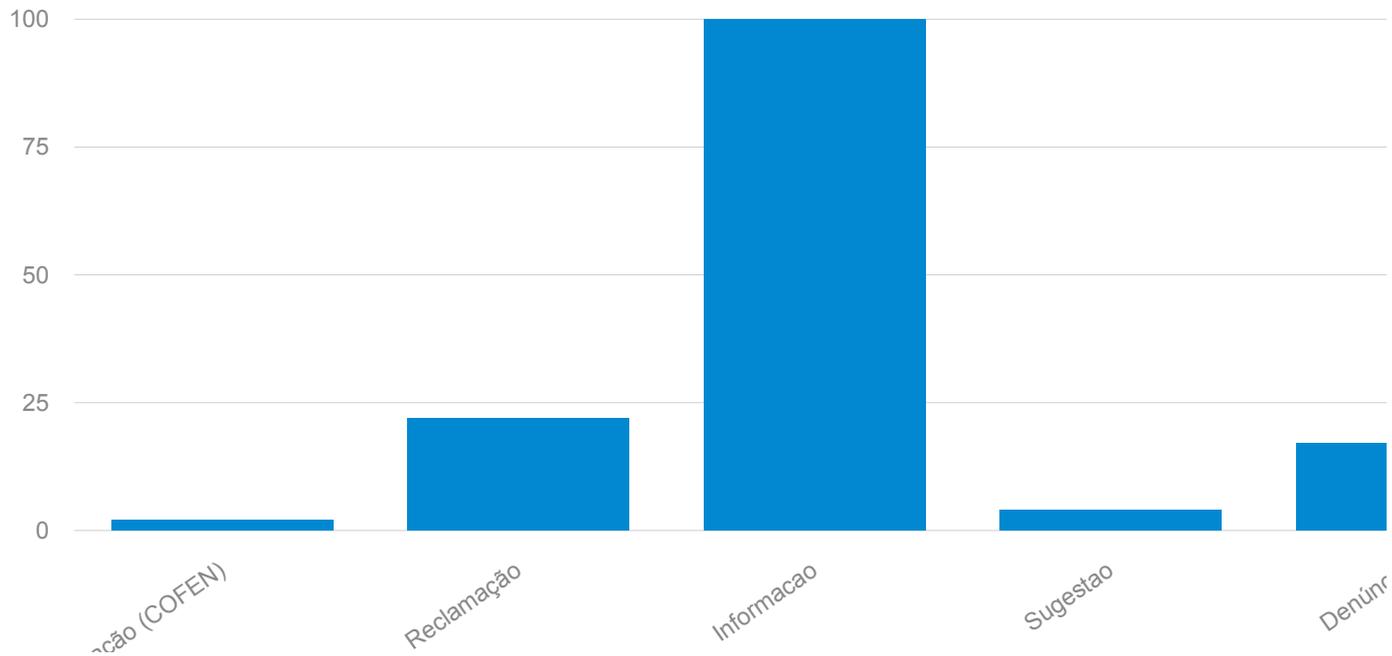


Relatório Ouvidoria Geral 01/02/2020 a 28/02/2020

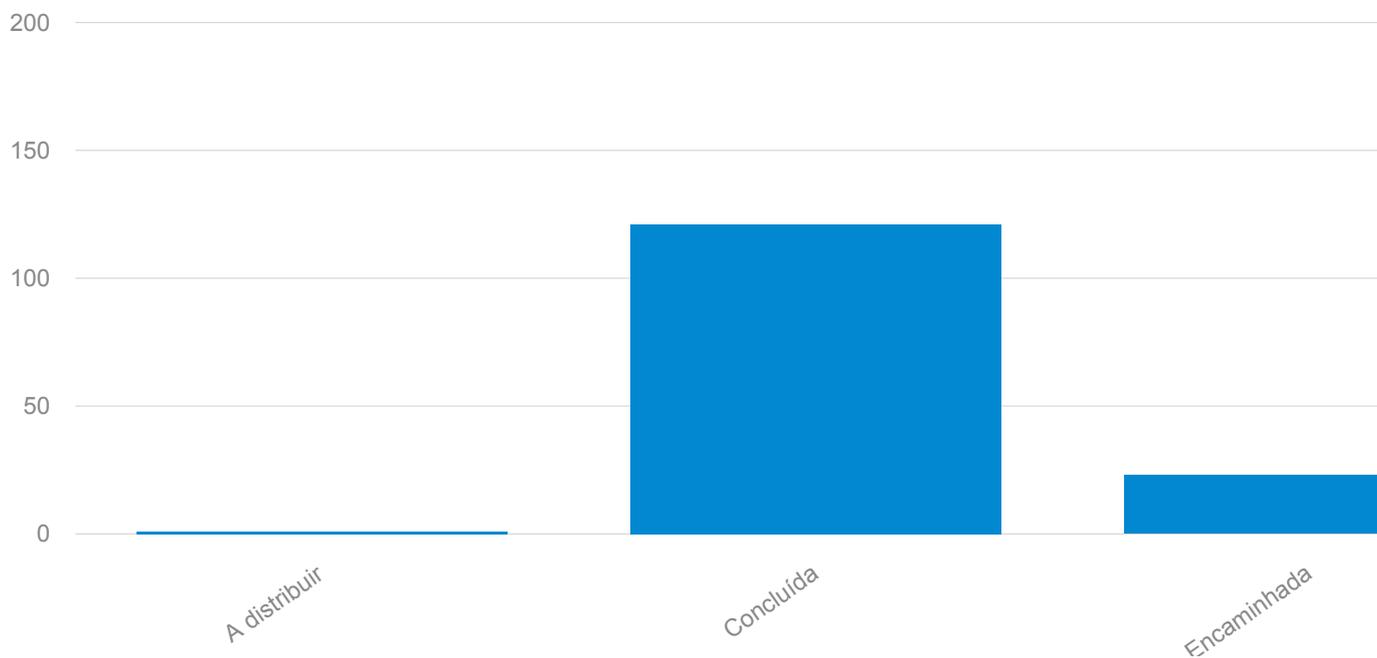
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	2
Reclamação	22
Informacao	100
Sugestao	4
Denúncia	17



