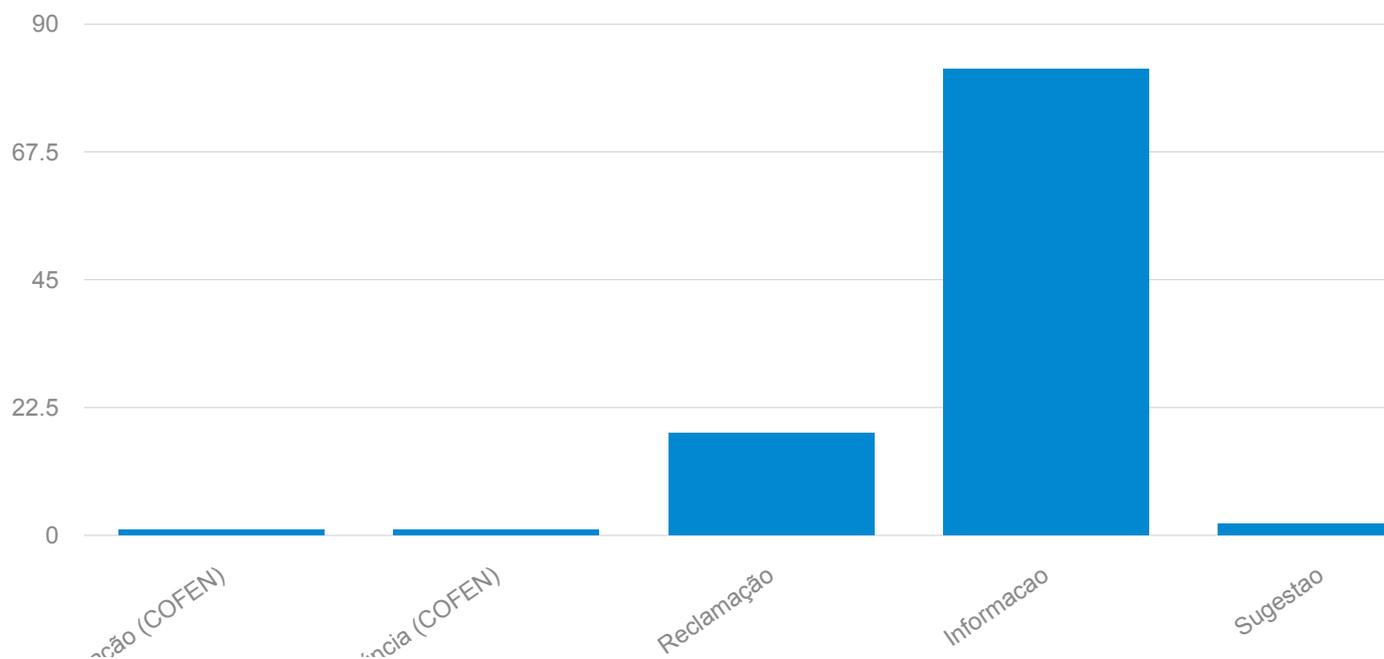


Relatório Ouvidoria Geral 01/06/2020 a 30/06/2020

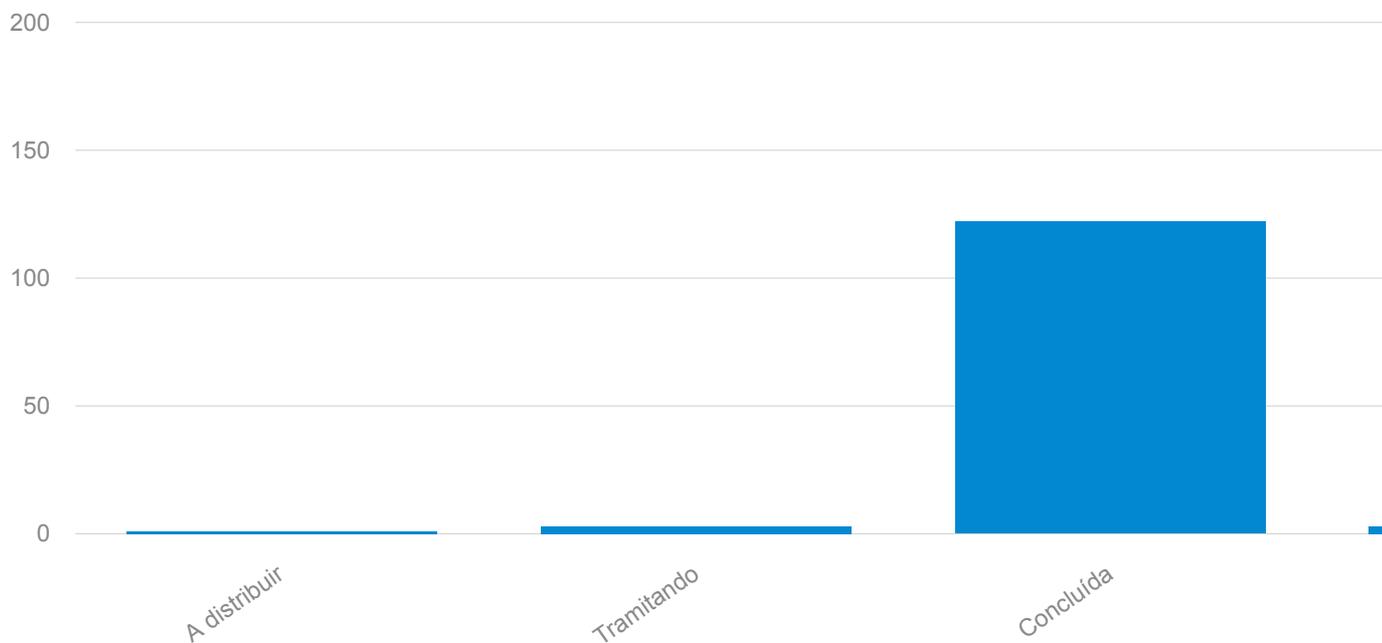
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	1
Denúncia (COFEN)	1
Reclamação	18
Informacao	82
Sugestao	2
Denúncia	24



