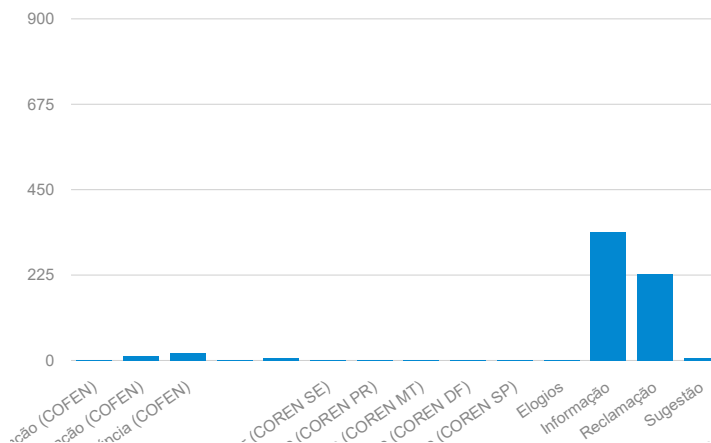


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2023 a 31/12/2023

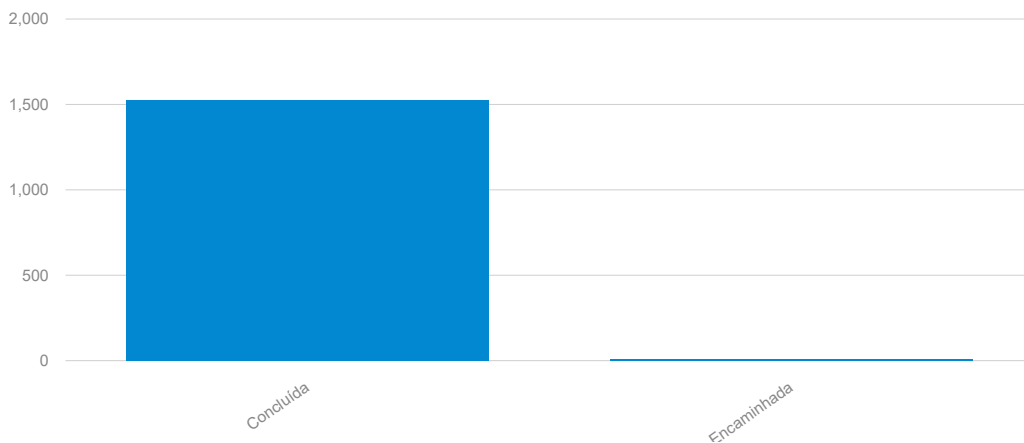
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	2
Reclamação (COFEN)	12
Denúncia (COFEN)	20
Reclamação (COREN ES)	1
Informacao (COREN ES)	6
Denúncia ética, exercício irregular (COREN SE)	1
Reclamação (COREN PR)	1
Denúncia (COREN MT)	1
Informação (COREN DF)	1
Reclamação (COREN SP)	2
Elogios	2
Informação	338
Reclamação	227
Sugestão	6
Denúncia	899
Reclamação (COREN RO)	1
Denúncia (COREN RO)	4
Informação (COREN PA)	1
Informação (COREN MT)	2
Piso Salarial (Não cumprimento da lei) (COREN SE)	2
Dimensionamento de enfermagem (COREN SE)	1