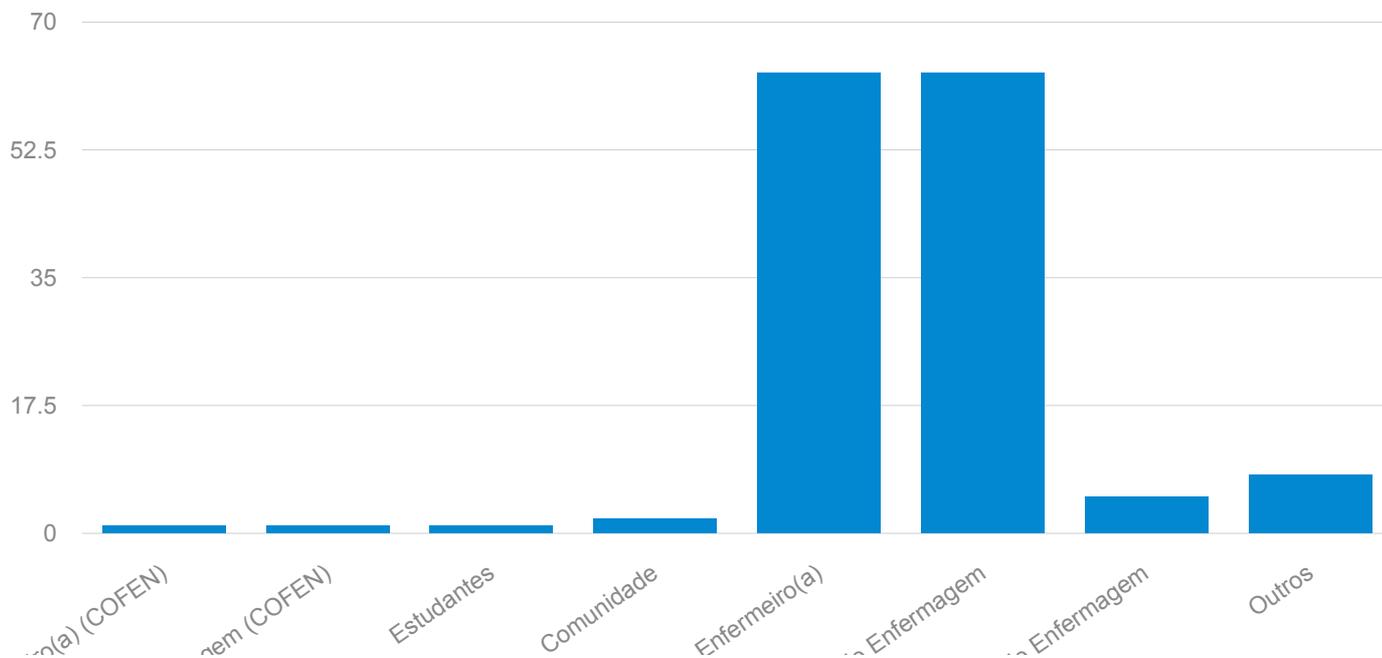
Situação geral das manifestações

A distribuir	1
Concluída	121
Encaminhada	23



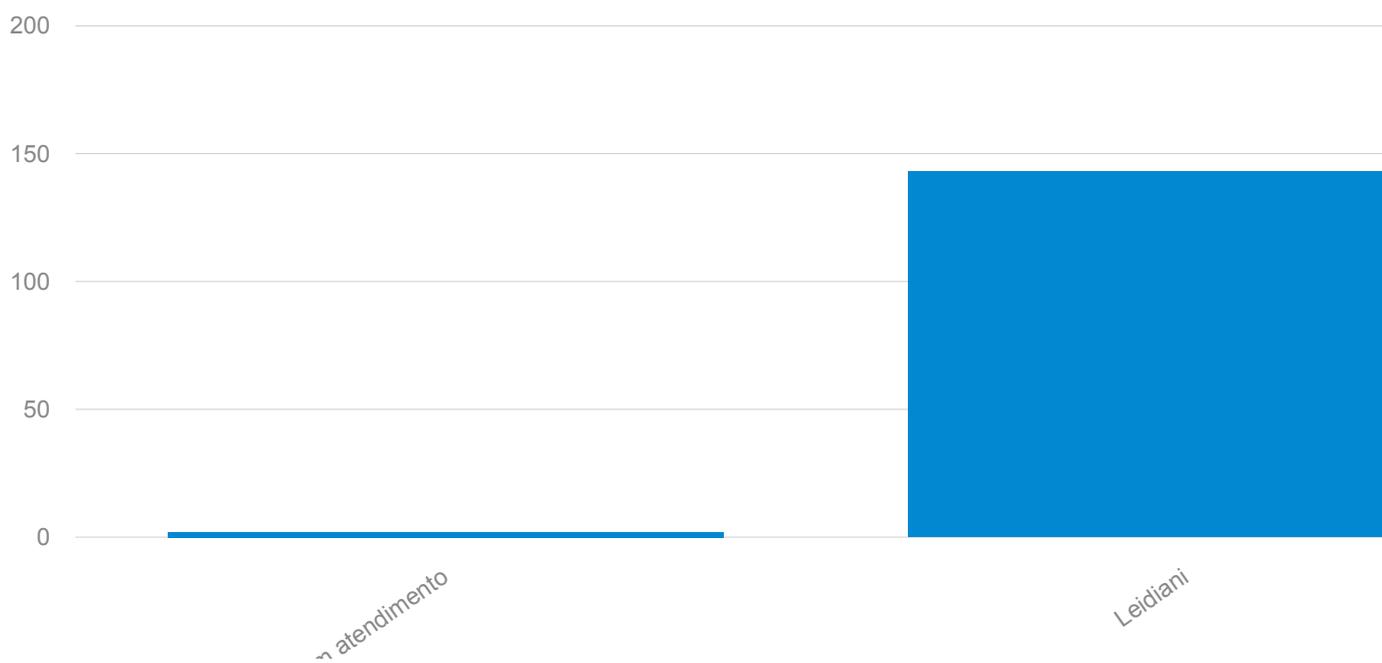
Manifestações por clientela

Enfermeiro(a) (COFEN)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	1
Comunidade	2
Enfermeiro(a)	63
Tecnico(a) de Enfermagem	63
Auxiliar de Enfermagem	5
Outros	8
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1



