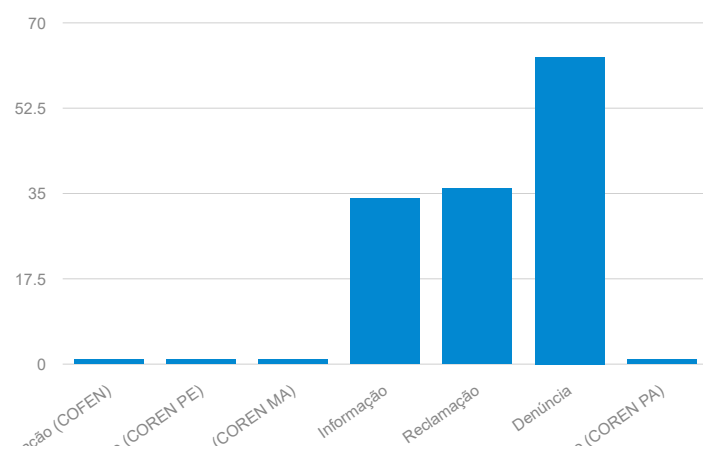


Relatório Ouvidoria Geral 01/03/2025 a 31/03/2025

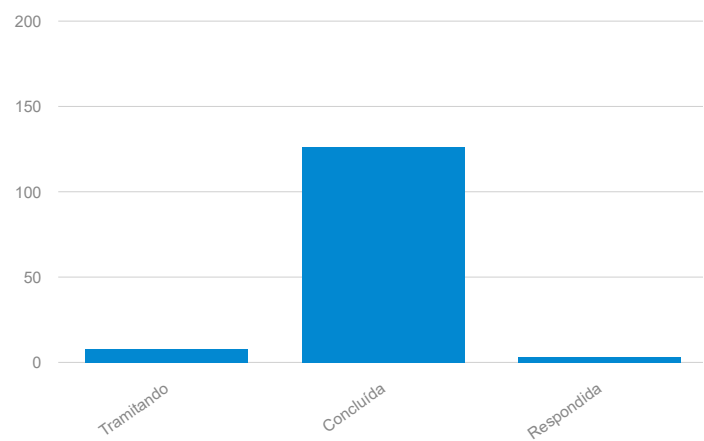
Tipos de solicitação

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Reclamação (COFEN)                  | 1  |
| Informação / Solicitação (COREN PE) | 1  |
| Reclamação (COREN MA)               | 1  |
| Informação                          | 34 |
| Reclamação                          | 36 |
| Denúncia                            | 63 |
| Informação (COREN PA)               | 1  |



Situação geral das manifestações

|            |     |
|------------|-----|
| Tramitando | 8   |
| Concluída  | 126 |
| Respondida | 3   |

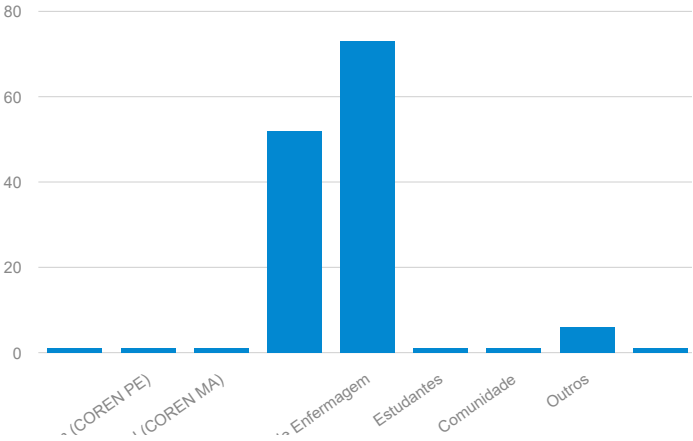


Manifestações por clientela

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Outros (COFEN)                      | 1  |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COREN PE) | 1  |
| Comunidade em geral (COREN MA)      | 1  |
| Enfermeiro(a)                       | 52 |
| Técnico(a) de Enfermagem            | 73 |
| Estudantes                          | 1  |
| Comunidade                          | 1  |