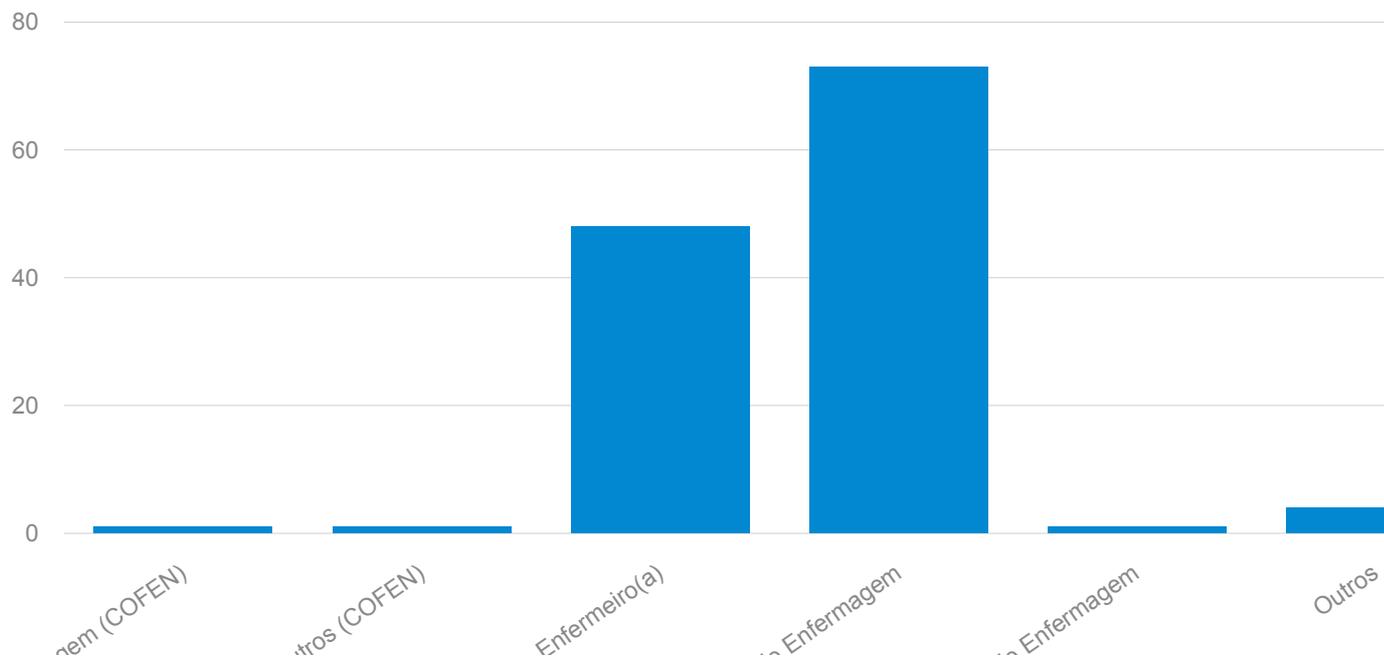
Situação geral das manifestações

A distribuir	1
Tramitando	3
Concluída	122
Encaminhada	3



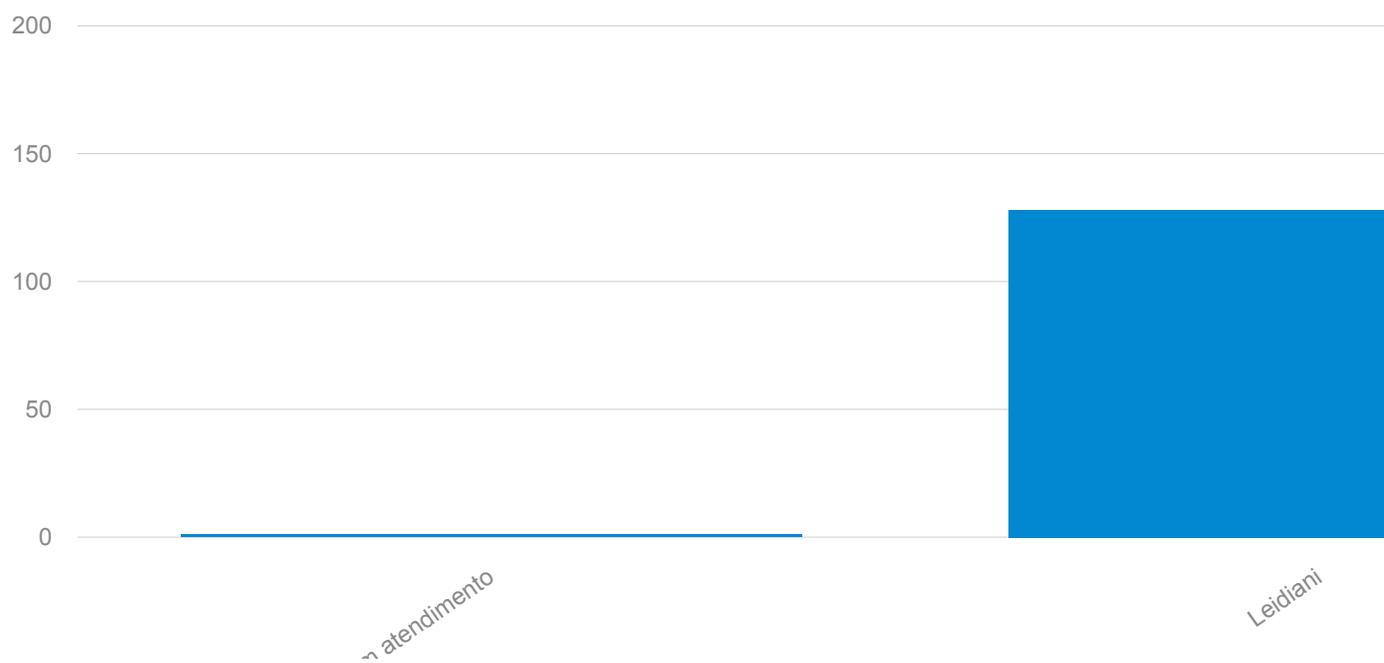
Manifestações por clientela

Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Outros (COFEN)	1
Enfermeiro(a)	48
Tecnico(a) de Enfermagem	73
Auxiliar de Enfermagem	1
Outros	4
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1



