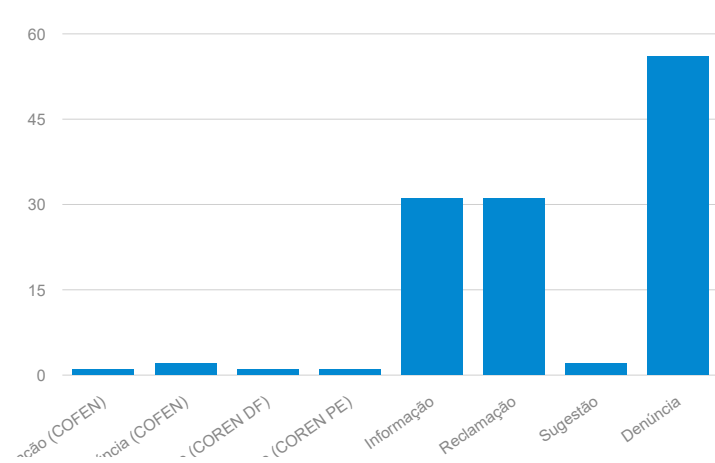


Relatório Ouvidoria Geral 01/02/2025 a 28/02/2025

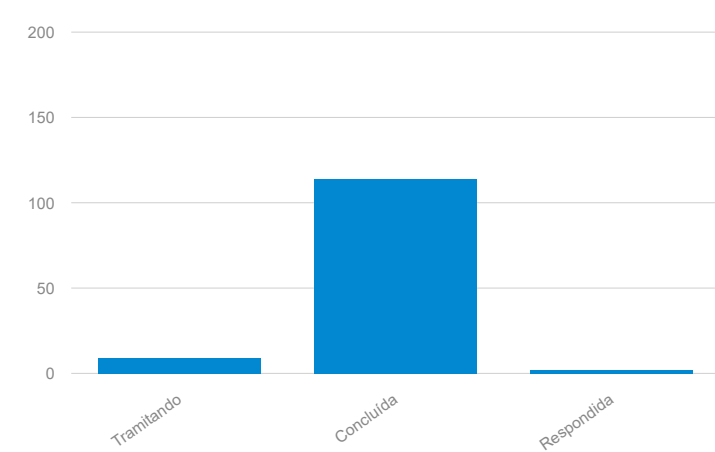
Tipos de solicitação

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Reclamação (COFEN)                  | 1  |
| Denúncia (COFEN)                    | 2  |
| Agradecimento (COREN DF)            | 1  |
| Informação / Solicitação (COREN PE) | 1  |
| Informação                          | 31 |
| Reclamação                          | 31 |
| Sugestão                            | 2  |
| Denúncia                            | 56 |



Situação geral das manifestações

|            |     |
|------------|-----|
| Tramitando | 9   |
| Concluída  | 114 |
| Respondida | 2   |

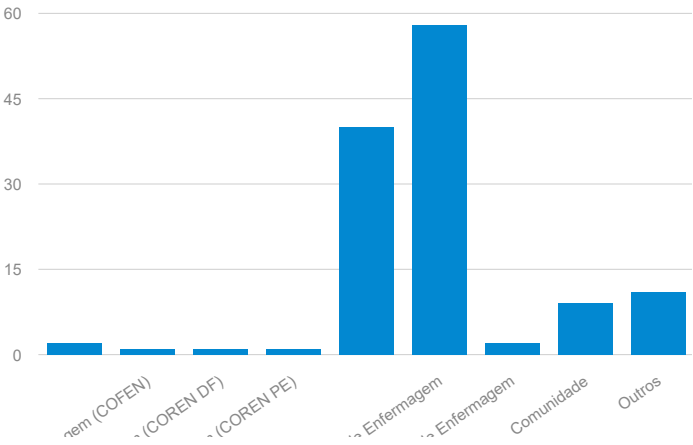


Manifestações por clientela

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Enfermeiro(a) (COFEN)                 | 2  |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)      | 1  |
| Profissional de Enfermagem (COREN DF) | 1  |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE)   | 1  |
| Enfermeiro(a)                         | 40 |
| Técnico(a) de Enfermagem              | 58 |
| Auxiliar de Enfermagem                | 2  |

