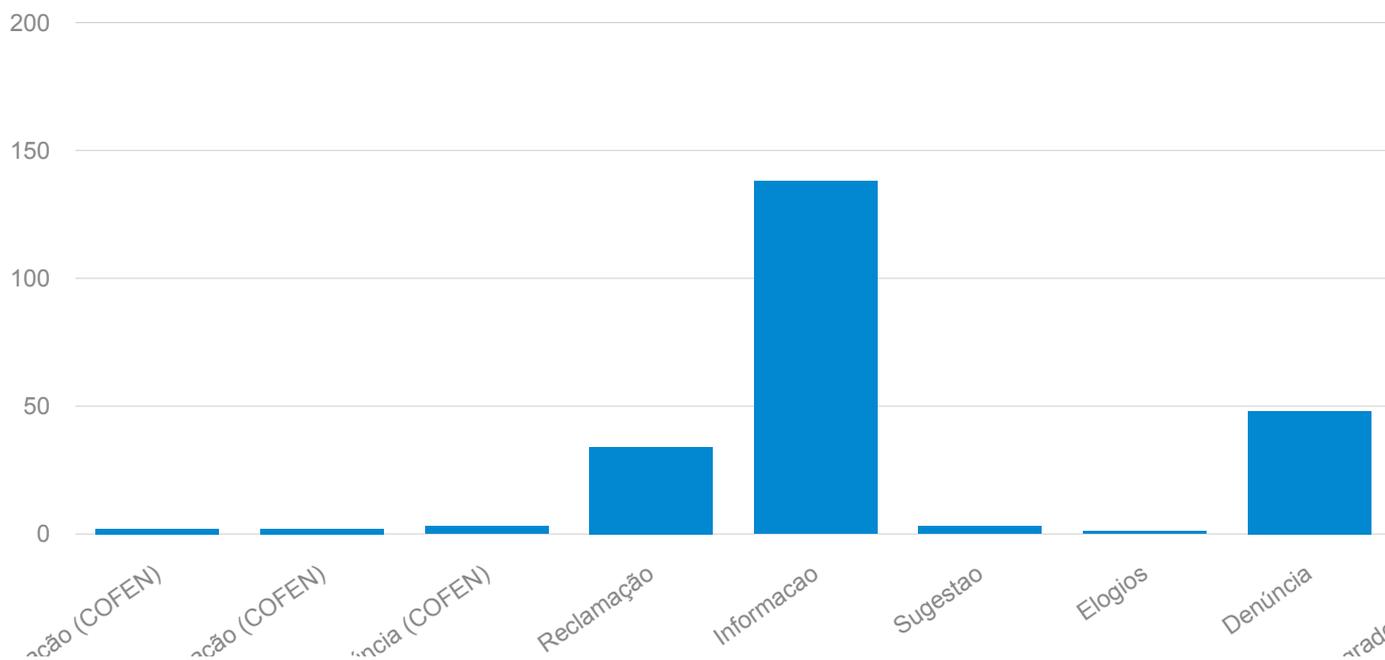


## Relatório Ouvidoria Geral 01/03/2020 a 31/03/2020

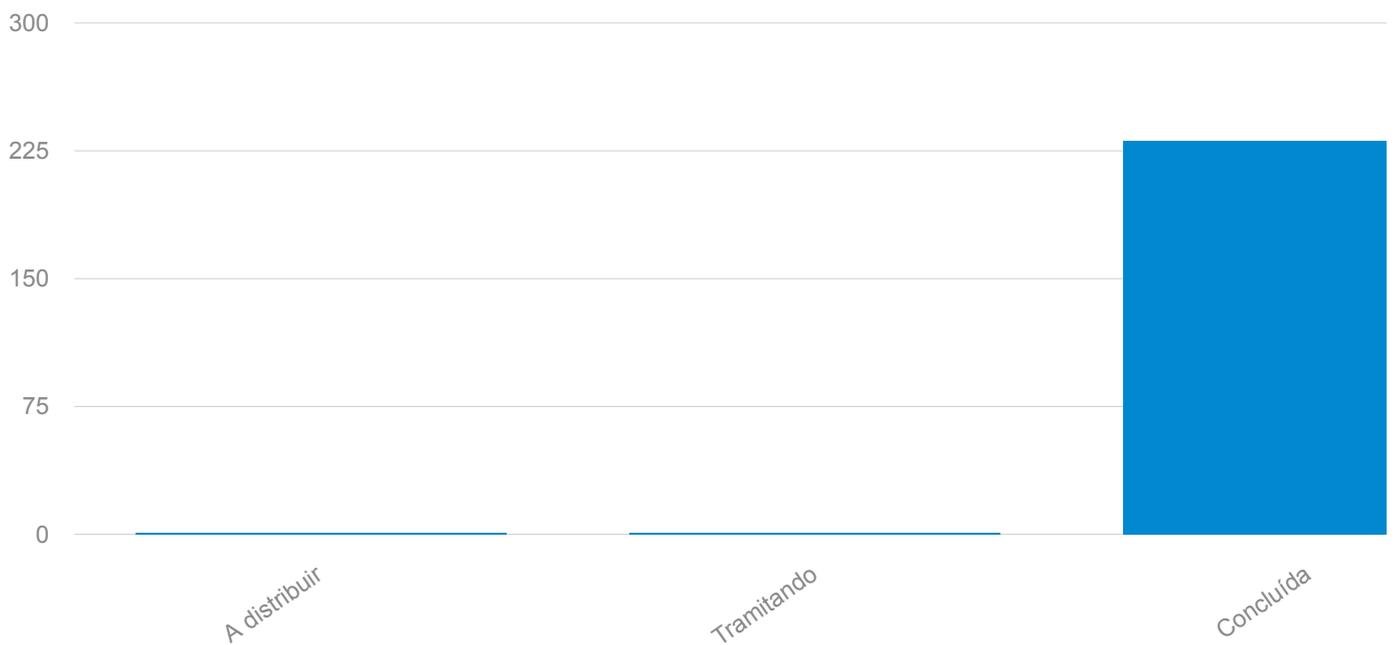
### Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	2
Reclamação (COFEN)	2
Denúncia (COFEN)	3
Reclamação	34
Informacao	138
Sugestao	3
Elogios	1
Denúncia	48
Agradecimentos	2