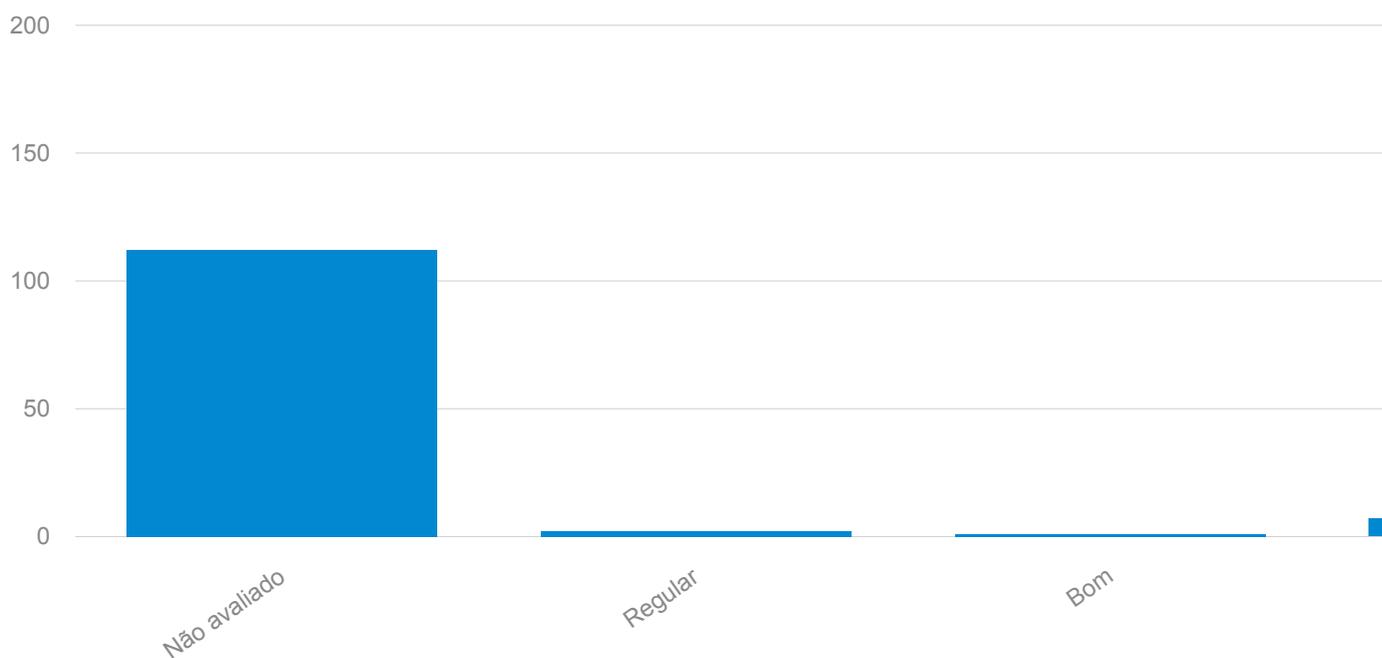
Por atendente

Sem atendimento	1
Leidiani	128



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	112
Regular	2
Bom	1
Excelente	7

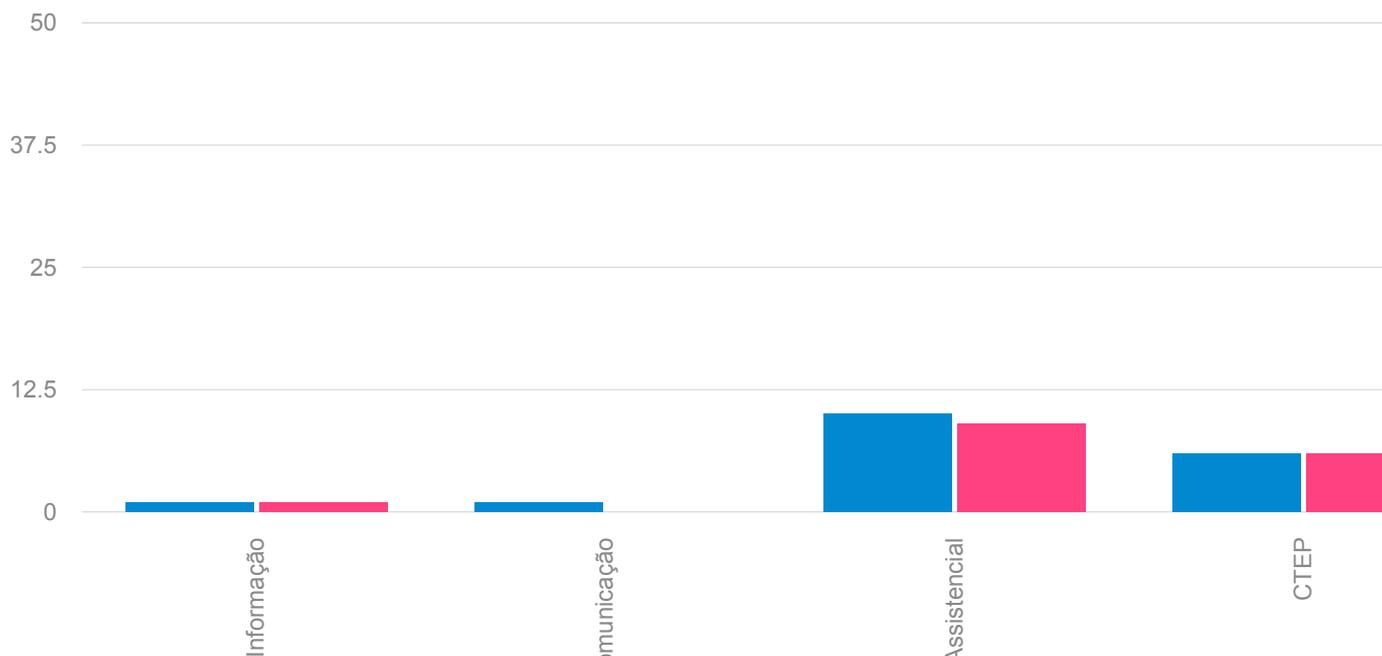


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

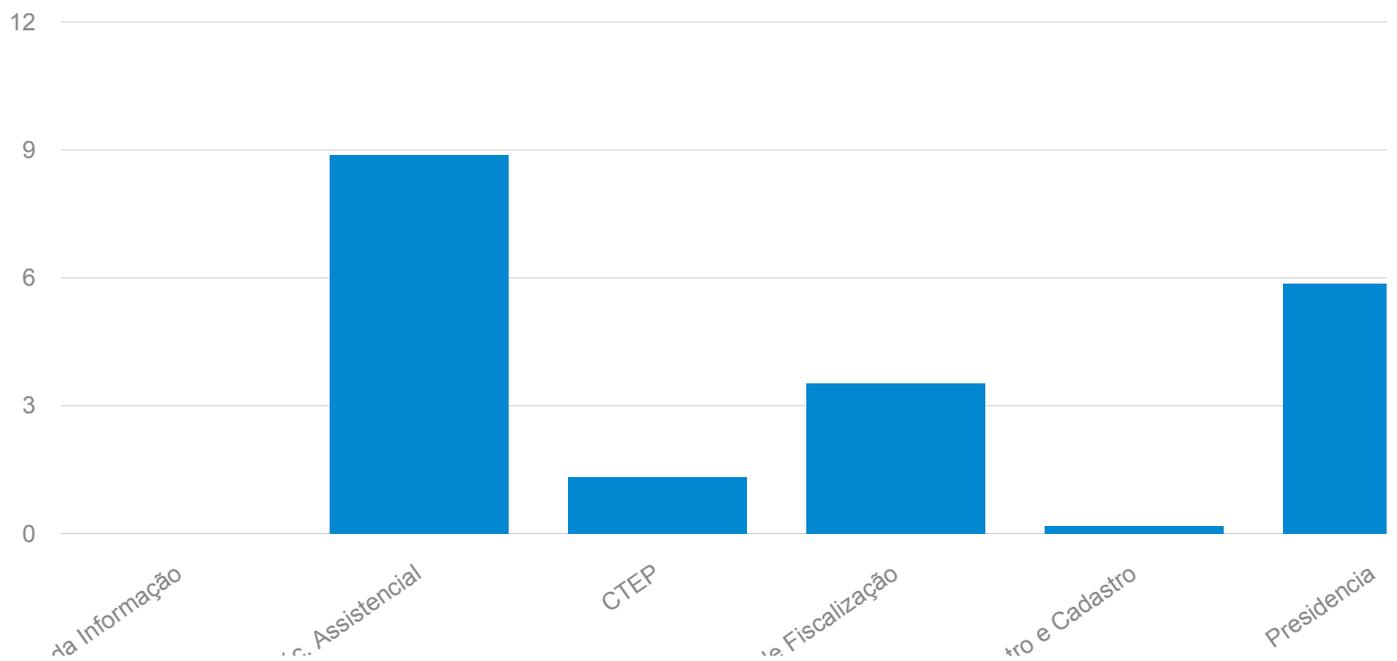


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Tecnologia da Informação	1	1
Assessoria de Comunicação	1	0
CTA - Câmara Téc. Assistencial	10	9
CTEP	6	6
Departamento de Fiscalização	25	25
Departamento de Registro e Cadastro	33	33
Ouvidoria ES	1	0
Ouvidoria Geral	2	0
Presidencia	41	40
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	32	31

