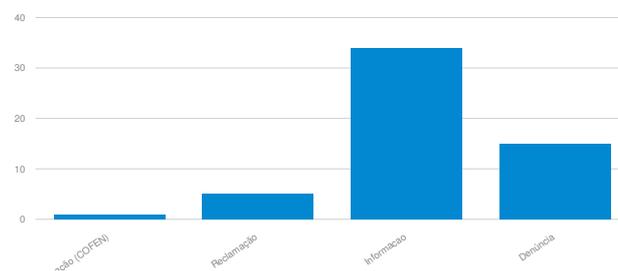


Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2016 a 31/12/2016

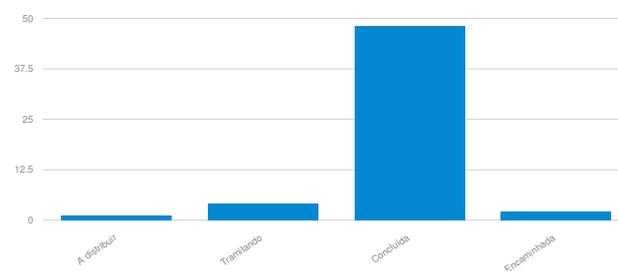
Tipos de solicitação

Reclamação (COFEN)	1
Reclamação	5
Informação	34
Denúncia	15



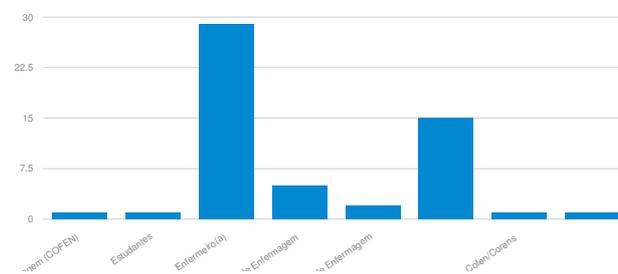
Situação geral das manifestações

A distribuir	1
Tramitando	4
Concluída	48
Encaminhada	2



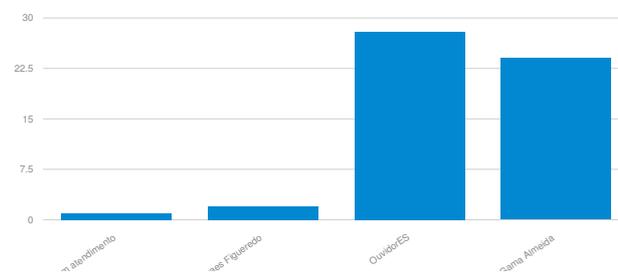
Manifestações por clientela

Técnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	1
Enfermeiro(a)	29
Técnico(a) de Enfermagem	5
Auxiliar de Enfermagem	2
Outros	15
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1
Profissional de Enfermagem	1



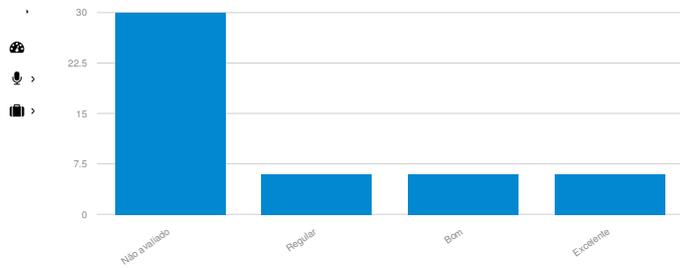
Por atendente

Sem atendimento	1
Wallace de Novaes Figueredo	2
OuvidorES	28
Wladimilson Gama Almeida	24



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	30
Regular	6
Bom	6
Excelente	6