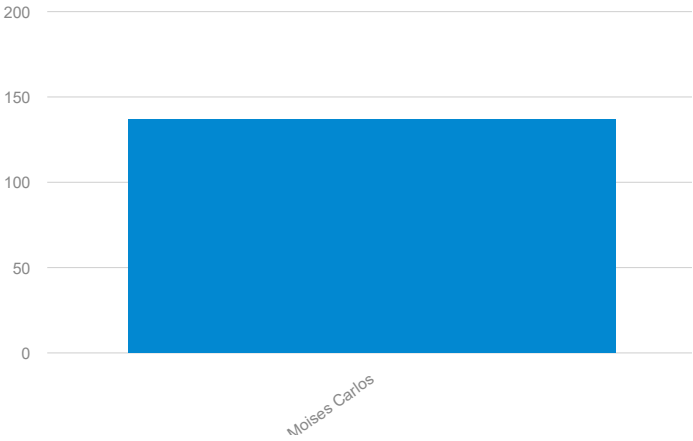
|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Outros                           | 6 |
| Técnico em Enfermagem (COREN PA) | 1 |

COFEN



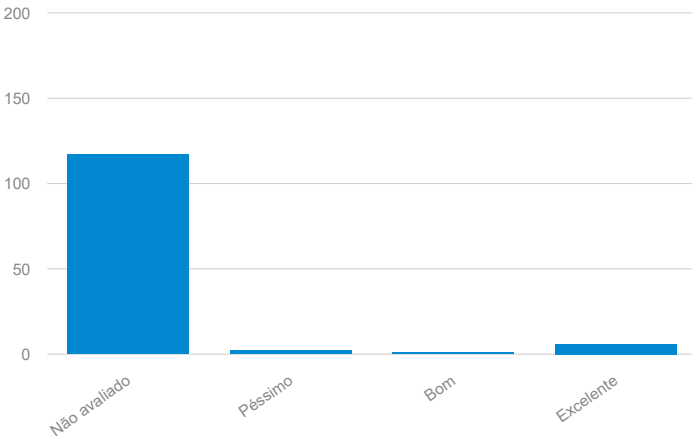
Por atendente

|               |     |
|---------------|-----|
| Moises Carlos | 137 |
|---------------|-----|

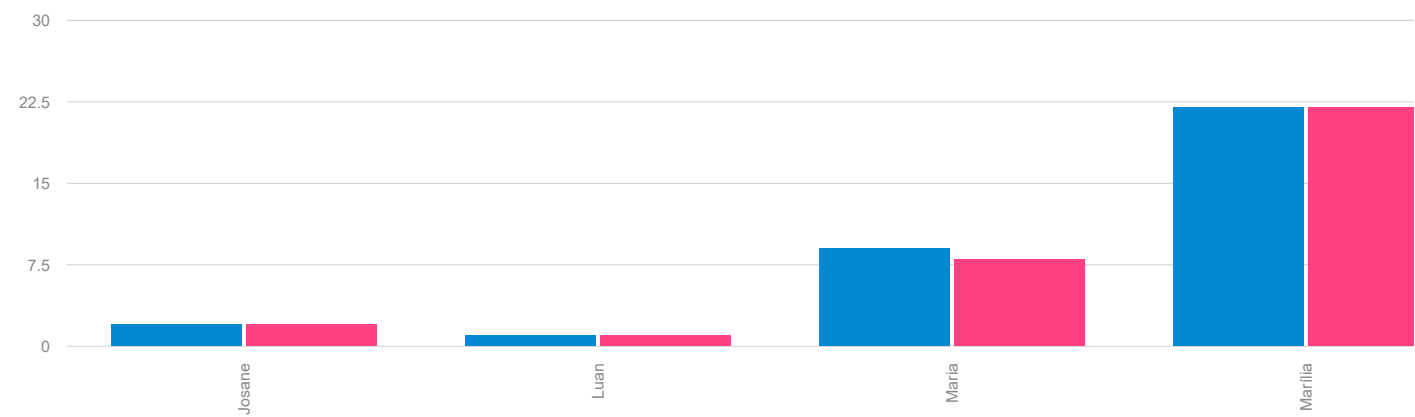


Avaliação Qualitativa das Respostas

|              |     |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 117 |
| Péssimo      | 2   |
| Bom          | 1   |
| Excelente    | 6   |