Prazos médio de resposta dos departamentos

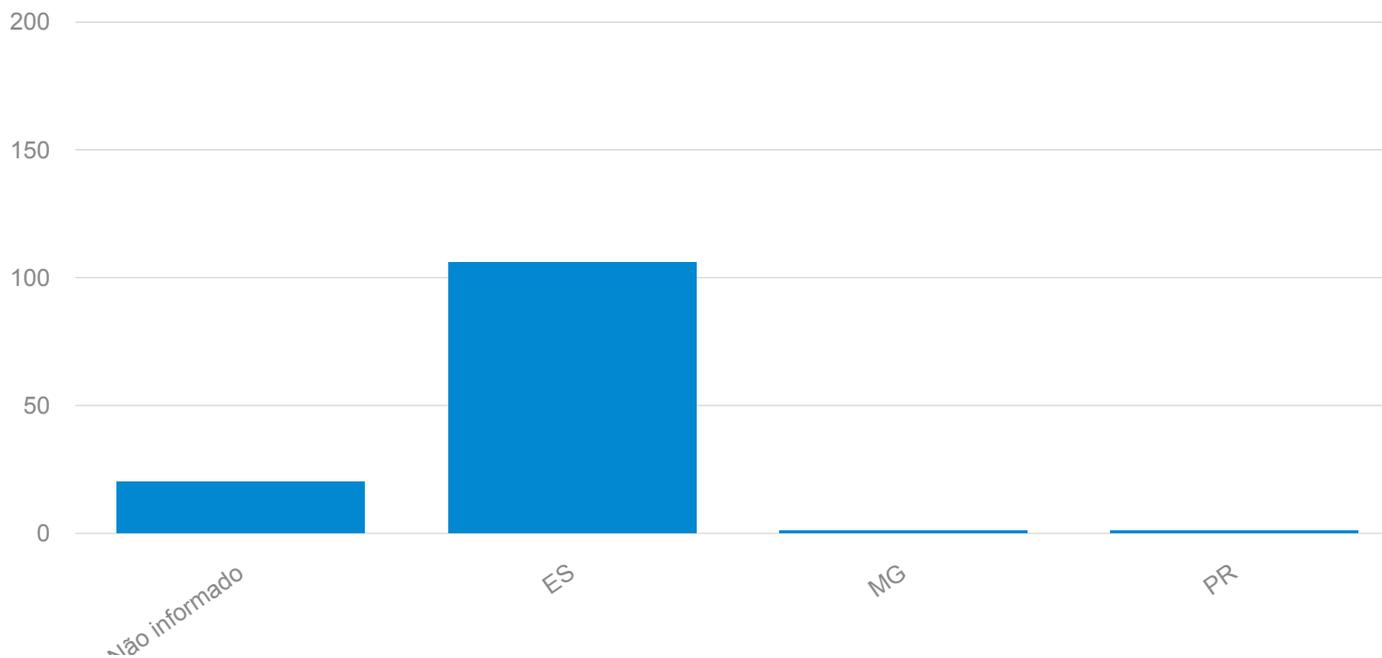
Assessoria de Tecnologia da Informação	0,00 dias (0,00 horas)
--	------------------------

CTA - Câmara Téc. Assistencial	8,89 dias (213,33 horas)
CTEP	1,33 dias (32,00 horas)
Departamento de Fiscalização	3,52 dias (84,48 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	0,18 dias (4,36 horas)
Presidencia	5,87 dias (140,84 horas)
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	1,65 dias (39,48 horas)



