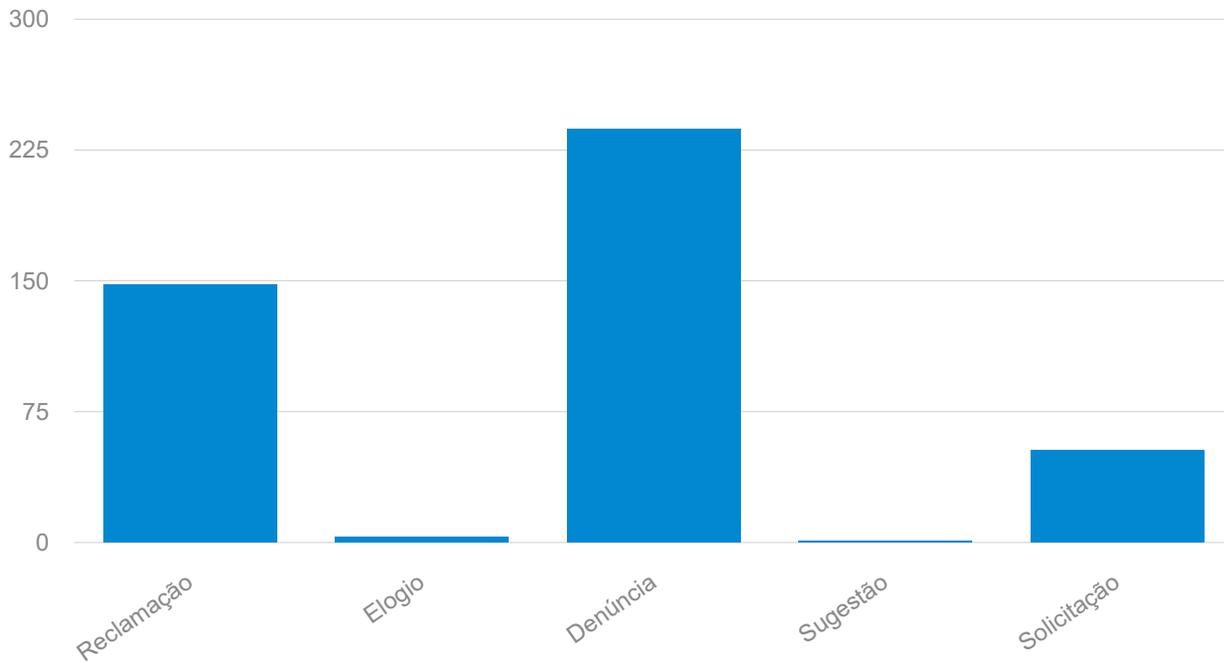


Relatório Ouvidoria Geral 01/10/2022 a 31/10/2022

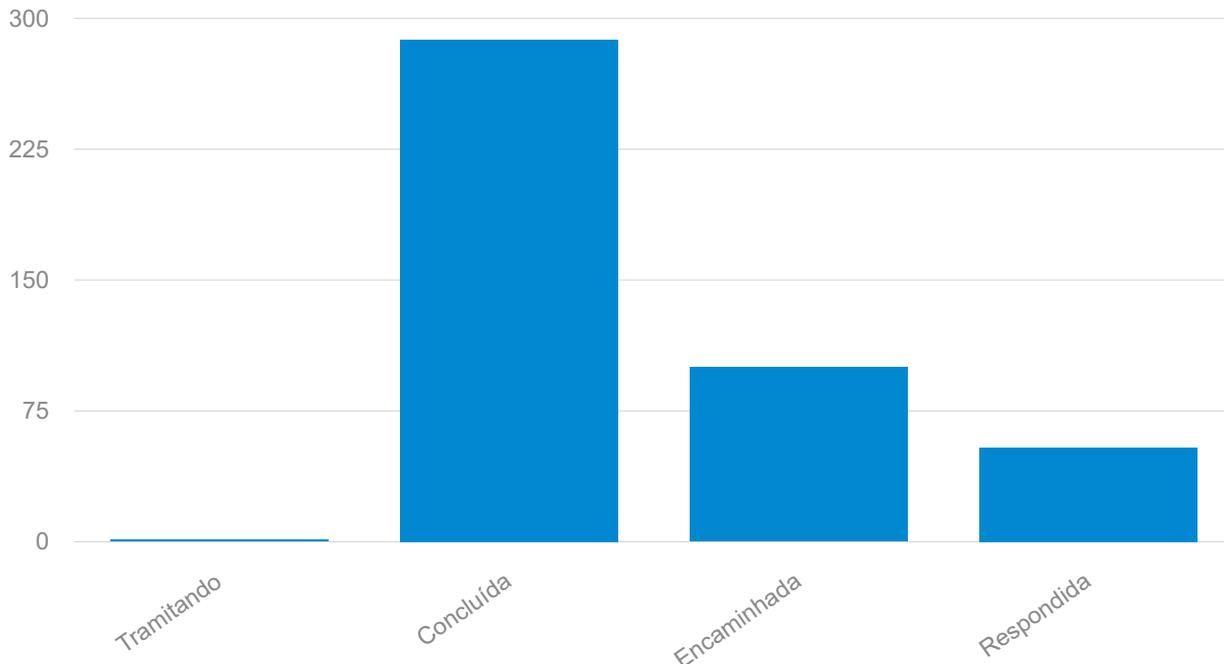
Tipos de solicitação

Reclamação	148
Elogio	3
Denúncia	237
Sugestão	1
Solicitação	53



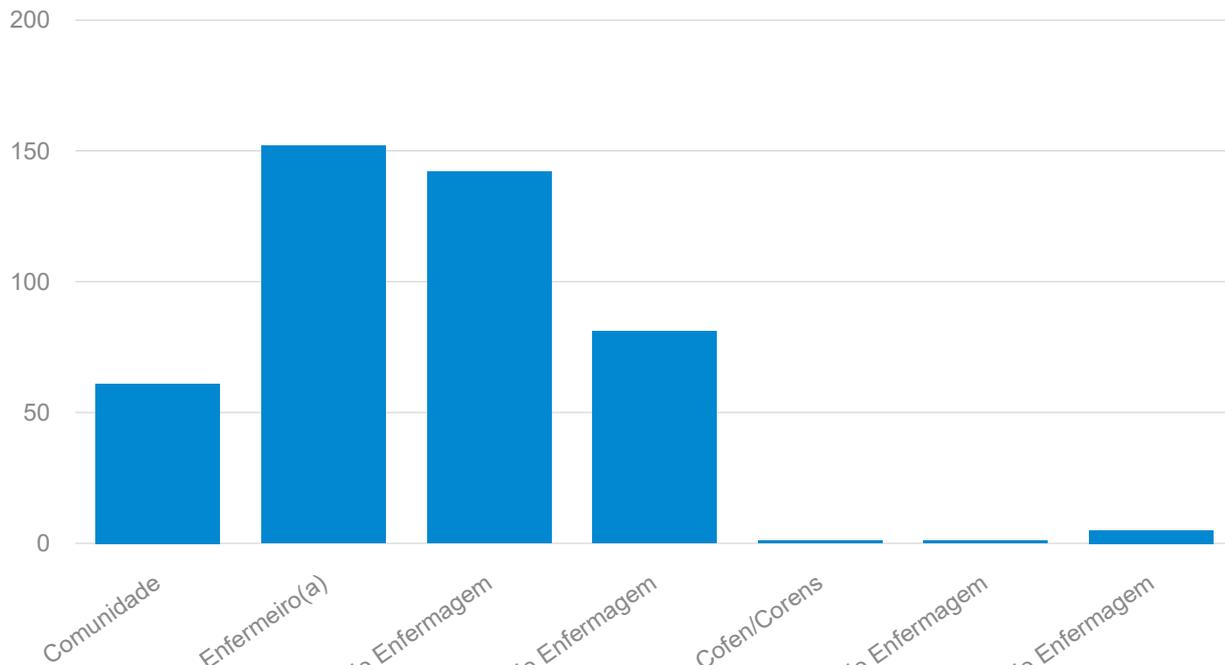
Situação geral das manifestações

Tramitando	1
Concluída	288
Encaminhada	100
Respondida	54



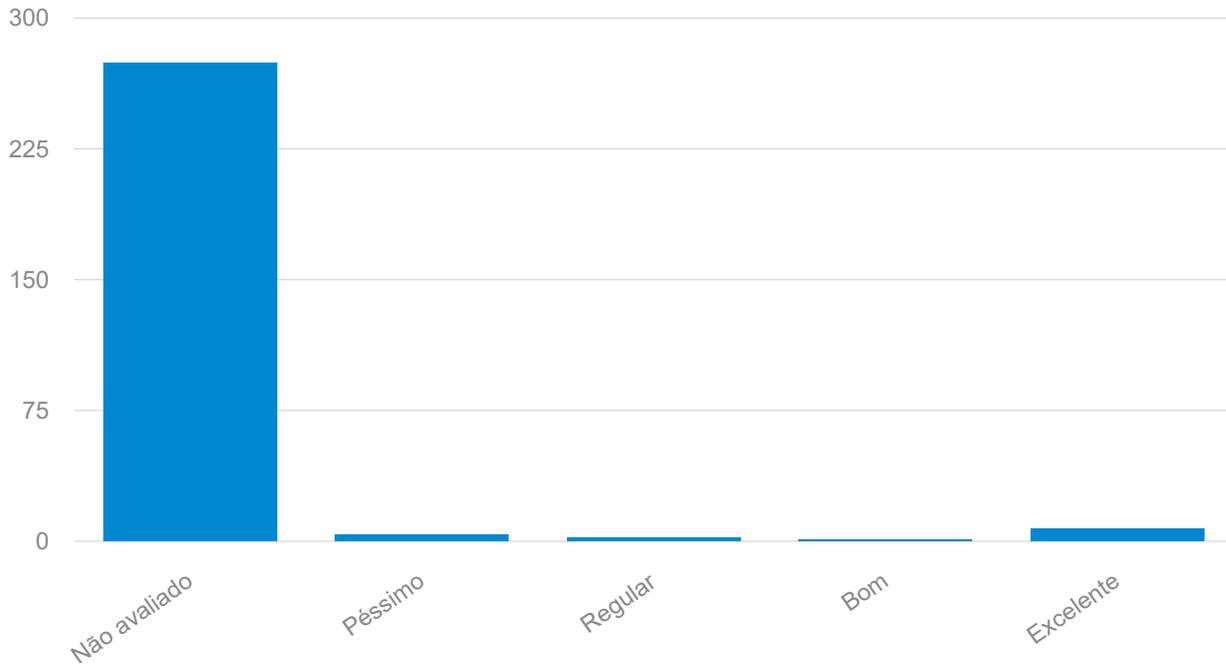
Manifestações por clientela

Comunidade	61