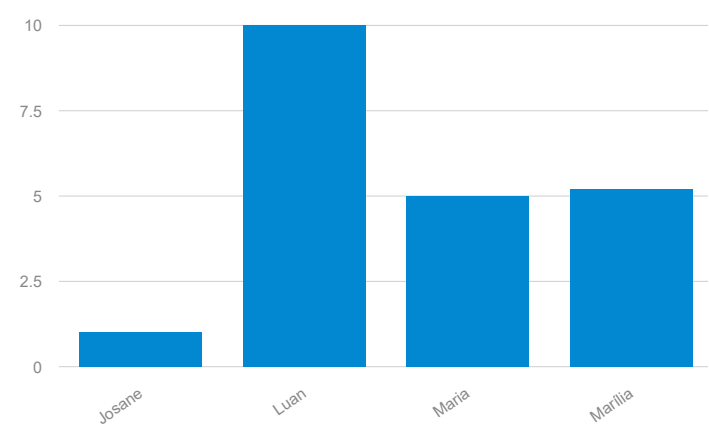
Respostas por pessoa



| Pessoa  | Encaminhadas | Respondidas |
|---------|--------------|-------------|
| Josane  | 2            | 2           |
| Luan    | 1            | 1           |
| Maria   | 9            | 8           |
| Marília | 22           | 22          |

Prazos médio de resposta das pessoas

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| Josane  | 1,00 dias (24,00 horas)   |
| Luan    | 10,00 dias (240,00 horas) |
| Maria   | 5,00 dias (120,00 horas)  |
| Marília | 5,21 dias (125,05 horas)  |



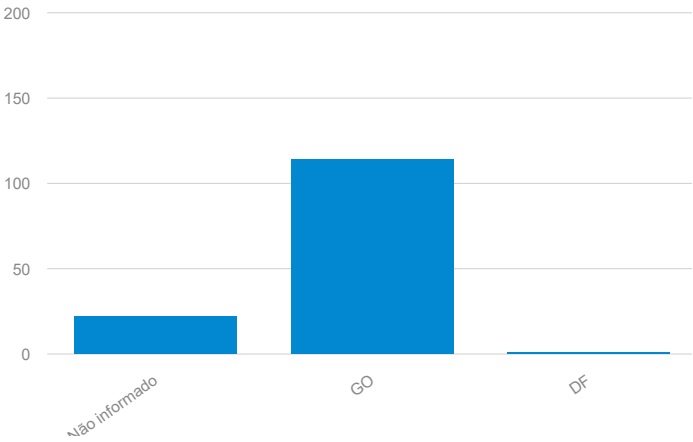
Respostas por departamento

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

Prazos médio de resposta dos departamentos

Respostas por estado

|               |     |
|---------------|-----|
| Não informado | 22  |
| GO            | 114 |
| DF            | 1   |



