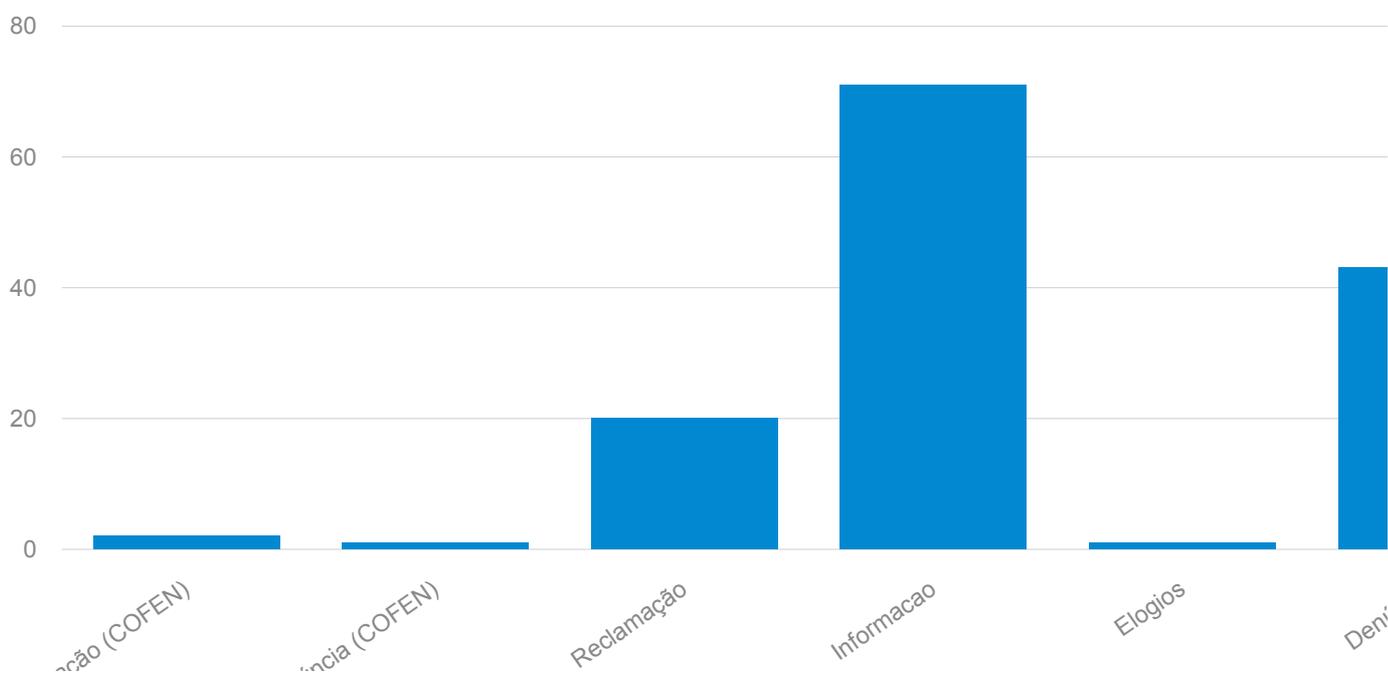


Relatório Ouvidoria Geral 01/07/2020 a 31/07/2020

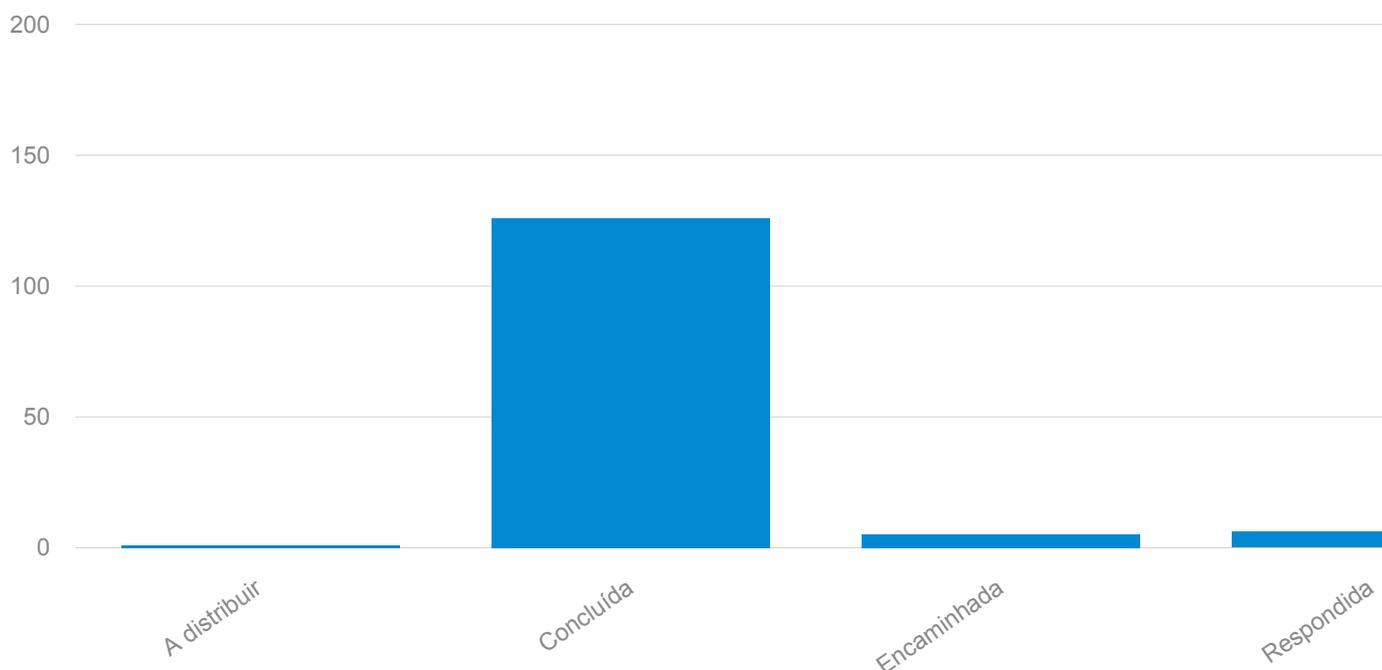
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	2
Denúncia (COFEN)	1
Reclamação	20
Informacao	71
Elogios	1
Denúncia	43