Enfermeiro(a)	152
Tecnico(a) de Enfermagem	142
Auxiliar de Enfermagem	81
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1
Atendente de Enfermagem	1
Estudante de Enfermagem	5



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	274
Péssimo	4
Regular	2
Bom	1
Excelente	7

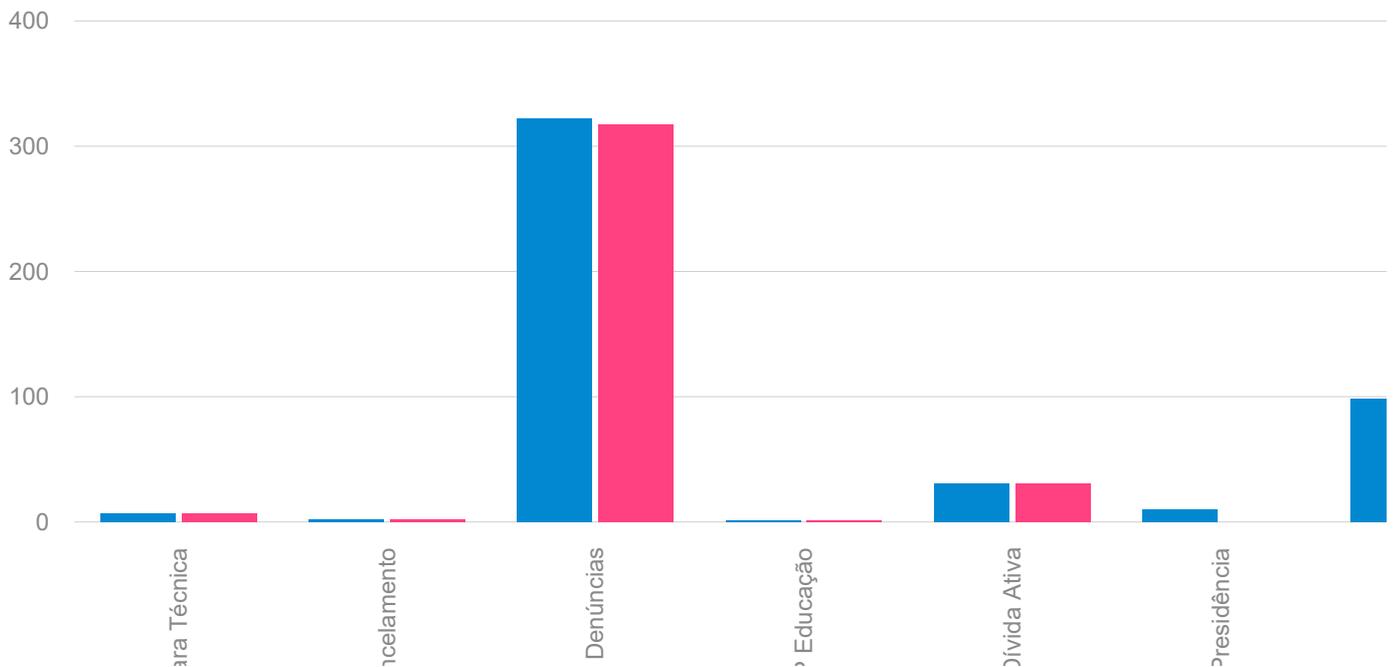


Respostas por pessoa

Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
--------	--------------	-------------