### Situação geral das manifestações

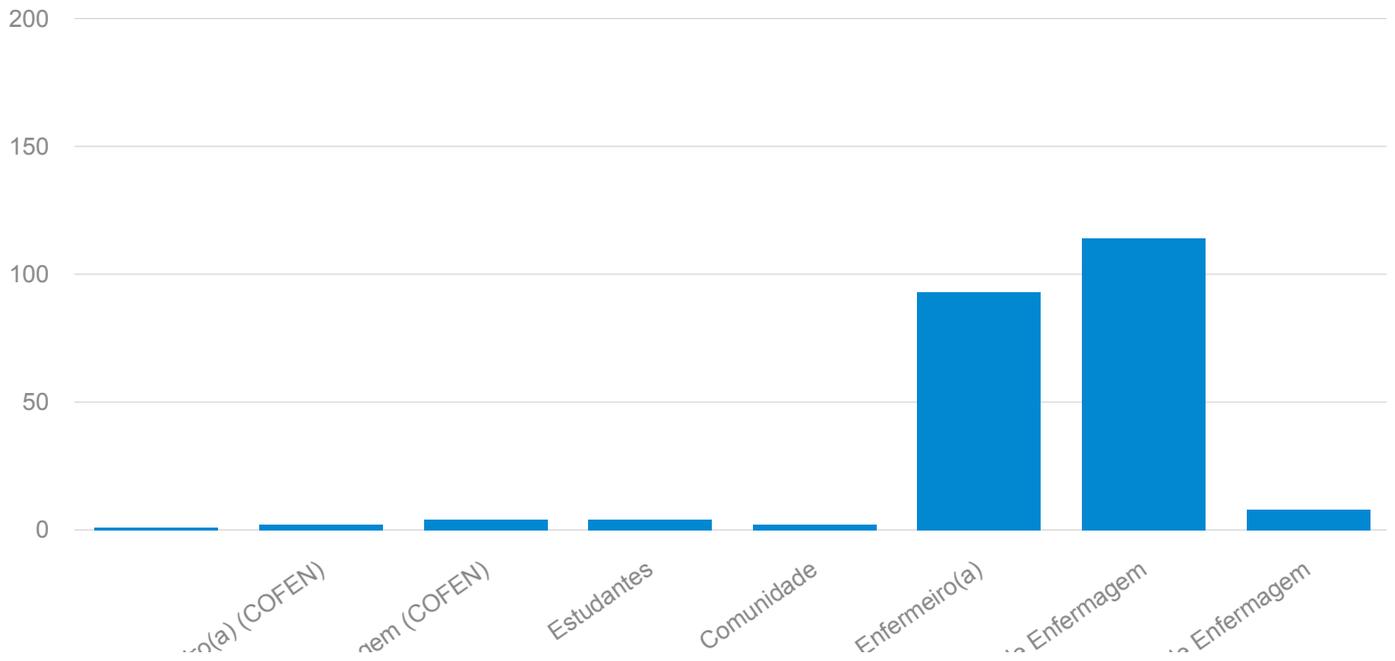
A distribuir	1
Tramitando	1
Concluída	231



### Manifestações por clientela

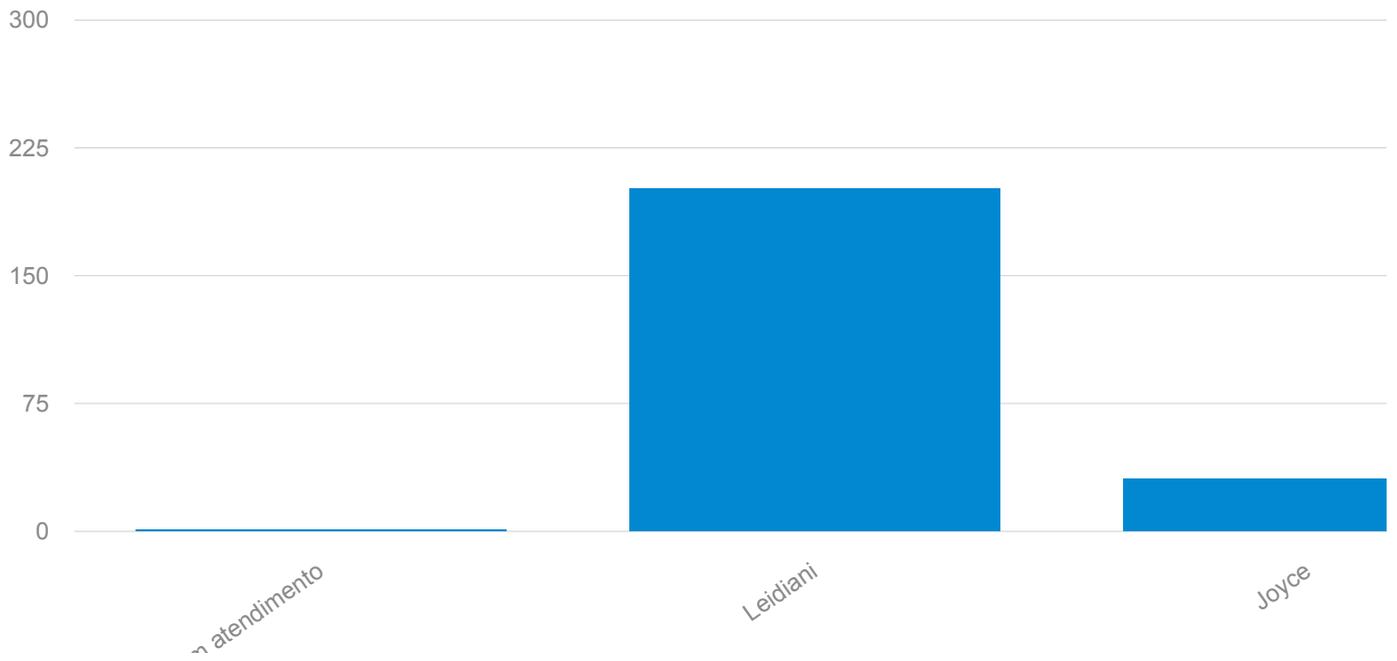
Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	2
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	4
Estudantes	4
Comunidade	2
Enfermeiro(a)	93