Respostas por estado

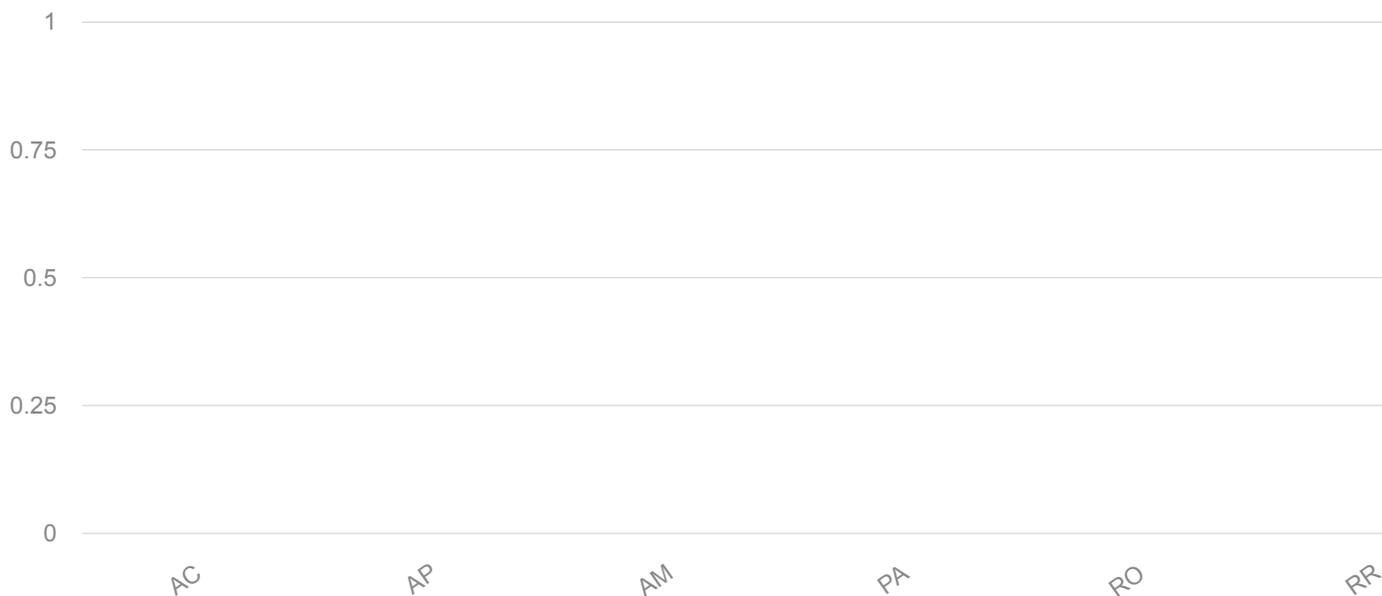
Não informado	20
ES	106
MG	1
PR	1
RJ	1



Regiões

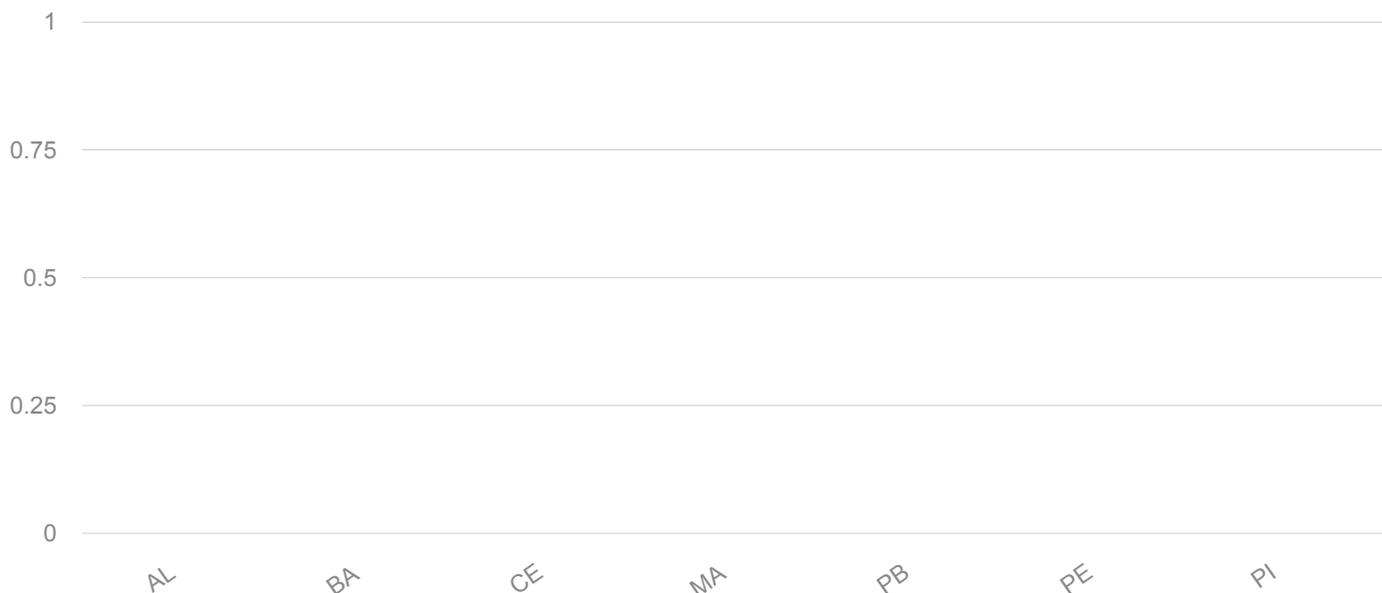
Região Norte

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	0	0	0	0
RO	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0