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

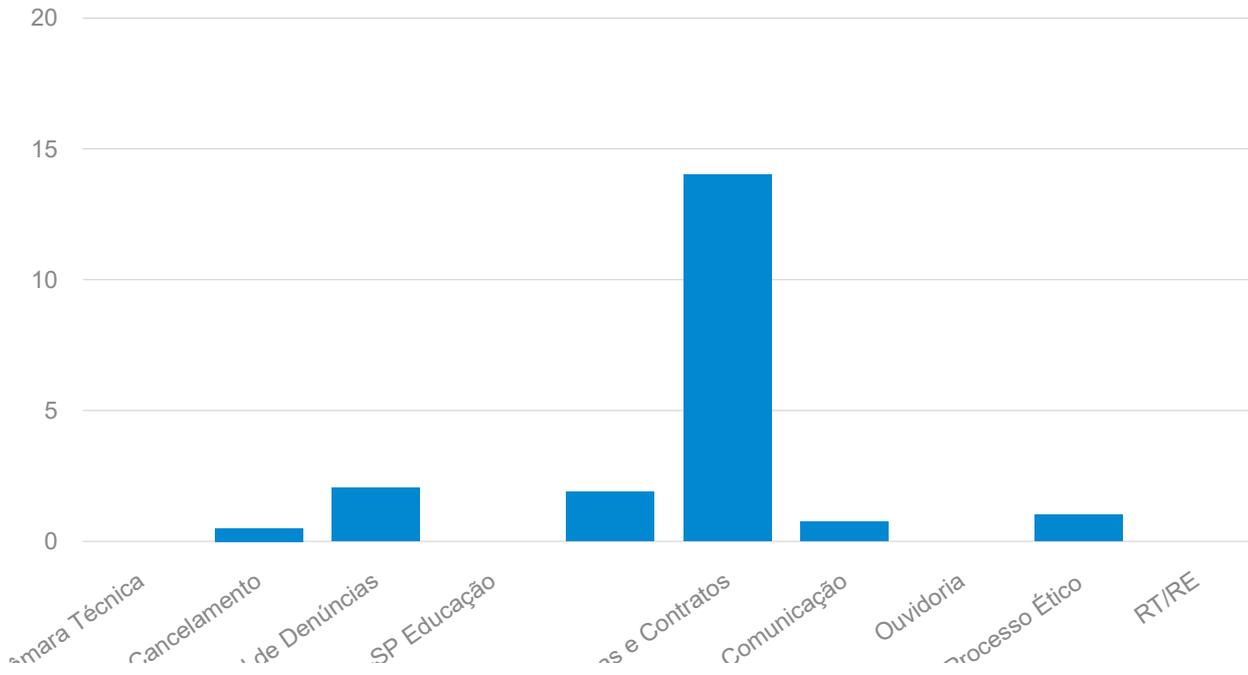


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Câmara Técnica	7	7
Cancelamento	2	2

Central de Denúncias	322	317
Coren-SP Educação	1	1
Dívida Ativa	31	31
Gabinete da Presidência	10	0
Gerência de Atendimento ao Profissional	98	0
Gerência de Compras e Contratos	2	1
Gerência de Comunicação	5	5
Ouvidoria	1	1
Processo Ético	3	3
RT/RE	2	2

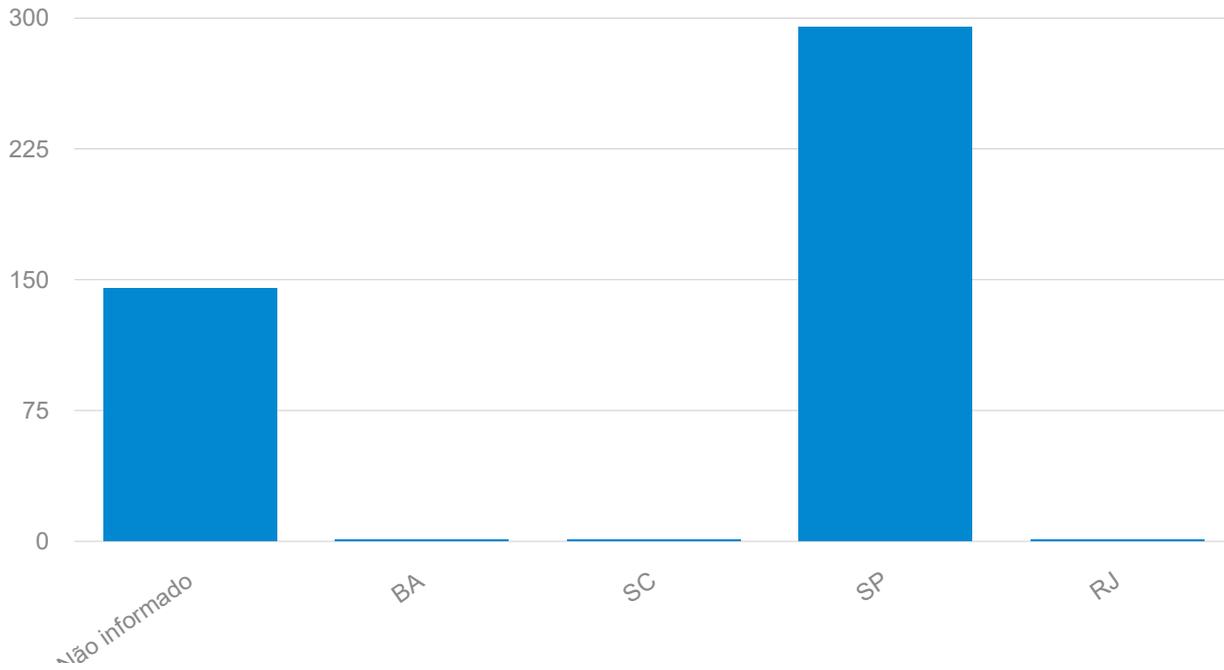
Prazos médio de resposta dos departamentos

Câmara Técnica	0,00 dias (0,00 horas)
Cancelamento	0,50 dias (12,00 horas)
Central de Denúncias	2,05 dias (49,26 horas)
Coren-SP Educação	0,00 dias (0,00 horas)
Dívida Ativa	1,90 dias (45,60 horas)
Gerência de Compras e Contratos	14,00 dias (336,00 horas)
Gerência de Comunicação	0,75 dias (18,00 horas)
Ouvidoria	0,00 dias (0,00 horas)
Processo Ético	1,00 dias (24,00 horas)
RT/RE	0,00 dias (0,00 horas)