Tecnico(a) de Enfermagem	114
Auxiliar de Enfermagem	8
Outros	5



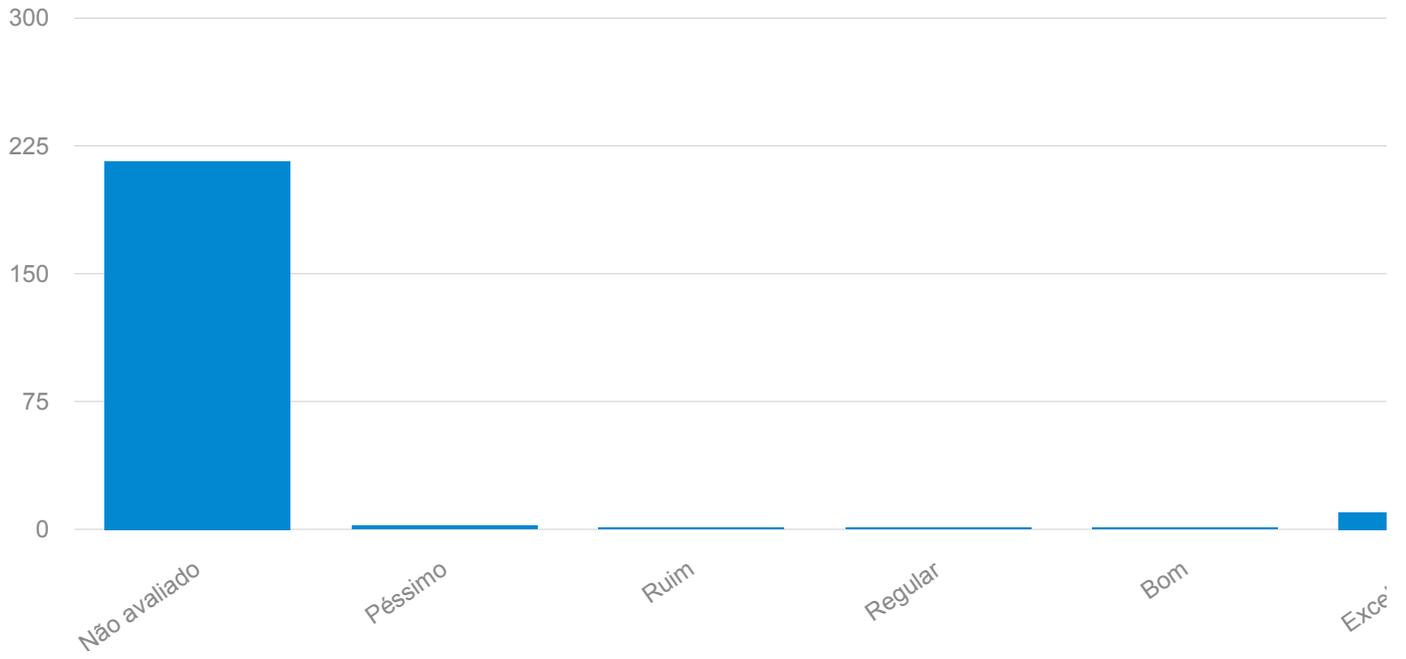
### Por atendente

Sem atendimento	1
Leidiani	201
Joyce	31



### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	216
Péssimo	2
Ruim	1
Regular	1
Bom	1
Excelente	10



### Respostas por pessoa



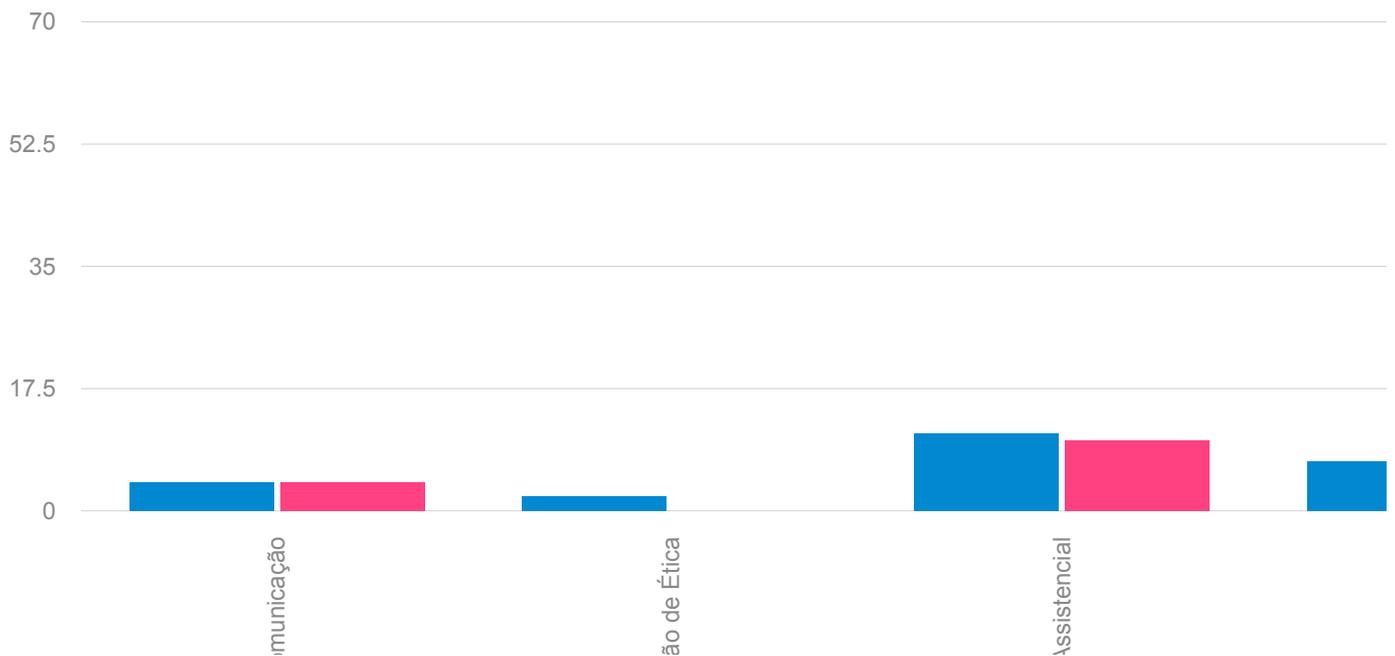
Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
Danielle	1	1