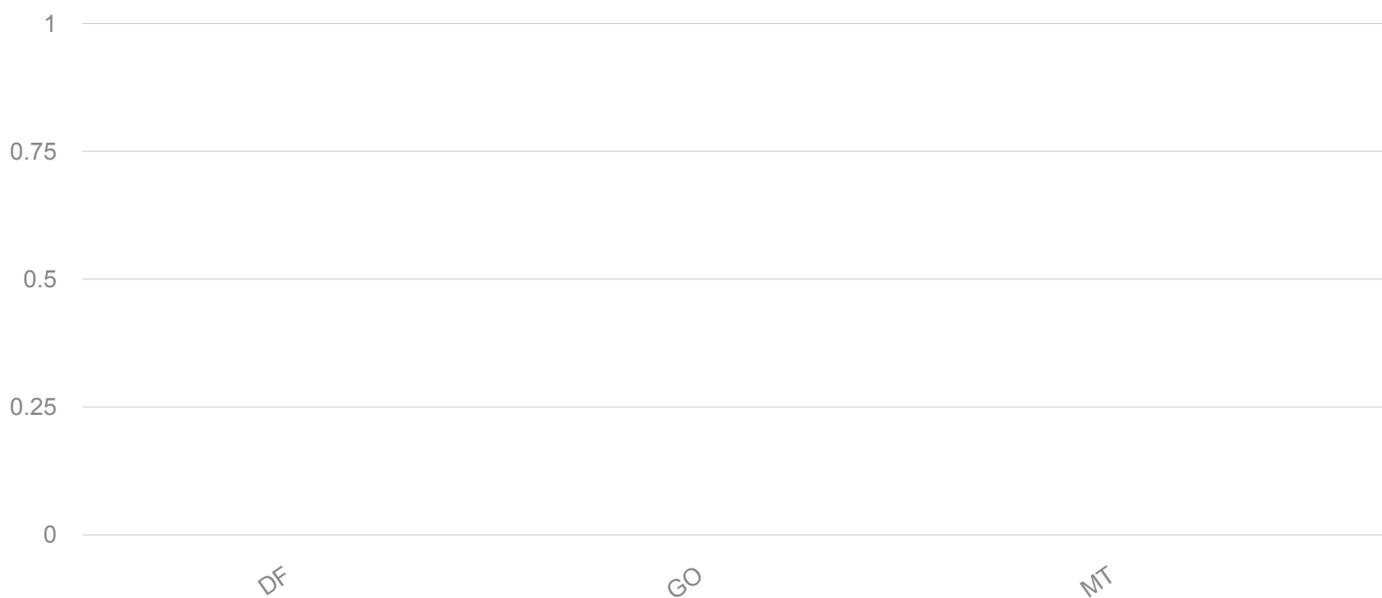
Região Nordeste

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



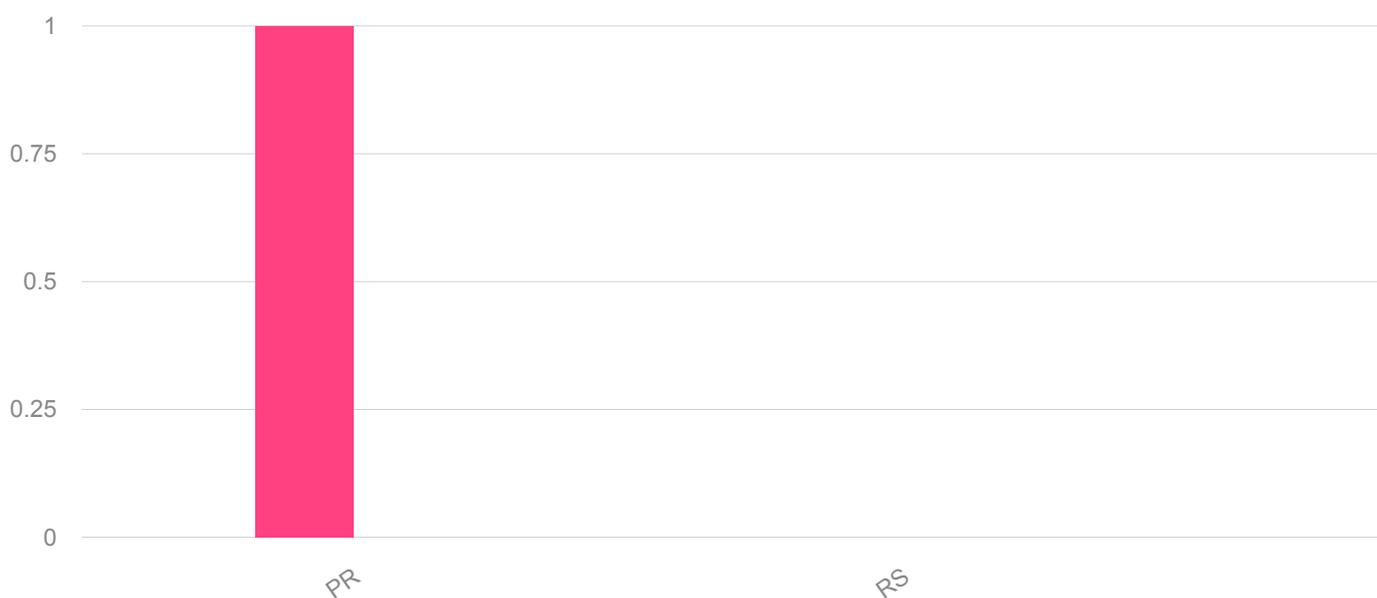
Região Centro-Oeste

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



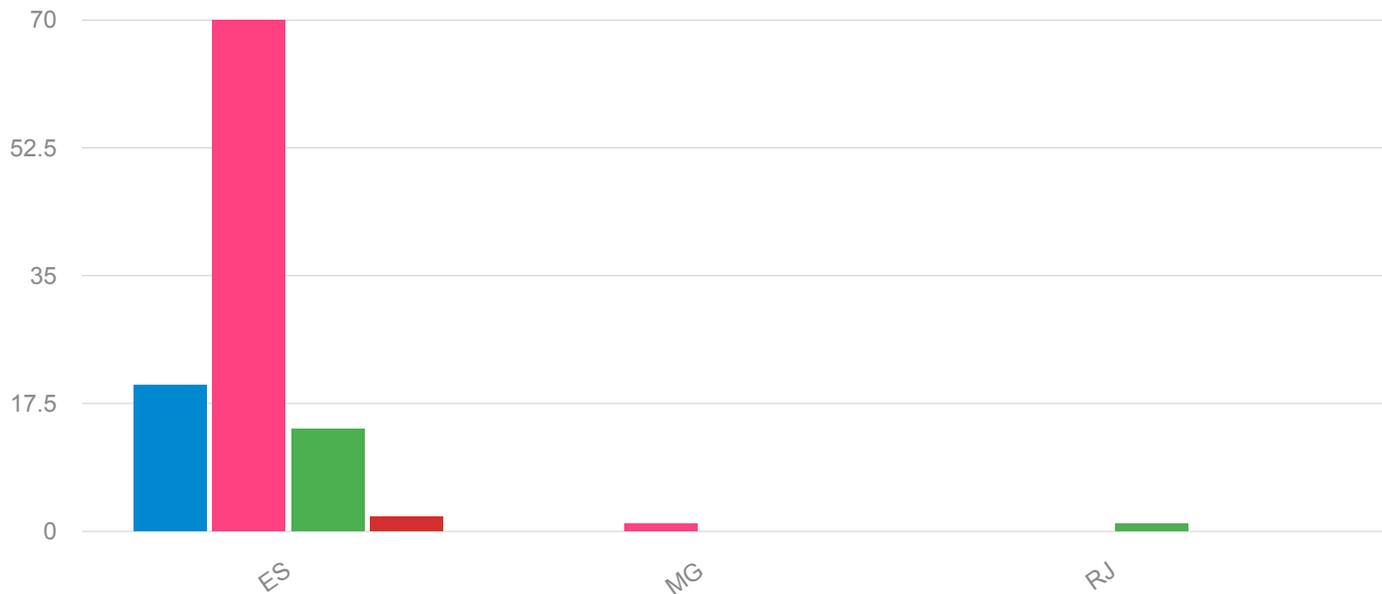
Região Sul

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



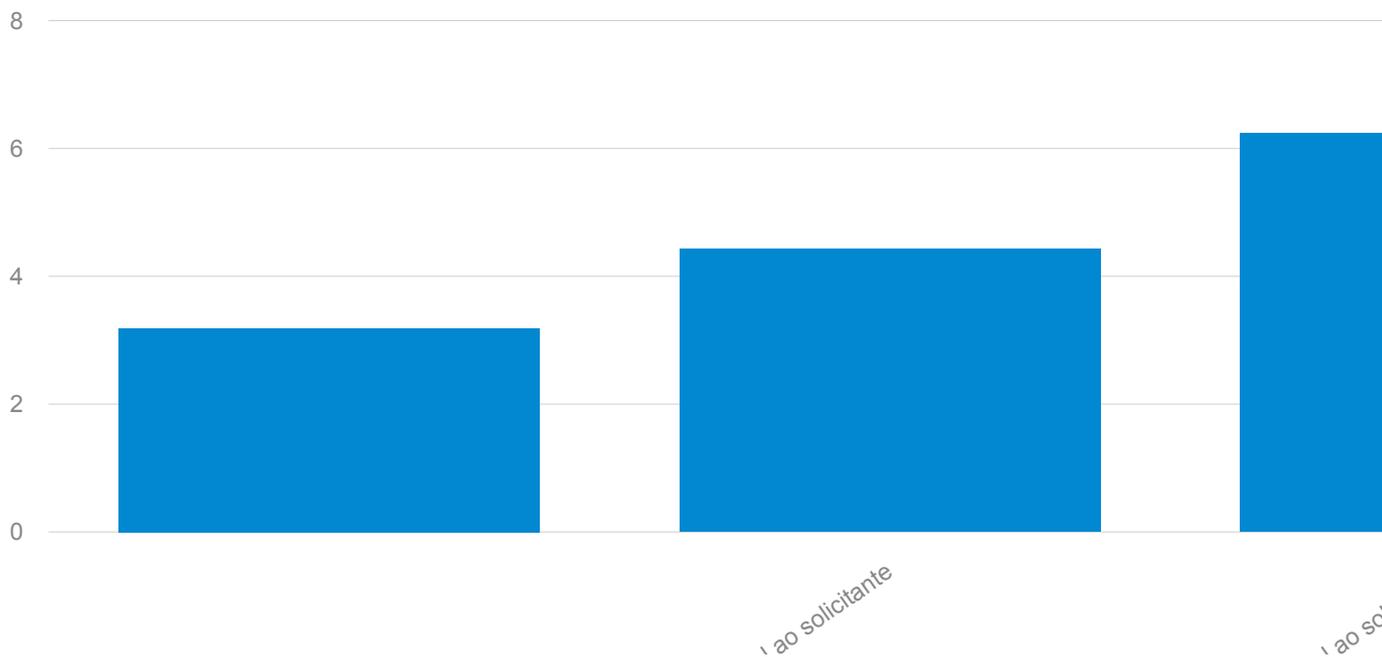
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	20	70	14	2	106
MG	0	1	0	0	1
RJ	0	0	1	0	1
SP	0	0	0	0	0



