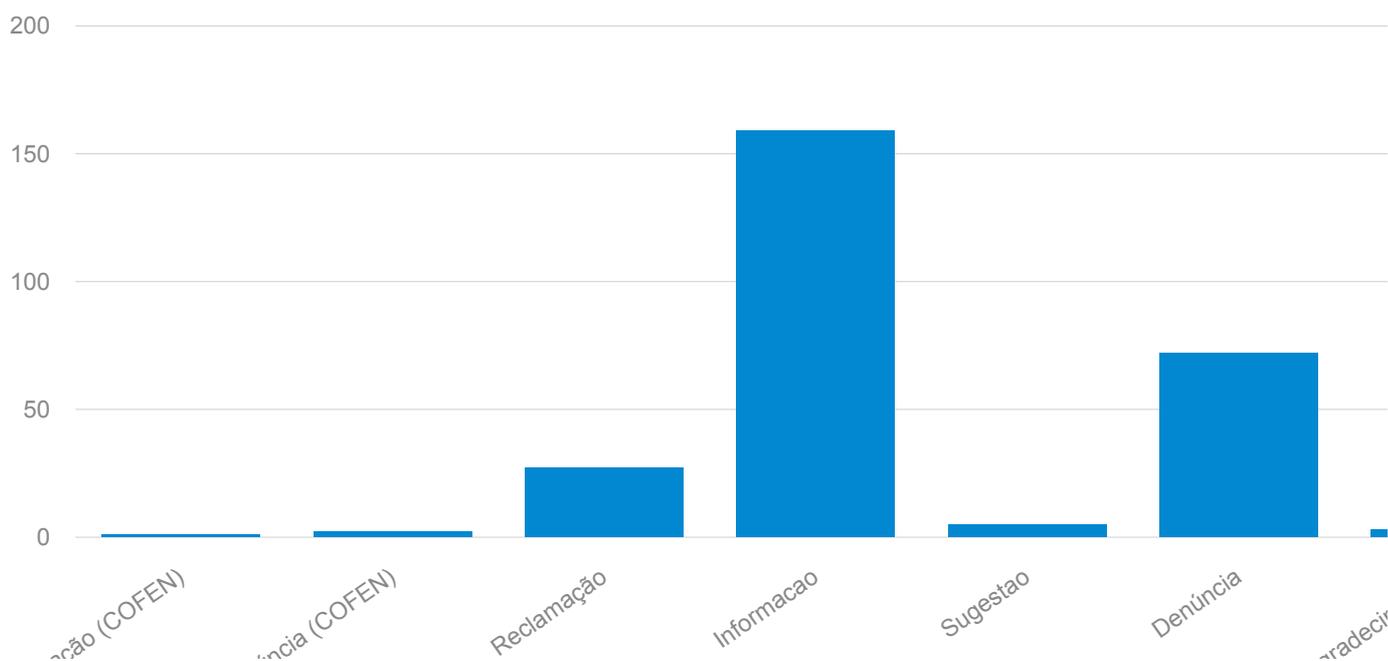


## Relatório Ouvidoria Geral 01/04/2020 a 30/04/2020

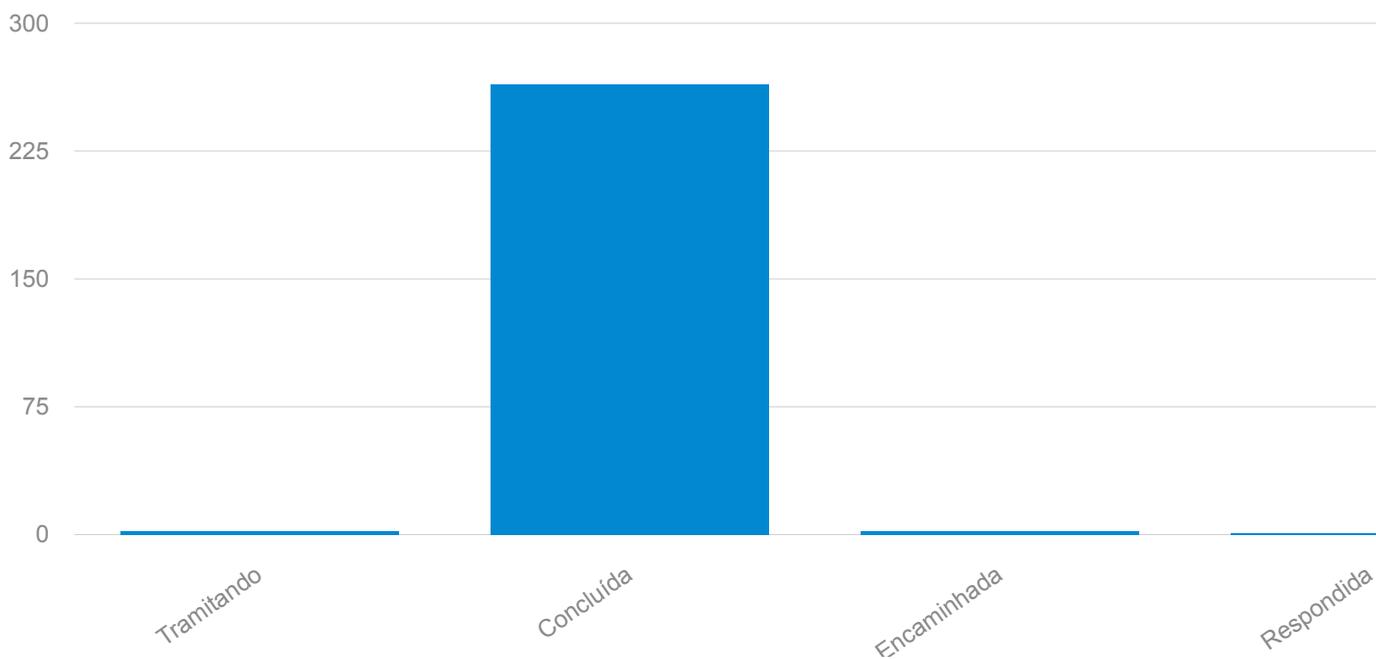
## Tipos de solicitação

Reclamação (COFEN)	1
Denúncia (COFEN)	2
Reclamação	27
Informacao	159
Sugestao	5
Denúncia	72
Agradecimentos	3