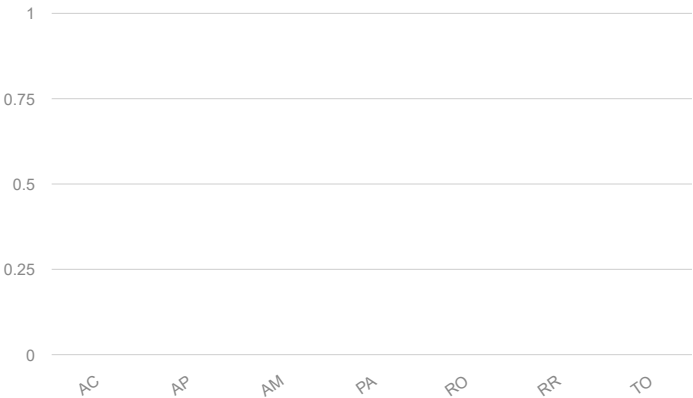
Regiões

Região Norte

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

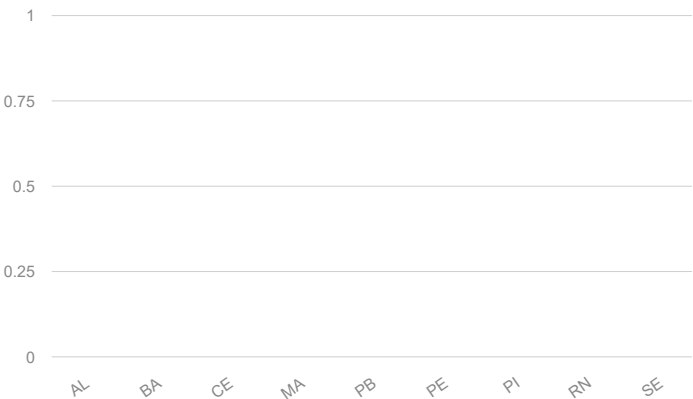
| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|-------|
| RO     | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0     |
| RR     | 0        | 0          | 0               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

COFEN



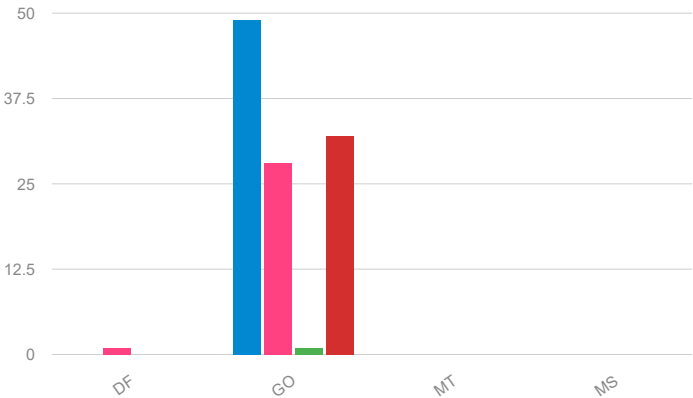
Região Nordeste

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



Região Centro-Oeste

| Estado | Denúncia | Informação | Informação / Solicitação | Reclamação | Total |
|--------|----------|------------|--------------------------|------------|-------|
| DF     | 0        | 1          | 0                        | 0          | 1     |
| GO     | 49       | 28         | 1                        | 32         | 110   |
| MT     | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0     |
| MS     | 0        | 0          | 0                        | 0          | 0     |



Região Sul

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

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

COFEN



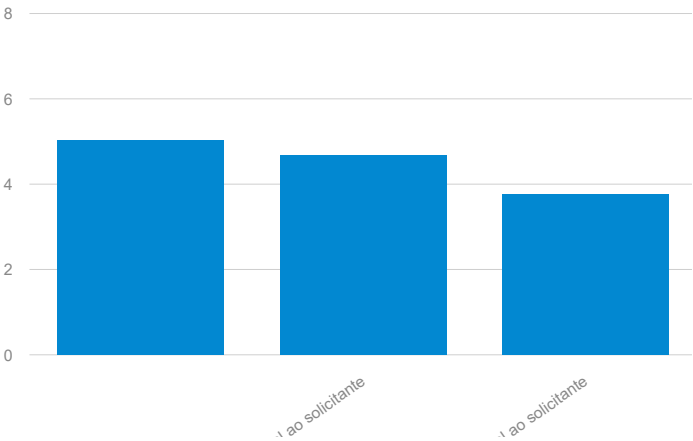
Região Sudeste

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



Prazos médio de respostas aos solicitantes

|                                                                         |                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 5,03 (120,7992 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante                              | 4,68 (112,3632 horas) |
| Resposta total ao solicitante                                           | 3,77 (90,4752 horas)  |