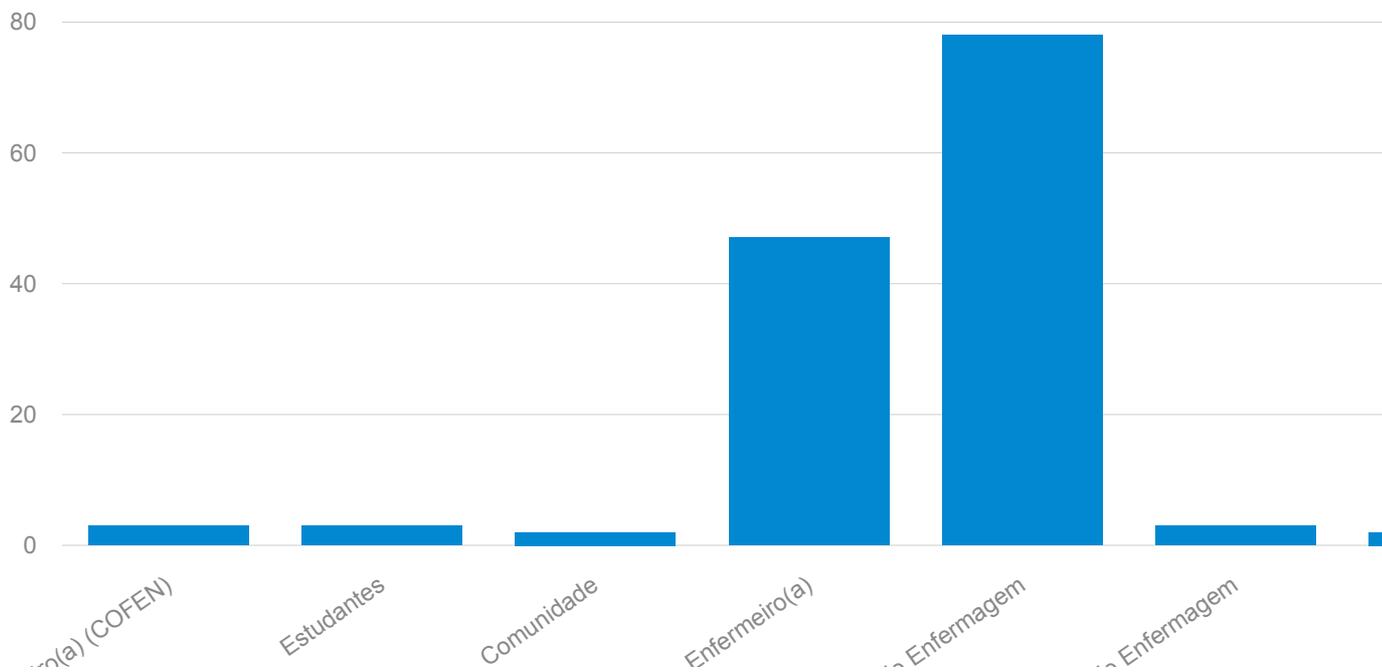
Situação geral das manifestações

A distribuir	1
Concluída	126
Encaminhada	5
Respondida	6



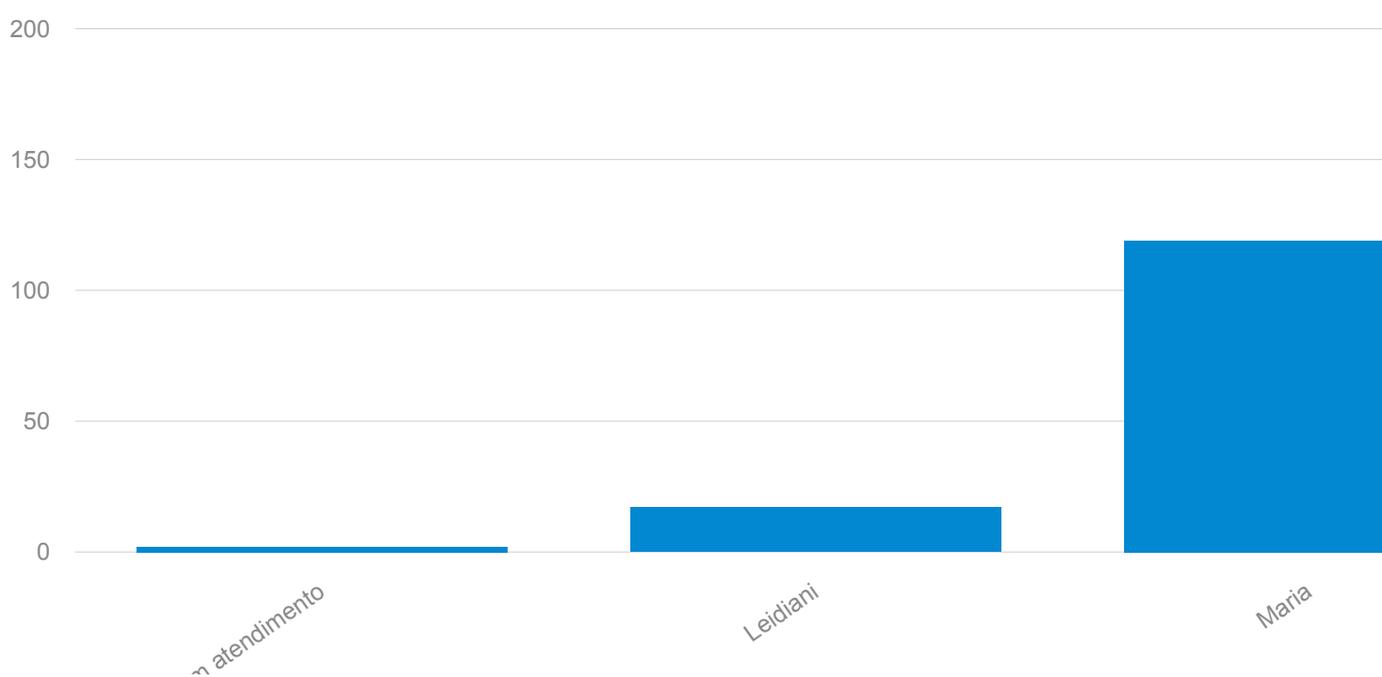
Manifestações por clientela

Enfermeiro(a) (COFEN)	3
Estudantes	3
Comunidade	2
Enfermeiro(a)	47
Tecnico(a) de Enfermagem	78
Auxiliar de Enfermagem	3
Outros	2