## Situação geral das manifestações

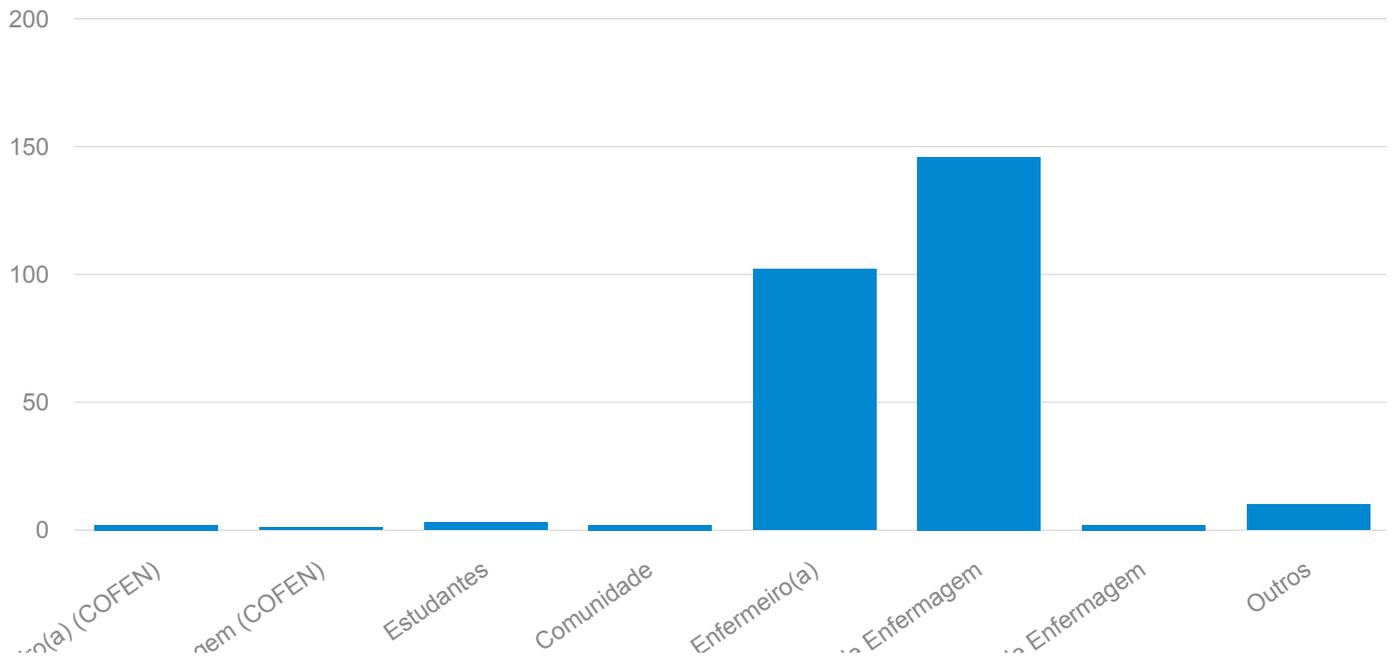
Tramitando	2
Concluída	264
Encaminhada	2
Respondida	1



## Manifestações por clientela

Enfermeiro(a) (COFEN)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	3
Comunidade	2
Enfermeiro(a)	102
Tecnico(a) de Enfermagem	146
Auxiliar de Enfermagem	2
Outros	10