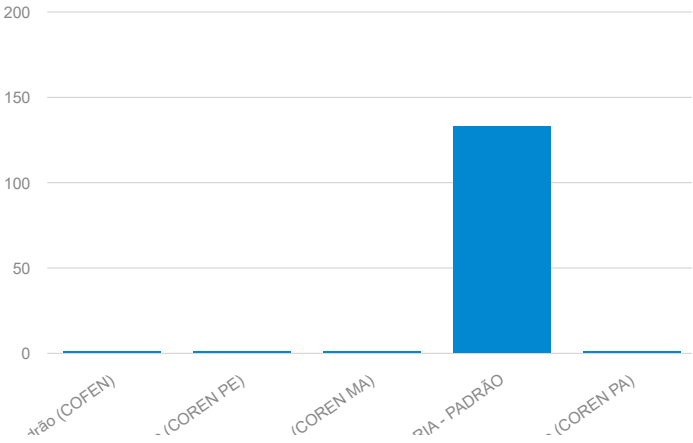


Manifestações por formulário

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Formulário padrão (COFEN)    | 1 |
| Formulário padrão (COREN PE) | 1 |
| Padrão (COREN MA)            | 1 |

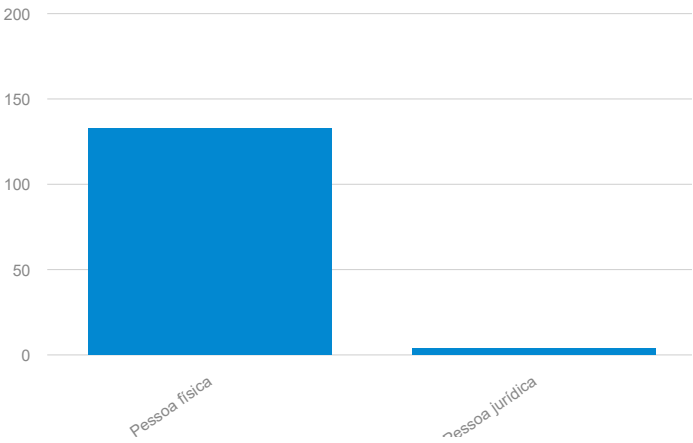
|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| FORMULÁRIO OUVIDORIA - PADRÃO | 133 |
| Formulário site (COREN PA)    | 1   |

COFEN



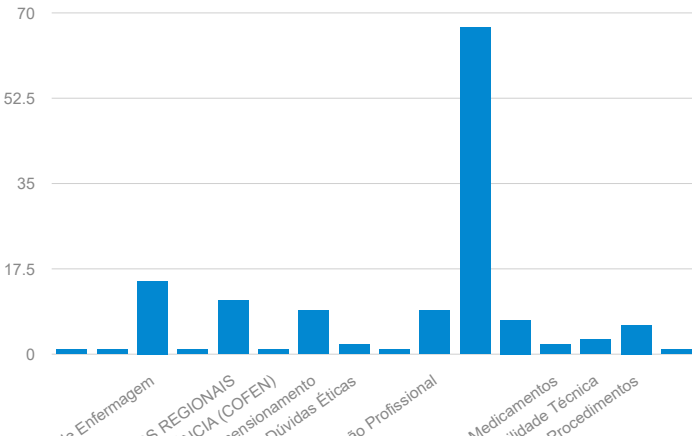
Manifestações por tipo de manifestante

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Pessoa física   | 133 |
| Pessoa jurídica | 4   |



Manifestações por assunto

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Alteração de Senha - Coren 24h (COREN PE)   | 1  |
| Anuidade (COREN MA)                         | 1  |
| Atribuições dos Profissionais de Enfermagem | 15 |
| Capacitação                                 | 1  |
| COFEN/CONSELHOS REGIONAIS                   | 11 |
| DENÚNCIA (COFEN)                            | 1  |
| Dimensionamento                             | 9  |
| Dúvidas Éticas                              | 2  |
| Escala de Serviço                           | 1  |
| Inscrição Profissional                      | 9  |
| Outros                                      | 67 |
| Piso Salarial                               | 7  |
| Prescrição de Medicamentos                  | 2  |
| Responsabilidade Técnica                    | 3  |