Respostas por estado

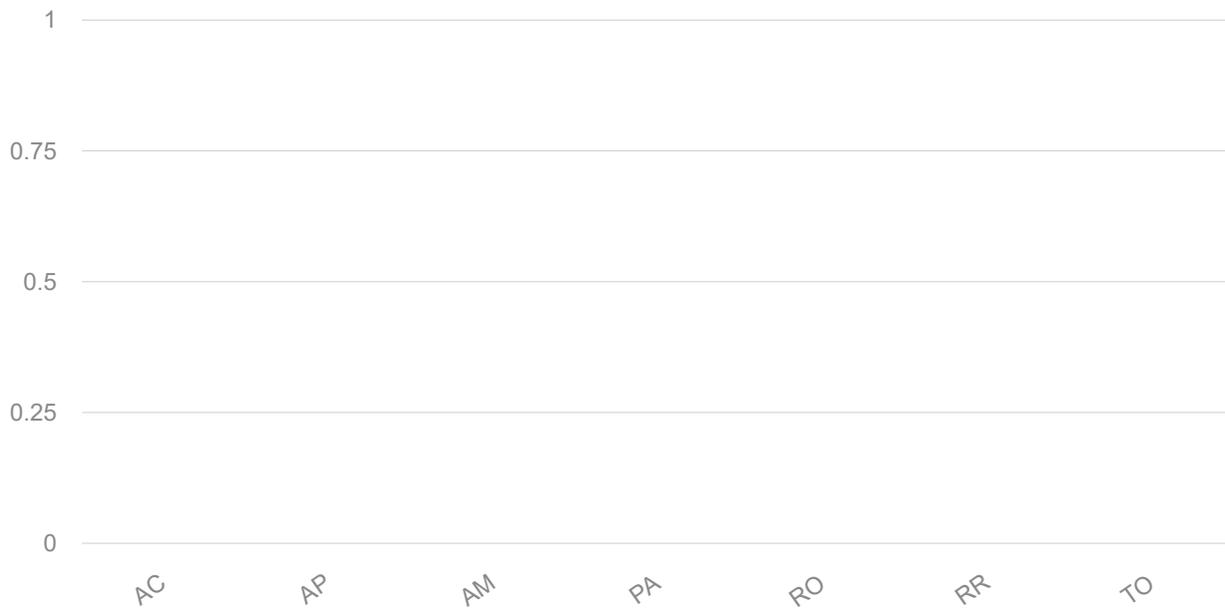
Não informado	145
BA	1
SC	1
SP	295
RJ	1



Regiões

Região Norte

Estado	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	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	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



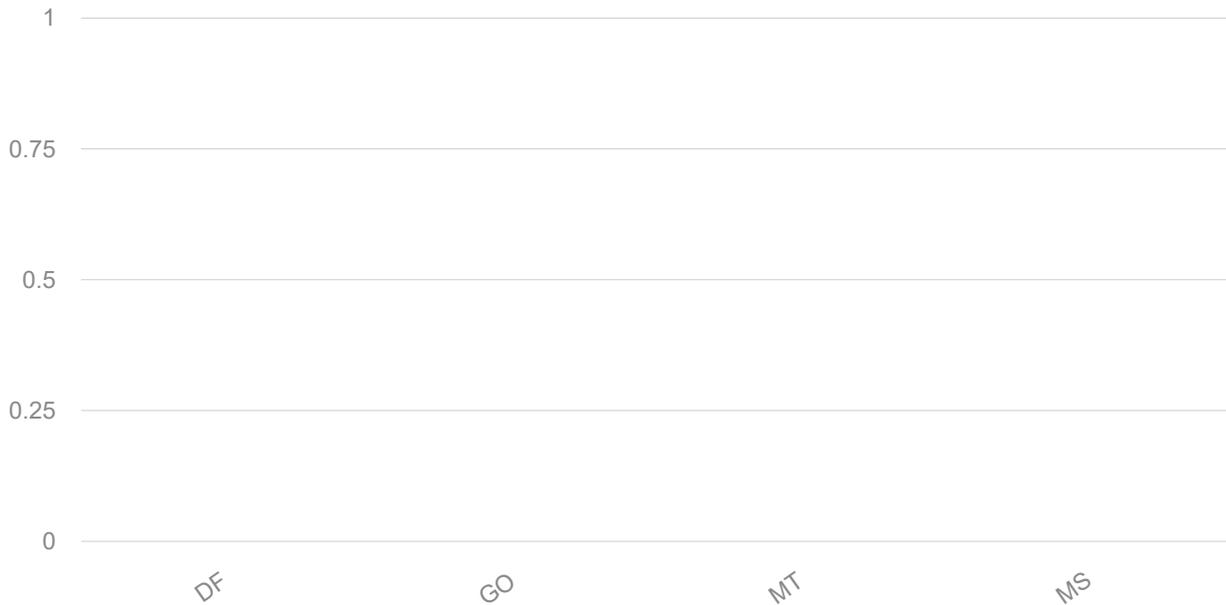
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
AL	0	0	0	0	0	0
BA	1	0	0	0	0	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



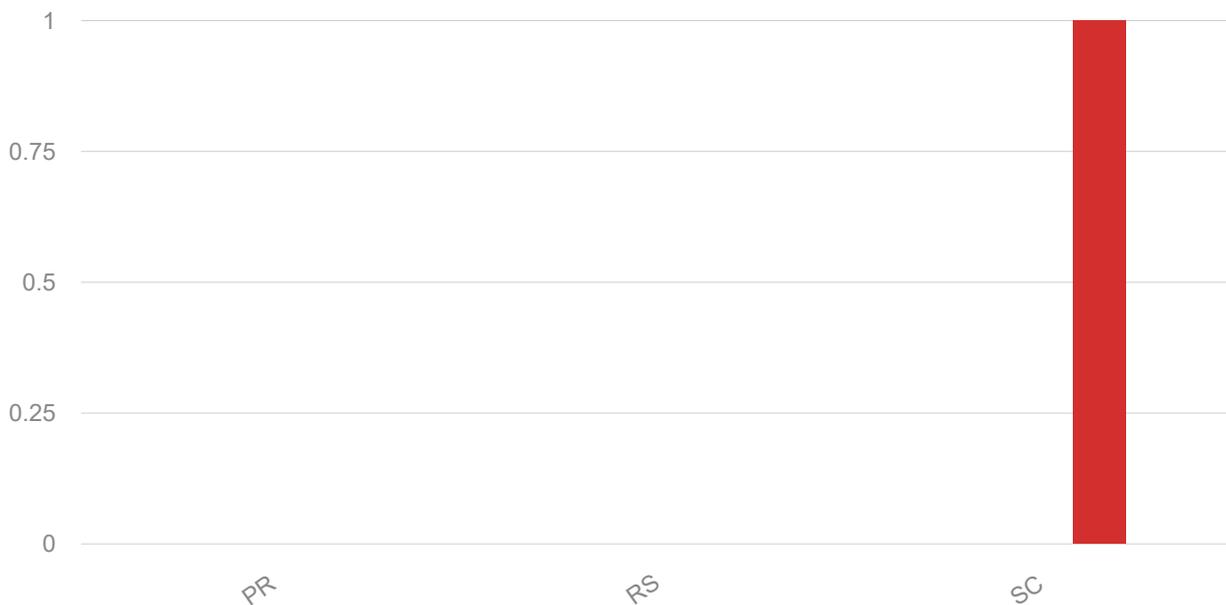
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
DF	0	0	0	0	0	0
GO	0	0	0	0	0	0
MT	0	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0	0