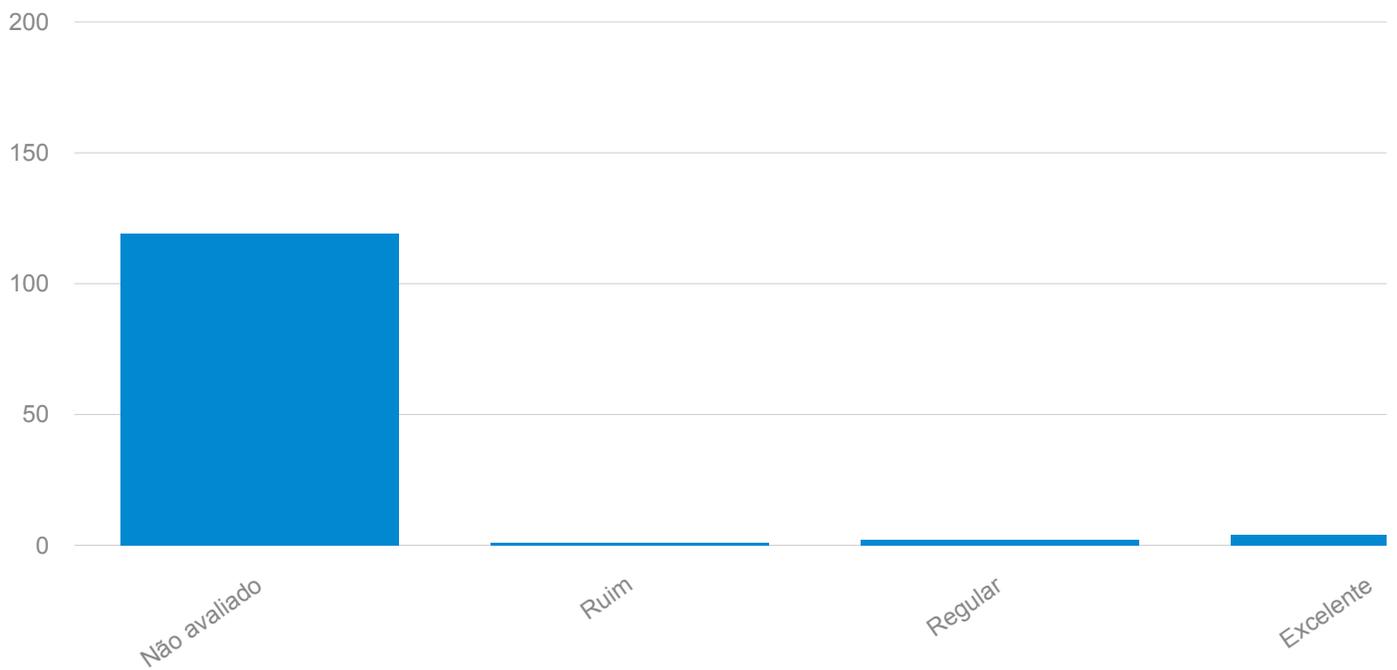
Por atendente

Sem atendimento	2
Leidiani	17
Maria	119



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	119
Ruim	1
Regular	2
Excelente	4

