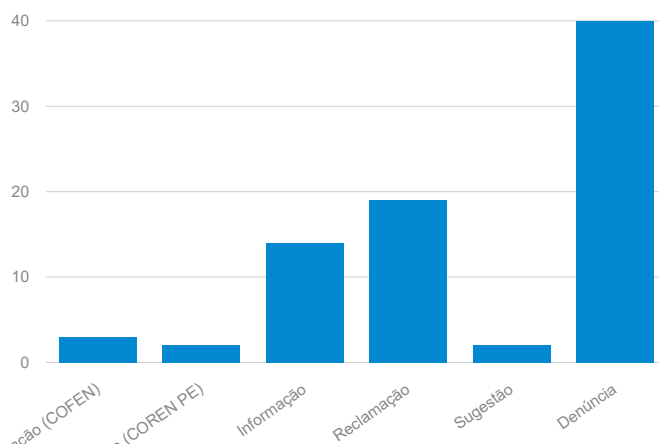


Relatório Ouvidoria Geral 01/09/2024 a 30/09/2024

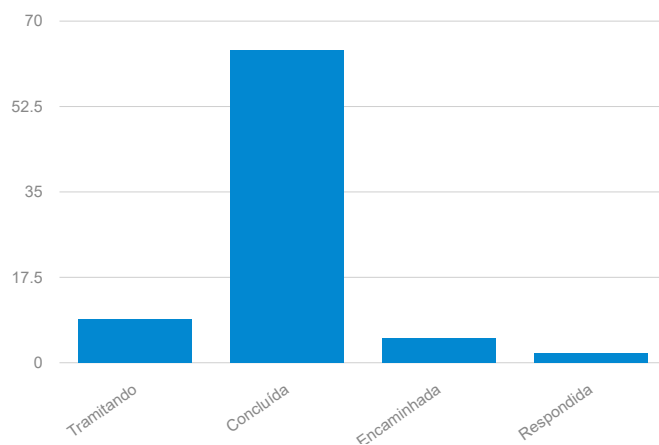
Tipos de solicitação

| | |
|-------------------------------------|----|
| Reclamação (COFEN) | 3 |
| Informação / Solicitação (COREN PE) | 2 |
| Informação | 14 |
| Reclamação | 19 |
| Sugestão | 2 |
| Denúncia | 40 |



Situação geral das manifestações

| | |
|-------------|----|
| Tramitando | 9 |
| Concluída | 64 |
| Encaminhada | 5 |
| Respondida | 2 |

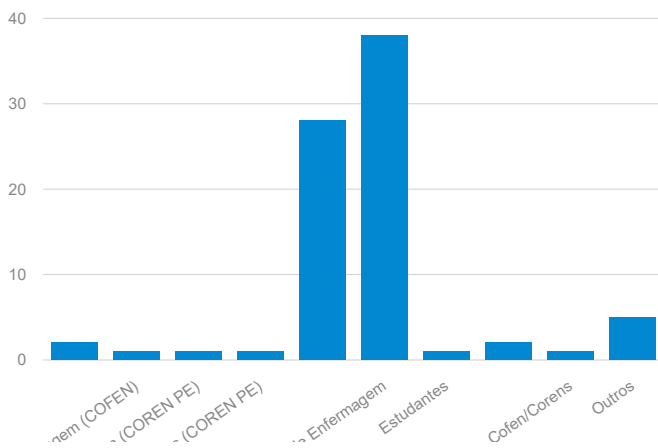


Manifestações por clientela

| | |
|---|----|
| Enfermeiro(a) (COFEN) | 2 |
| Técnico(a) de Enfermagem (COFEN) | 1 |
| Atendente de Enfermagem (COREN PE) | 1 |
| Colaboradores sistema Cofen/Corens (COREN PE) | 1 |
| Enfermeiro(a) | 28 |
| Técnico(a) de Enfermagem | 38 |
| Estudantes | 1 |