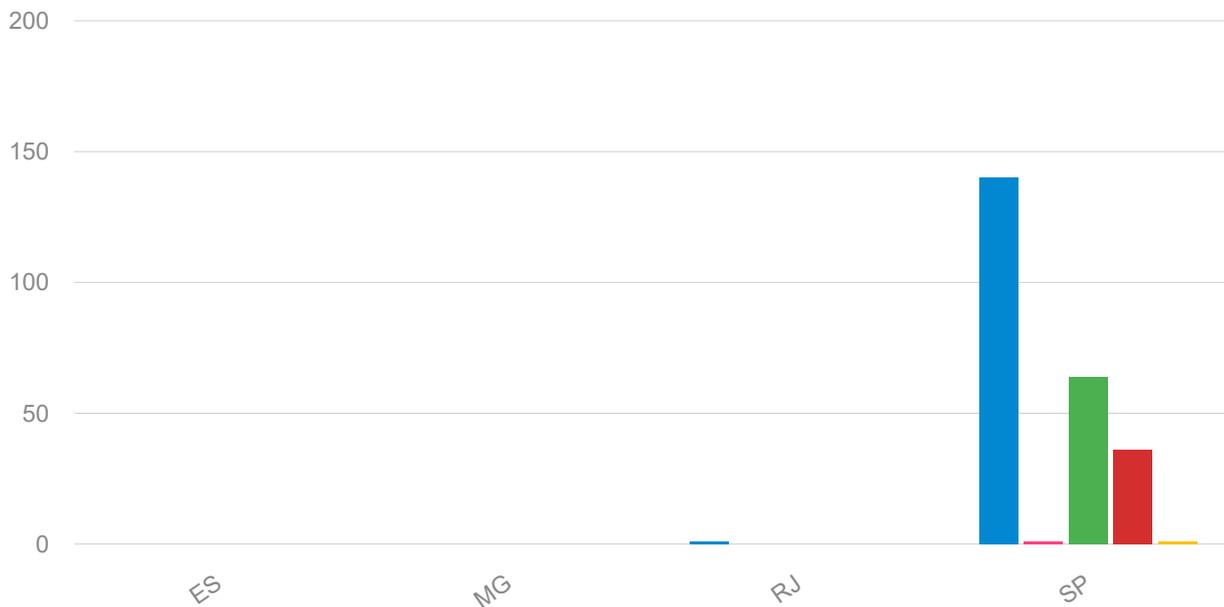
Região Sul

Estado	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
PR	0	0	0	0	0	0
RS	0	0	0	0	0	0
SC	0	0	0	1	0	1



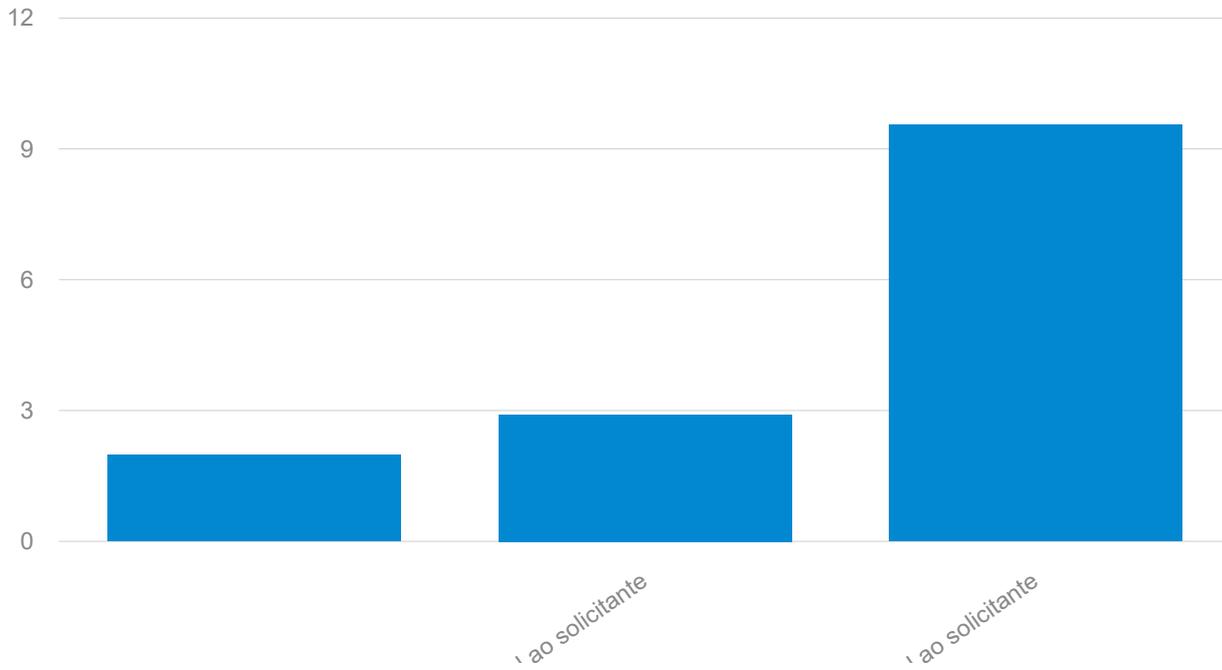
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
ES	0	0	0	0	0	0
MG	0	0	0	0	0	0
RJ	1	0	0	0	0	1
SP	140	1	64	36	1	242