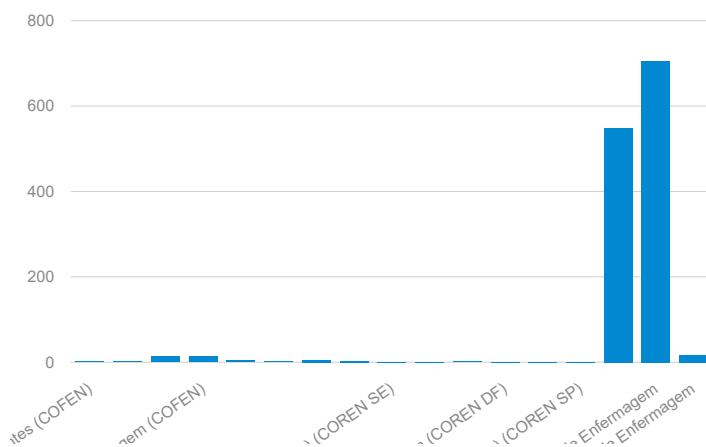
Situação geral das manifestações

Concluída	1524
Encaminhada	6



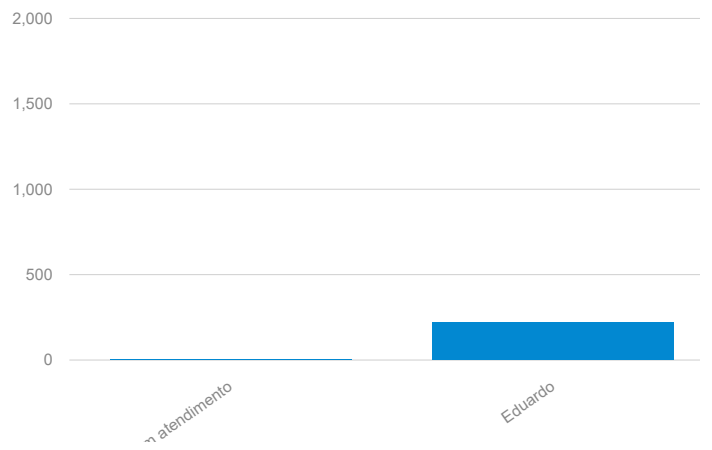
Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	2
Comunidade (COFEN)	2
Enfermeiro(a) (COFEN)	13
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	13
Outros (COFEN)	4
Enfermeiro(a) (COREN ES)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN ES)	5
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN SE)	3
Profissional de Saúde (não de enfermagem) (COREN SE)	1
Enfermeiro(a) (COREN PR)	1
Técnico em enfermagem (COREN MT)	2
Profissional de Enfermagem (COREN DF)	1
Comunidade (COREN SP)	1
Enfermeiro(a) (COREN SP)	1
Enfermeiro(a)	549
Técnico(a) de Enfermagem	706
Auxiliar de Enfermagem	17
Estudantes	21
Comunidade	39
Colaboradores Sistema Cofen/Corens	6
Outros	134
Enfermeiro(a) (COREN RO)	1
Técnico em Enfermagem (COREN RO)	3
Auxiliar de Enfermagem (COREN RO)	1
Técnico em Enfermagem (COREN PA)	1
Outros (COREN MT)	1



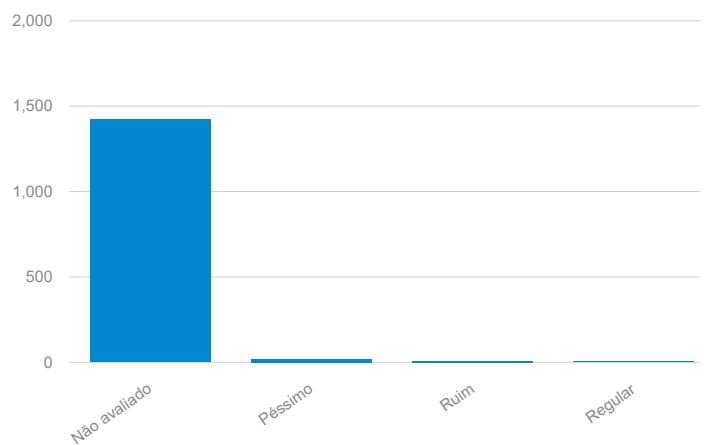
Por atendente

Sem atendimento	4
Eduardo	219
Moises Carlos	1307

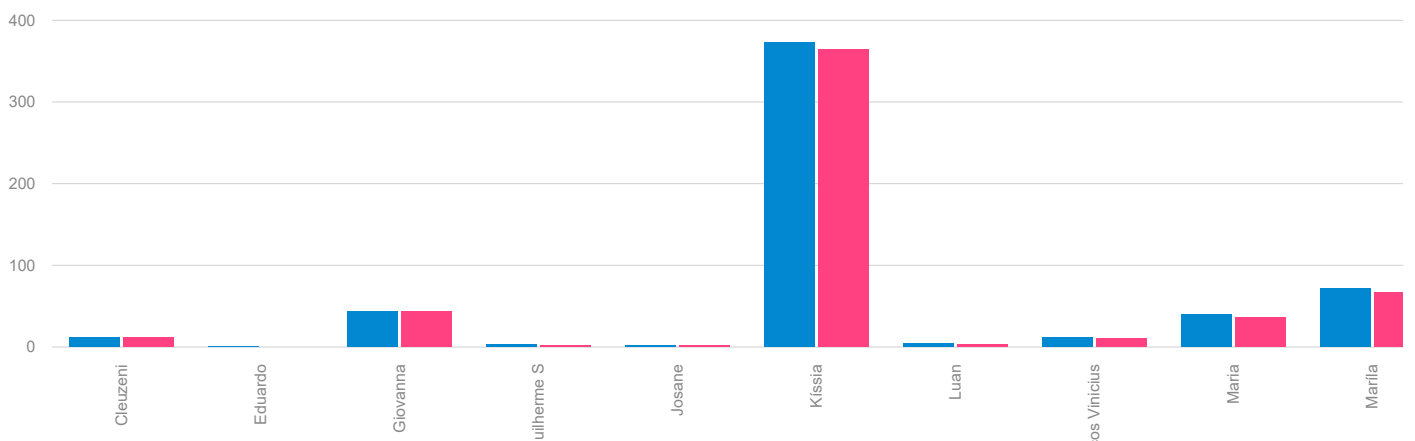


Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	1421
Péssimo	19
Ruim	9
Regular	5
Bom	16
Excelente	54



Respostas por pessoa

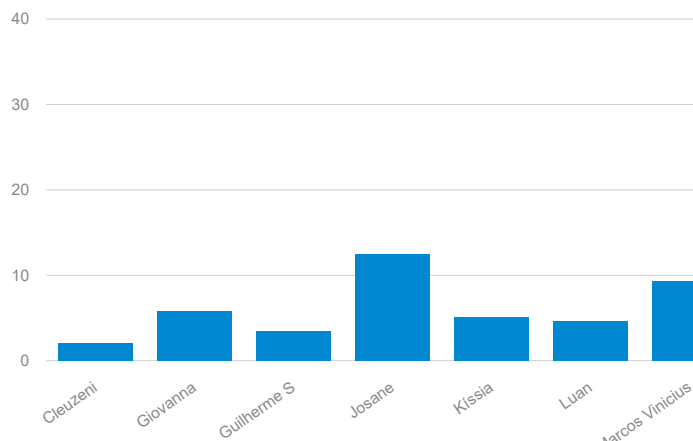


Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Cleuzeni	12	12

Eduardo	1	0
Giovanna	44	44
Guilherme S	3	2
Josane	2	2
Kissia	373	364
Luan	4	3
Marcos Vinicius	12	11
Maria	40	36
Maríla	72	67
Marília	3	0
Pedro	15	10
Pedro	1	0
Renata	1	0
Josane Pires	2	0