Colaboradores sistema Cofen/Corens	1
------------------------------------	---



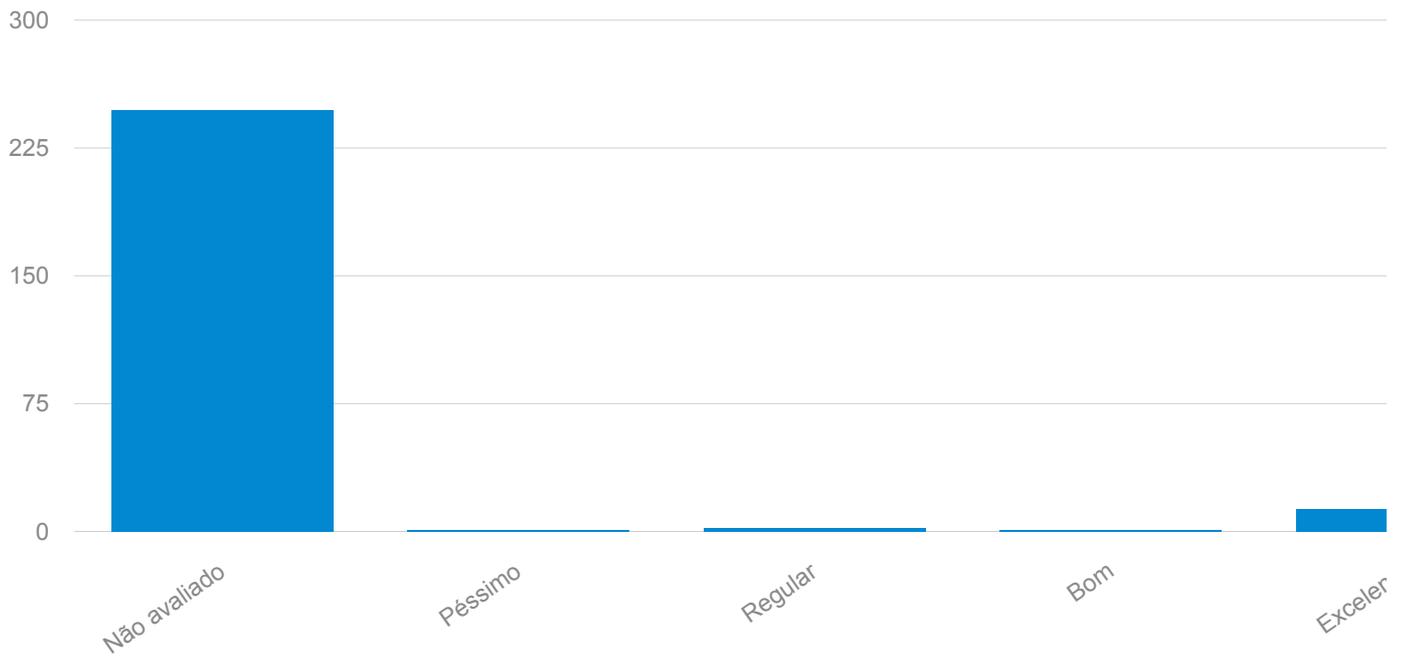
### Por atendente

Leidiani	269
----------	-----



**Avaliação Qualitativa das Respostas**

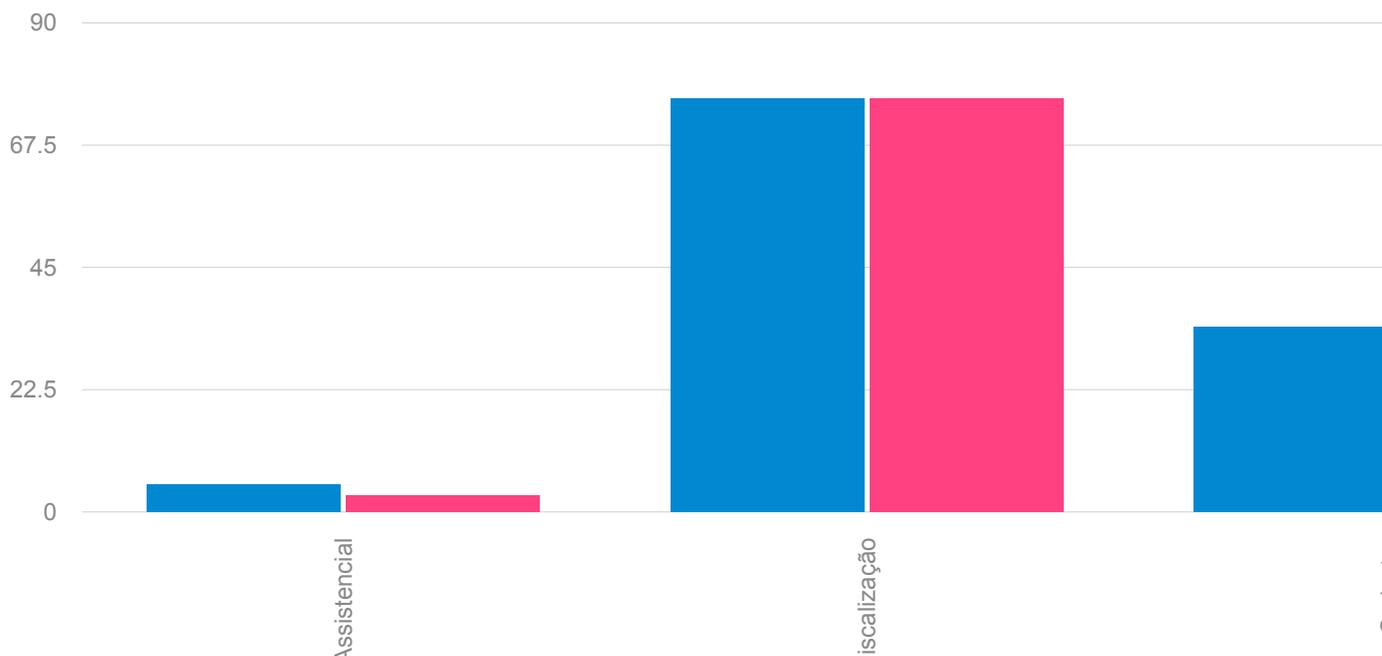
Não avaliado	247
Péssimo	1
Regular	2
Bom	1
Excelente	13

**Respostas por pessoa**

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

### **Prazos médio de resposta das pessoas**

## Respostas por departamento



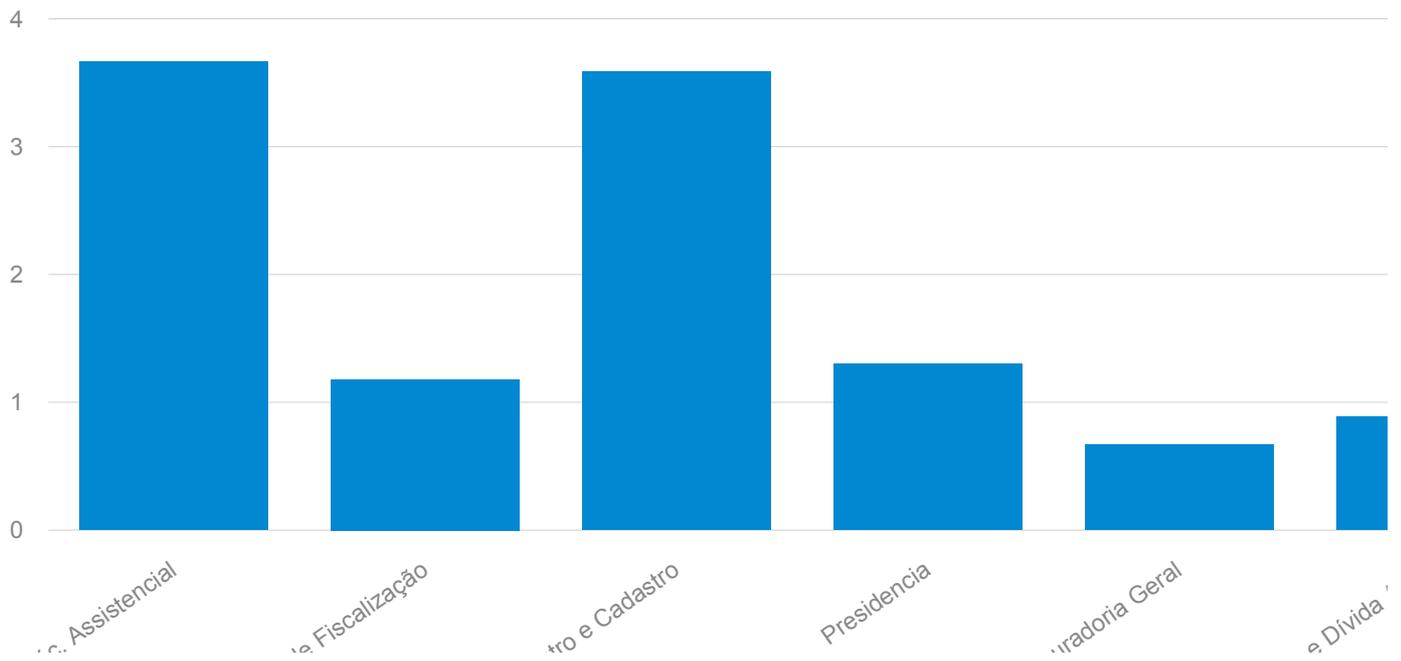
Departamento	Encaminhas	Responderas
CTA - Câmara Téc. Assistencial	5	3
Departamento de Fiscalização	76	76
Departamento de Registro e Cadastro	34	34
Presidencia	88	88
Procuradoria Geral	3	3
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	63	63

## Prazos médio de resposta dos departamentos

CTA - Câmara Téc. Assistencial	3,67 dias (88,00 horas)
Departamento de Fiscalização	1,18 dias (28,33 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	3,59 dias (86,12 horas)
Presidencia	1,30 dias (31,23 horas)
Procuradoria Geral	0,67 dias (16,00 horas)