|            |    |
|------------|----|
| Comunidade | 9  |
| Outros     | 11 |

COFEN



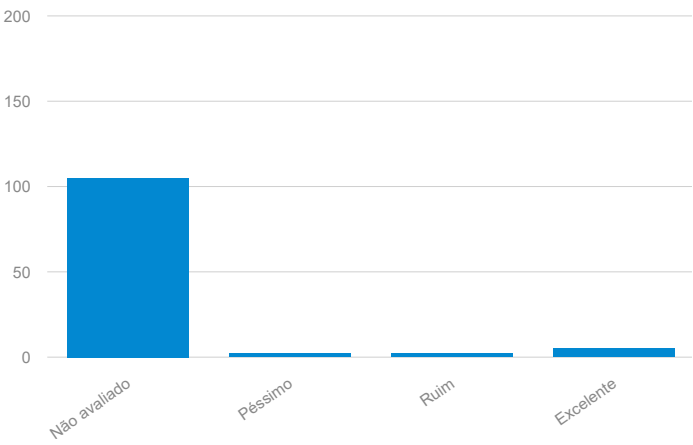
Por atendente

|               |     |
|---------------|-----|
| Moises Carlos | 125 |
|---------------|-----|

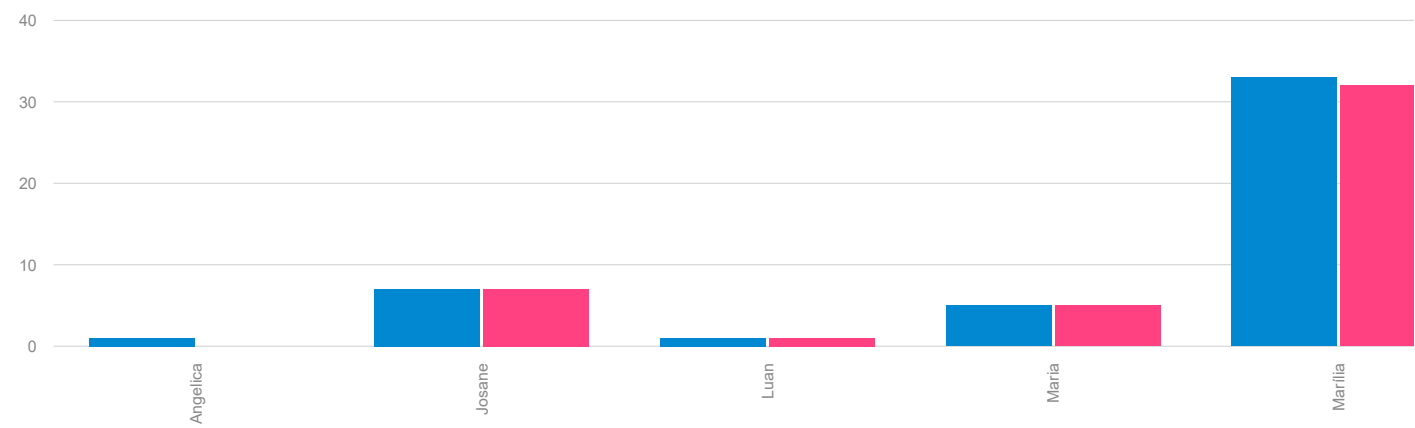


Avaliação Qualitativa das Respostas

|              |     |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 105 |
| Péssimo      | 2   |
| Ruim         | 2   |
| Excelente    | 5   |



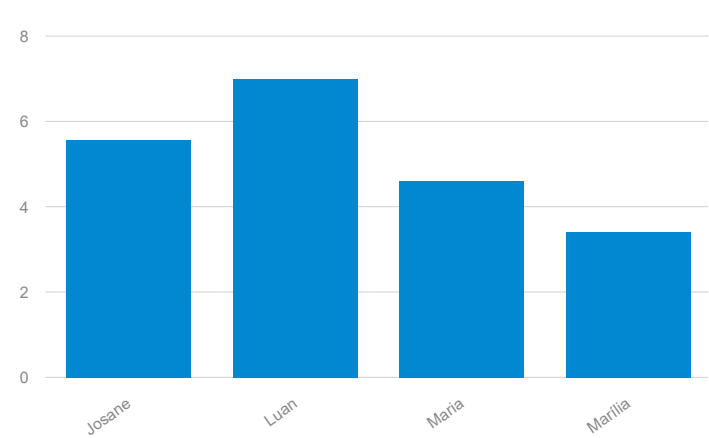
Respostas por pessoa



| Pessoa   | Encaminhadas | Respondidas |
|----------|--------------|-------------|
| Angelica | 1            | 0           |
| Josane   | 7            | 7           |
| Luan     | 1            | 1           |
| Maria    | 5            | 5           |
| Marília  | 33           | 32          |