Prazos médio de resposta das pessoas

Cleuzeni	2,00 dias (48,00 horas)
Giovanna	5,84 dias (140,18 horas)
Guilherme S	3,50 dias (84,00 horas)
Josane	12,50 dias (300,00 horas)
Kissia	5,11 dias (122,57 horas)
Luan	4,67 dias (112,00 horas)
Marcos Vinicius	9,30 dias (223,20 horas)
Maria	37,75 dias (906,00 horas)
Maríla	4,85 dias (116,42 horas)
Pedro	10,30 dias (247,20 horas)



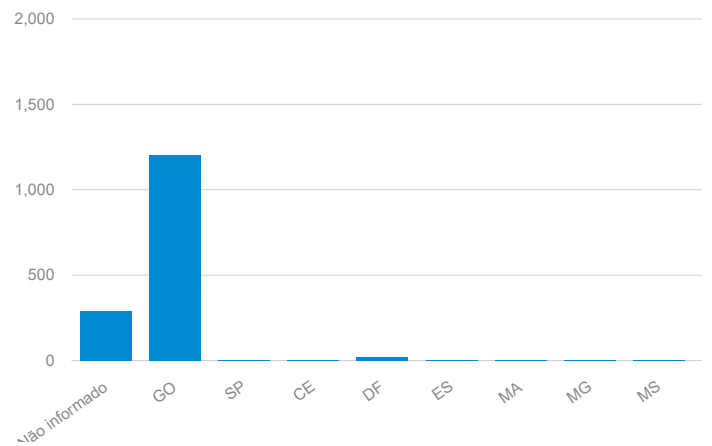
Respostas por departamento

Departamento	Encaminhadas	Respondidas
--------------	--------------	-------------

Prazos médio de resposta dos departamentos

Respostas por estado

Não informado	289
GO	1201
SP	4
CE	1
DF	18
ES	1
MA	2
MG	4
MS	1
PA	5
RJ	1
SC	1
SE	1



TO	1
----	---

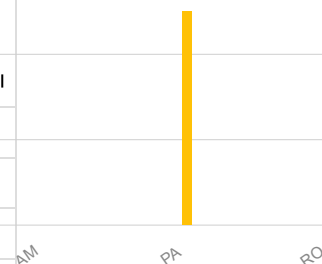
Regiões

Região Norte

8

6

Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dimensionamento de enfermagem	Elogios	Informação	Piso Salarial (Não cumprimento da lei)	Reclamação	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	5	0	0	0	5
RO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TO	1	0	0	0	0	0	0	0	1