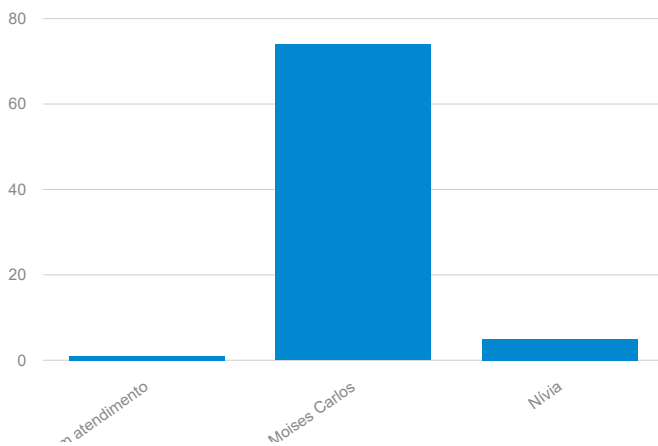
| | |
|------------------------------------|---|
| Comunidade | 2 |
| Colaboradores Sistema Cofen/Corens | 1 |
| Outros | 5 |

COFEN



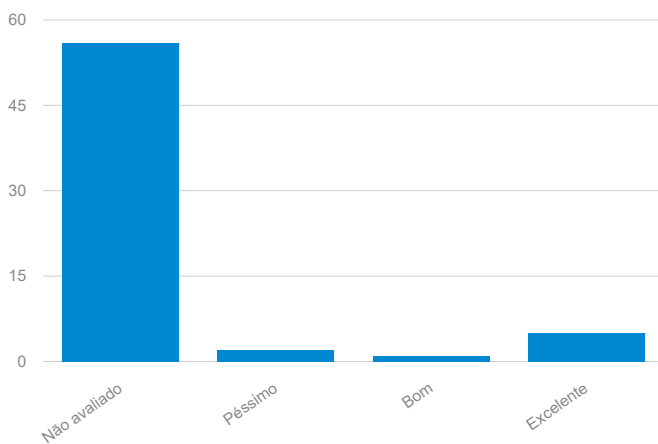
Por atendente

| | |
|-----------------|----|
| Sem atendimento | 1 |
| Moises Carlos | 74 |
| Nívia | 5 |

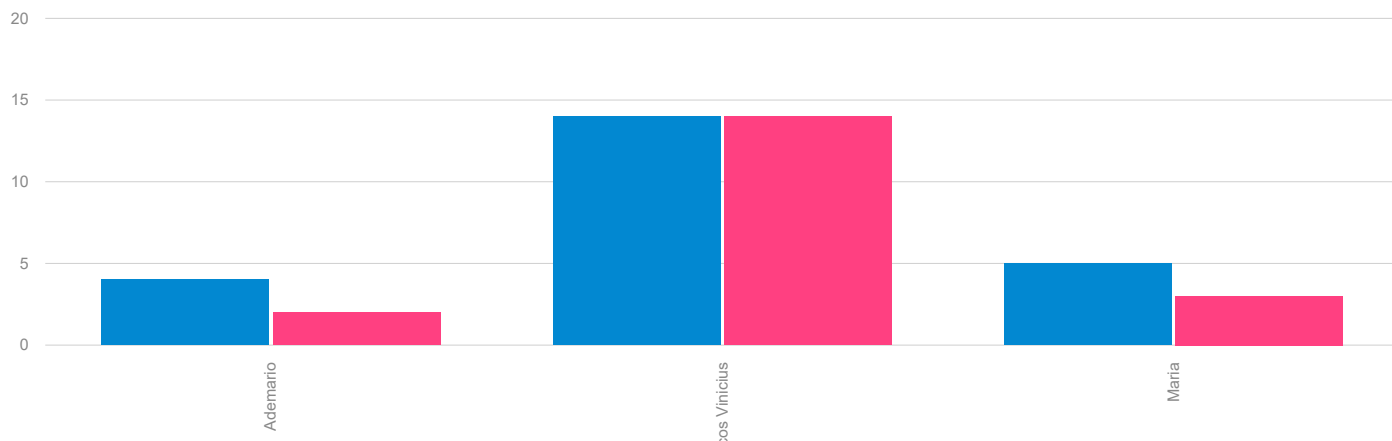


Avaliação Qualitativa das Respostas

| | |
|--------------|----|
| Não avaliado | 56 |
| Péssimo | 2 |
| Bom | 1 |
| Excelente | 5 |