Prazos médio de resposta das pessoas

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| Josane  | 5,57 dias (133,71 horas) |
| Luan    | 7,00 dias (168,00 horas) |
| Maria   | 4,60 dias (110,40 horas) |
| Marília | 3,40 dias (81,60 horas)  |



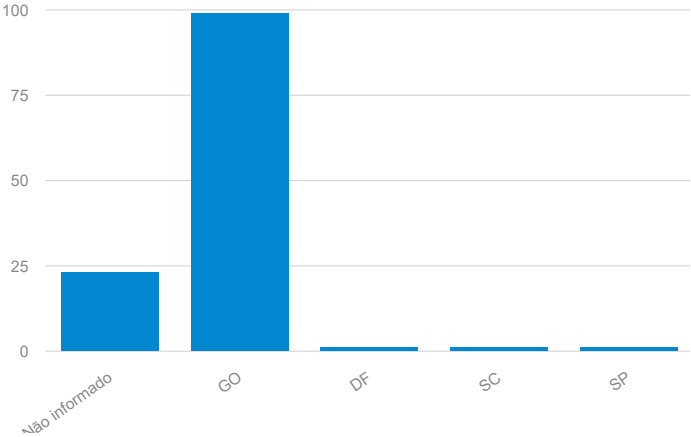
Respostas por departamento

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

Prazos médio de resposta dos departamentos

Respostas por estado

|               |    |
|---------------|----|
| Não informado | 23 |
| GO            | 99 |
| DF            | 1  |
| SC            | 1  |
| SP            | 1  |



Regiões

1

Região Norte

| Estado | Agradecimento | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|---------------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| AC     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| AP     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| AM     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| PA     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| RO     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| RR     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| TO     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |



1

Região Nordeste

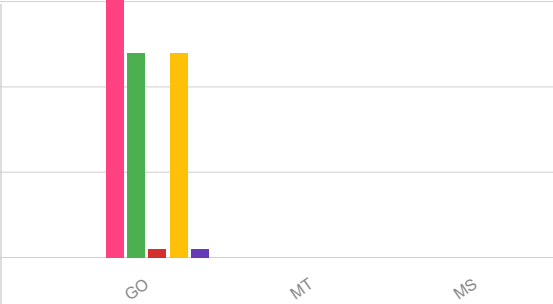
| Estado | Agradecimento | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|---------------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| AL     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| BA     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| CE     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| MA     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| PB     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| PE     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| PI     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| RN     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| SE     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |



40

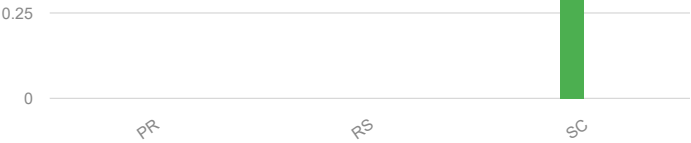
Região Centro-Oeste

| Estado | Agradecimento | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|---------------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| DF     | 1             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 1     |
| GO     | 0             | 38       | 24         | 1                        | 24         | 1        | 88    |
| MT     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| MS     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |



Região Sul

| Estado | Agradecimento | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Sugestão | Total |
|--------|---------------|----------|------------|--------------------------|------------|----------|-------|
| PR     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| RS     | 0             | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0        | 0     |
| SC     | 0             | 0        | 1          | 0                        | 0          | 0        | 1     |