## Prazos médio de resposta das pessoas

Danielle	1,00 dias (24,00 horas)
----------	-------------------------



## Respostas por departamento

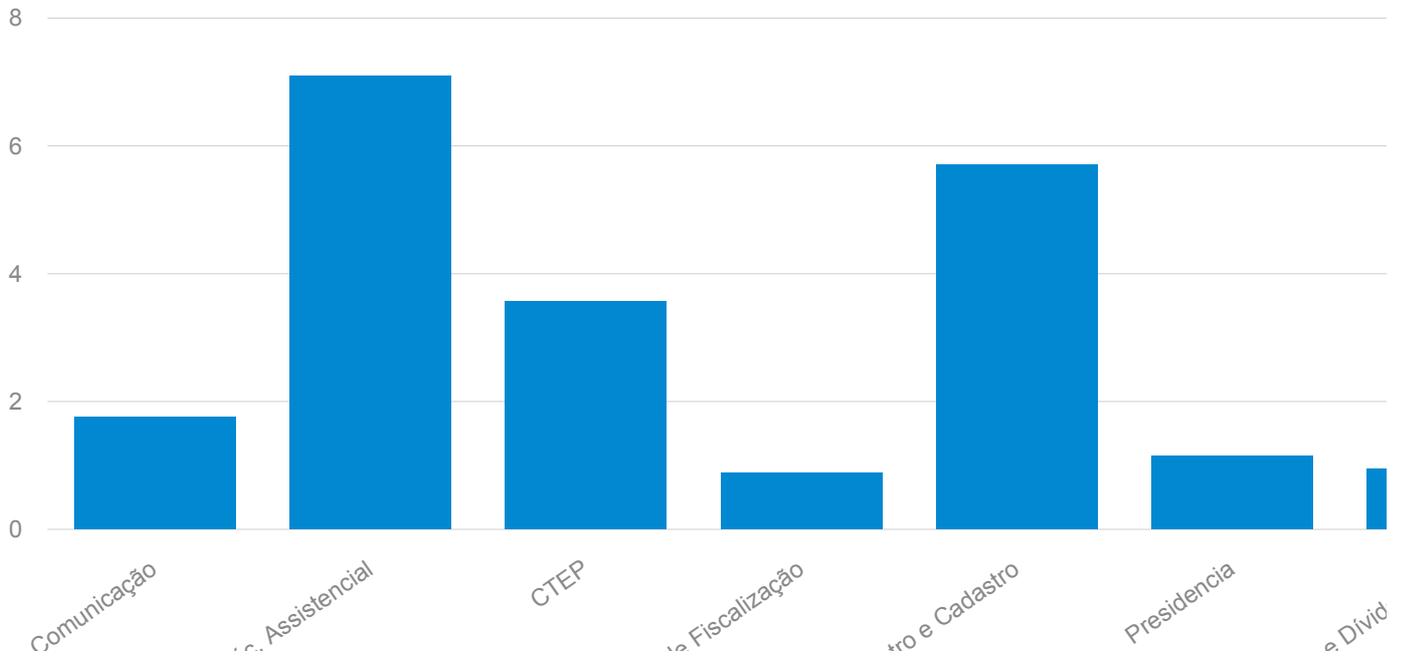


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Comunicação	4	4

Comissão de Ética	2	0
CTA - Câmara Téc. Assistencial	11	10
CTEP	7	7
Departamento de Fiscalização	53	53
Departamento de Registro e Cadastro	60	51
Presidencia	67	66
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	42	39

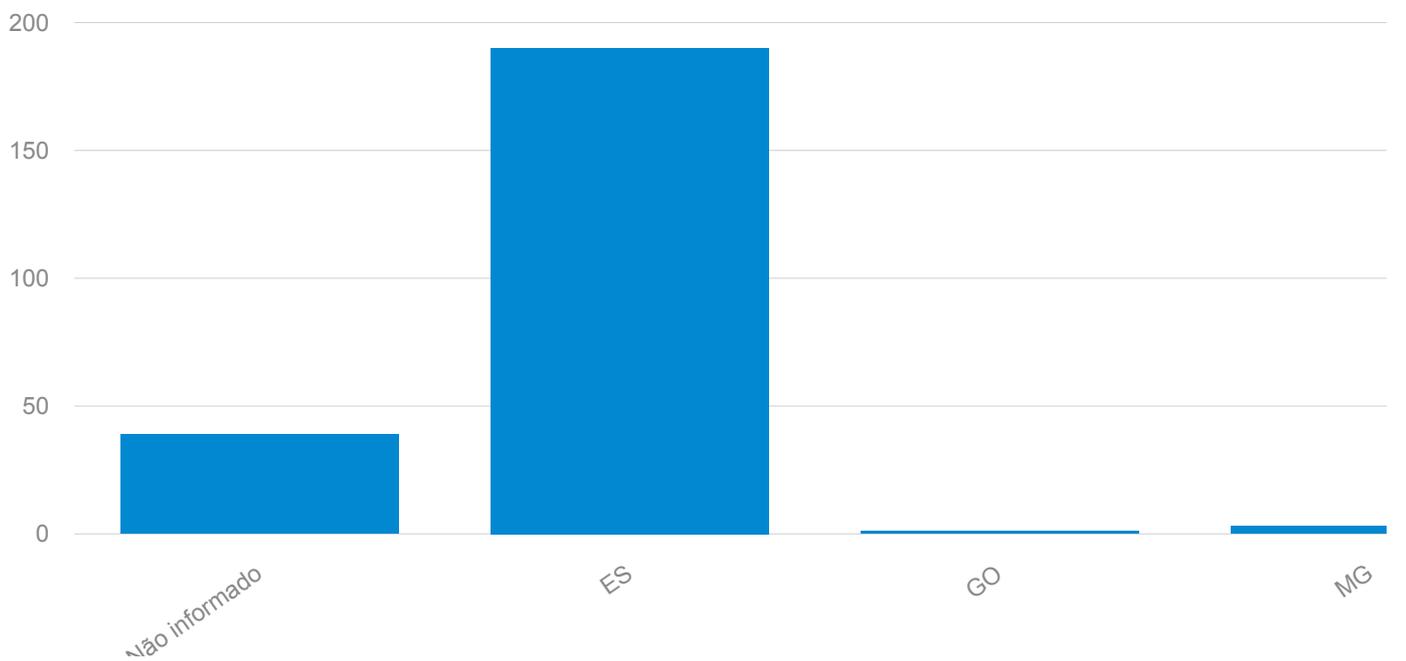
### Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Comunicação	1,75 dias (42,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	7,10 dias (170,40 horas)
CTEP	3,57 dias (85,71 horas)
Departamento de Fiscalização	0,88 dias (21,23 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	5,71 dias (136,94 horas)
Presidencia	1,15 dias (27,69 horas)
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	0,95 dias (22,77 horas)