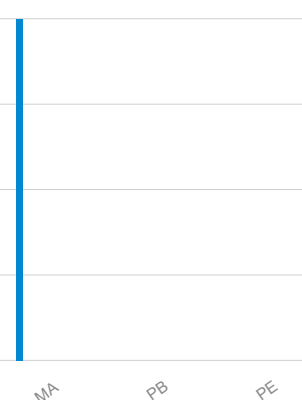


Região Nordeste

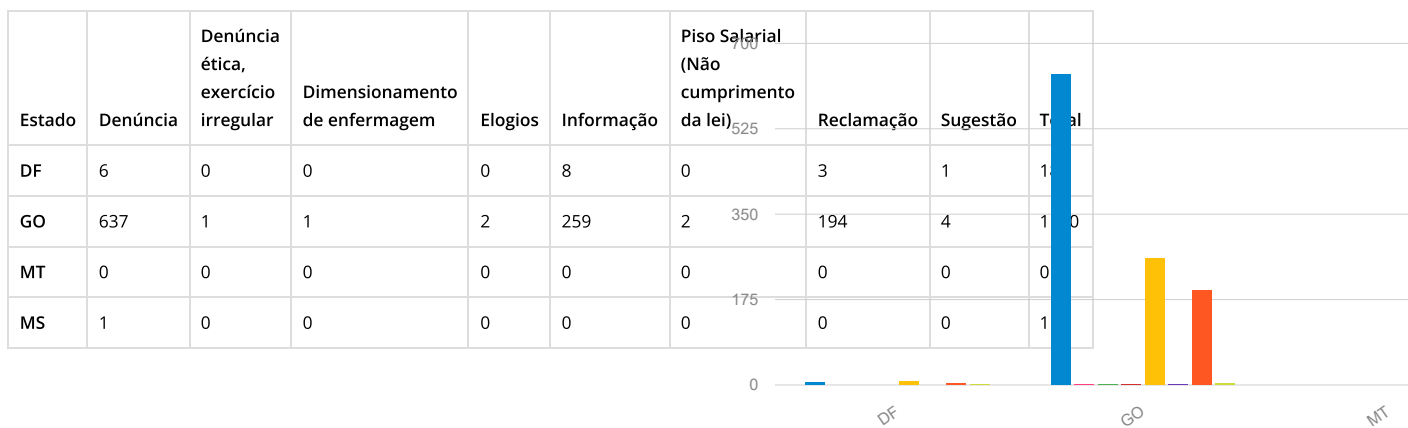
2

1.5

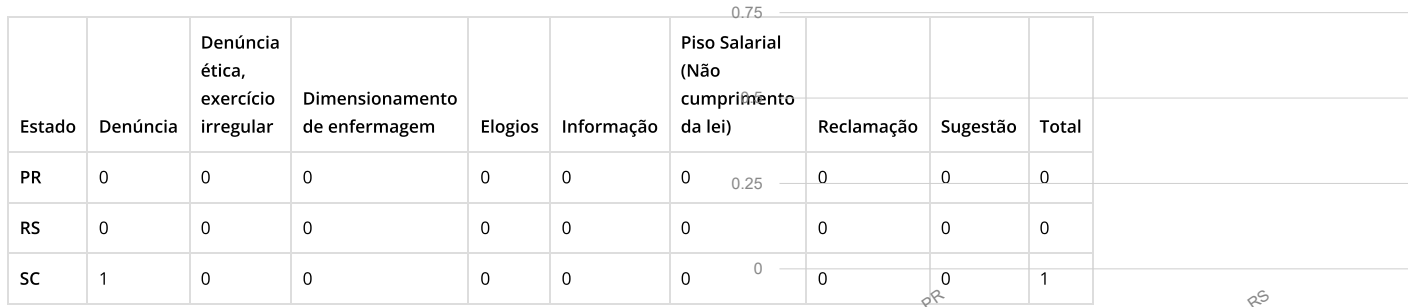
Estado	Denúncia	Denúncia ética, exercício irregular	Dimensionamento de enfermagem	Elogios	Informação	Piso Salarial (Não cumprimento da lei)	Reclamação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CE	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MA	2	0	0	0	0	0	0	0	2
PB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	0	0	1	0	0	0	1