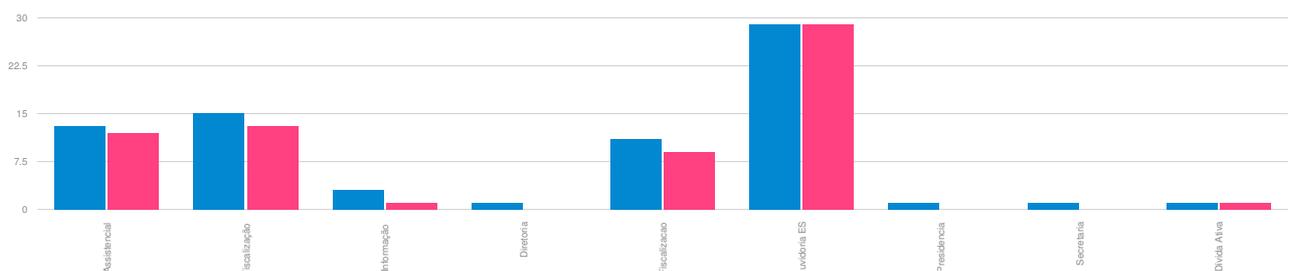


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

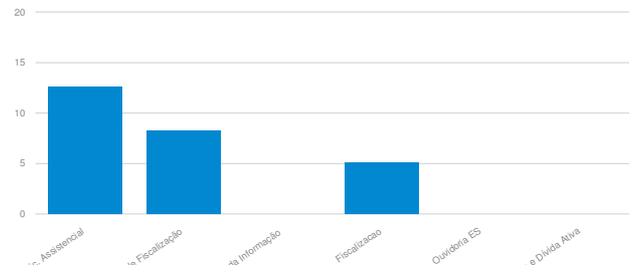


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
CTA - Câmara Téc. Assistencial	13	12
Departamento de Fiscalização	15	13
Departamento de Tecnologia da Informação	3	1
Diretoria	1	0
Fiscalizacao	11	9
Ouvidoria ES	29	29
Presidência	1	0
Secretaria	1	0
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	1	1

Prazos médio de resposta dos departamentos

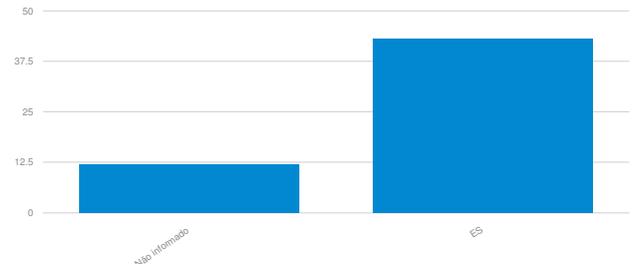
CTA - Câmara Téc. Assistencial	12,55 (301.092 horas)
Departamento de Fiscalização	8,23 (197.5392 horas)

Departamento de Tecnologia da Informação	0,00 (0 horas)
Fiscalizacao	5,11 (122.6664 horas)
Ouvidoria ES	0,00 (0 horas)
Sector de Cobrança e Dívida Ativa	0,00 (0 horas)



Respostas por estado

Não informado	12
ES	43



Regiões

Região Norte

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
AC	0	0	0	0
AP	0	0	0	0
AM	0	0	0	0
PA	0	0	0	0
RO	0	0	0	0
RR	0	0	0	0
TO	0	0	0	0



Região Nordeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
AL	0	0	0	0
BA	0	0	0	0
CE	0	0	0	0
MA	0	0	0	0
PB	0	0	0	0
PE	0	0	0	0
PI	0	0	0	0
RN	0	0	0	0
SE	0	0	0	0



Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
DF	0	0	0	0
GO	0	0	0	0
MT	0	0	0	0
MS	0	0	0	0



Região Sul

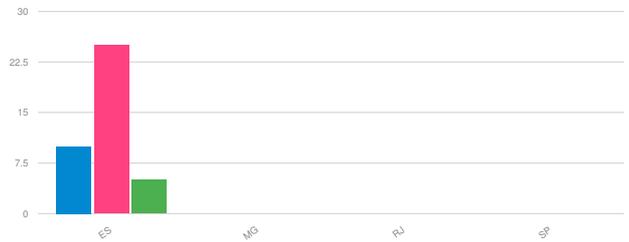
Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
--------	----------	------------	------------	-------

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
PR	0	0	0	0
RS	0	0	0	0
SC	0	0	0	0



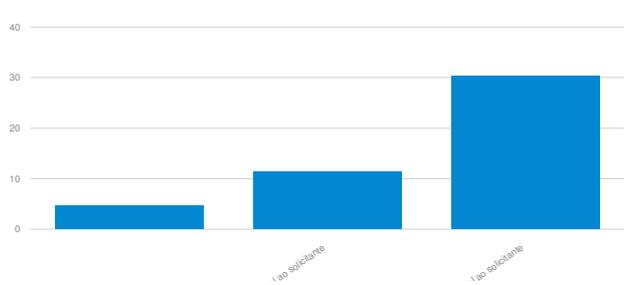
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
ES	10	25	5	40
MG	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0
SP	0	0	0	0



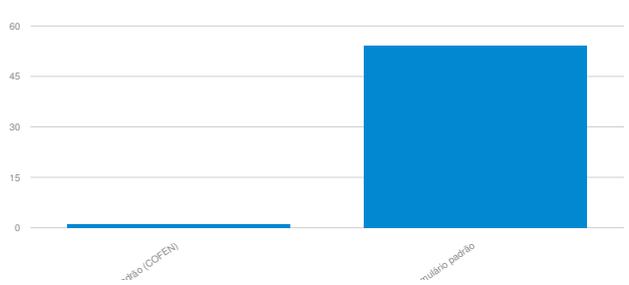
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	4,62 (110.856 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	11,42 (274.0908 horas)
Resposta total ao solicitante	30,35 (728.5008 horas)