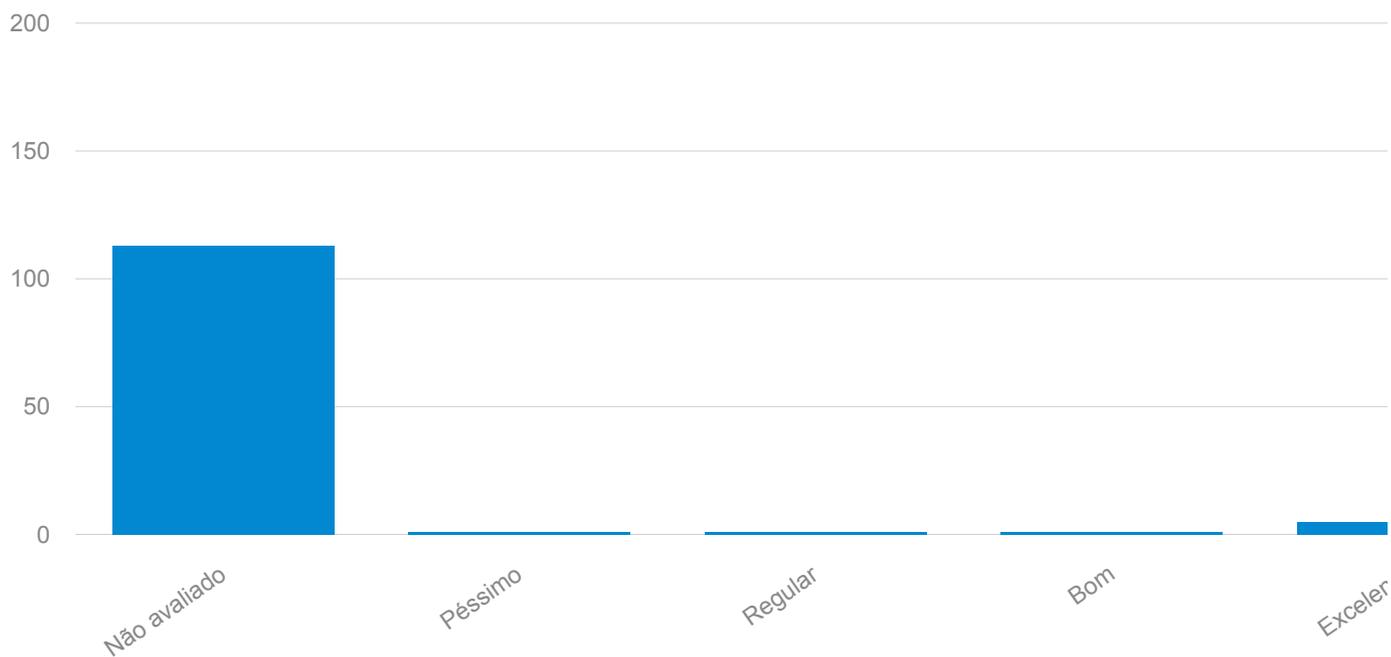
Por atendente

Sem atendimento	2
Leidiani	143



Avaliação Qualitativa das Respostas

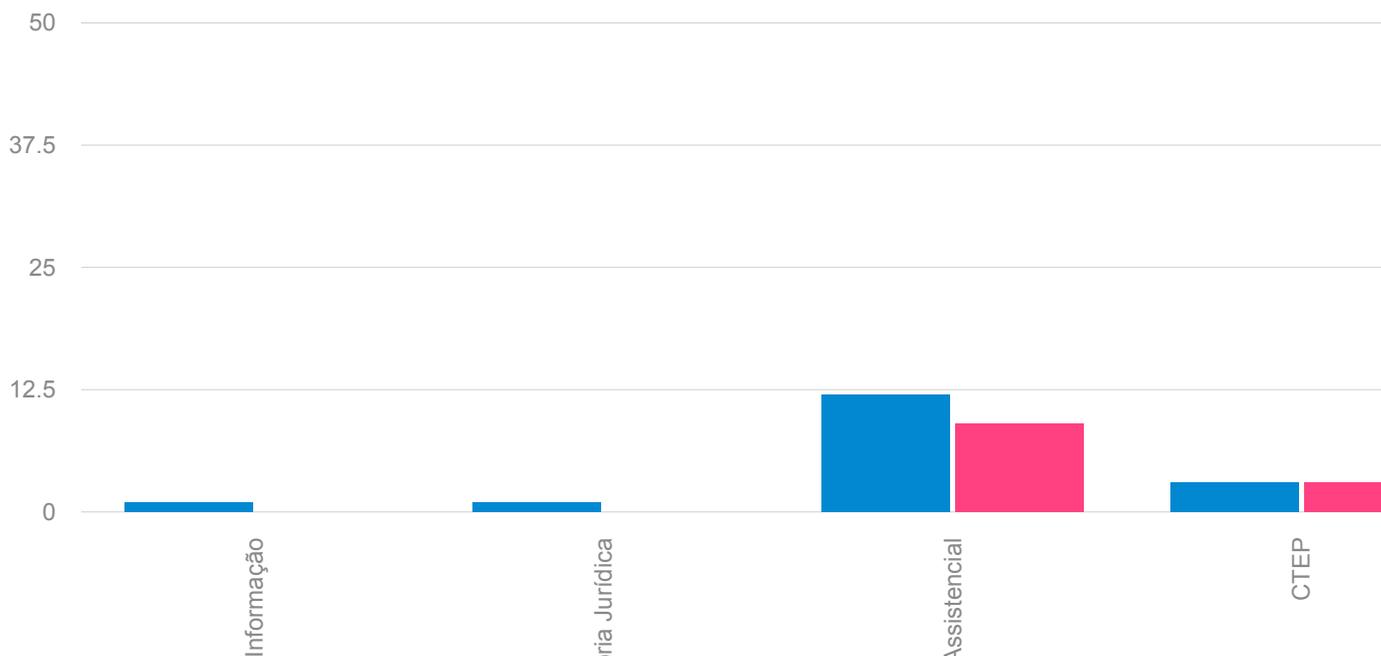
Não avaliado	113
Péssimo	1
Regular	1
Bom	1
Excelente	5