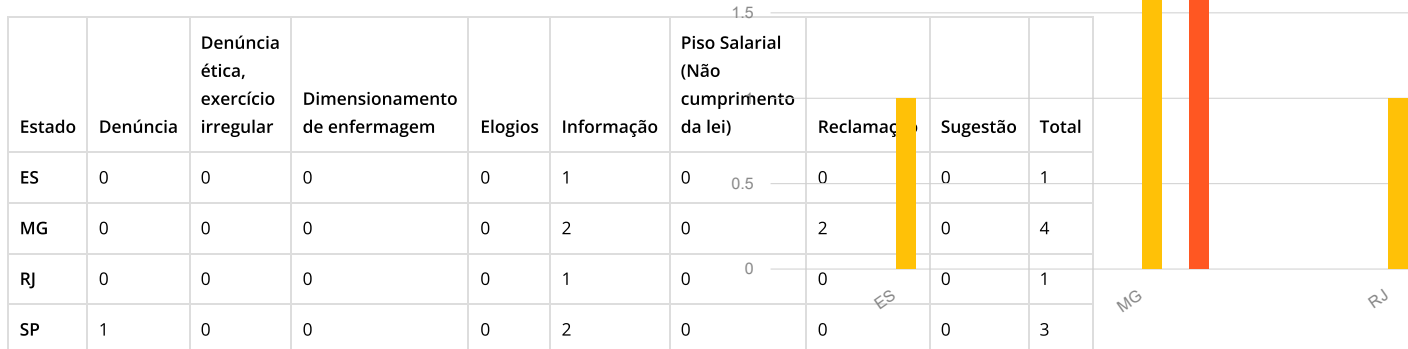
Região Centro-Oeste



Região Sul

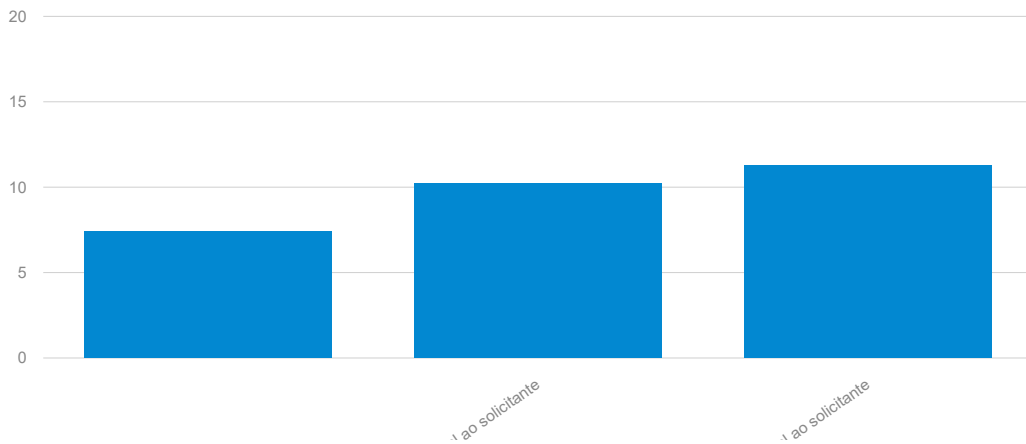


Região Sudeste



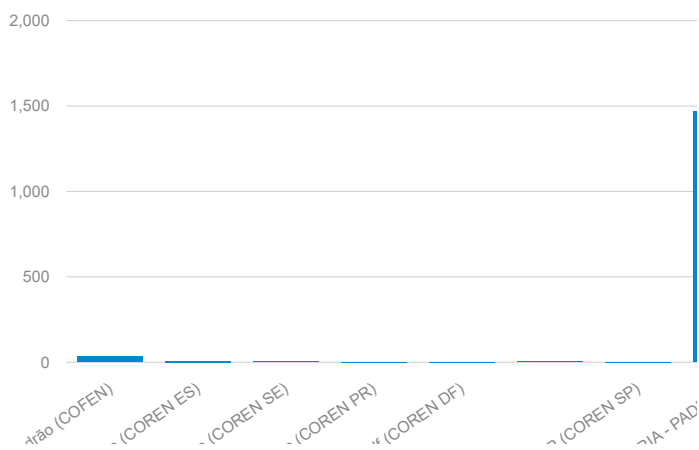
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	7,39 (177,4248 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	10,23 (245,406 horas)
Resposta total ao solicitante	11,25 (269,9832 horas)



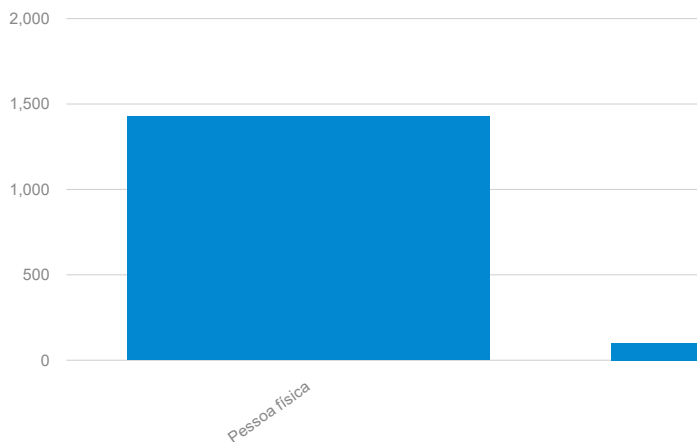
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	34
Formulário padrão (COREN ES)	7
Formulário padrão (COREN SE)	4
Formulário padrão (COREN PR)	1
corendf (COREN DF)	1
Principal (COREN MT)	3
Formulário padrão - CORENSP (COREN SP)	2
FORMULÁRIO OUVIDORIA - PADRÃO	1467
FORMULÁRIO E-SIC - PORTAL TRANSPARÊNCIA	5
Padrão (COREN RO)	5
Formulário site (COREN PA)	1



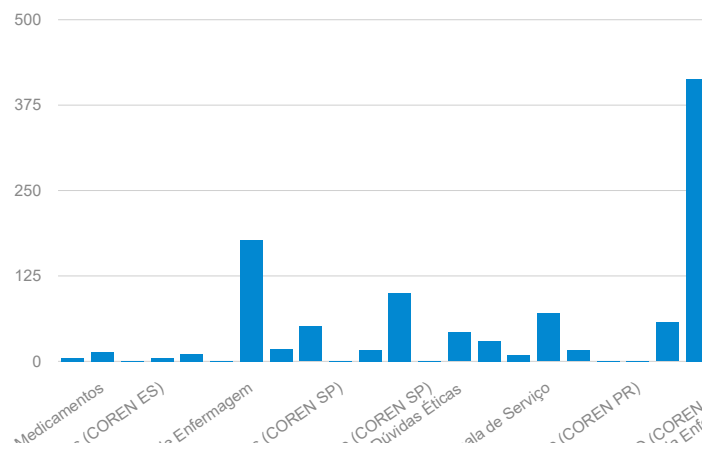
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	1428
Pessoa jurídica	102