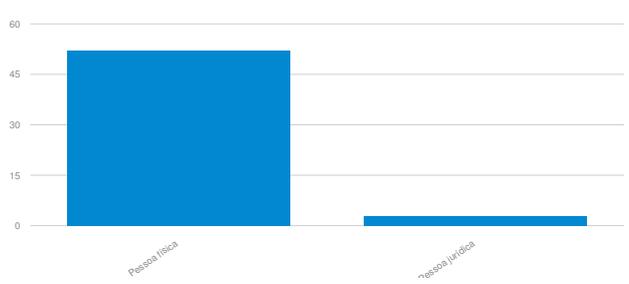
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	1
Formulário padrão	54



Manifestações por tipo de manifestante

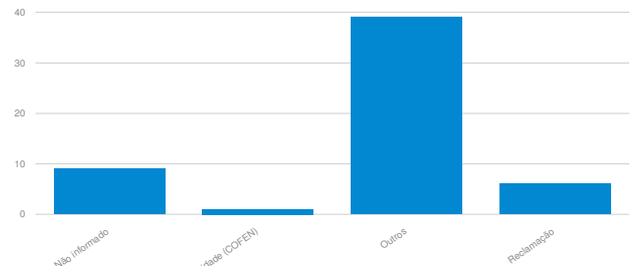
Pessoa física	52
Pessoa jurídica	3



Manifestações por assunto

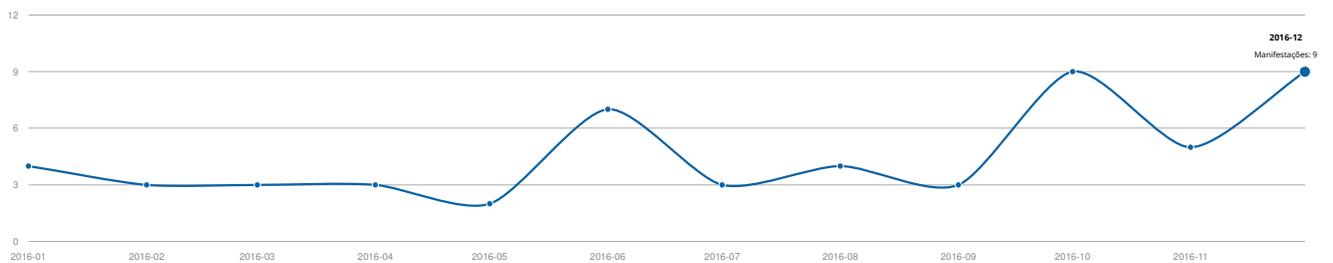
Não informado	9
Anuidade (COFEN)	1
Outros	39

Reclamação	6
------------	---



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
SV146445083955749bf17098f5 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18501/show)	Bom	
SU146490193255750a12c21a1c (/admin/ouvidoria/manifestacao/18502/show)	Bom	
SE14664352325576806a0674e7 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18505/show)	Excelente	
SZ1467226521557741999ab0b9 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18506/show)	Bom	
SP14652517755575f7bf581cd (/admin/ouvidoria/manifestacao/18507/show)	Regular	
SB14698144695579b96c51c9c6 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18509/show)	Excelente	
SC1470247270557a23166086f2 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18511/show)	Excelente	
SZ1468611928557893d58bdc4b (/admin/ouvidoria/manifestacao/18512/show)	Excelente	
SH1470685751557a8e237a89ee (/admin/ouvidoria/manifestacao/18513/show)	Excelente	
SG1456773397556d499154150d (/admin/ouvidoria/manifestacao/18546/show)	Bom	
SR1458998063556f68b2f7ca9f (/admin/ouvidoria/manifestacao/18547/show)	Regular	
SX14600398675570670bb3e4d9 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18548/show)	Regular	
SM1458996624556f685902b752 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18551/show)	Regular	
SU1453584916556a3f21455878 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18554/show)	Excelente	
SC145988047555704021be5df0 (/admin/ouvidoria/manifestacao/18557/show)	Bom	
COREN-ES147704731116212360107 (/admin/ouvidoria/manifestacao/24658/show)	Regular	bom dia desculpe não consigo visualizar a resposta a questão.
COREN-ES148111266826119633331 (/admin/ouvidoria/manifestacao/25625/show)	Bom	Achei somente um pouco demorada a resposta.
COREN-ES148191613216214962219 (/admin/ouvidoria/manifestacao/26473/show)	Regular	