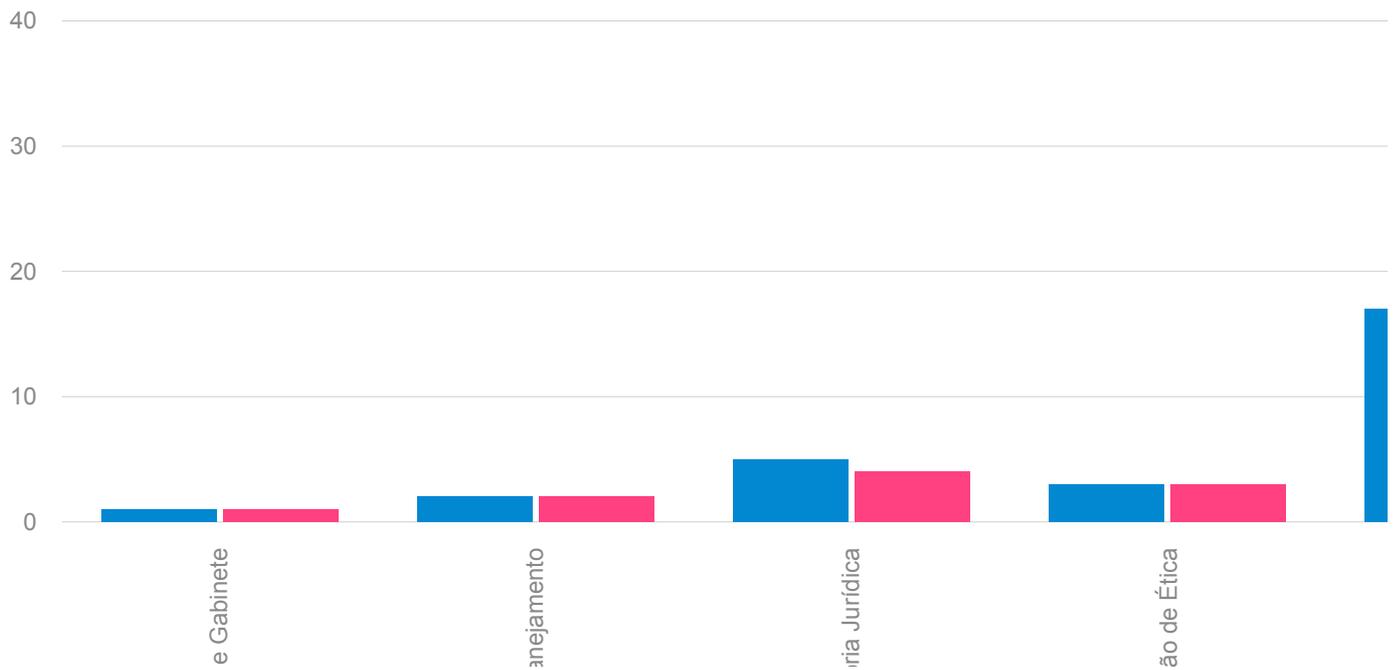


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

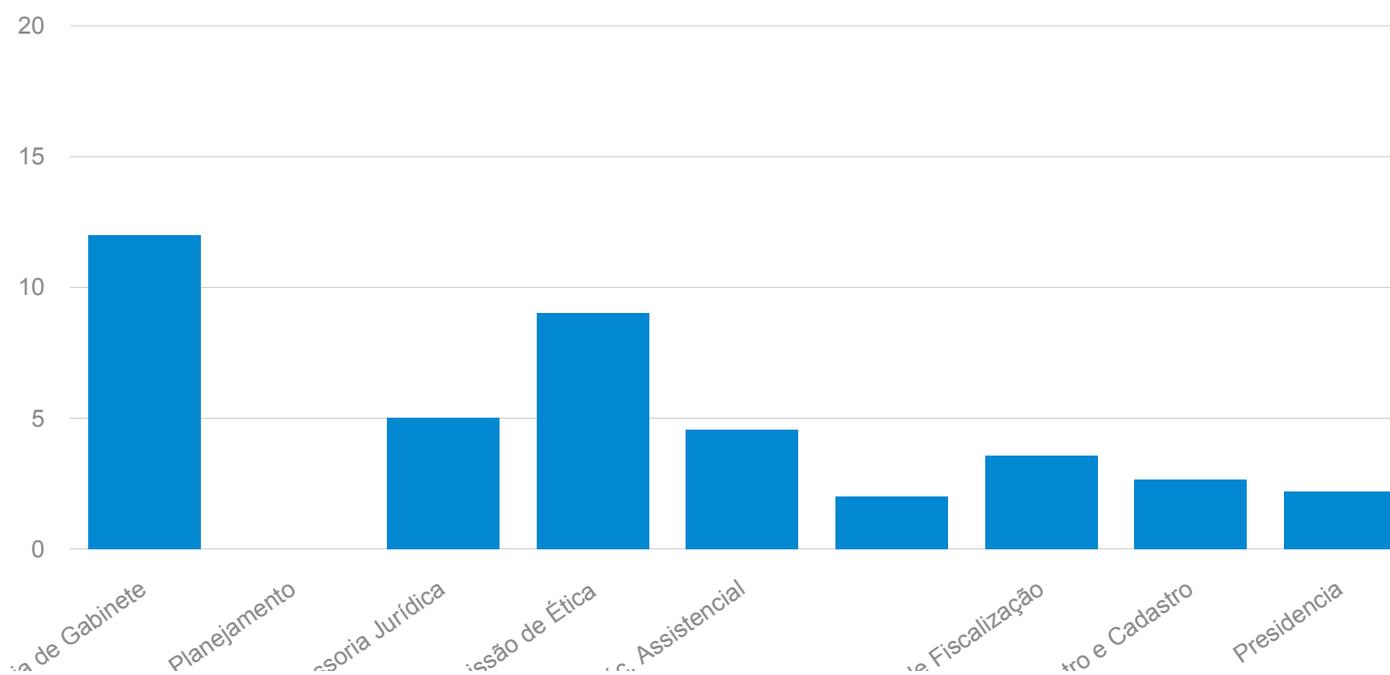


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gabinete	1	1
Assessoria de Gestão e Planejamento	2	2
Assessoria Jurídica	5	4
Comissão de Ética	3	3
CTA - Câmara Téc. Assistencial	17	15
CTEP	9	9
Departamento de Fiscalização	30	30
Departamento de Registro e Cadastro	38	37
Presidencia	20	19
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	23	22

Prazos médio de resposta dos departamentos

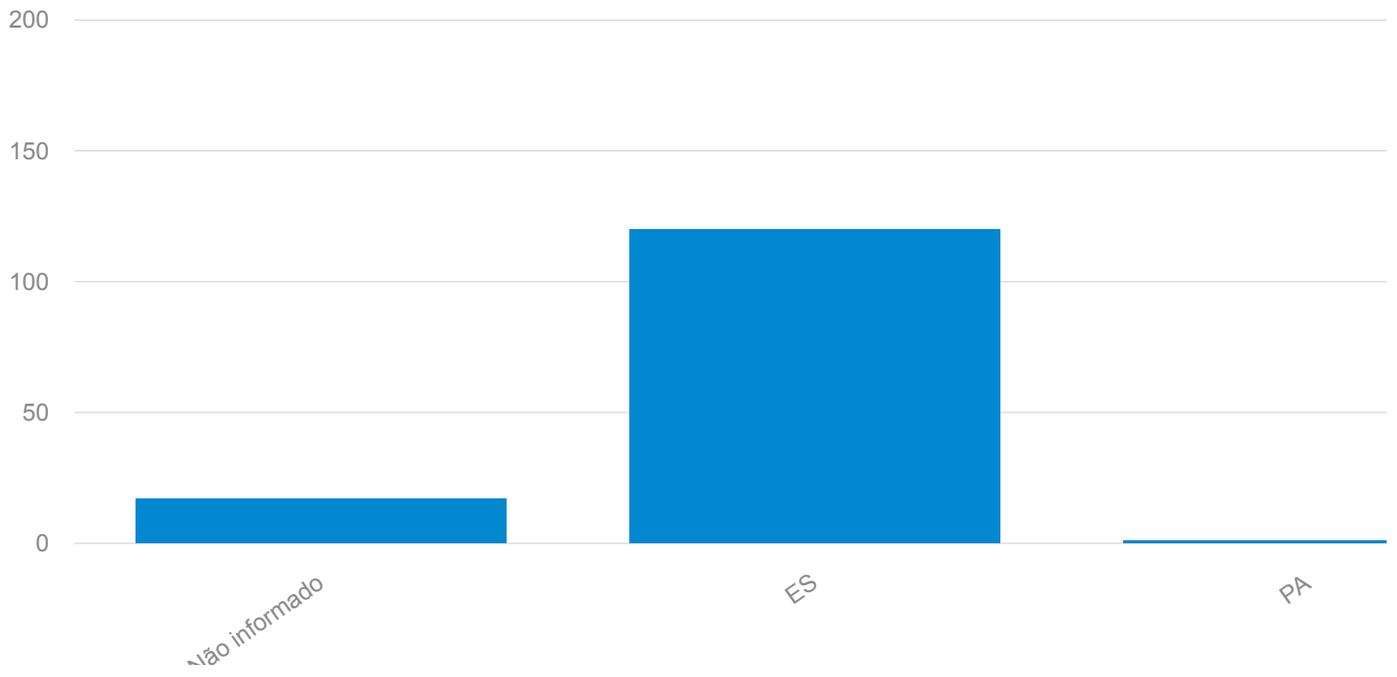
Assessoria de Gabinete	12,00 dias (288,00 horas)
------------------------	---------------------------

Assessoria de Gestão e Planejamento	0,00 dias (0,00 horas)
Assessoria Jurídica	5,00 dias (120,00 horas)
Comissão de Ética	9,00 dias (216,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	4,57 dias (109,71 horas)
CTEP	2,00 dias (48,00 horas)
Departamento de Fiscalização	3,56 dias (85,44 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	2,67 dias (64,00 horas)
Presidencia	2,20 dias (52,80 horas)
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	0,59 dias (14,18 horas)