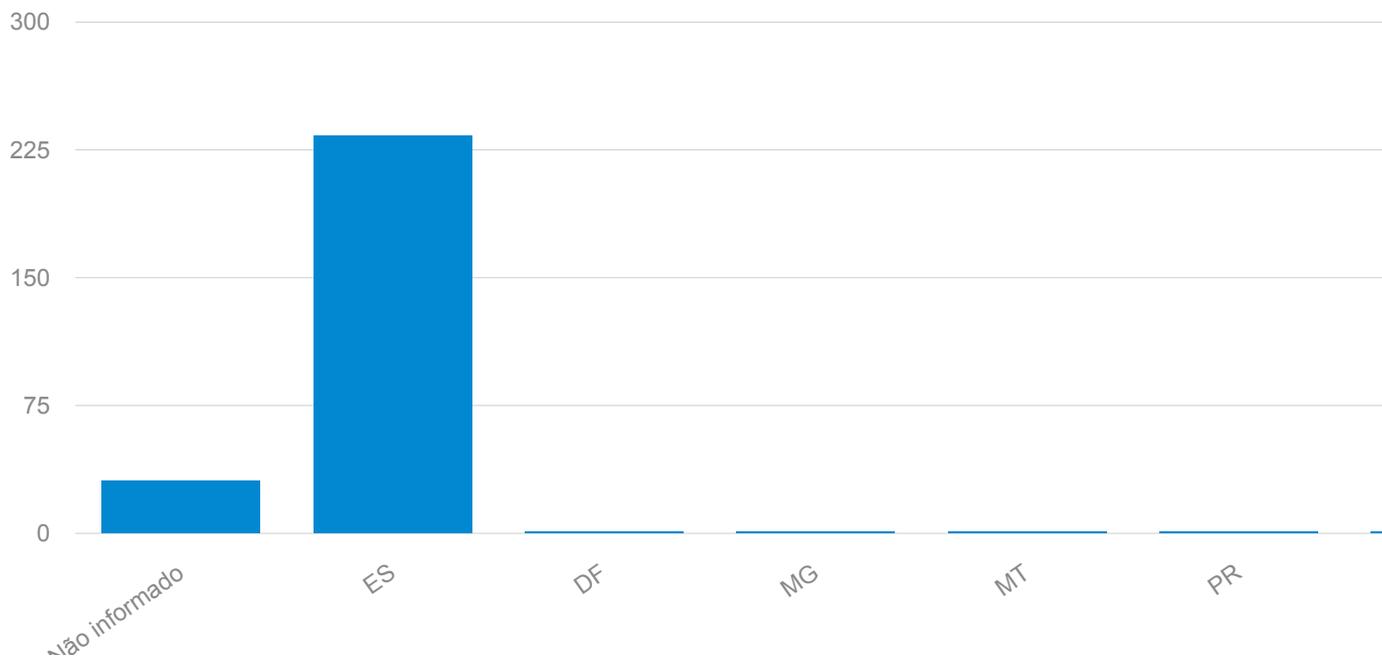
Setor de Cobrança e Dívida Ativa

0,89 dias (21,33 horas)



### Respostas por estado

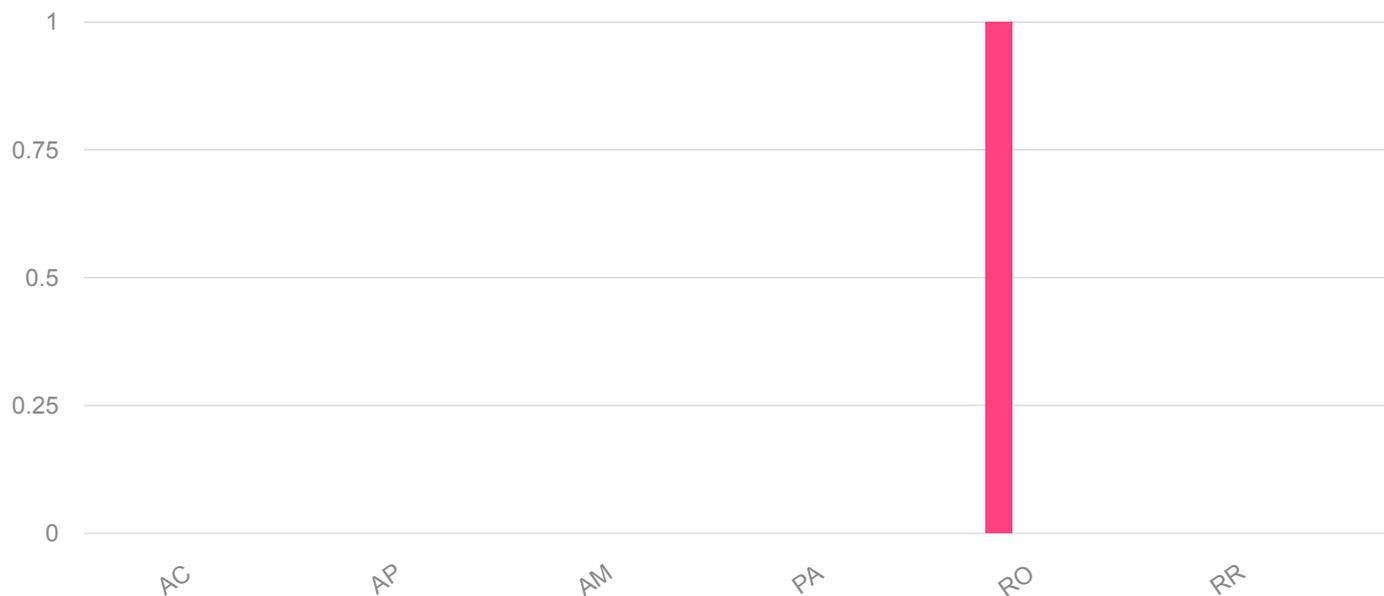
Não informado	31
ES	233
DF	1
MG	1
MT	1
PR	1
RO	1



## Regiões

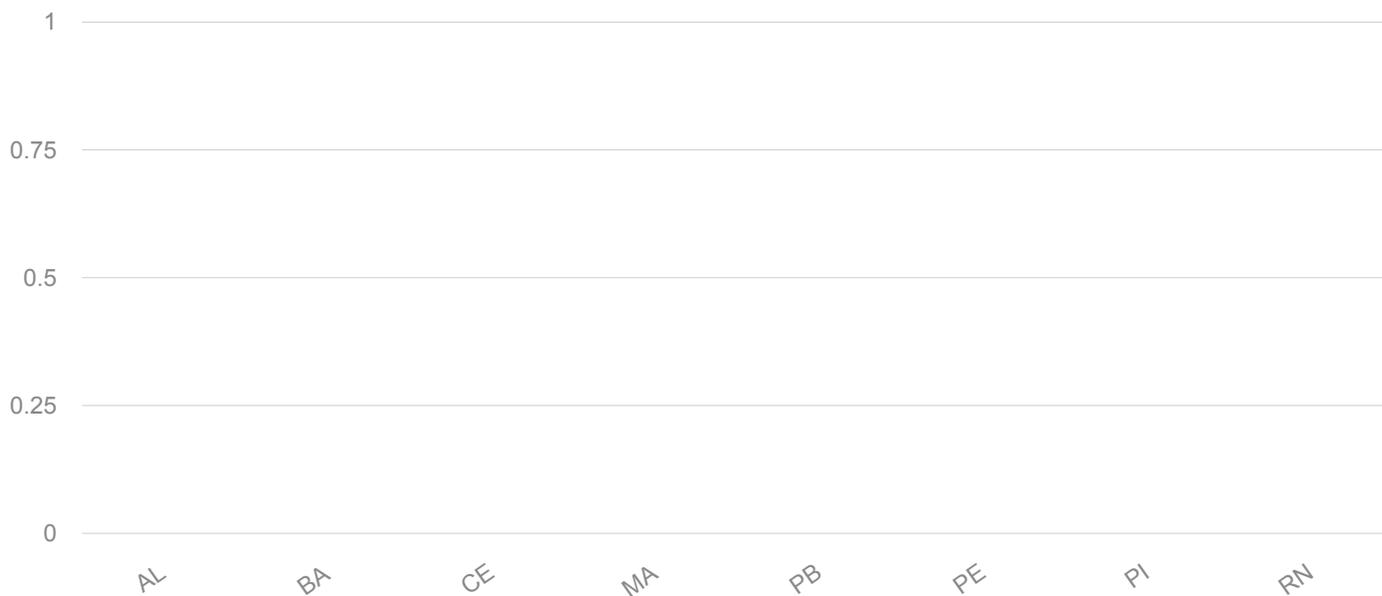
### Região Norte

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	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	1	0	0	0	1
RR	0	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0	0