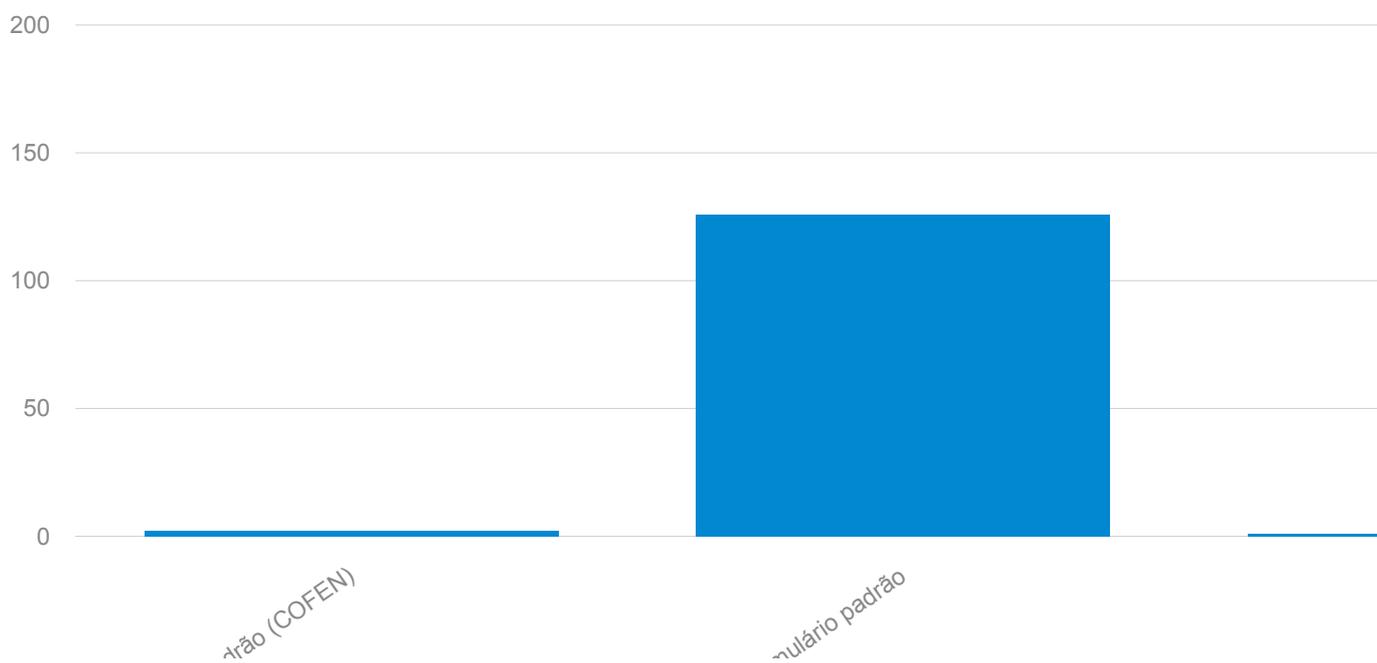
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,19 (76,5312 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	4,43 (106,3068 horas)
Resposta total ao solicitante	6,24 (149,7048 horas)



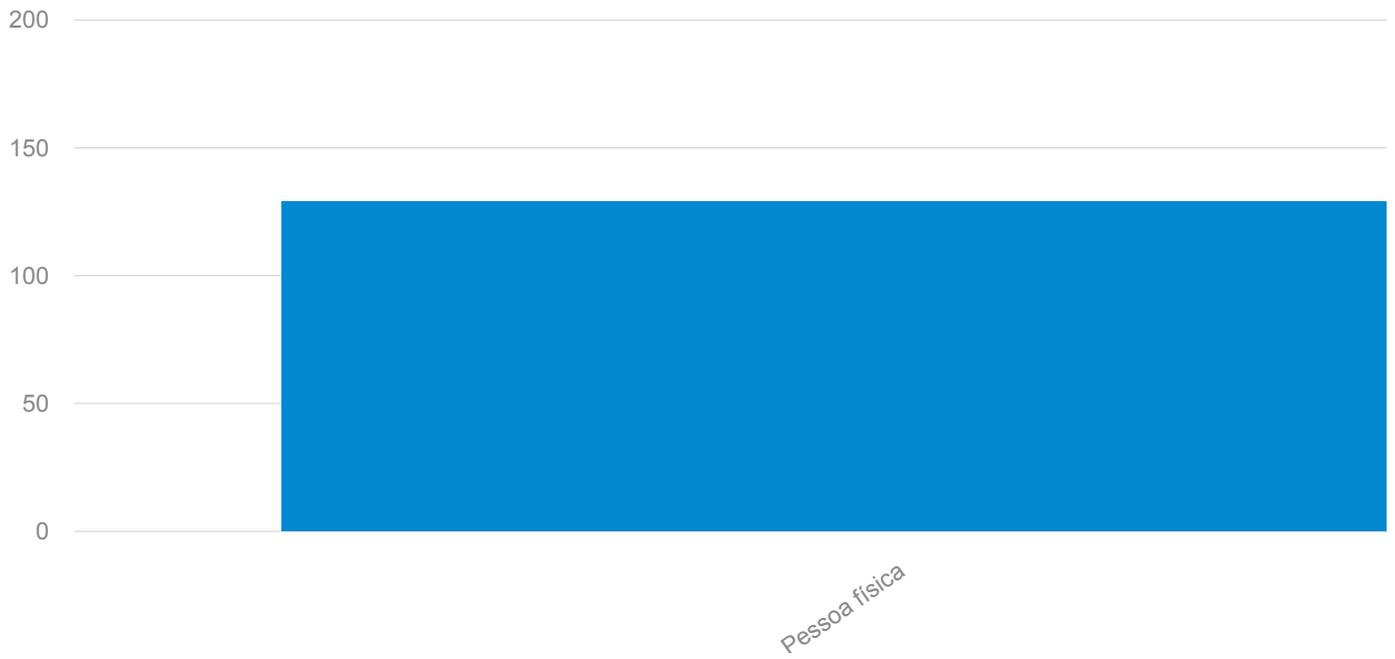
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	2
Formulário padrão	126
SIC	1