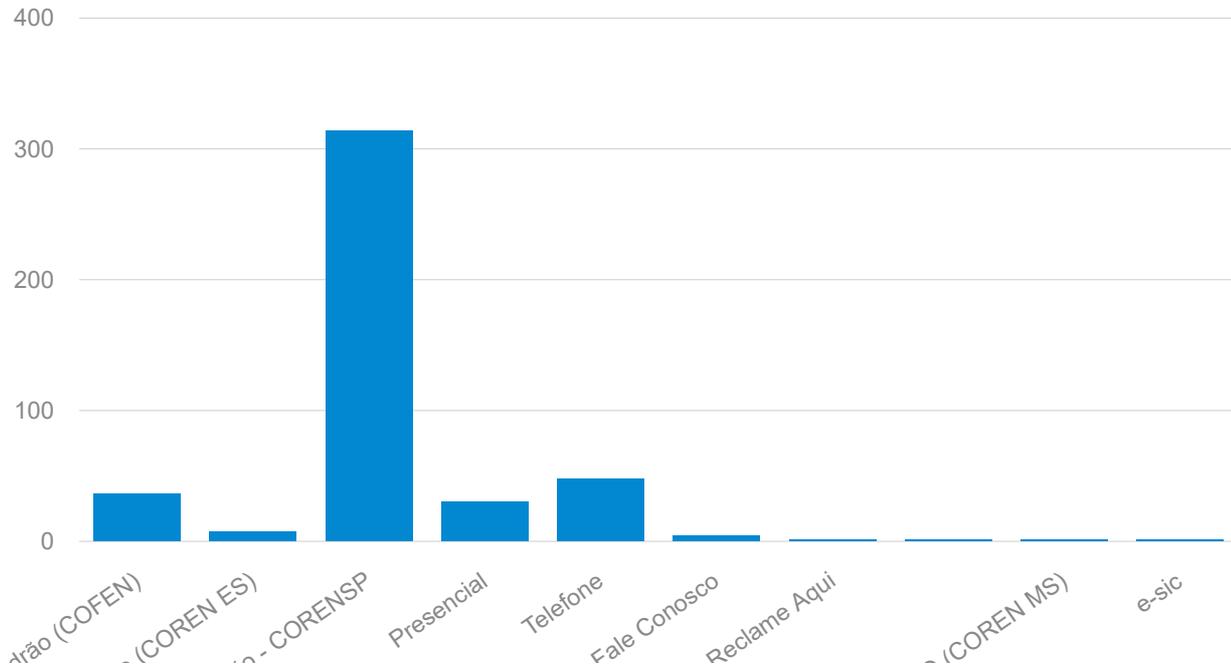
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	1,98 (47,4336 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	2,91 (69,7716 horas)
Resposta total ao solicitante	9,56 (229,416 horas)



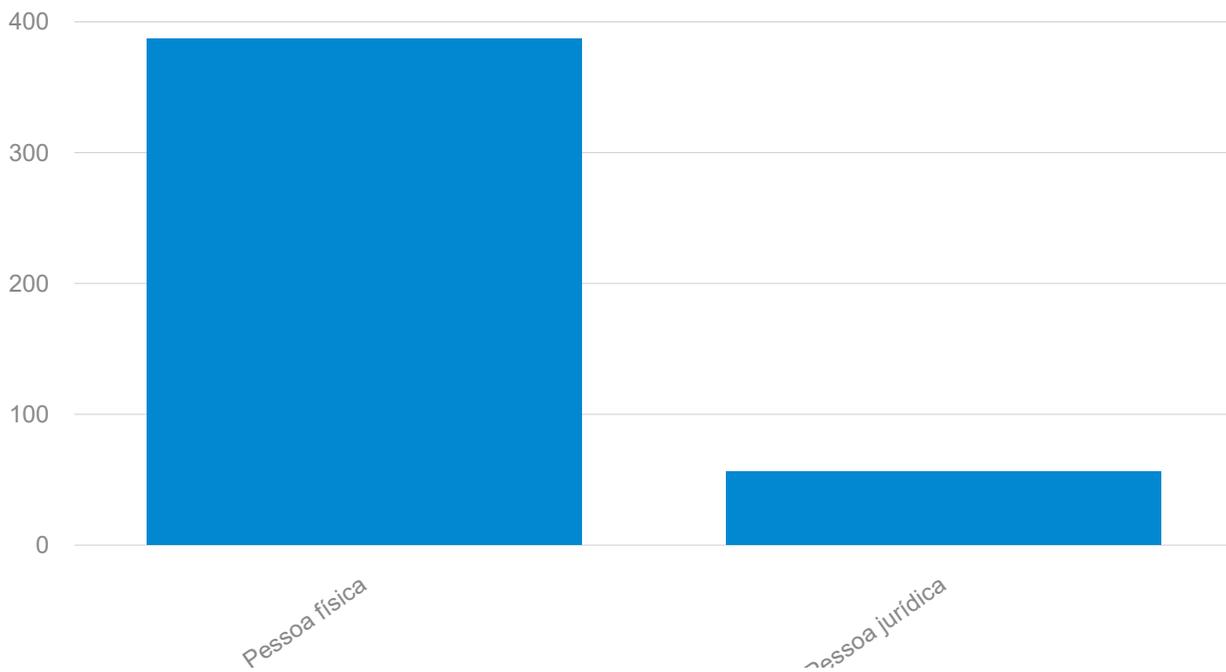
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	36
Formulário padrão (COREN ES)	7
Formulário padrão - CORENSP	314
Presencial	30
Telefone	48
Fale Conosco	4
Reclame Aqui	1
Solicitação (COREN BA)	1
FORMULARIO PADRAO (COREN MS)	1
e-sic	1