### Respostas por estado

Não informado	39
ES	190
GO	1
MG	3



## Regiões

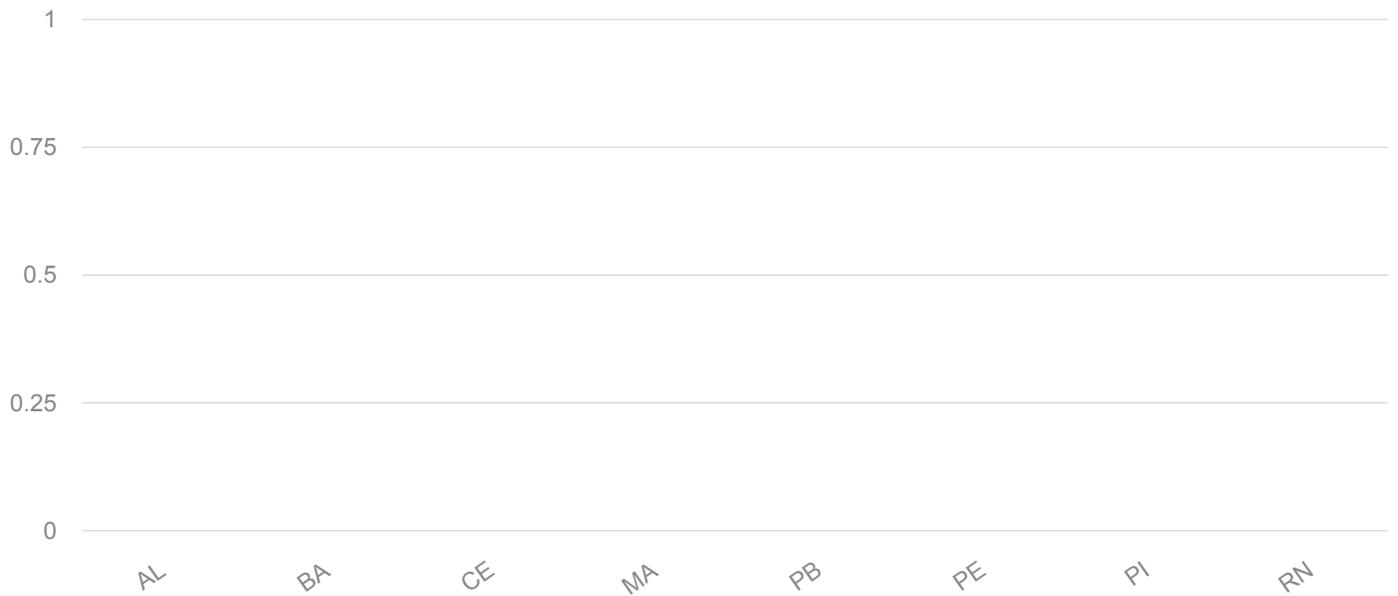
### Região Norte

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



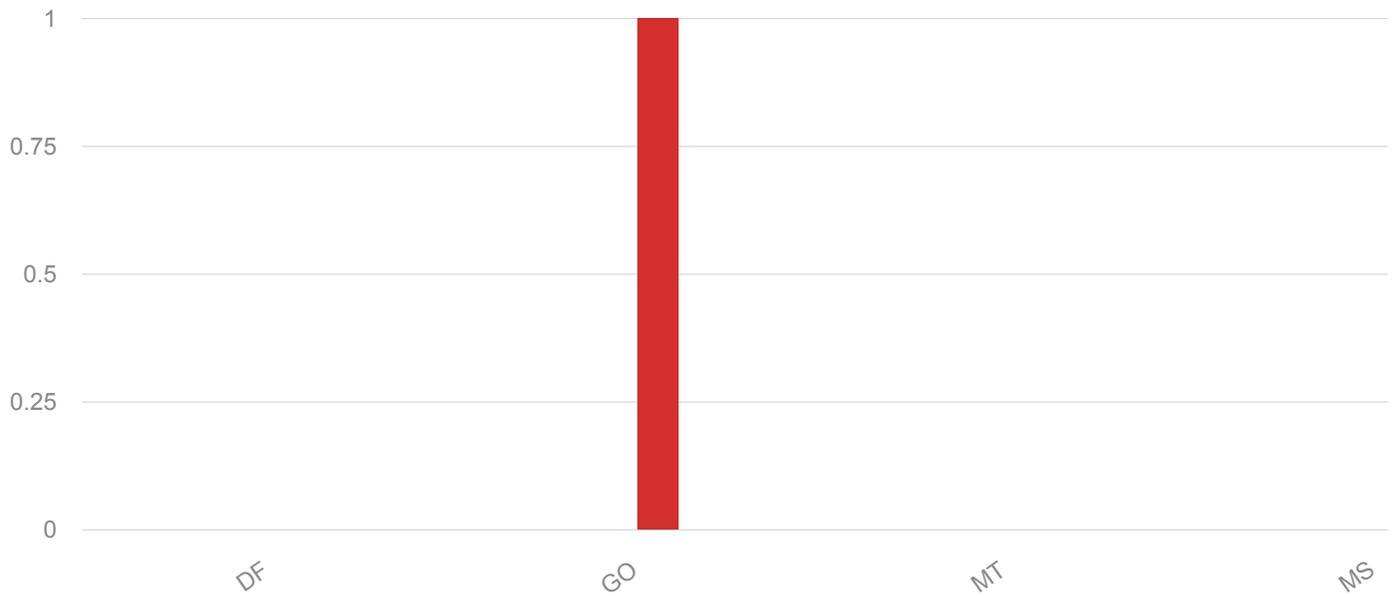
**Região Nordeste**

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

**Região Centro-Oeste**

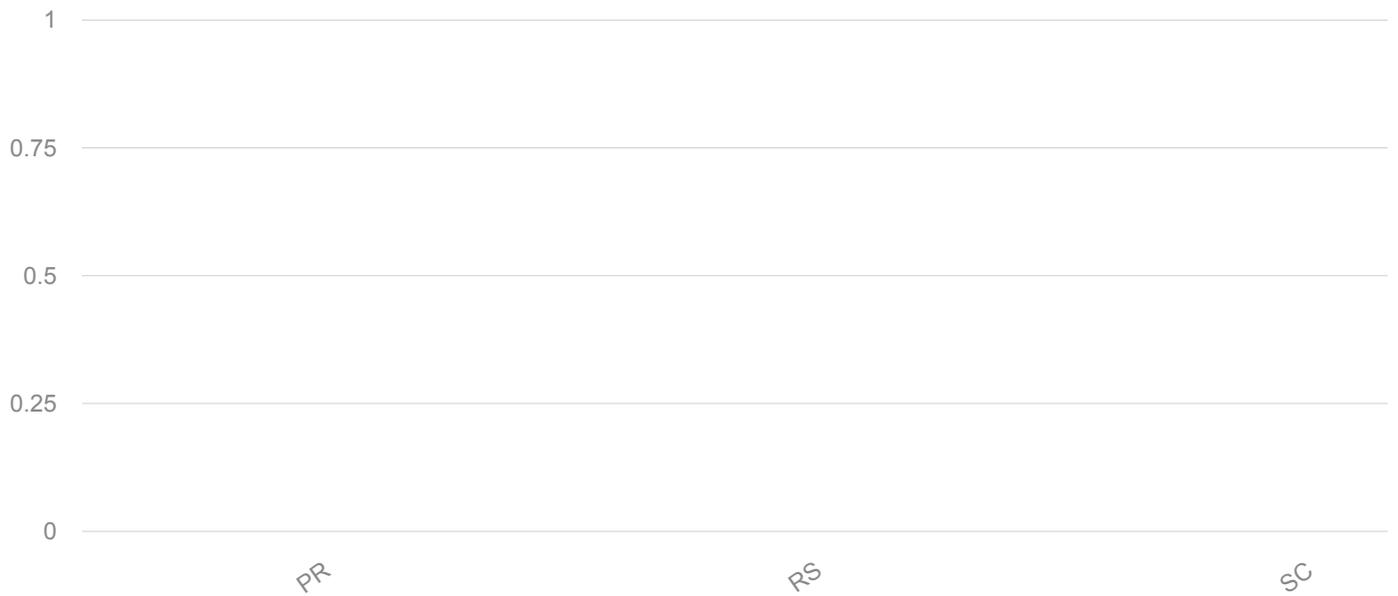
Estado	Agradecimentos	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
DF	0	0	0	0	0	0	0
GO	0	0	0	1	0	0	1

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
MT	0	0	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0	0	0