**Respostas por pessoa**

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

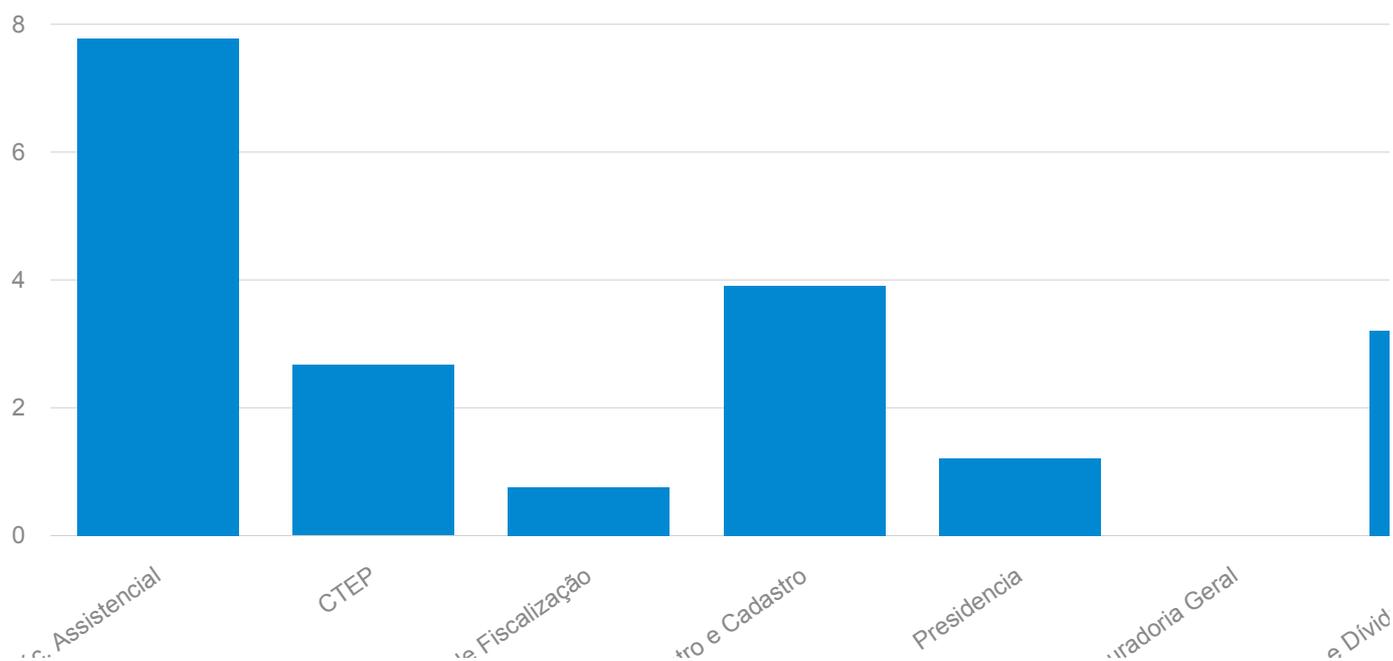


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Tecnologia da Informação	1	0
Assessoria Jurídica	1	0
CTA - Câmara Téc. Assistencial	12	9
CTEP	3	3
Departamento de Fiscalização	25	21
Departamento de Registro e Cadastro	45	35
Presidencia	29	20
Procuradoria Geral	2	1
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	16	16

Prazos médio de resposta dos departamentos

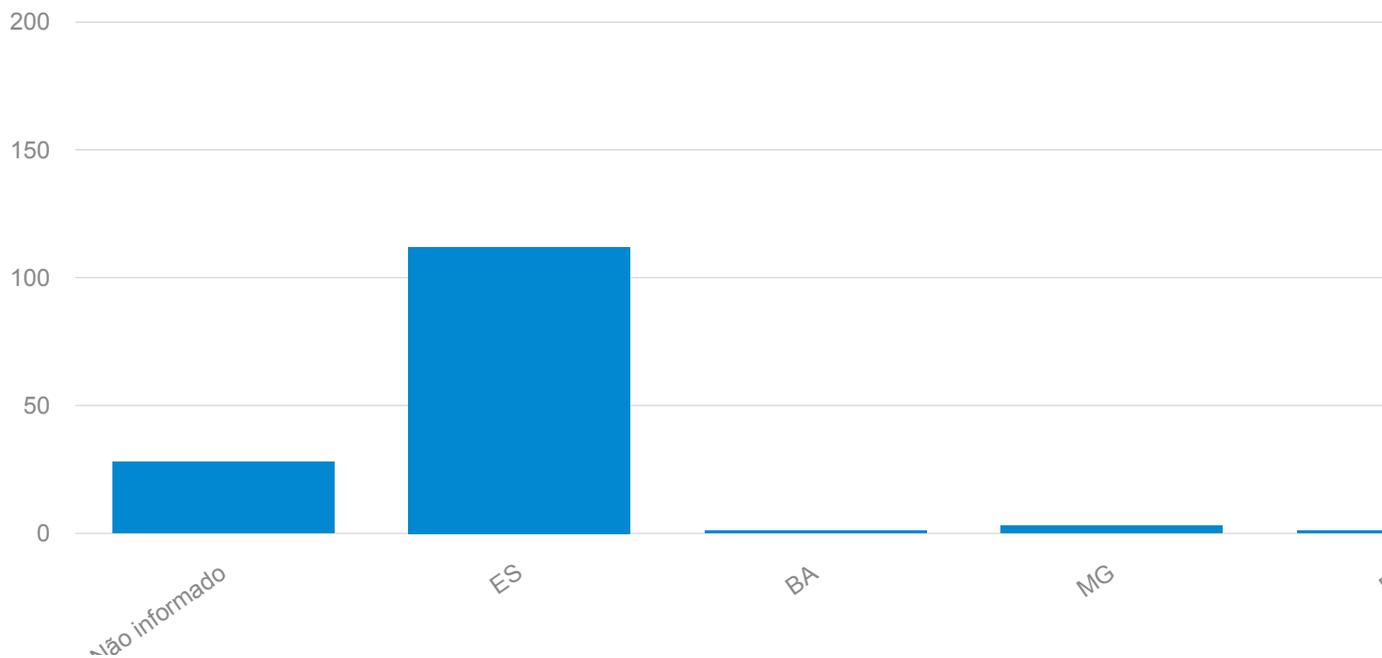
CTA - Câmara Téc. Assistencial	7,78 dias (186,67 horas)
CTEP	2,67 dias (64,00 horas)

Departamento de Fiscalização	0,76 dias (18,29 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	3,91 dias (93,88 horas)
Presidencia	1,21 dias (29,14 horas)
Procuradoria Geral	0,00 dias (0,00 horas)
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	3,20 dias (76,80 horas)