Manifestações por tipo de manifestante

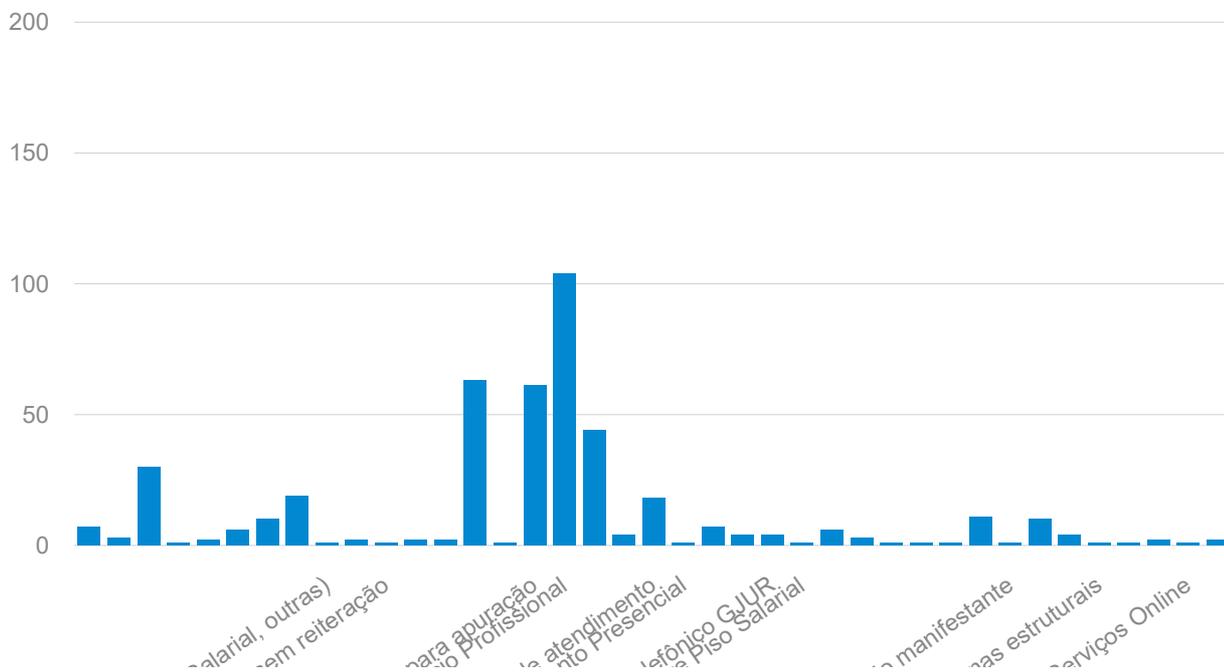
Pessoa física	387
Pessoa jurídica	56



Manifestações por assunto

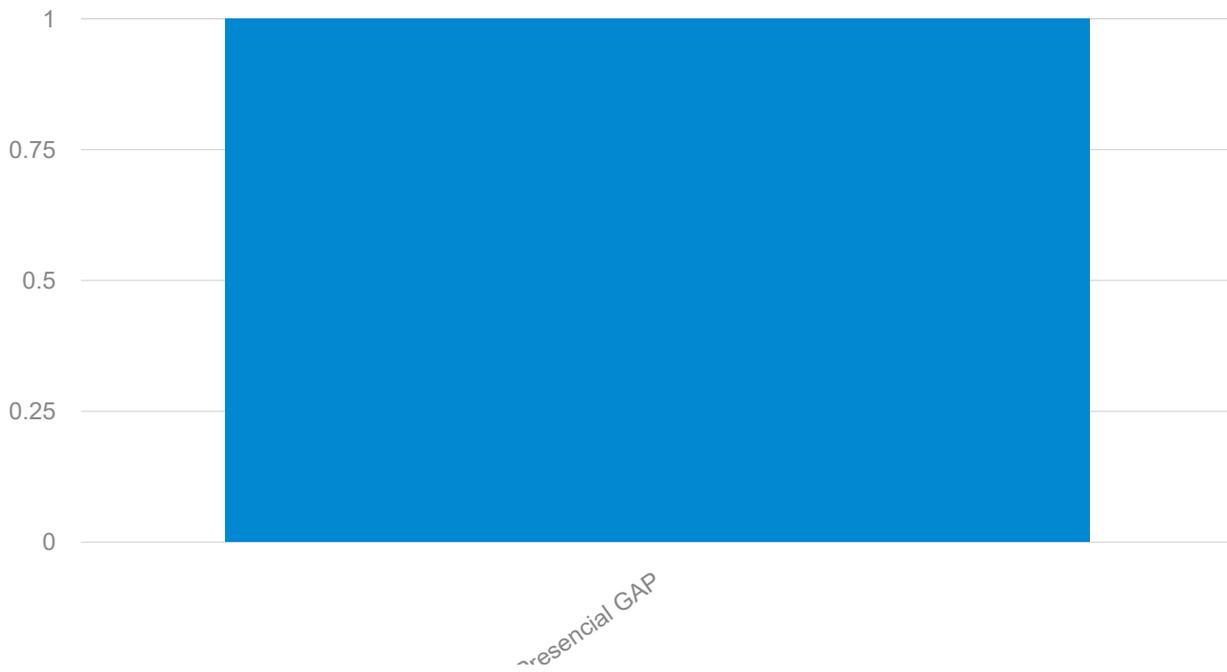
Andamento de denúncia encaminhada ao Coren-SP	7
Anuidade 2022	3
Anuidades	30
Assunto não pertinente a Ouvidoria - Encaminhamento para Fale Conosco	1
Assunto não pertinente a Ouvidoria - Respondido pela Ouvidoria	2
Atendimento por telefone	6
Atendimento presencial	10
Carteira	19
Cobrança por ações (30 horas, Piso Salarial, outras)	1
Consulta/Pedido de informações específicas	2
COVID-19 - dados complementares - sem reiteração	1
Cursos/Palestras/Eventos	2
Denúncia - Aguardando dados complementares	2
Denúncia - dados complementares - sem reiteração	63
Denúncia - Reiteração	1
Denúncia Encerrada - Sem elementos mínimos para apuração	61
Denúncias relativas ao Exercício Profissional	104
Dificuldade para agendamento	44
Diligência de Processo de Inscrição	4
Documentação ou procedimentos de atendimento	18
Elogio Atendimento Presencial	1
Execução Fiscal	7
Falta de atendimento telefônico GAP	4
Falta de atendimento telefônico GJUR	4
Informações sobre Piso Salarial	1
Inscrição Online	6

Manifestação repetida	3
Mau Atendimento Presencial GAP	1
Mau Atendimento Presencial Subseções	1
Oportunidades de Trabalho	1
Outros	11
Outros Setores - Aguardando retorno do manifestante	1
Parecer Técnico	10
Prazo para inscrição	4
Problemas estruturais	1
Problemas no site (Serv Online, Fale Conosco, fora do ar)	1
RT - Responsabilidade Técnica	2
Serviços Online	1
Taxa de Serviço	2