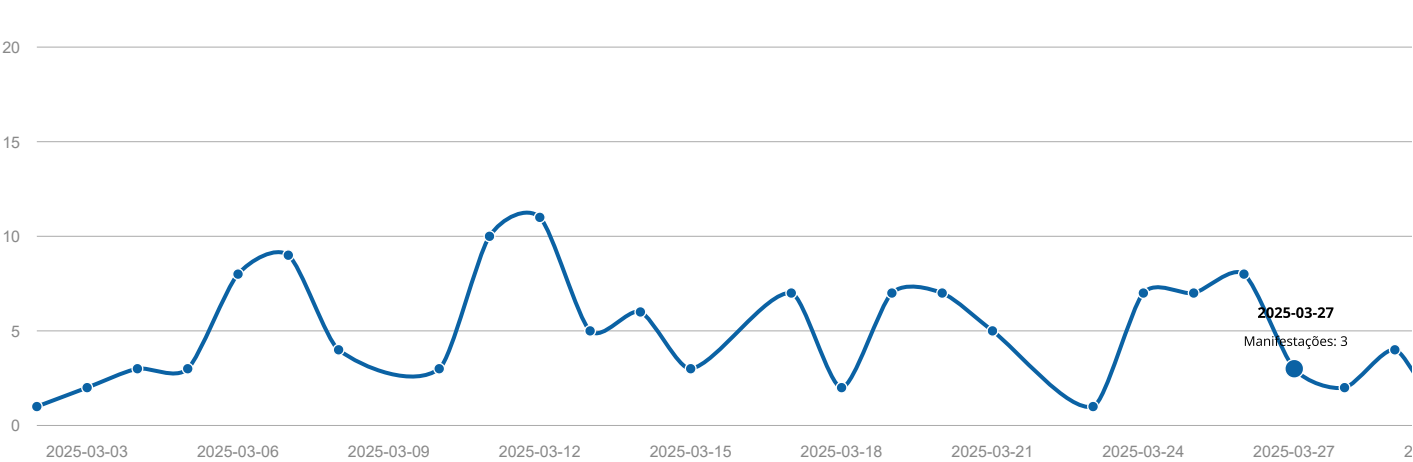


|                          |   |
|--------------------------|---|
| Técnicas e Procedimentos | 6 |
| Transporte de Paciente   | 1 |

Manifestações por assuntos secundários



Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo                                                                    | Nota      | Observação                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| COFEN17410064831127574500<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/377470/show)     | Péssimo   | Bom dia.Estou aguardando retorno da manifestação feita referente ao processo 894/2023 |
| COREN-GO174137192214615508097<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/378266/show) | Bom       |                                                                                       |
| COREN-GO174137453614627065343<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/378285/show) | Péssimo   |                                                                                       |
| COREN-GO174170924014618428992<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/378926/show) | Excelente |                                                                                       |

| Protocolo                                                                    | Nota      | Observação                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COREN-GO174190542614617327940<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/379644/show) | Excelente |                                                                                                                                                                                                                                          |
| COREN-GO174206573914616024495<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/379967/show) | Excelente |                                                                                                                                                                                                                                          |
| COREN-GO174241343814628611914<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/380791/show) | Excelente |                                                                                                                                                                                                                                          |
| COREN-GO174317237214624105799<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/382594/show) | Excelente | Agradeço pelo atendimento e pelo retorno. Espero que esse tipo de comportamento não seja adotado em relação a nenhum profissional de enfermagem, como forma de punição ou retaliação, privando-o de seus direitos de maneira arbitrária. |
| COREN-GO174325572414611063446<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/382780/show) | Excelente |                                                                                                                                                                                                                                          |