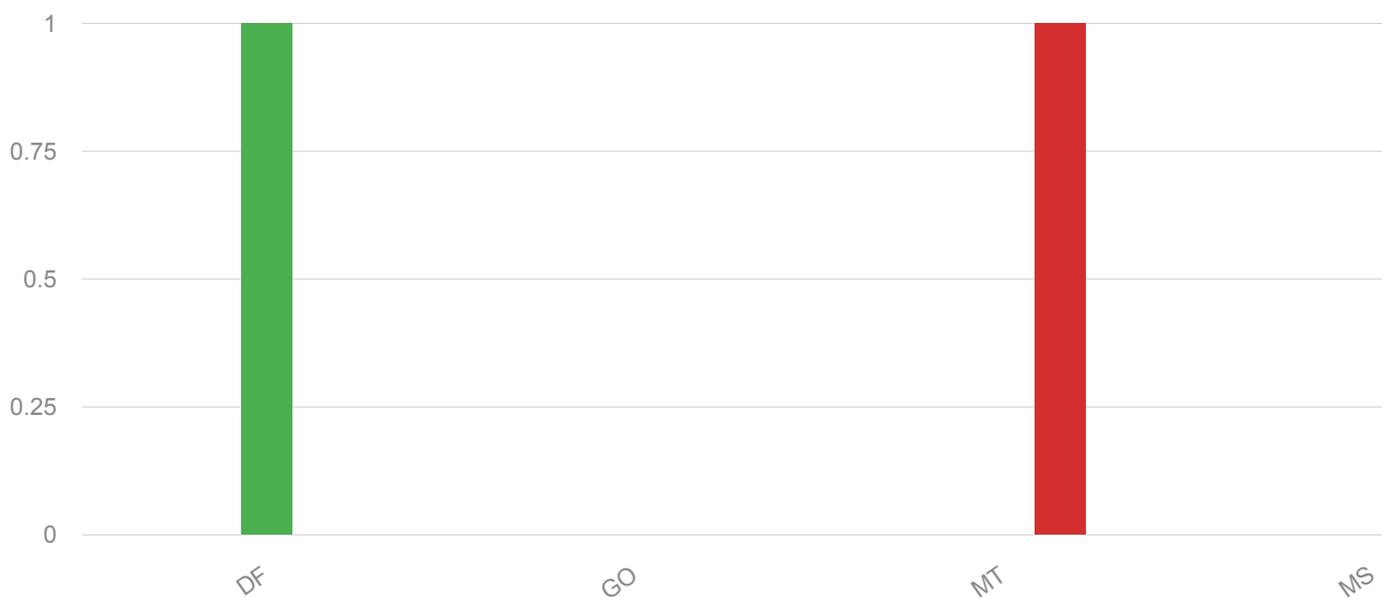
### Região Nordeste

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



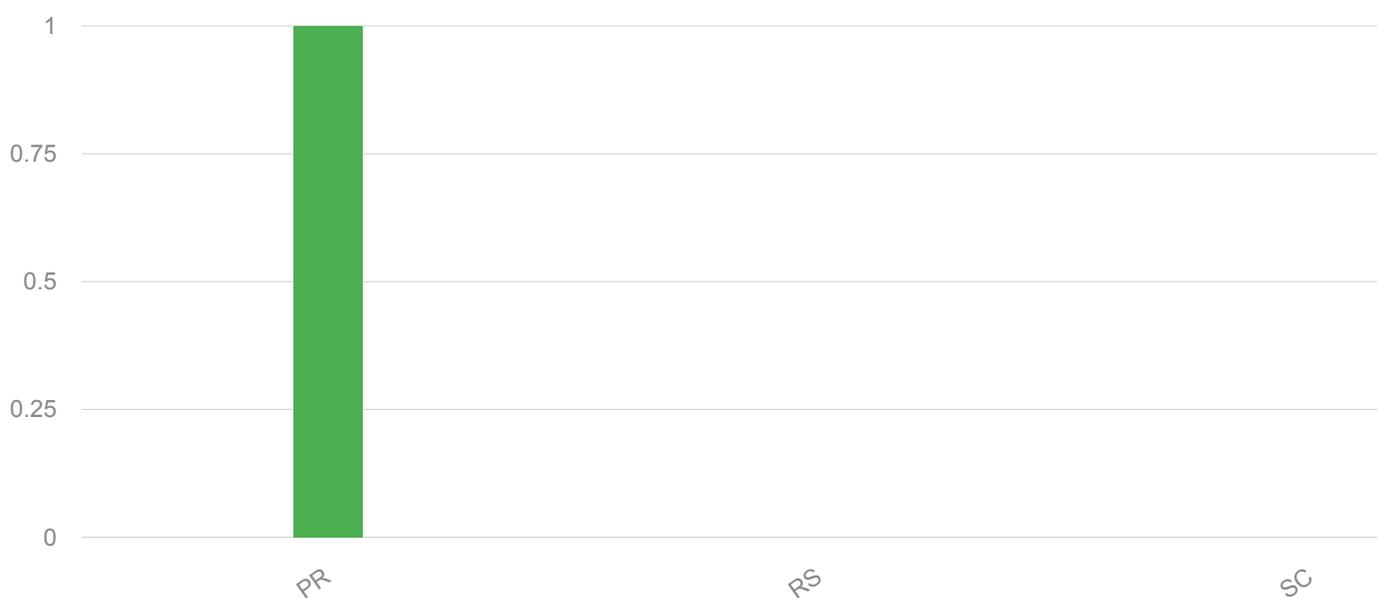
### Região Centro-Oeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
DF	0	0	1	0	0	1
GO	0	0	0	0	0	0
MT	0	0	0	1	0	1
MS	0	0	0	0	0	0