Respostas por estado

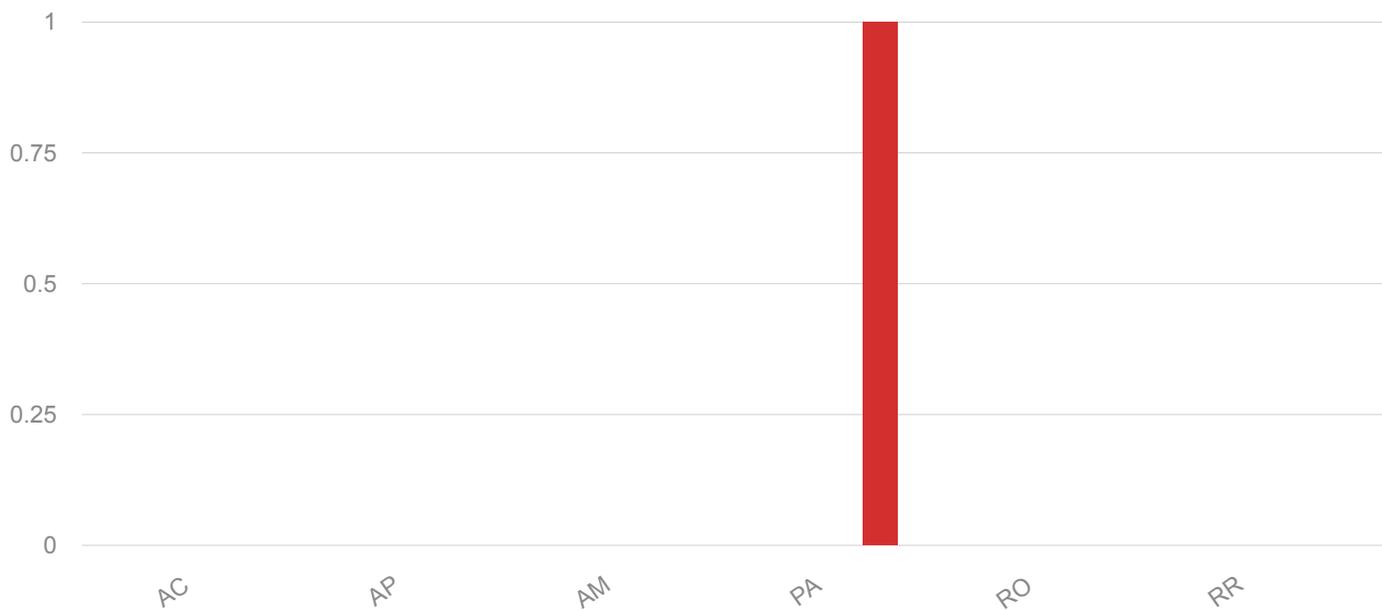
Não informado	17
ES	120
PA	1



Regiões

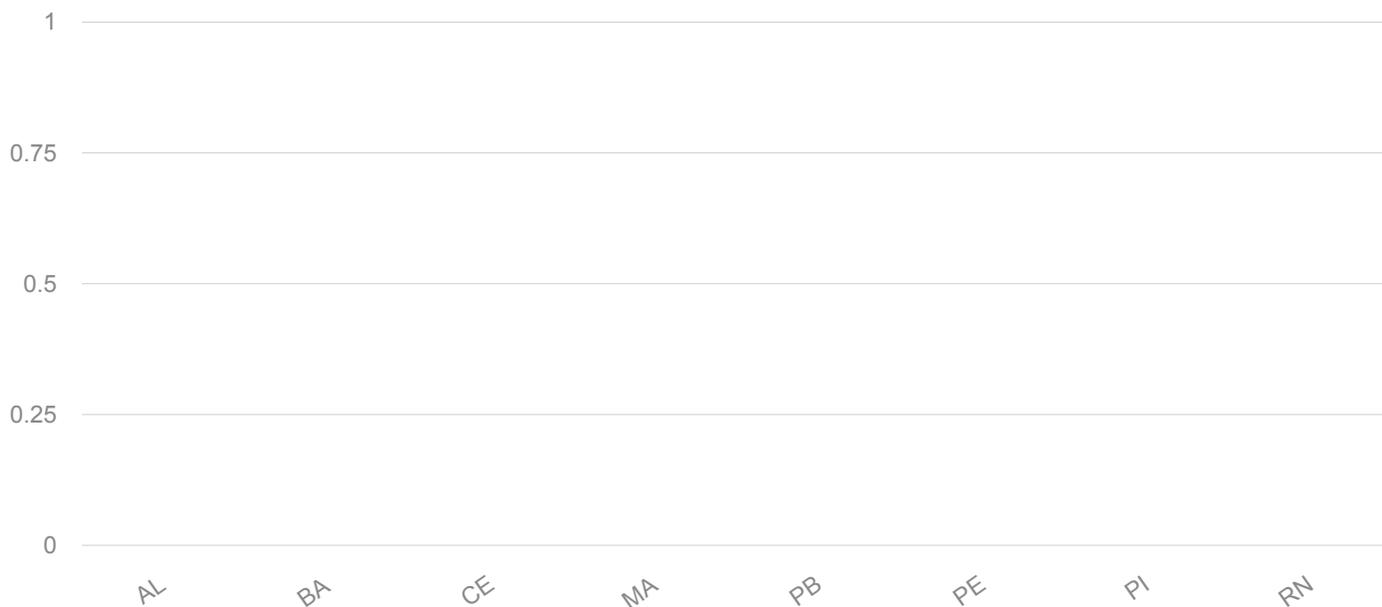
Região Norte

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



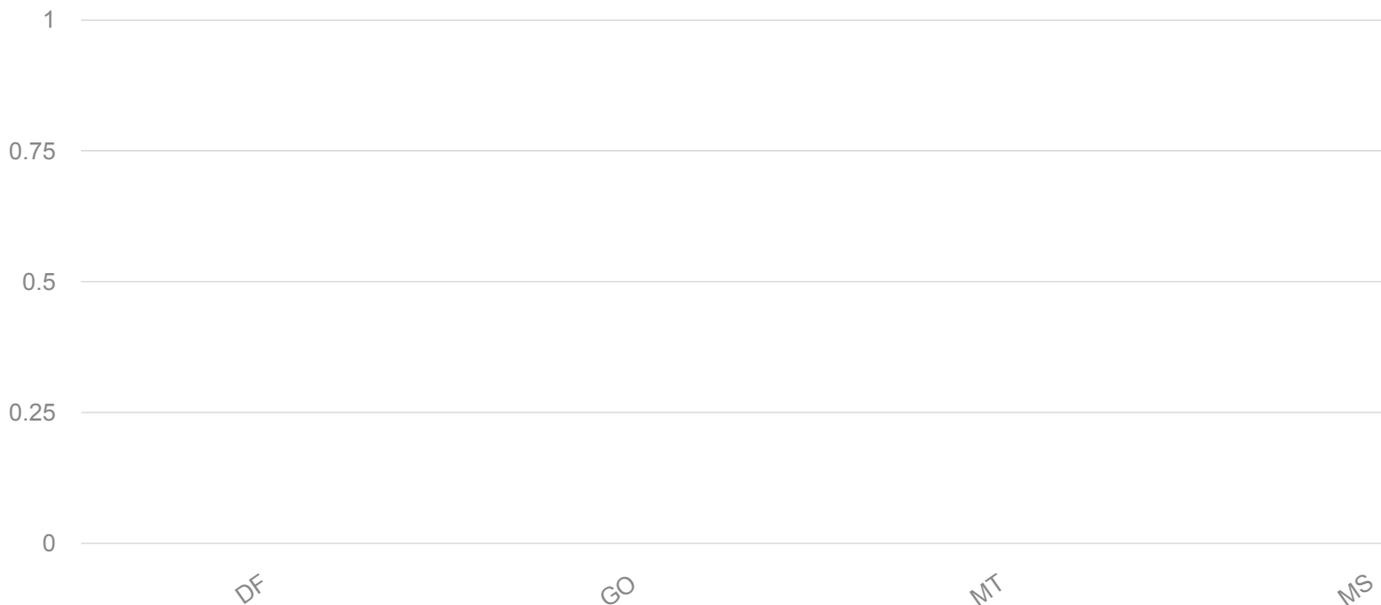