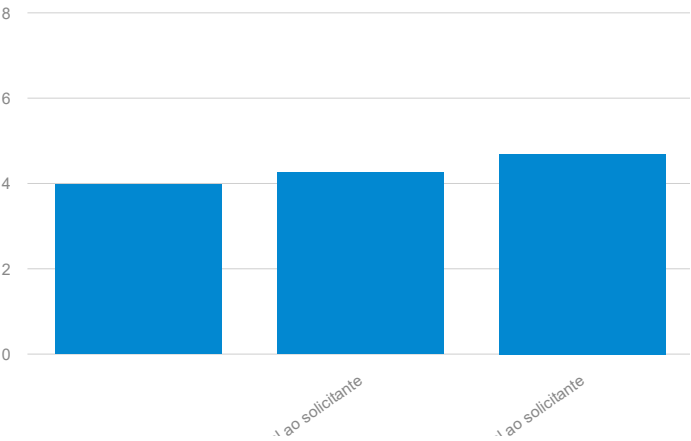
Região Sudeste

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



Prazos médio de respostas aos solicitantes

|                                                                         |                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 3,98 (95,4408 horas)  |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante                              | 4,25 (102,0924 horas) |
| Resposta total ao solicitante                                           | 4,69 (112,632 horas)  |

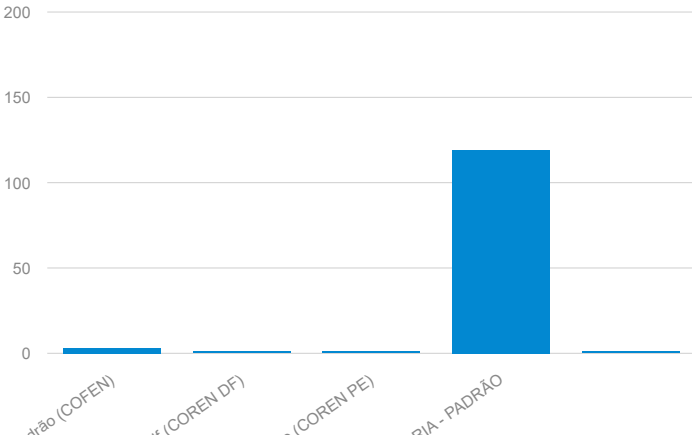


Manifestações por formulário

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Formulário padrão (COFEN)    | 3 |
| corendf (COREN DF)           | 1 |
| Formulário padrão (COREN PE) | 1 |

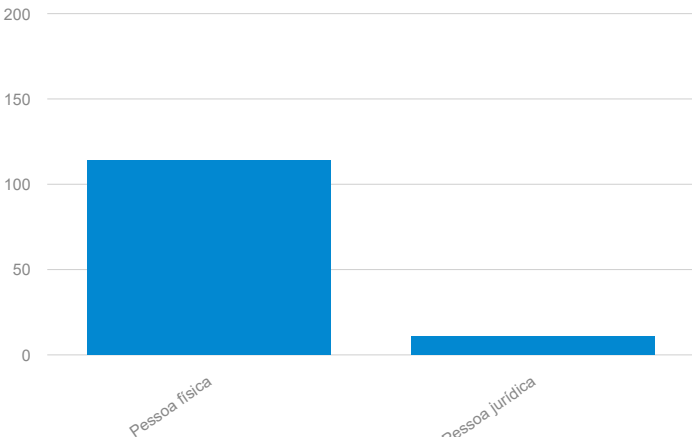
|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| FORMULÁRIO OUVIDORIA - PADRÃO           | 119 |
| FORMULÁRIO E-SIC - PORTAL TRANSPARÊNCIA | 1   |

COFEN



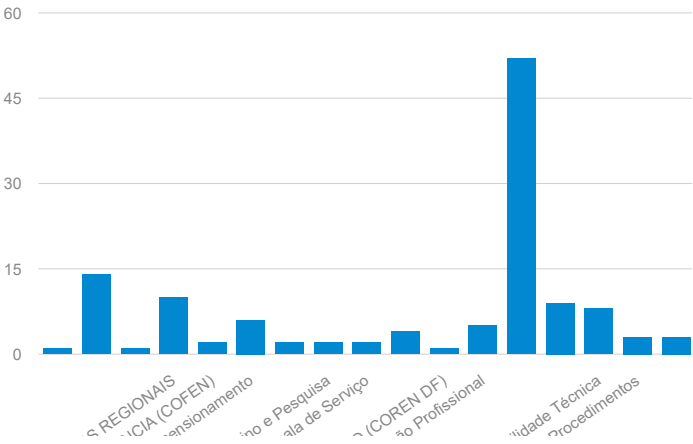
Manifestações por tipo de manifestante

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Pessoa física   | 114 |
| Pessoa jurídica | 11  |