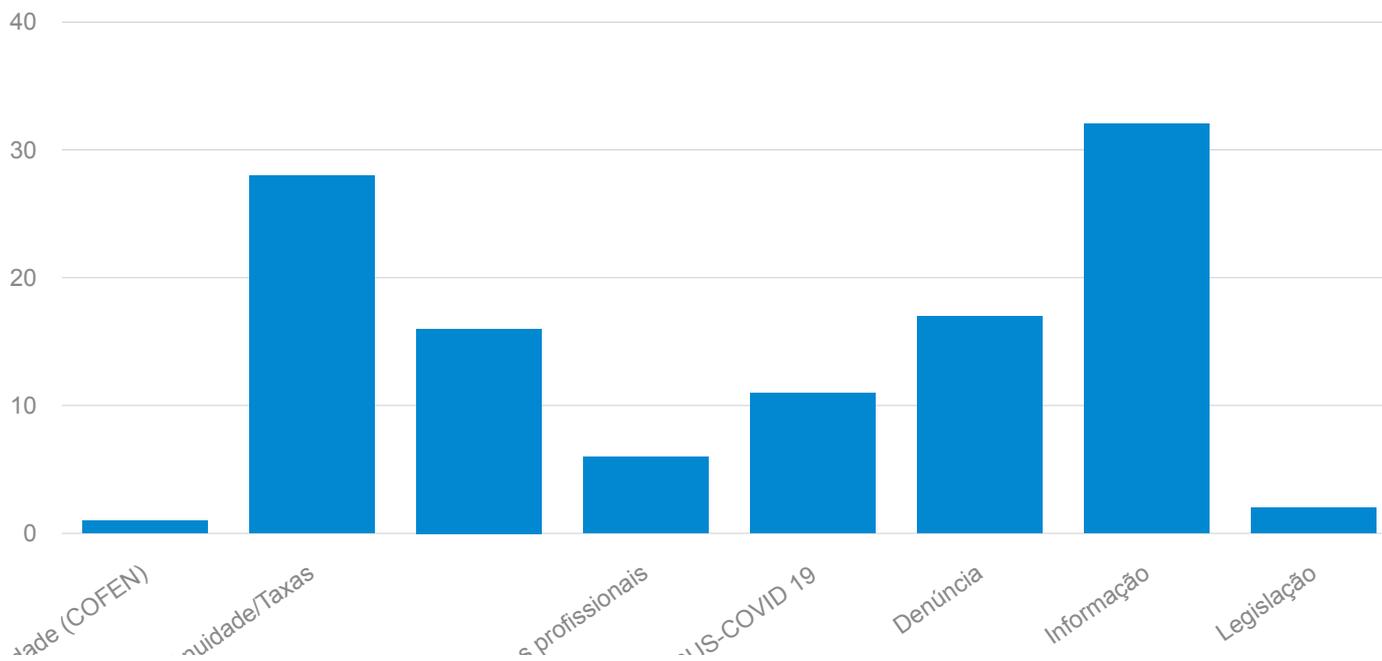
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	129
---------------	-----



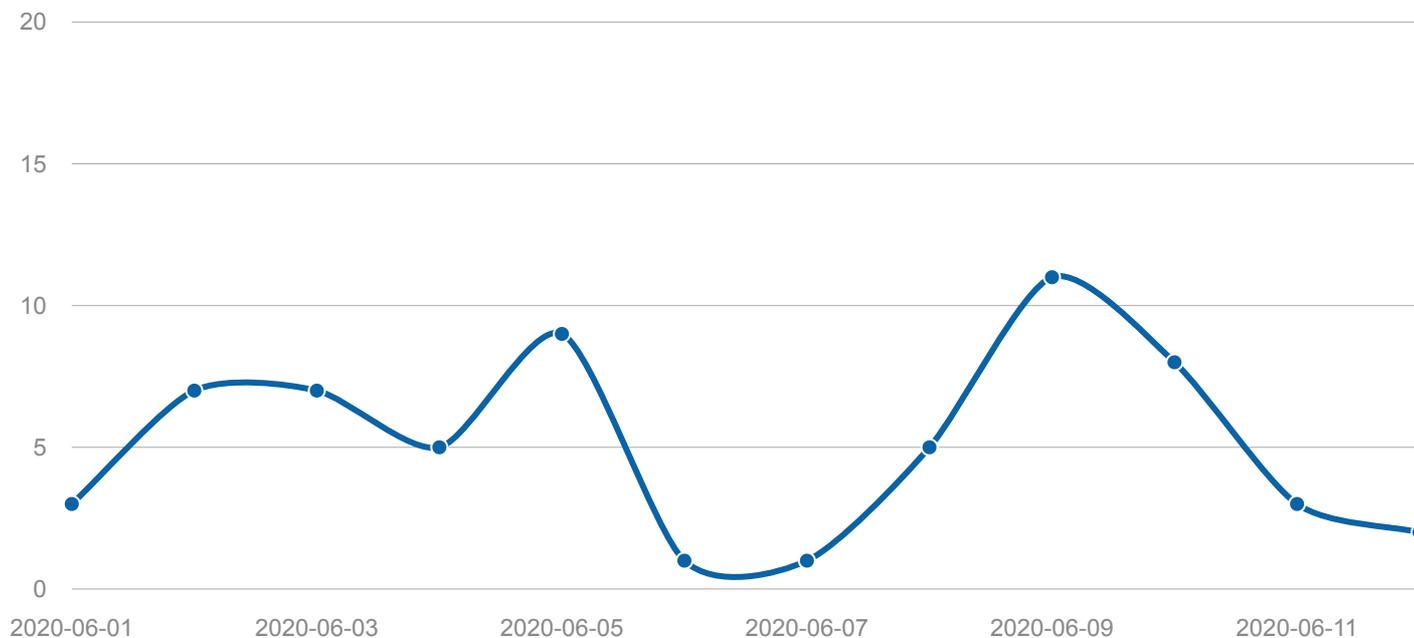
Manifestações por assunto

Anuidade (COFEN)	1
Anuidade/Taxas	28
Atendimento	16
Atribuições das categorias profissionais	6
CORONAVÍRUS-COVID 19	11
Denúncia	17
Informação	32
Legislação	2
Outros	13
Reclamação	3



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15910165391628701032 (/admin/ouvidoria/manifestacao/112496/show)	Excelente	Parabéns pela agilidade em responder com muita clareza e riqueza de informações.
COREN-ES15911934821626047281 (/admin/ouvidoria/manifestacao/113078/show)	Excelente	Obrigada Leidiani!
COREN-ES15912075271627641420 (/admin/ouvidoria/manifestacao/113160/show)	Regular	Eu fiz um na denuncia mas vcs tem que ir no hospital e verificar os técnicos de enfermagem empurrando cadeira e cama com paciente
COREN-ES15912778001625168538 (/admin/ouvidoria/manifestacao/113368/show)	Excelente	
COREN-ES15913622161627793289 (/admin/ouvidoria/manifestacao/113617/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15919964781627706650 (/admin/ouvidoria/manifestacao/114874/show)	Excelente	Muito obrigada! Parabéns ! Fui prontamente atendida e sem demora ! Atenciosamente, Maria José
COREN-ES15920585741628264970 (/admin/ouvidoria/manifestacao/114916/show)	Bom	
COREN-ES15922499821624386565 (/admin/ouvidoria/manifestacao/115173/show)	Excelente	Ótimo atendimento! Resposta clara e sucinta.
COREN-ES15928296701629760638 (/admin/ouvidoria/manifestacao/116286/show)	Excelente	
COREN-ES15934484401624141262 (/admin/ouvidoria/manifestacao/117574/show)	Regular	