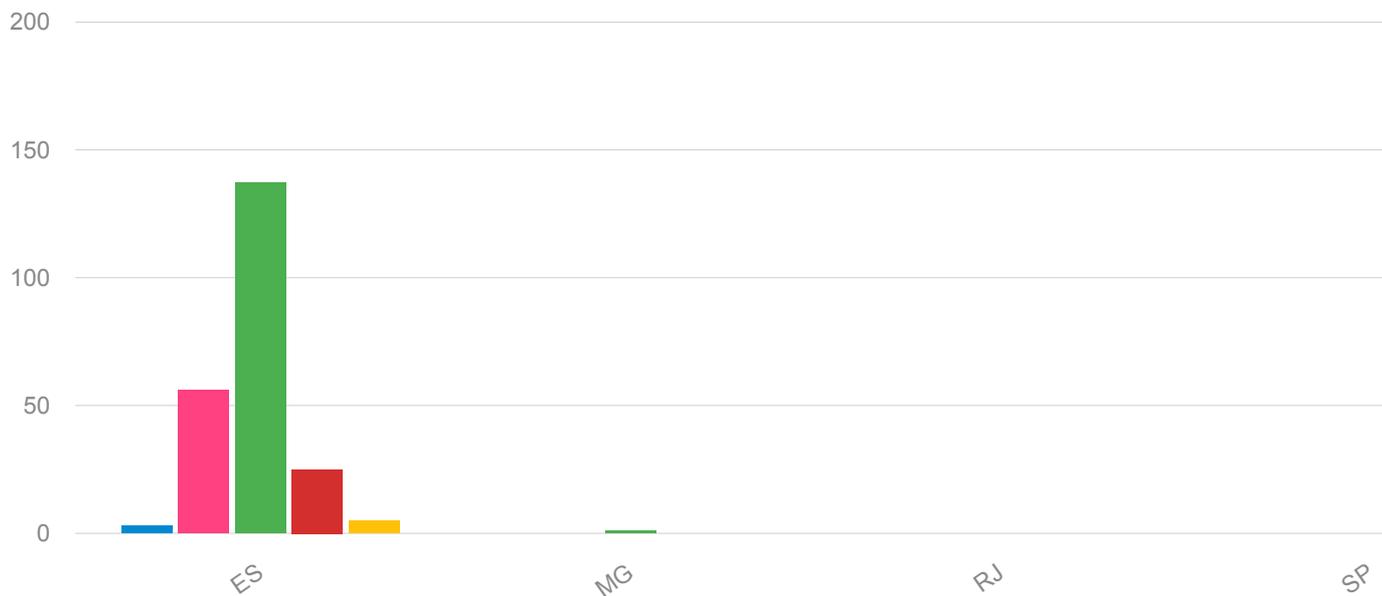
## Região Sul

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
PR	0	0	1	0	0	1
RS	0	0	0	0	0	0
SC	0	0	0	0	0	0



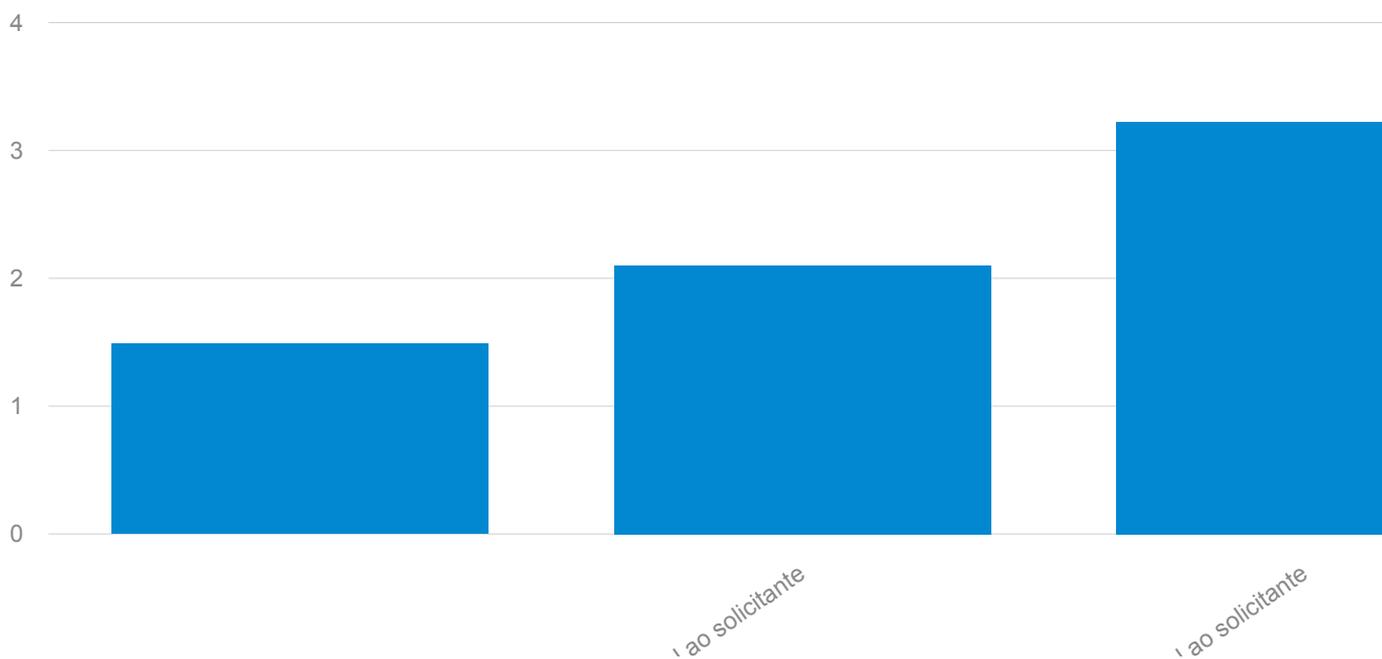
## Região Sudeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	3	56	137	25	5	226
MG	0	0	1	0	0	1
RJ	0	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0	0