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	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



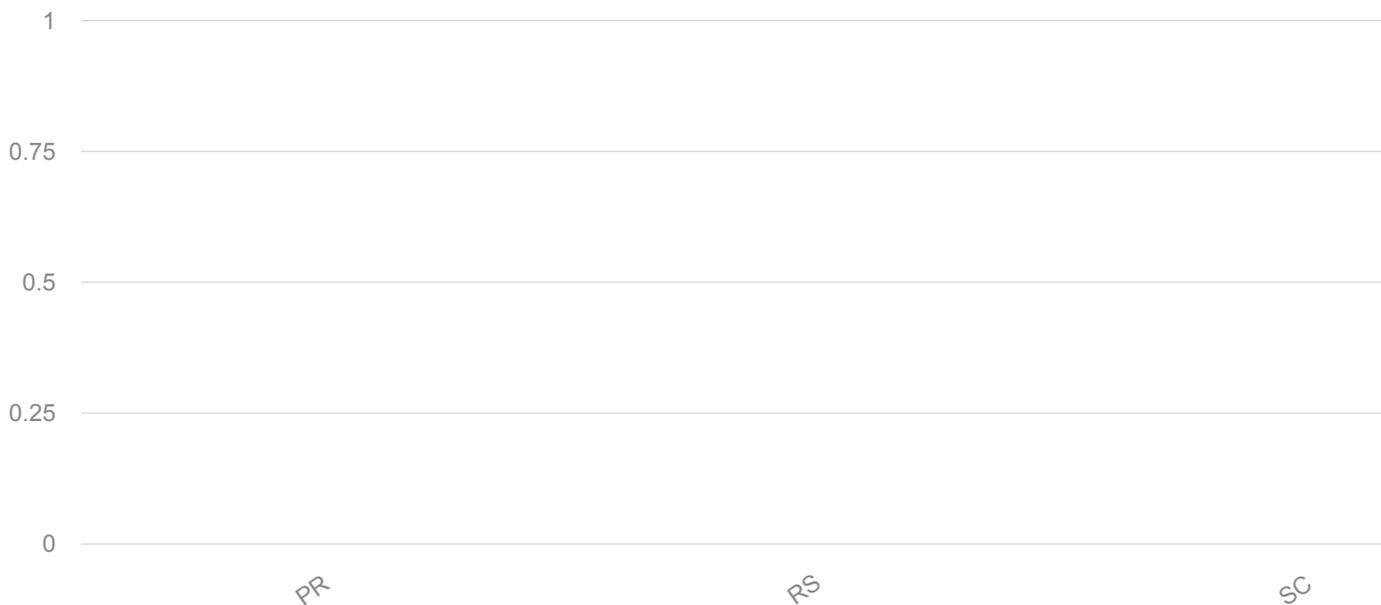
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	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