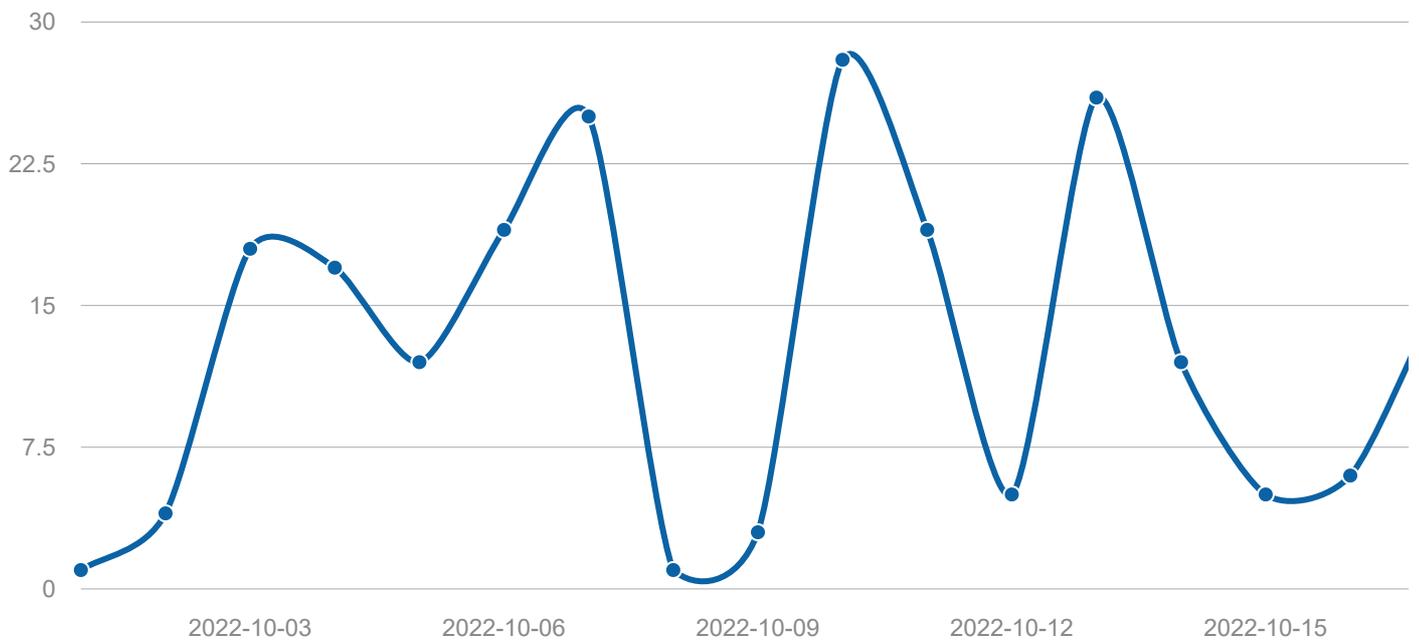


Manifestações por assuntos secundários

Mau Atendimento Presencial GAP	1
--------------------------------	---



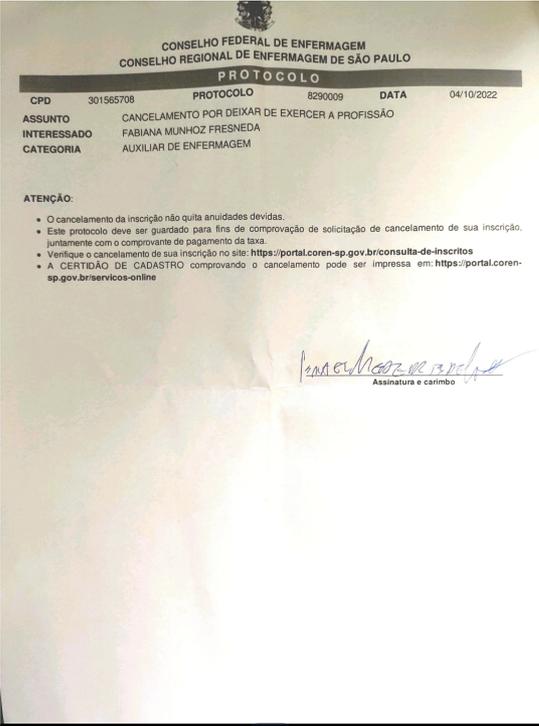
Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-SP166506855212216359598 (/admin/ouvidoria/manifestacao/231201/show)	Excelente	
COREN-SP166560012112222881726 (/admin/ouvidoria/manifestacao/231739/show)	Excelente	Aguardo o retorno sobre a averiguação.
COREN-SP166541180112228572347 (/admin/ouvidoria/manifestacao/231506/show)	Péssimo	AVALIO DE FORMA NEGATIVA O DESFECHO DA MANIFESTAÇÃO TENDO EM VISTA QUE O MAIS IMPORTANTE QUE É O FATO DO PACIENTE ESTAR SOB ASSISTENCIA EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NÃO FOI LEVADO EM CONSIDERAÇÃO ESSE FATO QUE É O MAIS RELEVANTE.
COREN-SP166551043712222086189 (/admin/ouvidoria/manifestacao/231666/show)	Excelente	Atenção e atendimento ótimo mas sem resolutividade da principal queixa . Muito obrigada , o que esperar do Coren não é? Somente que pague sua dívida e apoio jamais .
COREN-SP166612540512223840429 (/admin/ouvidoria/manifestacao/232397/show)	Excelente	
COREN-SP166573909122214387646 (/admin/ouvidoria/manifestacao/231912/show)	Excelente	
COREN-SP166601618612424784716 (/admin/ouvidoria/manifestacao/232153/show)	Péssimo	
COREN-SP166636155312228298365 (/admin/ouvidoria/manifestacao/232757/show)	Regular	O programa primeiro emprego informado já foi finalizado as inscrições. Já as vagas publicadas no site tenho acompanhado há algum tempo, assim como as atividades remotas oferecidas também tenho participado.
COREN-SP166627386312723701922 (/admin/ouvidoria/manifestacao/232623/show)	Bom	Bom dia Não entendi porque um documento de procedimento sindicante enviado da CEE do HSP à CEE COREN-SP foi respondido pelo sistema do COFEN. Poderiam esclarecer? Grata!

Protocolo	Nota	Observação
COREN-SP166664704512218801215 (/admin/ouvidoria/manifestacao/233010/show)	Péssimo	Número alto de informações necessárias para apuração de denúncia, o que impossibilita que, por exemplo, um cidadão não pertencente a classe da saúde o faça e ainda, incentivando que apenas colegas de trabalho que possuam tais informações dêem segmento á mesma.
COREN-SP166681313612215663829 (/admin/ouvidoria/manifestacao/233298/show)	Excelente	Bom dia fiz uma denuncia sigilosa, gostaria de saber meu nome não vai ser informado né, pois como disse trabalho la se meu nome for exposto posso sofrer consequências.

Protocolo	Nota	Observação
<p>COREN-SP166670997012225090872 (/admin/ouvidoria/manifestacao/233105/show)</p>	<p>Péssimo</p>	 <p>Meu problema não foi resolvido. Gostaria encarecidamente de conseguir falar com uma pessoa humana, sem textos prontos, chat onde o funcionário encerra o atendimento sem antes de te ouvir, telefone que não atende. Estou tentando resolver de forma pacifica desde 2021, caso o Coren SP não tome as providências necessárias, solicitarei ao meu advogado ficar responsável pela situação.</p> <p>Eu fui até São Paulo, gastei com passagem para fazer o cancelamento pessoalmente e o funcionário que me atendeu disse que o cancelamento estava feito, quanto mais terei que gastar para fazer um simples cancelamento? Vocês viraram o que? Deve ser interessante toda essa burocracia para depois gerar mais anuidades!!! Serviço péssimo!!!!</p>
<p>COREN-SP166683934312223795844 (/admin/ouvidoria/manifestacao/233335/show)</p>	<p>Excelente</p>	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-SP16668409011222258018 (/admin/ouvidoria/manifestacao/233338/show)	Regular	Minha manifestação foi encerrada porém não tive uma resposta sobre os envolvidos na denúncia.