Respostas por estado

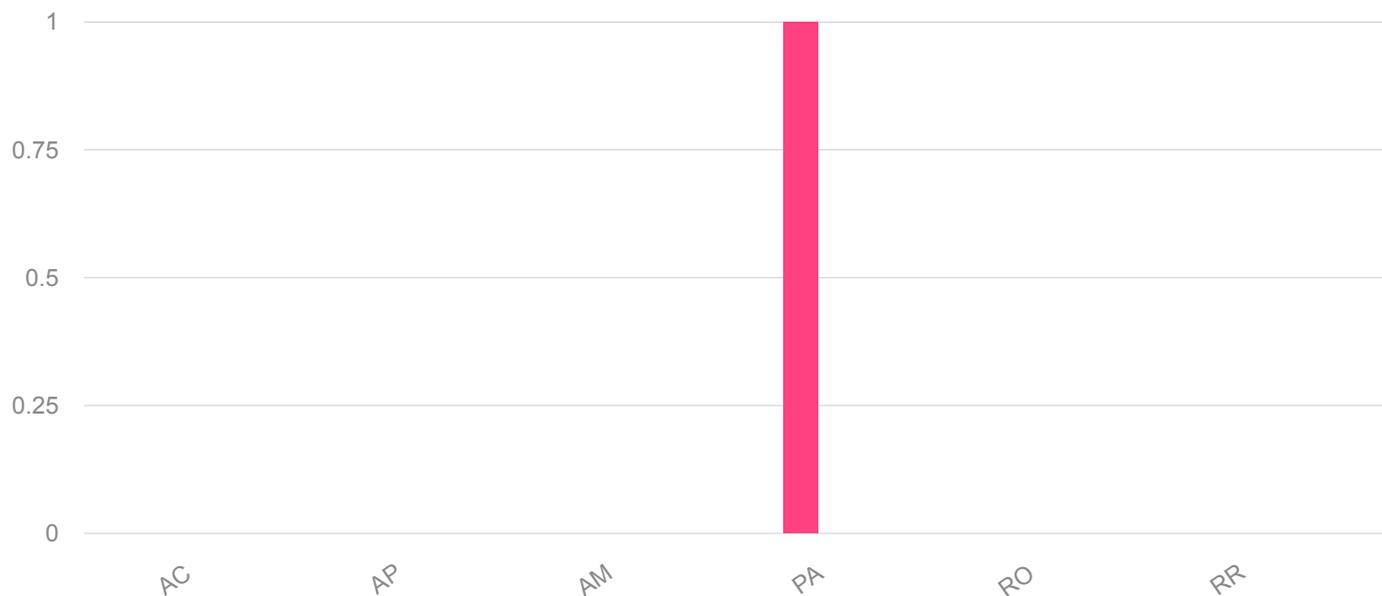
Não informado	28
ES	112
BA	1
MG	3
PA	1



Regiões

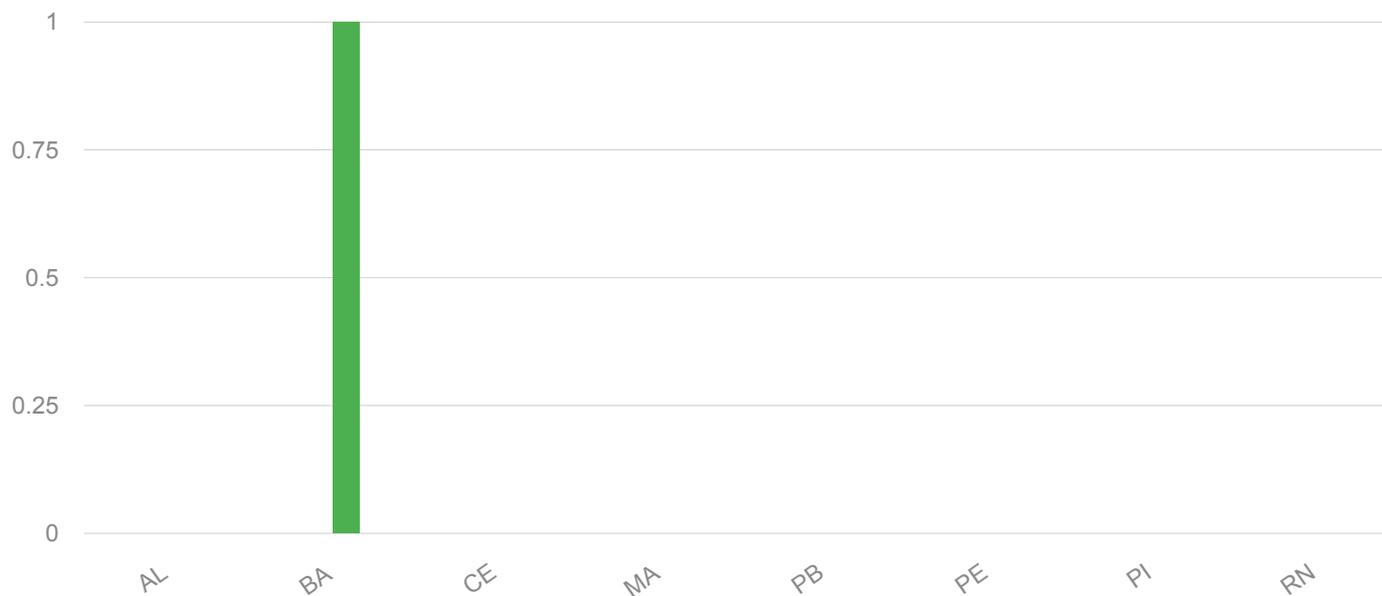
Região Norte

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AC	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0
AM	0	0	0	0	0
PA	0	1	0	0	1
RO	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0



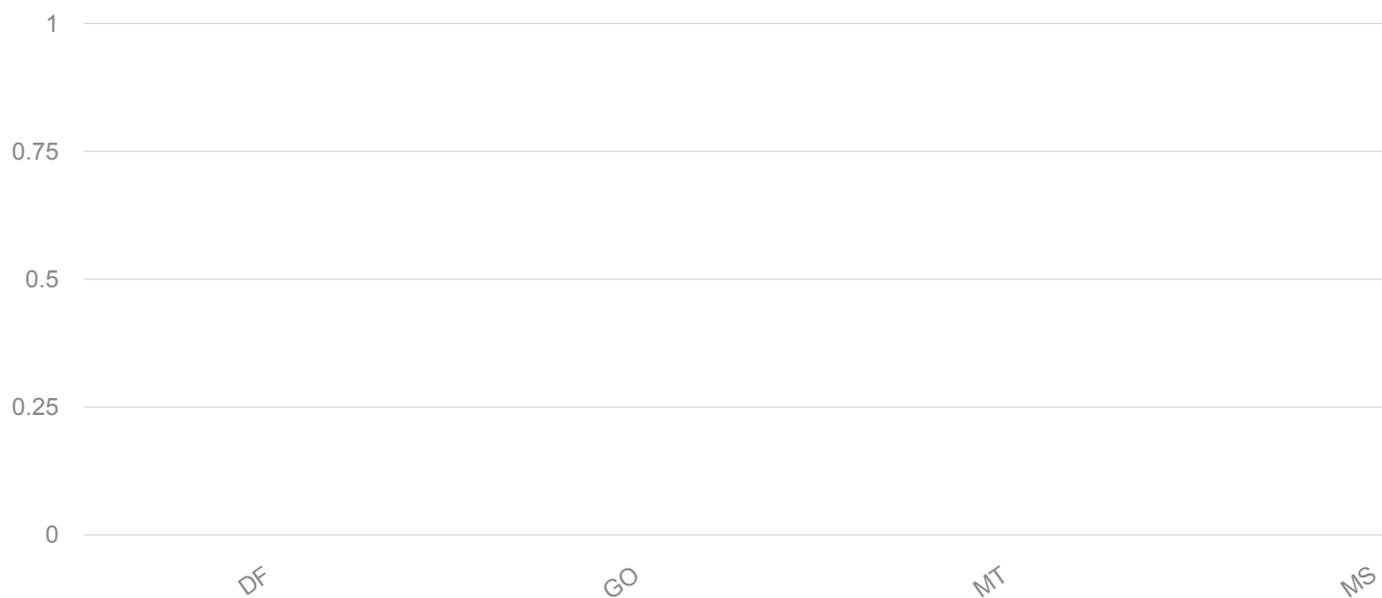
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AL	0	0	0	0	0
BA	0	0	1	0	1
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