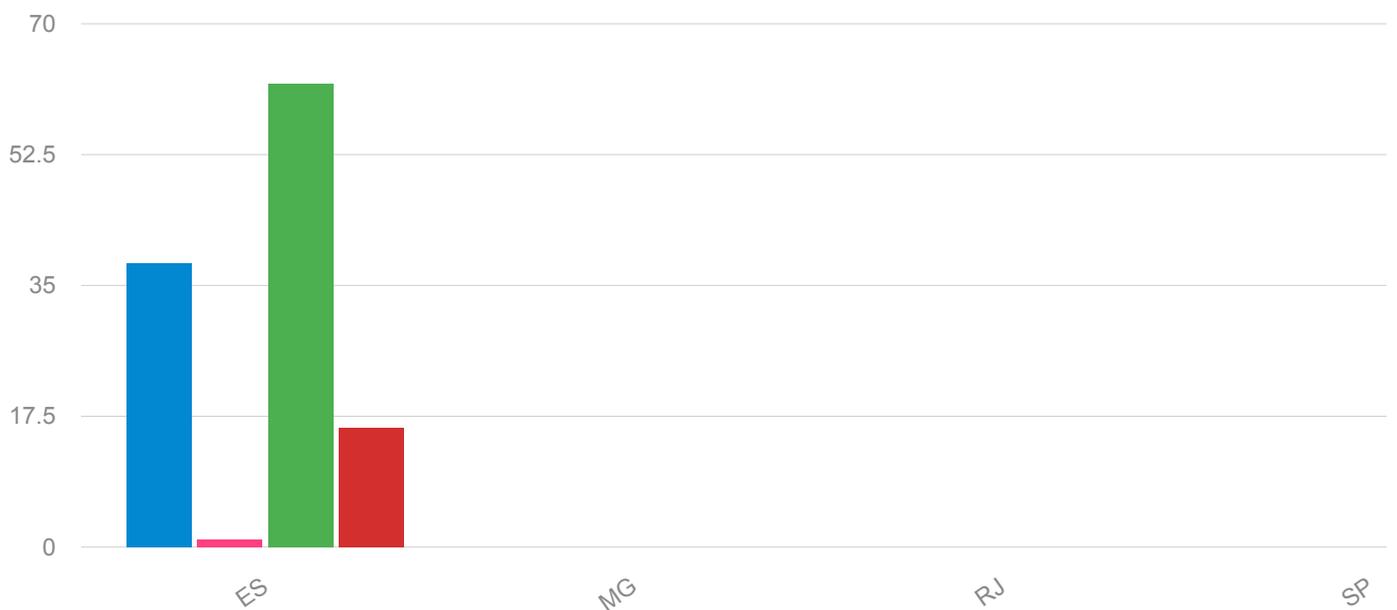
Região Sul

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



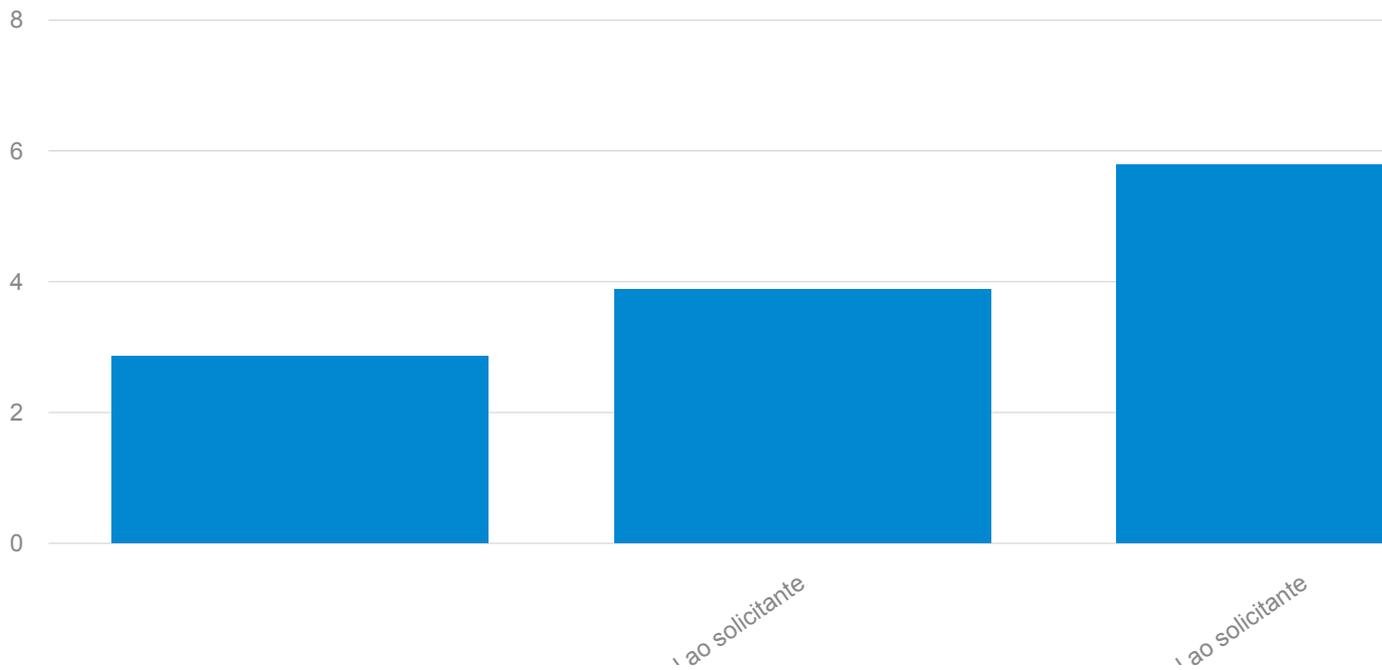
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Total
ES	38	1	62	16	117
MG	0	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0



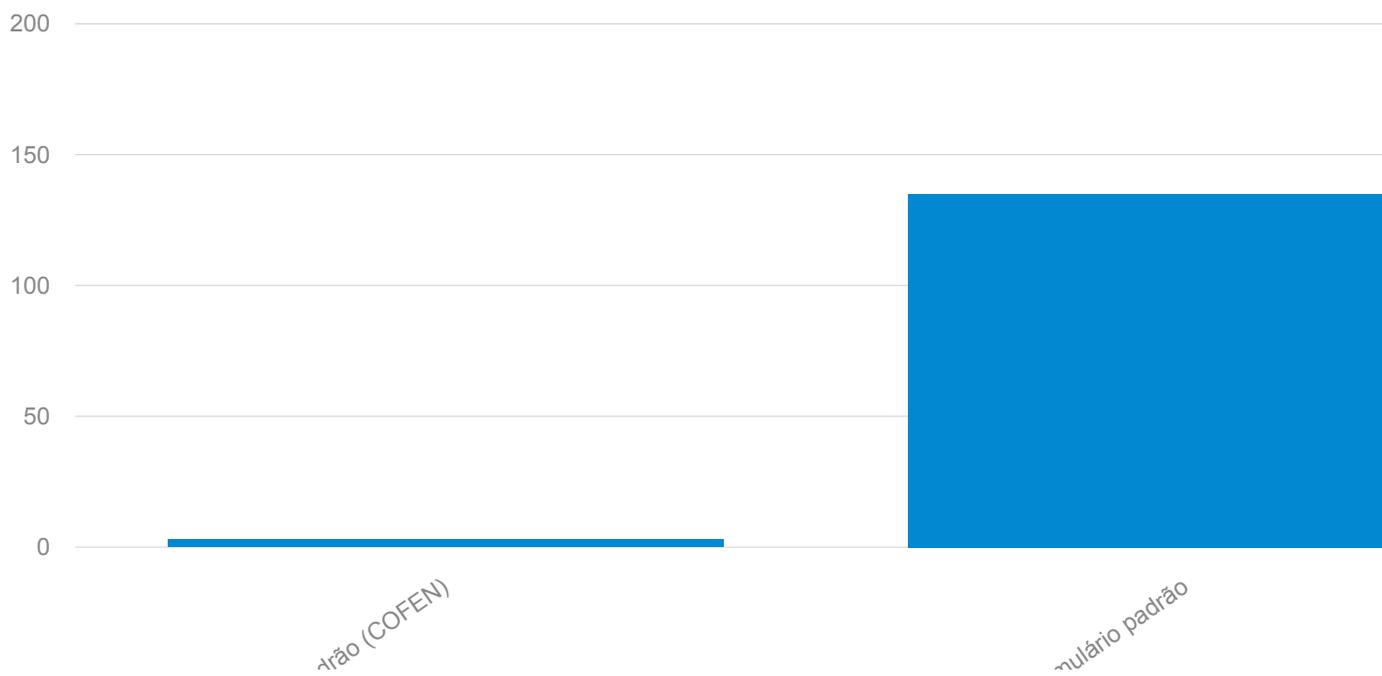
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	2,87 (68,7864 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	3,88 (93,0588 horas)
Resposta total ao solicitante	5,79 (139,0488 horas)