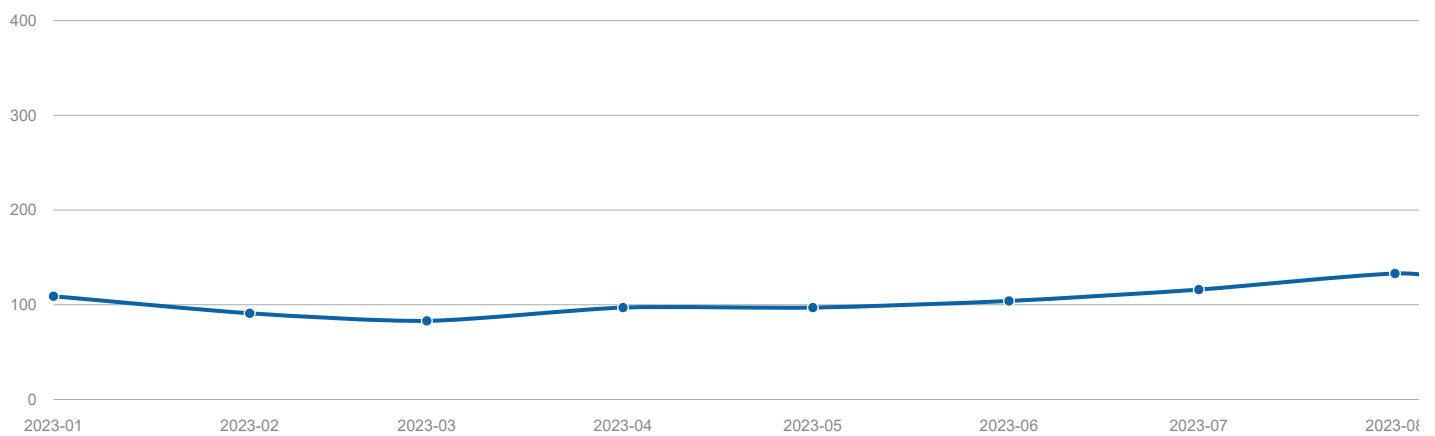
Manifestações por assunto

30 horas	5
Administração de Medicamentos	14
Anuidade (COFEN)	1
Anuidade/Taxas (COREN ES)	5
Assistência Domiciliar	11
Atendimento (COREN ES)	1
Atribuições dos Profissionais de Enfermagem	178
Capacitação	18
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	51
Consulta/Pedido de informações específicas (COREN SP)	1
DENÚNCIA (COFEN)	17
Dimensionamento	100
Documentação ou procedimentos de atendimento (COREN SP)	1
Dúvidas Éticas	42
Eleições	30
Ensino e Pesquisa	9
Escala de Serviço	70
Especialização	16
Informação (COREN ES)	1
Inscrição e Registro (COREN PR)	1
Inscrição Profissional	57
Outros	413
PARECER TÉCNICO (COREN DF)	1
Pesquisa Perfil da Enfermagem	3
Piso Salarial	370
Prescrição de Medicamentos	4
Processo de Enfermagem / SAE (COFEN)	1
Processo de Enfermagem/SAE	4
Responsabilidade Técnica	62
Técnicas e Procedimentos	25
Trabalhista (COFEN)	1
Transferência de Jurisdição (COREN PA)	1
Transporte de Paciente	16



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO167343435714621072014 (/admin/ouvidoria/manifestacao/241790/show)	Bom	
COREN-GO167384889814613353233 (/admin/ouvidoria/manifestacao/242689/show)	Excelente	
COREN-GO167396121014621589631 (/admin/ouvidoria/manifestacao/242998/show)	Excelente	
COREN-GO167409280414629847706 (/admin/ouvidoria/manifestacao/243480/show)	Excelente	
COREN-GO167425765024611790811 (/admin/ouvidoria/manifestacao/243900/show)	Péssimo	Não resolvem nada
COREN-GO167529370314619236245 (/admin/ouvidoria/manifestacao/246416/show)	Péssimo	Demorou responder não vi a resposta
COREN-GO167621857514618405825 (/admin/ouvidoria/manifestacao/248511/show)	Ruim	A SOLICITAÇÃO NÃO FOI ATENDIDA.
COREN-GO167811461714612712260 (/admin/ouvidoria/manifestacao/252095/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO167822442014615311229 (/admin/ouvidoria/manifestacao/252520/show)	Péssimo	Bom dia, até hoje não obtive resposta. A unidade já mudou tudo, já tem até jogos profissionais e o Coren nunca visitou.
COREN-GO167921580814615732253 (/admin/ouvidoria/manifestacao/254526/show)	Bom	
COREN-GO167923701114619626558 (/admin/ouvidoria/manifestacao/254541/show)	Bom	
COREN-GO167924135314612449492 (/admin/ouvidoria/manifestacao/254548/show)	Excelente	
COREN-GO167957043514622456521 (/admin/ouvidoria/manifestacao/255401/show)	Excelente	
COFEN16799385781112599760 (/admin/ouvidoria/manifestacao/256059/show)	Péssimo	
COFEN16801311151125892277 (/admin/ouvidoria/manifestacao/256682/show)	Excelente	
COREN-GO168018851114612072121 (/admin/ouvidoria/manifestacao/256806/show)	Péssimo	<p>Desculpe me pela minha burrice por achar que as atribuições da enfermagem estava regido pelo coren ou pel no código de etica. Nunca na minha vida imaginei que era o prefeitura ou a Imunização que estabelece as minhas atribuições</p> <p>Agradeço por nada.</p> <p>Vou passar a pagar o meu anuidade anual para a prefeitura ou a Imunização</p> <p>Muito obrigada</p>
COREN-GO168054412014617400632 (/admin/ouvidoria/manifestacao/257508/show)	Ruim	
COREN-GO168122016614618498497 (/admin/ouvidoria/manifestacao/258743/show)	Bom	
COREN-GO168122792614612380892 (/admin/ouvidoria/manifestacao/258777/show)	Ruim	Boa tarde. Na minha opnião é que uma vez a manisfetação será finalizada pós averiguação e resolução dos fatos.
COREN-GO168191407624614752103 (/admin/ouvidoria/manifestacao/260319/show)	Bom	
COREN-GO168293587614614492487 (/admin/ouvidoria/manifestacao/261842/show)	Excelente	
COREN-GO168332236214623918149 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262670/show)	Péssimo	Queria saber o nome dos medicamentos específico.
COREN-GO168426113214615231285 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264130/show)	Bom	Obrigada pela atenção!
COREN-GO168435215314619555862 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264386/show)	Ruim	
COREN-GO168477580514614667931 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265046/show)	Bom	
COREN-GO168494929714621898379 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265478/show)	Excelente	
COREN-GO168502429614627325272 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265639/show)	Excelente	
COREN-GO168511388314624728849 (/admin/ouvidoria/manifestacao/265850/show)	Excelente	
COREN-GO168562356414619348015 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266838/show)	Excelente	Agradeço a atenção de vocês por pela fiscalização, a ressalva é que ainda não tem enfermeiro no plantão noturno, fins de semana e feriado, apenas criaram uma escala de sobreaviso o que não é a mesma coisa de supervisão direta.
COREN-GO168570931414624320394 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267035/show)	Ruim	
COREN-GO168580190814615611406 (/admin/ouvidoria/manifestacao/267218/show)	Péssimo	Pra manter o Coren temos que pagar e nessa hora vcs não fazem nada, órgão que serve