Manifestações por assunto

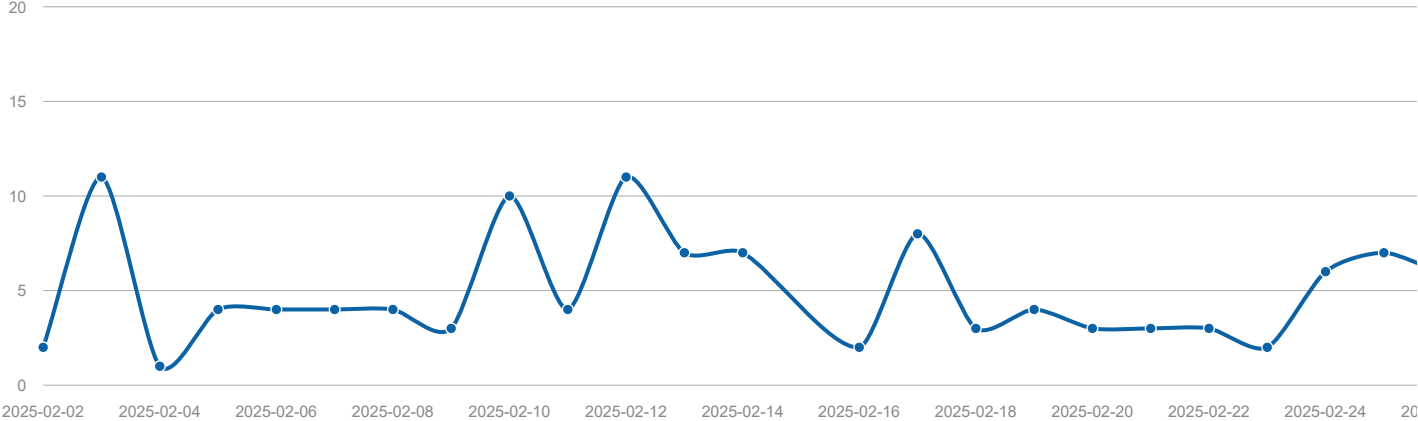
|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Anuidade (COREN PE)                         | 1  |
| Atribuições dos Profissionais de Enfermagem | 14 |
| Capacitação                                 | 1  |
| COFEN/CONSELHOS REGIONAIS                   | 10 |
| DENÚNCIA (COFEN)                            | 2  |
| Dimensionamento                             | 6  |
| Dúvidas Éticas                              | 2  |
| Ensino e Pesquisa                           | 2  |
| Escala de Serviço                           | 2  |
| Especialização                              | 4  |
| INSCRIÇÃO (COREN DF)                        | 1  |
| Inscrição Profissional                      | 5  |
| Outros                                      | 52 |
| Piso Salarial                               | 9  |



|                          |   |
|--------------------------|---|
| Responsabilidade Técnica | 8 |
| Técnicas e Procedimentos | 3 |
| Transporte de Paciente   | 3 |

Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo                                                                    | Nota    | Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COREN-GO173883973214623414932<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/372436/show) | Péssimo | Atendimento péssimo!<br><br>Precisei me deslocar de Brasília - local onde residuo, para buscar minha carteirinha profissional em Goiânia. Fui informar da que eles não sabiam onde ela se encontrava. Um absurdo a falta de competência de quem confeccionou e perdeu. Depois fui informada que ela foi arquivada. Arquivada pq se era para ser enviada para o Valparaíso?<br><br>Nota zero para o atendimento presencial. Fui atendida por uma moça que não fez questão da situação, pediu para eu esperar alguém responder a mensagem que havia enviado. |

| Protocolo                                                                    | Nota      | Observação                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------|
| COREN-GO173923617114613471415<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/373317/show) | Excelente | Aguardando obrigada!                                      |
| COREN-GO173928251814621715400<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/373425/show) | Excelente |                                                           |
| COREN-GO173937035614622567734<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/373727/show) | Excelente | Minha solicitação foi resolvida, muito obrigada!          |
| COREN-GO173957144714617173782<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/374385/show) | Excelente |                                                           |
| COREN-GO173980986314617363957<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/374655/show) | Ruim      |                                                           |
| COREN-GO173988326614613107472<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/374851/show) | Péssimo   |                                                           |
| COREN-GO173989341014617751550<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/374912/show) | Excelente |                                                           |
| COREN-GO174041764514615231335<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/376205/show) | Ruim      | O anexo não abre, de forma que não resolveu meu problema. |