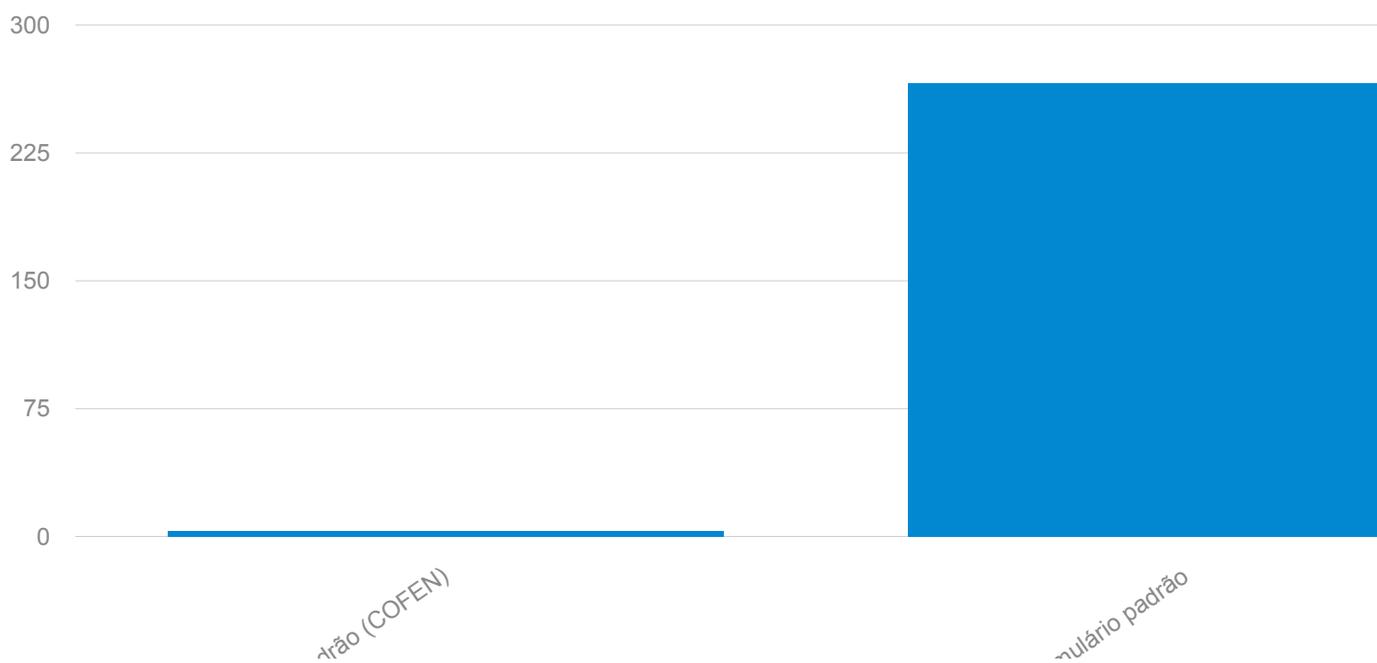
### Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	1,49 (35,7216 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	2,10 (50,424 horas)
Resposta total ao solicitante	3,22 (77,364 horas)



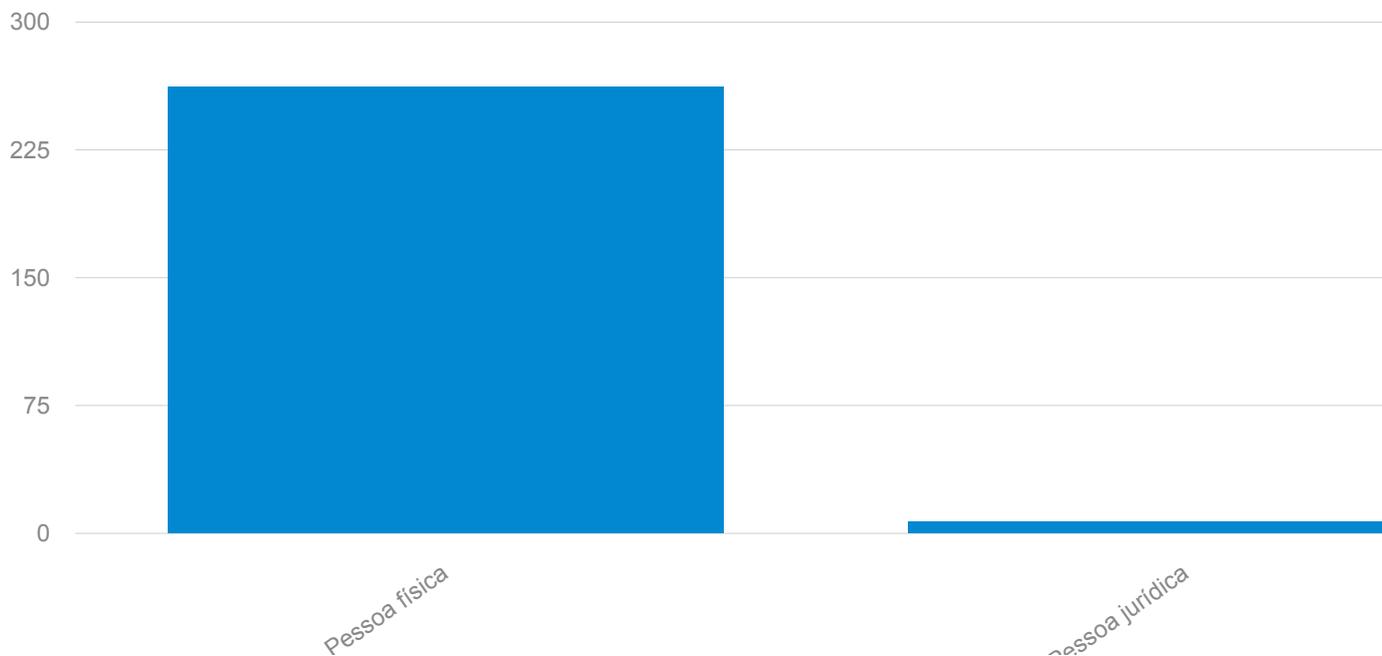
### Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	3
Formulário padrão	266



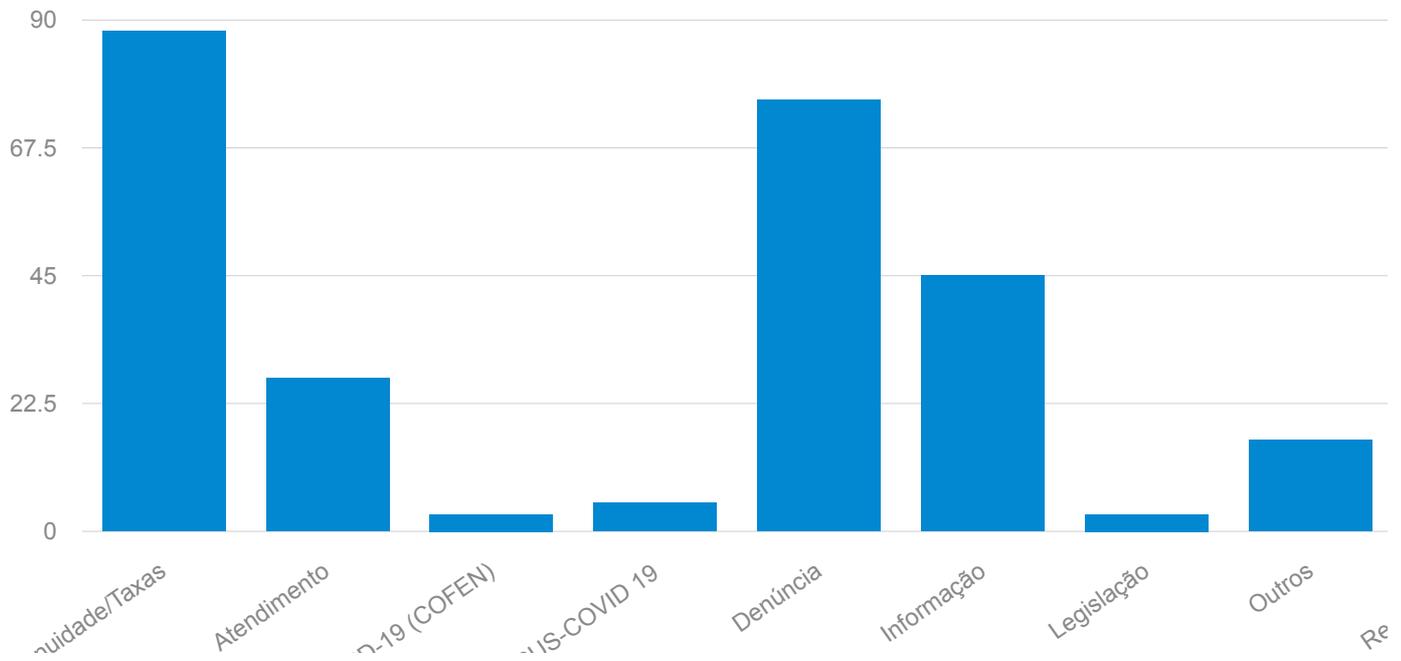
### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	262
Pessoa jurídica	7