### Região Sul

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



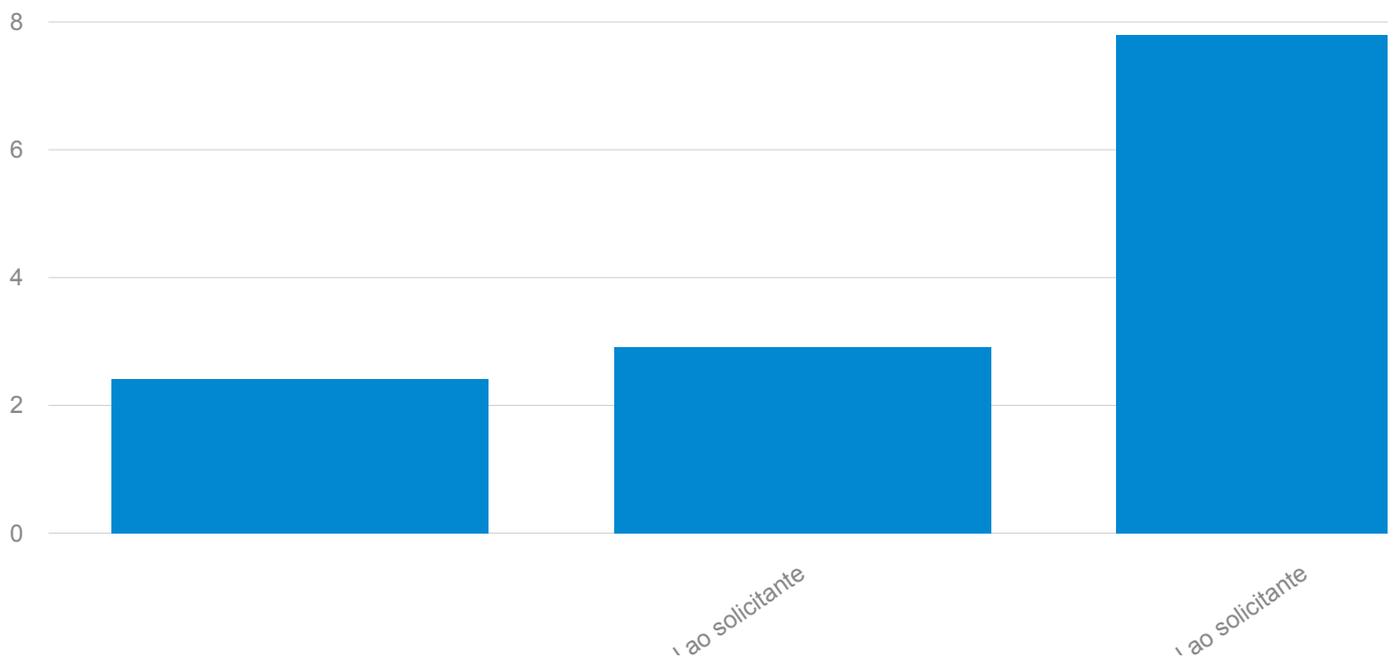
### Região Sudeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	2	40	0	108	33	2	185
MG	0	0	0	3	0	0	3
RJ	0	0	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0	0	0



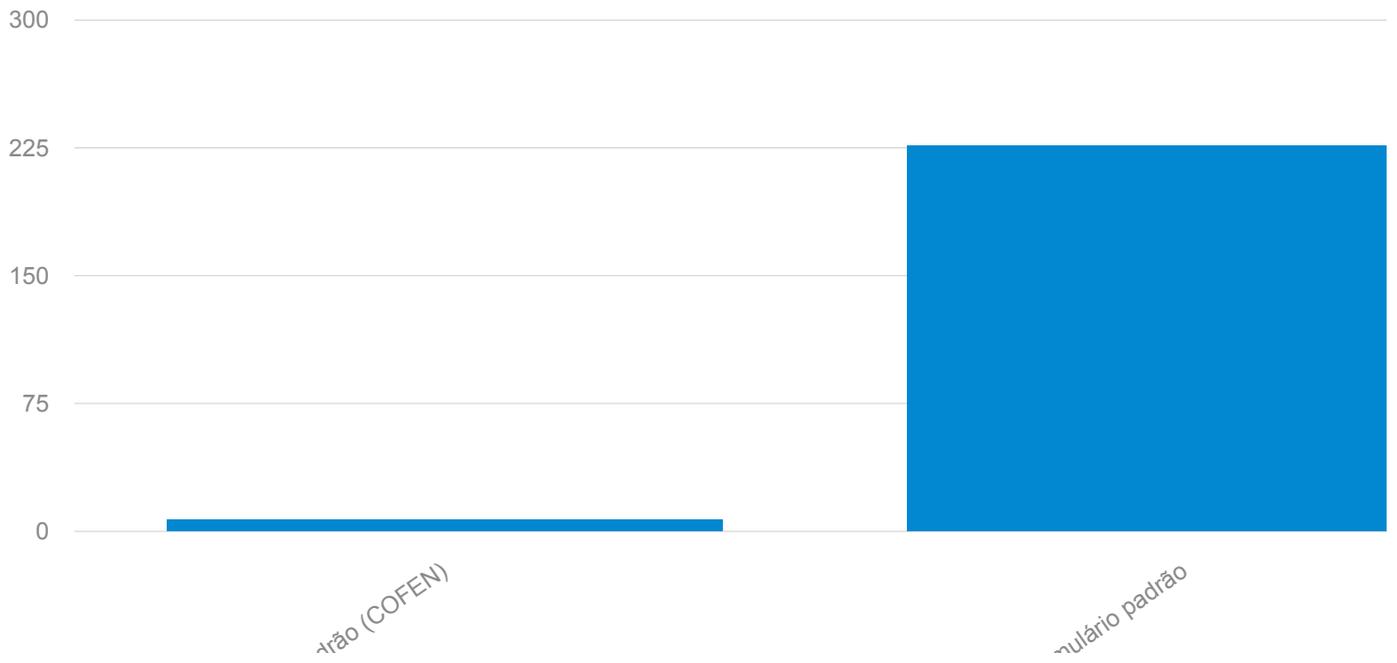
### Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	2,41 (57,9552 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	2,91 (69,8736 horas)
Resposta total ao solicitante	7,79 (187,0128 horas)



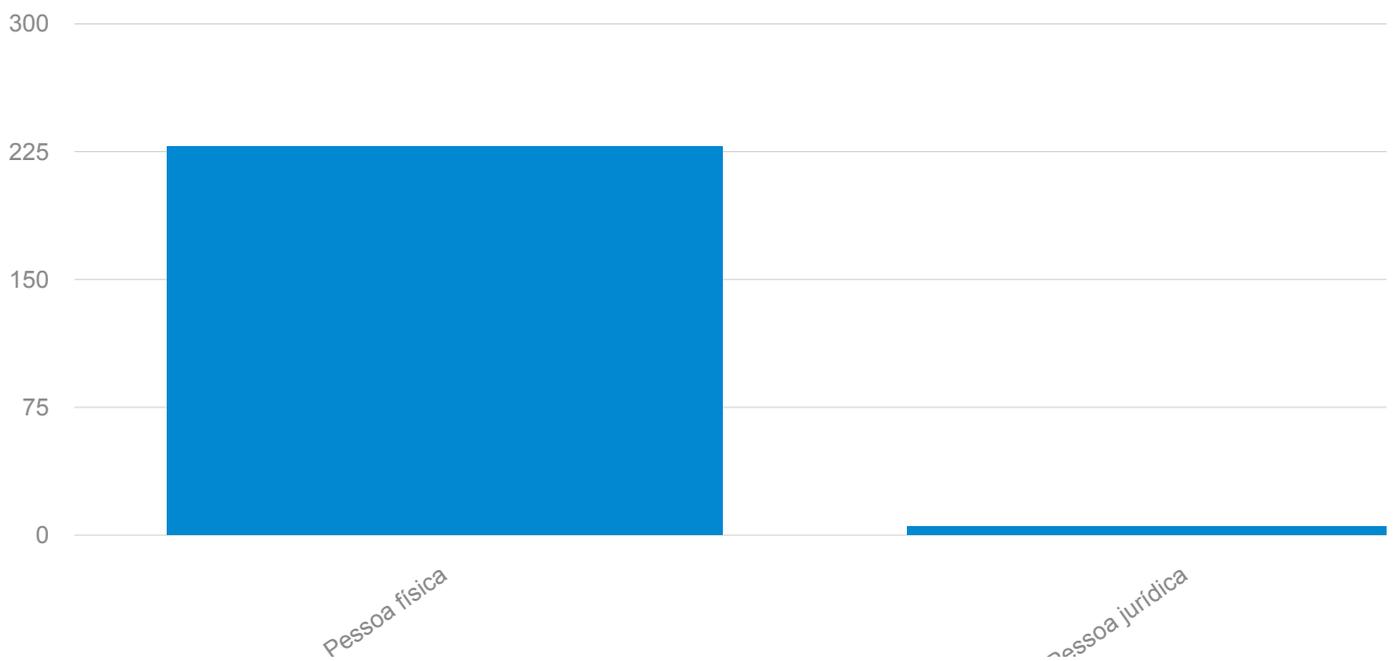
### Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	7
Formulário padrão	226