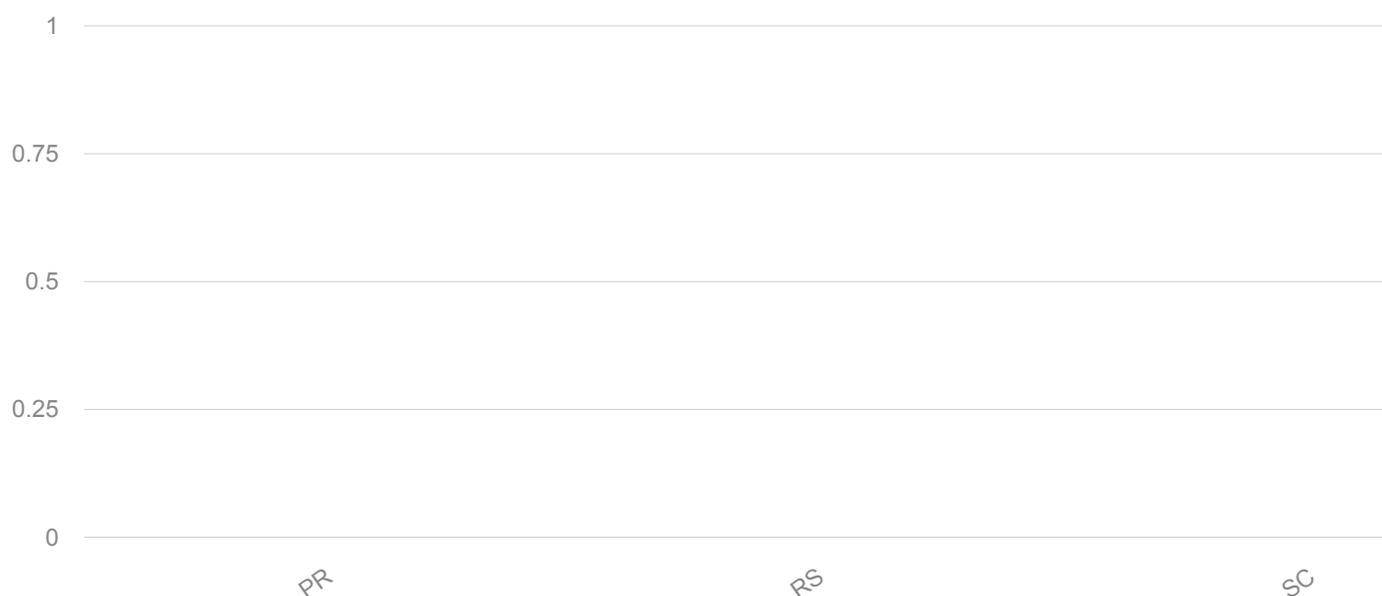
Região Centro-Oeste

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



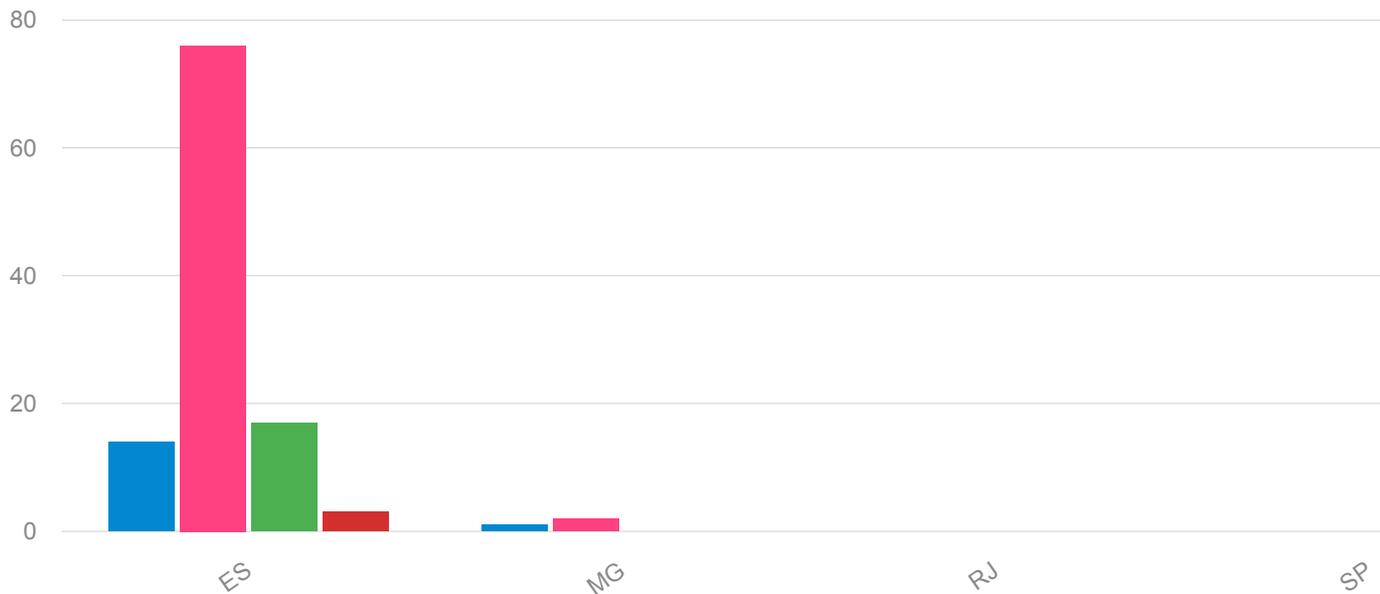
Região Sul

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



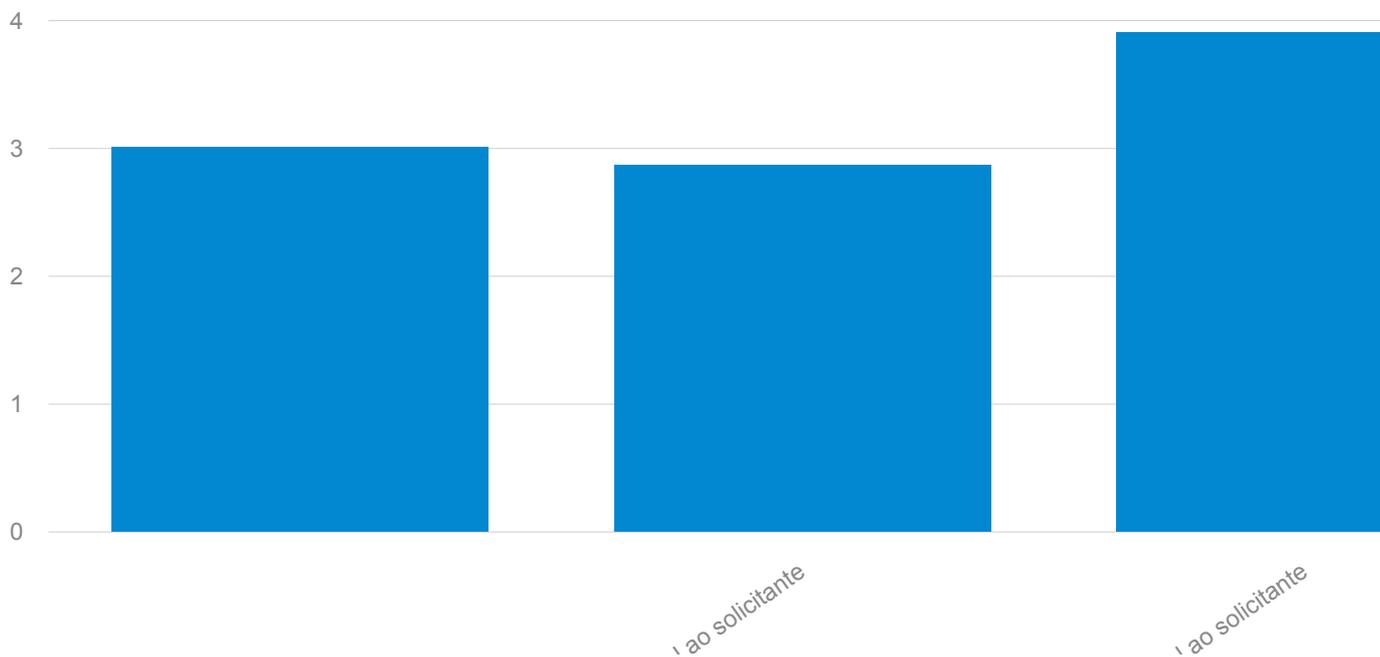
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	14	76	17	3	110
MG	1	2	0	0	3
RJ	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0