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO168647587714626884341 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268099/show)	Excelente	
COREN-GO168678619514619333207 (/admin/ouvidoria/manifestacao/268696/show)	Excelente	Agradeço a todos que participaram dessa fiscalização, espero que essa visita possa ter dado uma solução para os fatos que estão acontecendo acabarem. Porém como dito na manifestação vidas estão em riscos. Ficarei de olho sim e se caso retorne acontecer as imprudências, estarei fazendo outras denúncias para que possamos de vez acabar com isso. Obrigado!
COREN-GO168701138114617039023 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269089/show)	Excelente	
COREN-GO168717906414625685032 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269189/show)	Excelente	
COREN-GO168723388614623920667 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269321/show)	Excelente	
COREN-GO168728880514612688062 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269431/show)	Excelente	
COREN-GO168756577914627560024 (/admin/ouvidoria/manifestacao/269937/show)	Excelente	
COREN-GO168778427114615280348 (/admin/ouvidoria/manifestacao/270043/show)	Ruim	
COREN-GO168799058914614612273 (/admin/ouvidoria/manifestacao/270523/show)	Bom	
COREN-GO168805115314613335998 (/admin/ouvidoria/manifestacao/270623/show)	Ruim	Então esse canal de denúncias não tem efeito, se for pra denúncias anônimas não há o porque se identificar indo até a sede do coren.
COREN-GO168815035514627216962 (/admin/ouvidoria/manifestacao/270836/show)	Ruim	Apesar de ter uma resposta sobre a manifestação. A resposta foi vazia e sem continuidade do processo. Sendo assim vou ter que ainda enviar uma carta pra Goiânia, já que estou em gravidez de risco e não posso ir até em Goiânia. Fico chateada pois esses procedimentos errados dessa técnica em enfermagem em atuação poderão ainda afetar outras pessoas
COREN-GO168875267114612752366 (/admin/ouvidoria/manifestacao/271937/show)	Excelente	
COREN-GO168911355814618370919 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272451/show)	Regular	
COREN-GO168919094514619538291 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272641/show)	Excelente	
COREN-GO168925213314618985742 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272740/show)	Excelente	
COREN-GO168925340814614414039 (/admin/ouvidoria/manifestacao/272748/show)	Excelente	
COREN-GO168936107914627312290 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273014/show)	Excelente	
COREN-GO168967763114612362812 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273358/show)	Péssimo	
COREN-GO168968366914615215697 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273371/show)	Excelente	
COREN-GO168976821914611028192 (/admin/ouvidoria/manifestacao/273568/show)	Excelente	
COREN-GO168995081714617795908 (/admin/ouvidoria/manifestacao/274002/show)	Excelente	
COREN-GO169114350114617699564 (/admin/ouvidoria/manifestacao/275955/show)	Excelente	
COREN-ES16912486121624021924 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276173/show)	Excelente	
COREN-GO169140721714614669168 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276254/show)	Excelente	Obrigada pelas orientações...