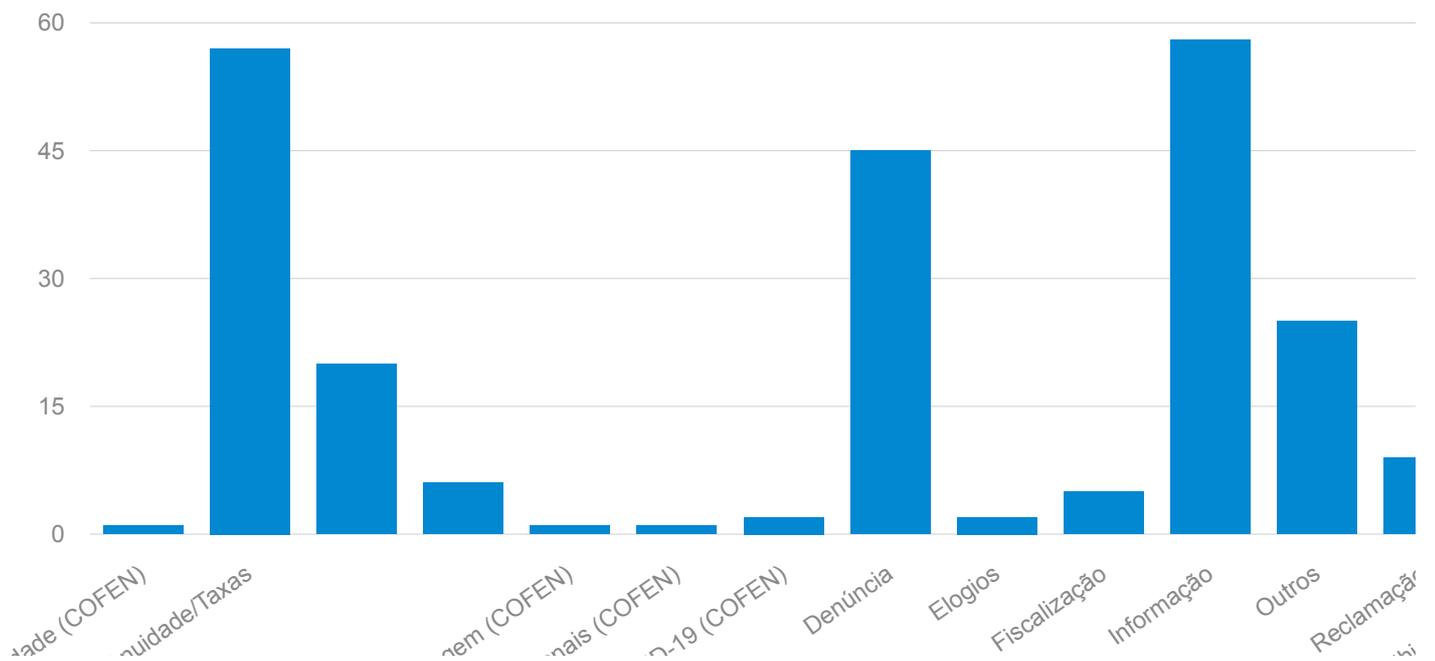
### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	228
Pessoa jurídica	5



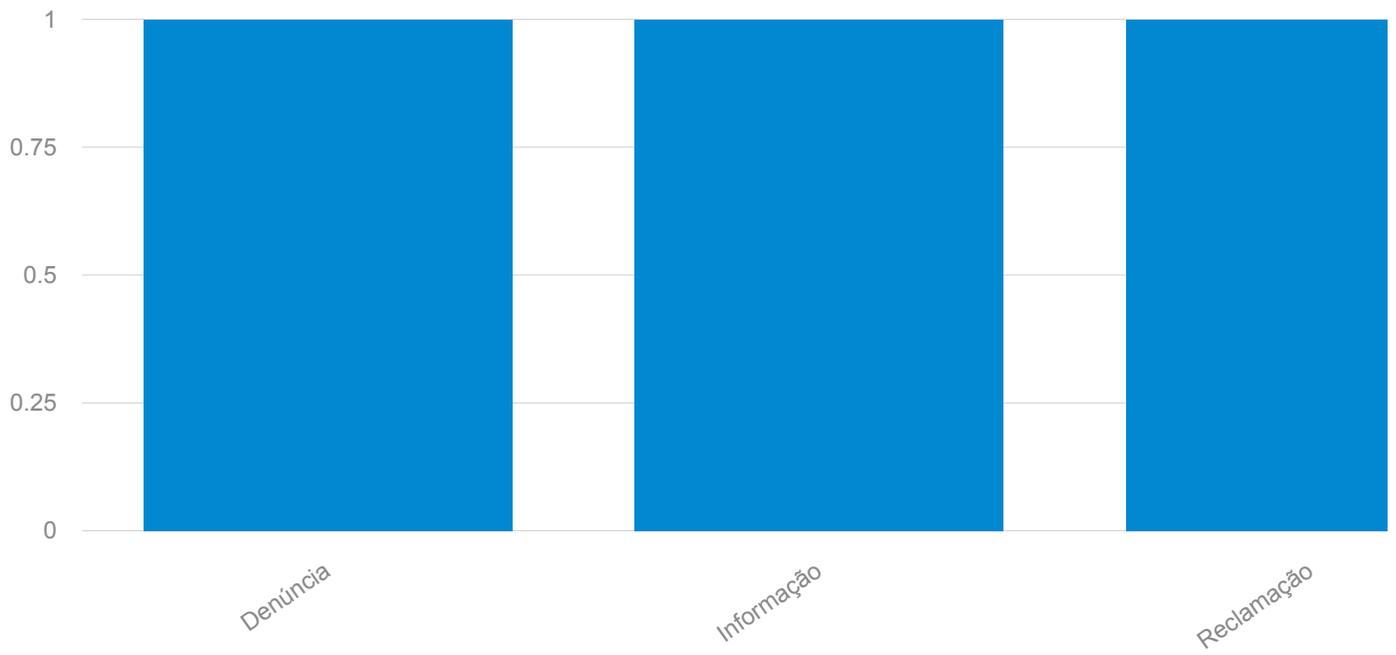
## Manifestações por assunto

Anuidade (COFEN)	1
Anuidade/Taxas	57
Atendimento	20
Atribuições das categorias profissionais	6
Atribuições dos profissionais de Enfermagem (COFEN)	1
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	1
Coronavírus - COVID-19 (COFEN)	2
Denúncia	45
Elogios	2
Fiscalização	5
Informação	58
Outros	25
Reclamação	9
Trabalhista (COFEN)	1