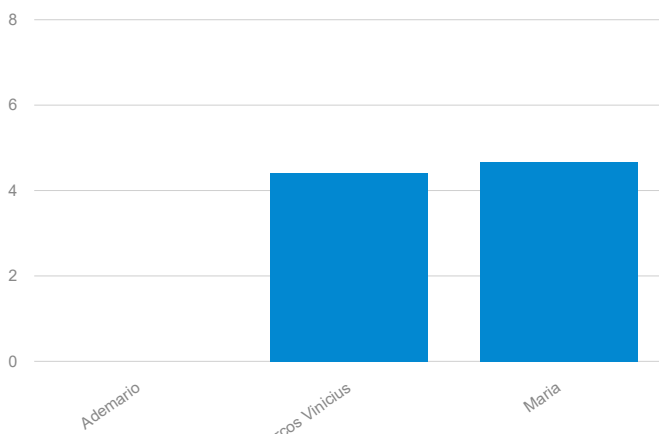
Respostas por pessoa



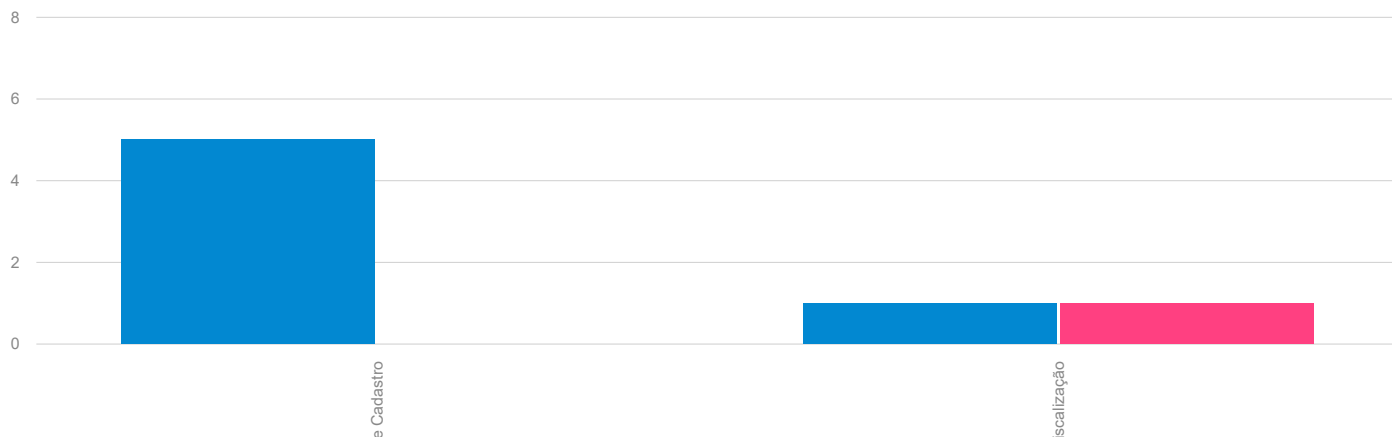
| Pessoa | Encaminhadas | Respondidas |
|-----------------|--------------|-------------|
| Ademario | 4 | 2 |
| Marcos Vinicius | 14 | 14 |
| Maria | 5 | 3 |

Prazos médio de resposta das pessoas

| | |
|-----------------|--------------------------|
| Ademario | 0,00 dias (0,00 horas) |
| Marcos Vinicius | 4,42 dias (106,00 horas) |
| Maria | 4,67 dias (112,00 horas) |



Respostas por departamento

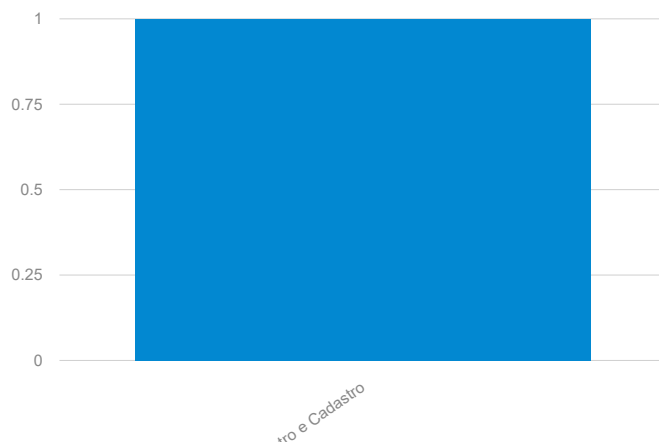


| Departamento | Encaminhadas | Respondidas |
|----------------------|--------------|-------------|
| Cadastro e Cadaastro | 5 | 0 |
| Fiscalização | 1 | 1 |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| Setor de Atend. Registro e Cadastro | 5 | 0 |
| Setor de Fiscalização | 1 | 1 |