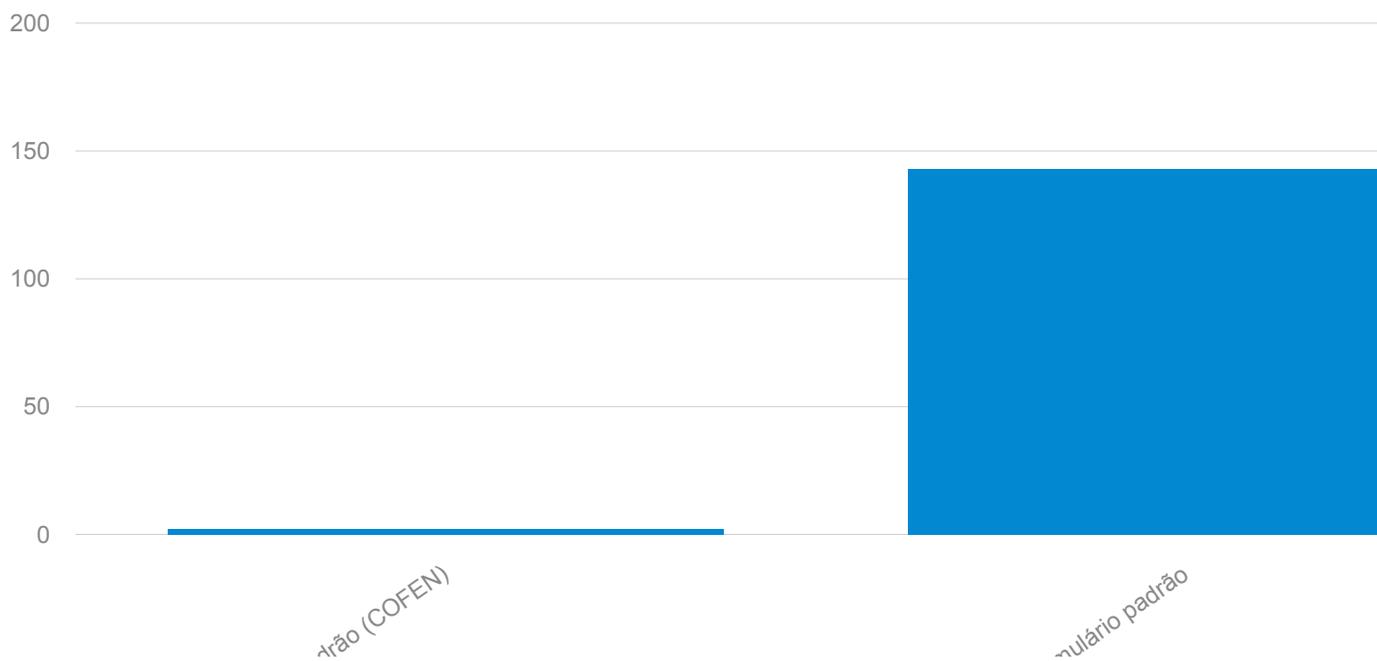
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,01 (72,2472 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	2,87 (68,8716 horas)
Resposta total ao solicitante	3,91 (93,8184 horas)



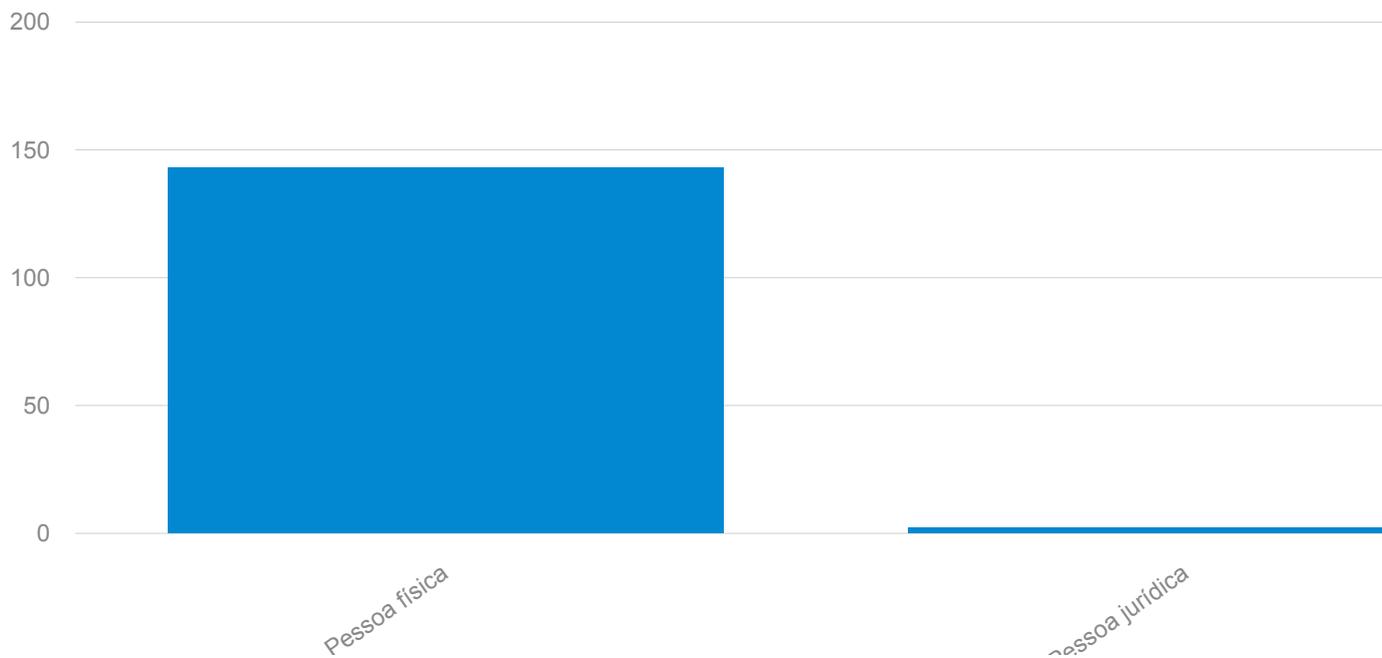
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	2
Formulário padrão	143