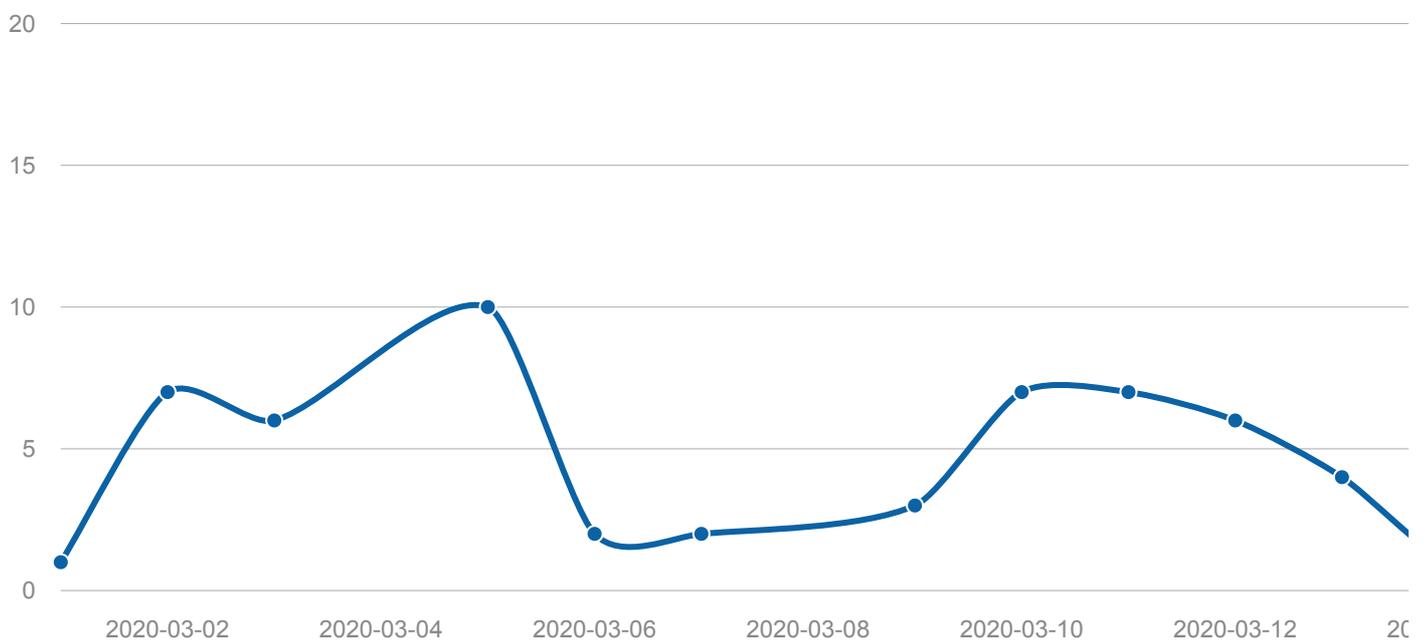


## Manifestações por assuntos secundários

Denúncia	1
Informação	1
Reclamação	1



## Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15840388831611336089 (/admin/ouvidoria/manifestacao/93034/show)	Bom	
COREN-ES15843626481611842869 (/admin/ouvidoria/manifestacao/93243/show)	Excelente	Boa tarde!  Agradeço o retorno e empenho deste conselho.  Atenciosamente,  Rosiane Lucia Stein Rossmann
COREN-ES15846298371617358515 (/admin/ouvidoria/manifestacao/93947/show)	Ruim	A denuncia foi sobre a imposição de obrigar os auxiliares de enfermagem a limpeza de ambulância pela chefe de equipe ,foi novamente esclarecido ao enfermeiro do Coren Antônio e ingnorado o fato e lamentável pois não está atribuído a função de auxiliar de enfermagem mas o Coren na pessoa do senhor Antônio preferi não intervir e no meu entender e sim para os auxiliares de enfermagem continue a limpeza de ambulância teto,parede chão como foi esclarecido e ingnorado quando solicitamos providencias ,e lamentável uma atitude desta um fator de extrema importância ser desconsiderando por um conselho que se abstém
COREN-ES15847924231617007493 (/admin/ouvidoria/manifestacao/94520/show)	Excelente	Ótimo sim, pois não houve só o primeiro relato e se findou com um número de protocolo mas pude acrescentar informações que o COFEN foi alinhando e somando informações, infelizmente estamos só no início e no Brasil já temos 77 mortos e enchem os IML's porque os hospitais omitem o fator morte deixando a cargo do IML divulgar o caso, mas agradeço pela atenção e vou aguardar melhoras no hospital.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15849481571613146613 (/admin/ouvidoria/manifestacao/94870/show)	Excelente	
COREN-ES15849697651619081394 (/admin/ouvidoria/manifestacao/94936/show)	Regular	resposta vaga, sem uma orientação ao profissional da enfermagem.
COREN-ES15849720731625530742 (/admin/ouvidoria/manifestacao/94961/show)	Péssimo	
COREN-ES15849855711625629483 (/admin/ouvidoria/manifestacao/95075/show)	Excelente	
COREN-ES15849993771611377542 (/admin/ouvidoria/manifestacao/95193/show)	Péssimo	Único órgão de classe que não defende seus profissionais.  Gestores nós obrigam a trabalhos desumanos e de risco e vcs não fazem nada
COREN-ES15850564531615790480 (/admin/ouvidoria/manifestacao/95335/show)	Excelente	Boa tarde!  Agradeço o retorno e empenho deste conselho.  Atenciosamente,  Rosiane Lucia Stein Rossmann
COREN-ES15852376711613628381 (/admin/ouvidoria/manifestacao/96123/show)	Excelente	Bom dia!  Agradeço o esclarecimento.  Satisfação pelo retorno deste conselho.  Att,  Rosiane Rossmann
COREN-ES15855291031614218513 (/admin/ouvidoria/manifestacao/96888/show)	Excelente	
COREN-ES15856676131618031749 (/admin/ouvidoria/manifestacao/97460/show)	Excelente	
COREN-ES15856918031621186363 (/admin/ouvidoria/manifestacao/97640/show)	Excelente	Grato pelo atendimento!  Tudo certinho como solicitado, mais uma vez obrigado!!

Protocolo	Nota	Observação
<b>COREN-ES15856929181621381479</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/97644/show)	<b>Excelente</b>	MUITO OBRIGADO PELA ATENÇÃO!!!!!!  ANÉZIO TIRELLI - COREN ES 46949.