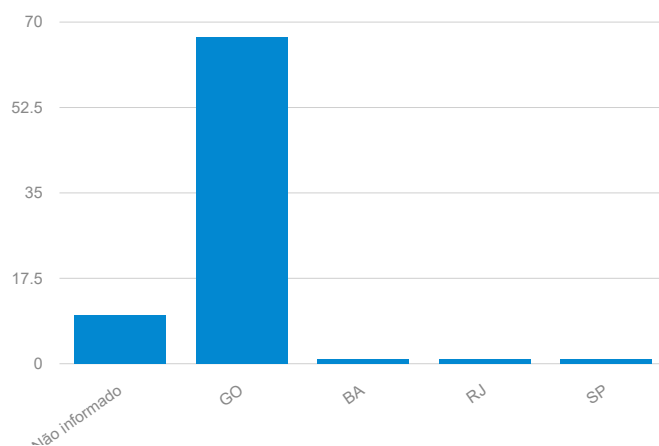
Prazos médio de resposta dos departamentos

| | |
|---|-------------------------|
| Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro | 1,00 dias (24,00 horas) |
|---|-------------------------|



Respostas por estado

| | |
|---------------|----|
| Não informado | 10 |
| GO | 67 |
| BA | 1 |
| RJ | 1 |
| SP | 1 |

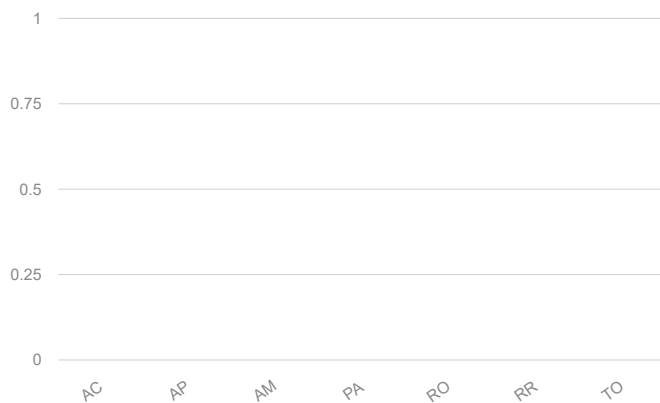


Regiões

Região Norte

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| AC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| PA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



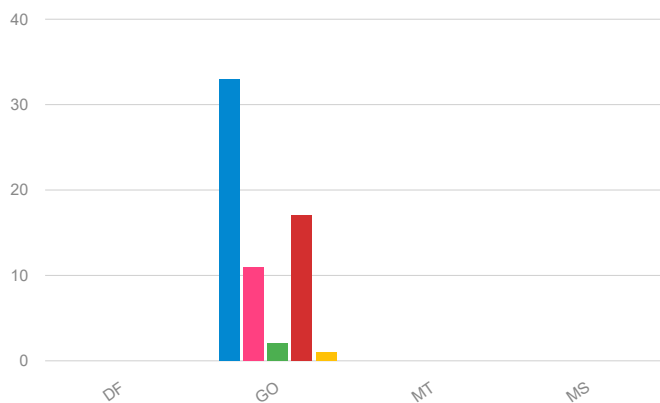
Região Nordeste

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| AL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| DF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GO | 33 | 11 | 2 | 17 | 1 | 64 |
| MT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Região Sul

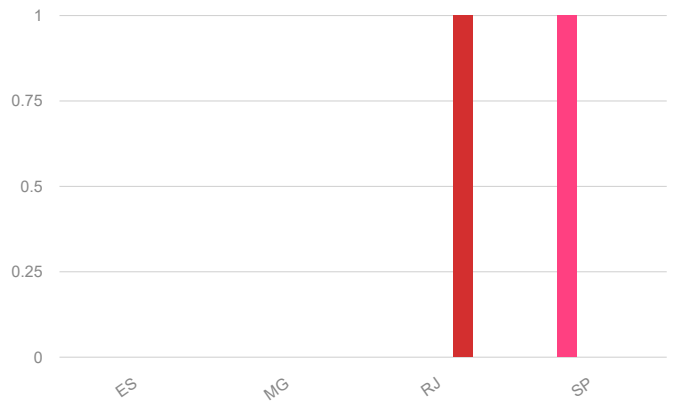
| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| PR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| RS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