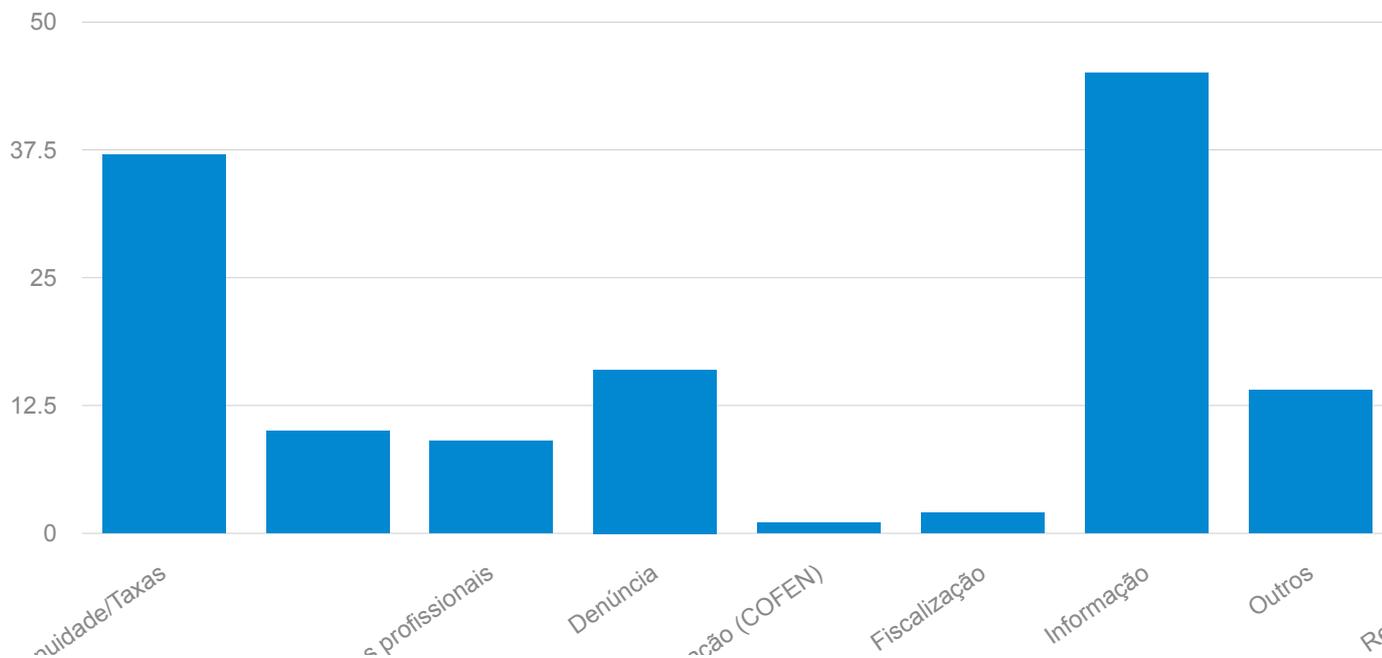
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	143
Pessoa jurídica	2



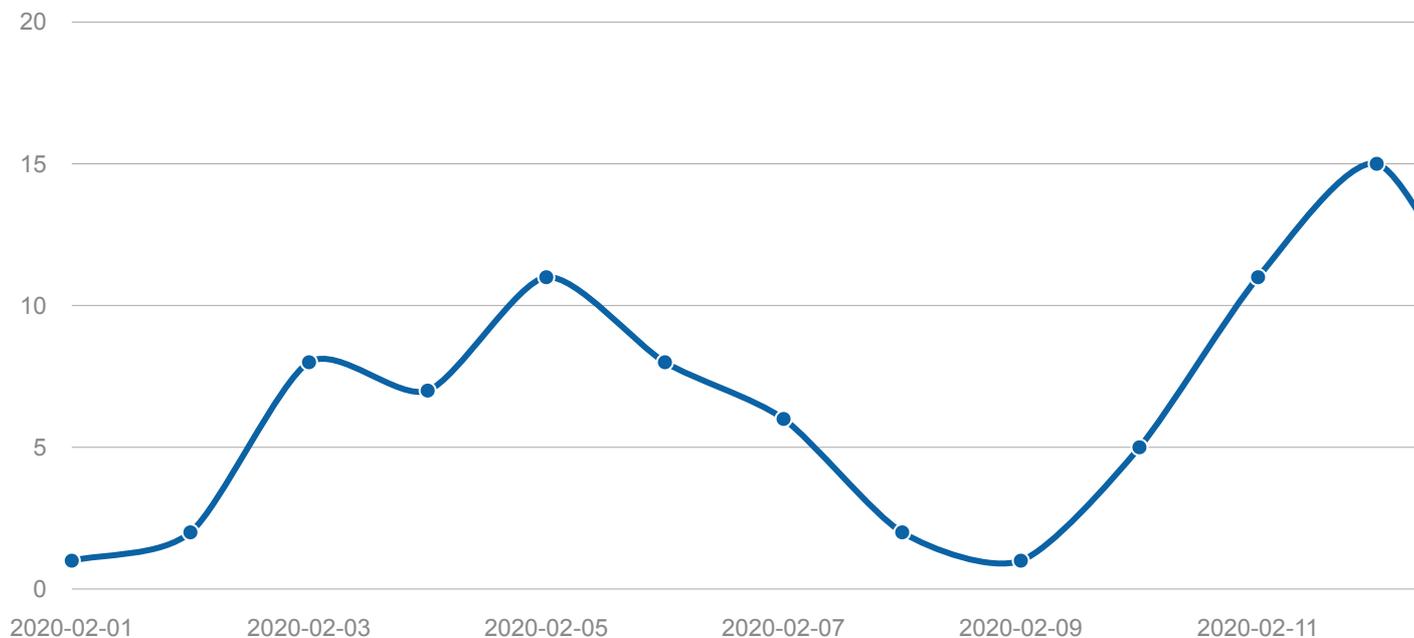
Manifestações por assunto

Anuidade/Taxas	37
Atendimento	10
Atribuições das categorias profissionais	9
Denúncia	16
Especialização (COFEN)	1
Fiscalização	2
Informação	45
Outros	14
Reclamação	11



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15808321941622775743 (/admin/ouvidoria/manifestacao/89771/show)	Péssimo	
COREN-ES15810014031626462059 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90022/show)	Excelente	Fui prontamente atendido, o novo Coren ES realmente caminha junto com a gente.
COREN-ES15815203491623044240 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90526/show)	Excelente	
COREN-ES15815359291629734159 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90575/show)	Excelente	
COREN-ES15815586861621077702 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90597/show)	Regular	Ainda foi resolvido. Como pego o boleto para pagamento avista? Estou no RJ. Não tenho como ir até vocês.
COREN-ES15819472551628116249 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90907/show)	Bom	
COREN-ES15819521601622341131 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90923/show)	Excelente	Muito obrigada!

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15819708131622694859 (/admin/ouvidoria/manifestacao/90974/show)	Excelente	