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO169162149714613380792 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276597/show)	Excelente	
COREN-GO169180095514618159231 (/admin/ouvidoria/manifestacao/276966/show)	Regular	
COREN-GO169211782914616741602 (/admin/ouvidoria/manifestacao/277327/show)	Excelente	Obrigado pelo atendimento e pela rapidez ao responder ❤️
COREN-GO169261730914622595231 (/admin/ouvidoria/manifestacao/278330/show)	Excelente	
COREN-GO169282687614618520540 (/admin/ouvidoria/manifestacao/279234/show)	Bom	
COREN-GO169333557814628880009 (/admin/ouvidoria/manifestacao/281150/show)	Regular	Aguardando baixa!
COREN-GO169375076314612582487 (/admin/ouvidoria/manifestacao/282540/show)	Excelente	
COREN-GO169391298914617581963 (/admin/ouvidoria/manifestacao/282978/show)	Regular	A resposta está sendo demorada. Precisamos de agilidade. A sobrecarga continua. Precisamos de providencia .
COREN-GO169393374014618822616 (/admin/ouvidoria/manifestacao/283151/show)	Bom	Aguardando a fiscalização e providências cabíveis. Do conselho em nossa defesa.
COREN-GO169400853424622030583 (/admin/ouvidoria/manifestacao/283417/show)	Excelente	Muito obrigado pela resposta! Ficamos à disposição.
COREN-GO169443404714619246360 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284002/show)	Péssimo	
COREN-GO169452704114626016201 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284333/show)	Excelente	
COREN-GO169464592814611739400 (/admin/ouvidoria/manifestacao/284850/show)	Excelente	
COREN-GO169480246814613354327 (/admin/ouvidoria/manifestacao/285256/show)	Péssimo	Meu nome Joana Lopes do Carmo, realizei uma denúncia, o senhor Moisés, recusou, segundo ele já tinha uma denúncia do mesmo sentido. Eu achei um absurdo! E gostaria de registrar o descaso do servidor.
COREN-GO169497502014628832317 (/admin/ouvidoria/manifestacao/285369/show)	Excelente	
COFEN16950732871117940379 (/admin/ouvidoria/manifestacao/285624/show)	Bom	Obgda!
COREN-GO169507587114716944571 (/admin/ouvidoria/manifestacao/285630/show)	Excelente	Responderam todos os pontos e foram educados. Obrigado.
COREN-GO169584401524616054814 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287209/show)	Péssimo	Fiz duas manifestações de temas diferentes, uma sobre o piso da Enfermagem e outra sobre repouso vcs responderam às duas com a mesma resposta. Leiam e se atentem aos temas, ou são robôs? Eu durmo no chão improvisado, não tenho local de repouso, ambiente insalubre, entenderam? Pq para vigiar se está insalubre para receber paciente lá vcs fiscalizam todo mês a unidade, que tal fiscalizar e verificar pq eu não tenho repouso, já que agora se tem lei para isso.
COREN-GO169586842614618213929 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287302/show)	Regular	Estou esperando a resposta. COREN-GO169586842614618213929
COREN-GO169595250814616723664 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287708/show)	Bom	
COREN-GO169601002314613558188 (/admin/ouvidoria/manifestacao/287962/show)	Excelente	
COREN-GO169610234514612982353 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288163/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO169616200114629052233 (/admin/ouvidoria/manifestacao/288254/show)	Péssimo	Não acrescentou em nada relatar o problema.
COREN-GO169625142814629539038 (/admin/ouvidoria/manifestacao/289320/show)	Bom	
COREN-GO169632953614629996249 (/admin/ouvidoria/manifestacao/289921/show)	Péssimo	
COREN-GO169634645114626964547 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290075/show)	Péssimo	A denuncia é acolhida, só não tem resolutividade.
COREN-GO169635446214614096152 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290157/show)	Péssimo	
COREN-GO169635589514615216492 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290176/show)	Excelente	
COREN-GO169641818314611406668 (/admin/ouvidoria/manifestacao/290404/show)	Péssimo	Fiz uma denúncia com o nome completo da Clínica e vcs não conseguiram achar endereço (injustificável) . Era só colocar no Waze ou Google Maps a clínica que chegariam ao endereço. Absurdo a resposta de vcs! Por isso que muitas denúncias não tem fiscalização ! Pq vcs não vão atrás para fiscalizar . E desestimulam assim , as denúncias por isso cada vez mais a enfermagem é desvalorizada nesse país.
COREN-GO169661501214623122473 (/admin/ouvidoria/manifestacao/291710/show)	Excelente	Muito obrigada pelo retorno !!
COREN-GO169685775314611854888 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292325/show)	Excelente	
COREN-GO169689503214618774370 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292710/show)	Excelente	Obrigada pela atenção
COREN-GO169692925314616784779 (/admin/ouvidoria/manifestacao/292760/show)	Péssimo	Não respondeu de fato minha pergunta. A resposta dada pelo Conselho não esclareceu o que perguntei.
COREN-GO169720389914614655352 (/admin/ouvidoria/manifestacao/293685/show)	Bom	Agradeço o esclarecimento.
COREN-GO169763721214623176863 (/admin/ouvidoria/manifestacao/294674/show)	Excelente	Excelente !
COREN-GO169781492414619173858 (/admin/ouvidoria/manifestacao/295313/show)	Péssimo	
COREN-GO169815457914614705028 (/admin/ouvidoria/manifestacao/295956/show)	Excelente	Gostaria de saber qual foi o resultado.
COREN-GO169823764214615075125 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296169/show)	Excelente	
COREN-GO169828289714621094077 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296366/show)	Excelente	
COREN-GO169831748214622552452 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296395/show)	Excelente	
COREN-GO169844724314622473823 (/admin/ouvidoria/manifestacao/296806/show)	Excelente	
COREN-GO169955160914629674115 (/admin/ouvidoria/manifestacao/298892/show)	Bom	Satisfeita com o atendimento via Ouvidoria, mas, como disse, em minha manifestação, o atendimento via telefone e WhatsApp tem que melhorar muito, no que diz respeito à rapidez, pois no fixo, é extremamente complicado sermos atendidos num primeiro momento, e, quando acontece, somos transferidos e esquecidos na espera. Pelo WhatsApp, por várias vezes, somos respondidos apenas no dia seguinte, o que é absolutamente lamentável! Obrigada!
COREN-GO169991188814613145534 (/admin/ouvidoria/manifestacao/299422/show)	Bom	Só gostaria de saber se a unidade irá ser notificada?
COREN-GO170049848614612885186 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300218/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-GO170058885214628027587 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300374/show)	Excelente	Obrigado pela resolutividade!
COREN-GO170083333814618332646 (/admin/ouvidoria/manifestacao/300851/show)	Péssimo	Com toda informação prestada nos mínimos detalhes, não houve resolução da denuncia do que foi informado.
COREN-GO170110837814618326499 (/admin/ouvidoria/manifestacao/301156/show)	Excelente	
COREN-GO170205280514617377852 (/admin/ouvidoria/manifestacao/302904/show)	Ruim	Muito moroso. Falta transparência nas ações.