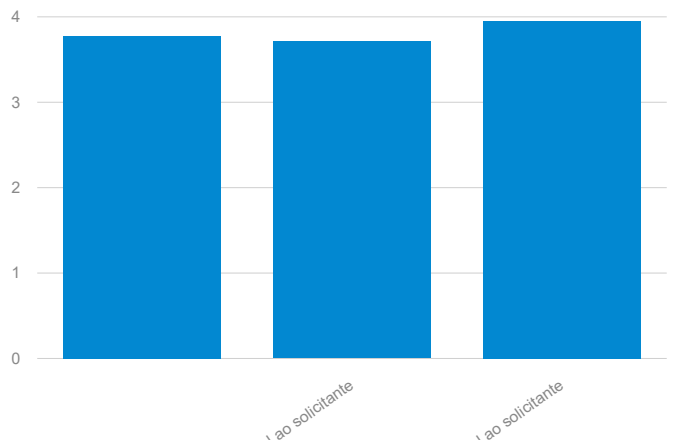
Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| ES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RJ | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SP | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |



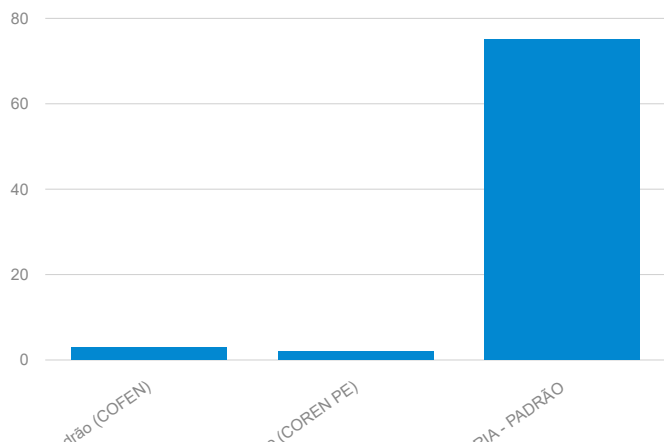
Prazos médio de respostas aos solicitantes

| | |
|---|----------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 3,78 (90,6672 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante | 3,71 (89,0772 horas) |
| Resposta total ao solicitante | 3,95 (94,8744 horas) |



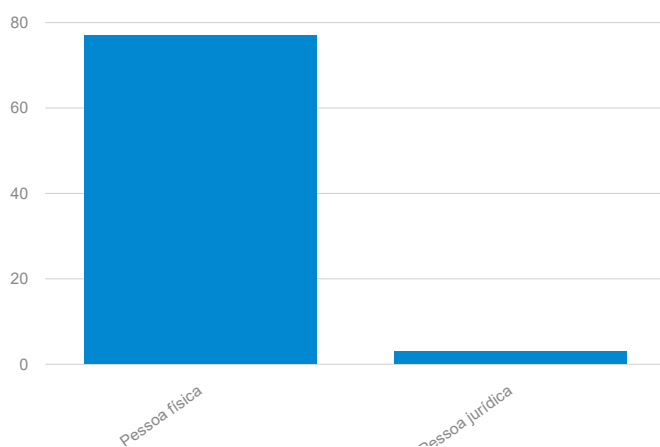
Manifestações por formulário

| | |
|-------------------------------|----|
| Formulário padrão (COFEN) | 3 |
| Formulário padrão (COREN PE) | 2 |
| FORMULÁRIO OUVIDORIA - PADRÃO | 75 |



