/admin/ouvidoria/manifestacao/175083/show) | Excelente | Eu gostei de mais do atendimento ótimo atendimento mesmo muito atenciosos os colaboradores q nós atende aí tá de parabéns mesmo de verdade, agora eu só queria pergunta se outra pessoa pode pega a minha carteirinha aí porque e um Pouco complicado pra mim fica indo aí |
| COREN-GO163008304414625172890 (/admin/ouvidoria/manifestacao/176466/show) | Bom | |
| COREN-GO163009259414612400365 (/admin/ouvidoria/manifestacao/176495/show) | Péssimo | Mediante um ato criminal o COFEN menosprezou e se quer investigou uma criminosa. Preocupante! |
| COREN-GO163052147714613014422 (/admin/ouvidoria/manifestacao/176998/show) | Excelente | |

| Protocolo | Nota | Observação |
|--|------------------|--|
| COREN-GO163344258514613338645 (/admin/ouvidoria/manifestacao/180274/show) | Péssimo | Cadê a resposta da minha pergunta?se fosse por site não teria enviado por aqui. |
| COREN-GO163345515814613133778 (/admin/ouvidoria/manifestacao/180317/show) | Bom | As manifestações deveriam ser respondidas em tempo mais hábil. |
| COREN-GO163598942414625401514 (/admin/ouvidoria/manifestacao/182813/show) | Péssimo | <p>Eu não tenho dúvida sobre passagem de plantão</p> <p>acho que falei grego</p> <p>pq vcs não atenderam minha solicitação</p> <p>minha dúvida é se o colega não aparece no plantão eu tenho obrigação de assumir ?</p> <p>Sendo obrigada pela empresa ?</p> <p>pq fui contratada pra ficar por 12 horas e não por 24 ou até outro pessoa chegar pra assumir</p> <p>pq é obrigação da empresa ter a quantidade necessária de profissionais pra cumprir com os horários do cliente</p> <p>e não me obrigar a ficar alegando que o coren ampara esse tipo de comportamento da empresa</p> <p>me passar um texto totalmente fora do contexto do que perguntei</p> <p>só faz eu entender que realmente estou desamparada</p> |
| COREN-GO163623229424612104605 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183075/show) | Péssimo | Vcs nao resolvem porra nenhuma mesmo. São uns lixos. Maneira mais antiga de escrever carta. Quero anonimato. Só servem para roubar nosso dinheiro. Lixo. Lixo. |
| COREN-GO163943531814623059239 (/admin/ouvidoria/manifestacao/186315/show) | Excelente | |