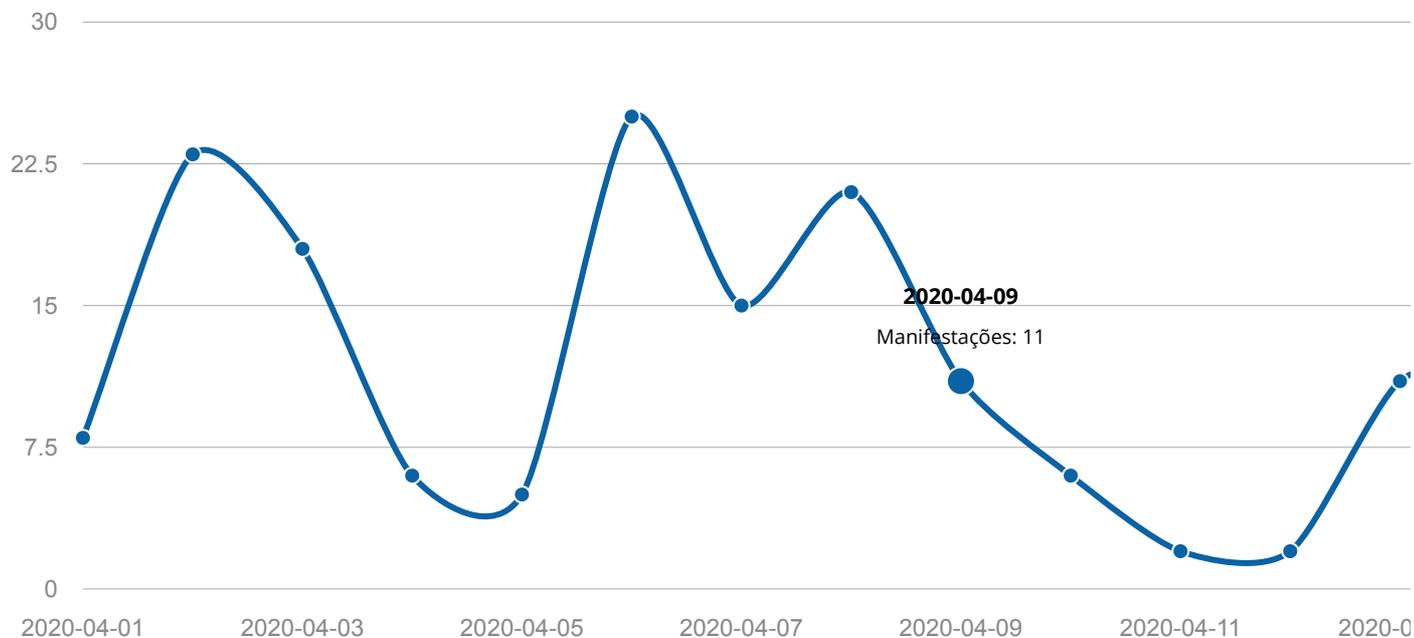
### Manifestações por assunto

Anuidade/Taxas	88
Atendimento	27
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	3
CORONAVÍRUS-COVID 19	5
Denúncia	76
Informação	45
Legislação	3
Outros	16
Reclamação	6



### Manifestações por assuntos secundários

### Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15857669321625690860 (/admin/ouvidoria/manifestacao/97993/show)	Excelente	Obrigado .
COREN-ES15858494951621263022 (/admin/ouvidoria/manifestacao/98396/show)	Regular	Não tive resposta di eskarecimento da minha mensagem
COREN-ES15858672611613040694 (/admin/ouvidoria/manifestacao/98545/show)	Excelente	Parabéns ao trabalho do Coren que vem resguardando o nosso exercício profissional.
COREN-ES15859126971613754871 (/admin/ouvidoria/manifestacao/98628/show)	Excelente	
COREN-ES15859519051625898953 (/admin/ouvidoria/manifestacao/98893/show)	Excelente	
COREN-ES15861569391611073019 (/admin/ouvidoria/manifestacao/99207/show)	Excelente	
COREN-ES15861779921624268025 (/admin/ouvidoria/manifestacao/99259/show)	Péssimo	Nao responderam o que prrguntei

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15861969981628077497 (/admin/ouvidoria/manifestacao/99455/show)	Excelente	
COREN-ES15862646021624478413 (/admin/ouvidoria/manifestacao/99681/show)	Excelente	Bom dia. Agradeço a agilidade.
COREN-ES15863634611617494885 (/admin/ouvidoria/manifestacao/100121/show)	Bom	
COREN-ES15863763711622101771 (/admin/ouvidoria/manifestacao/100211/show)	Excelente	
COREN-ES15867825941618010211 (/admin/ouvidoria/manifestacao/101011/show)	Excelente	
COREN-ES15868883521622705686 (/admin/ouvidoria/manifestacao/101506/show)	Excelente	
COREN-ES15869606091622174861 (/admin/ouvidoria/manifestacao/101777/show)	Excelente	Minha solicitação foi rapidamente atendida! Parabéns pelo atendimento!
COREN-ES15875661511624792622 (/admin/ouvidoria/manifestacao/103294/show)	Excelente	Muito bom, resposta rápida, porém poderia explicar que as certidões agora são uma só, porque os hospitais estão exigindo as duas certidões, a de regularidade e a de negativa. Mas foi tudo resolvido a tempo. Obrigada.
COREN-ES15875837501612891949 (/admin/ouvidoria/manifestacao/103432/show)	Regular	
COREN-ES15880848641623559995 (/admin/ouvidoria/manifestacao/104748/show)	Excelente	PRECISO QUE ME ENVIE OS BOLETOS !!!!QUERO DIVIDIR EM 12 X 69,06 PRA COMEÇAR A PAGAR DESDE JÁ!!!! GRATA PELA ATENÇÃO.