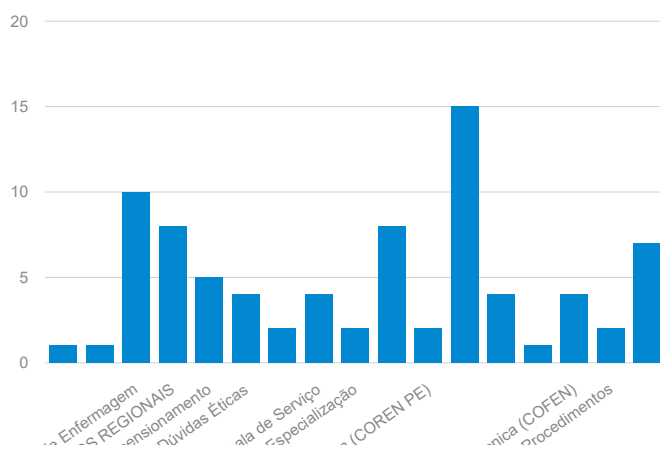
Manifestações por tipo de manifestante

| | |
|-----------------|----|
| Pessoa física | 77 |
| Pessoa jurídica | 3 |



Manifestações por assunto

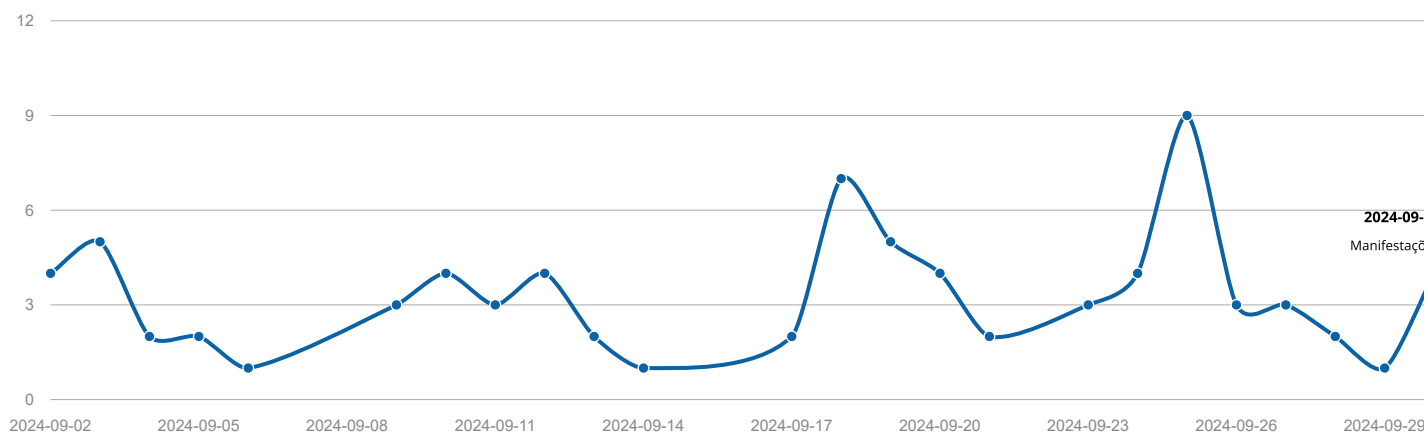
| | |
|---|----|
| Administração de Medicamentos | 1 |
| Assistência Domiciliar | 1 |
| Atribuições dos Profissionais de Enfermagem | 10 |
| COFEN/CONSELHOS REGIONAIS | 8 |
| Dimensionamento | 5 |
| Dúvidas Éticas | 4 |
| Eleições | 2 |
| Escala de Serviço | 4 |
| Especialização | 2 |
| Inscrição Profissional | 8 |
| Nada Consta (COREN PE) | 2 |
| Outros | 15 |
| Piso Salarial | 4 |
| Processo de Enfermagem/SAE | 1 |



| | |
|----------------------------------|---|
| Responsabilidade Técnica (COFEN) | 4 |
| Técnicas e Procedimentos | 2 |
| Transporte de Paciente | 7 |

Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo | Nota | Observação |
|--|-----------|--|
| COREN-GO172538124014625928769 (/admin/ouvidoria/manifestacao/348602/show) | Péssimo | |
| COREN-GO172595043414617457462 (/admin/ouvidoria/manifestacao/349487/show) | Excelente | Gostaria de saber como ele fez o curso, sendo ué na ocasião ele estava a serviço do HGG. Não teria como uma pessoa estar em dois lugares diferentes ao mesmo tempo. O próprio denunciado, me disse que o certificado era quentíssimo e que não daria nada. |

| Protocolo | Nota | Observação |
|--|-----------|---|
| COREN-GO172665683314616808219 (/admin/ouvidoria/manifestacao/350695/show) | Péssimo | |
| COREN-GO172685988414625546390 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351096/show) | Excelente | Sempre atenciosos |
| COREN-GO172693241014611468334 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351144/show) | Bom | |
| COREN-GO172726258714621363988 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351570/show) | Excelente | |
| COREN-GO172728626014617781398 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351649/show) | Excelente | |
| COREN-GO172728854314614686152 (/admin/ouvidoria/manifestacao/351656/show) | Excelente | Falta empenho do Coren nas fiscalizações, chegam nas unidades e o pessoal já corre e arruma o que está de errado e ficam por isso mesmo, só andam com as chefiam não tendo oportunidade dos funcionários reclamarem, telefones nunca atendem quando a gente liga, precisa melhorar muito. |