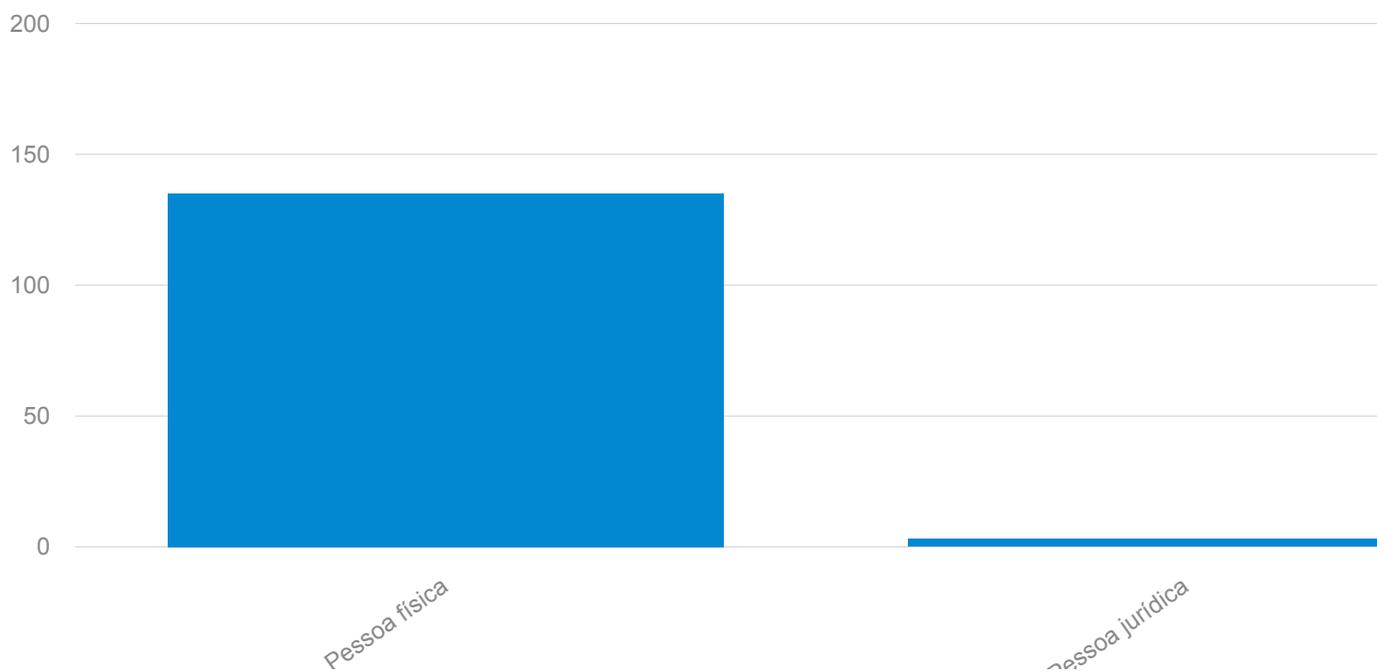
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	3
Formulário padrão	135



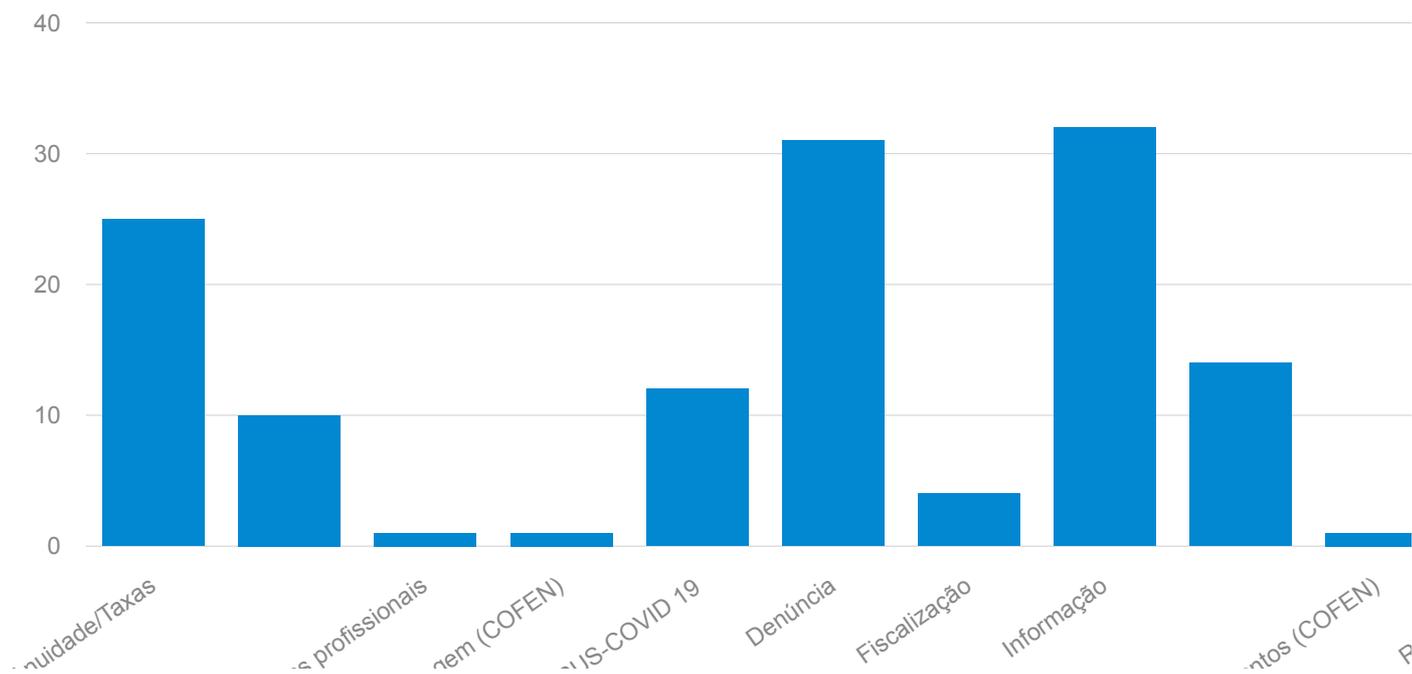
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	135
Pessoa jurídica	3



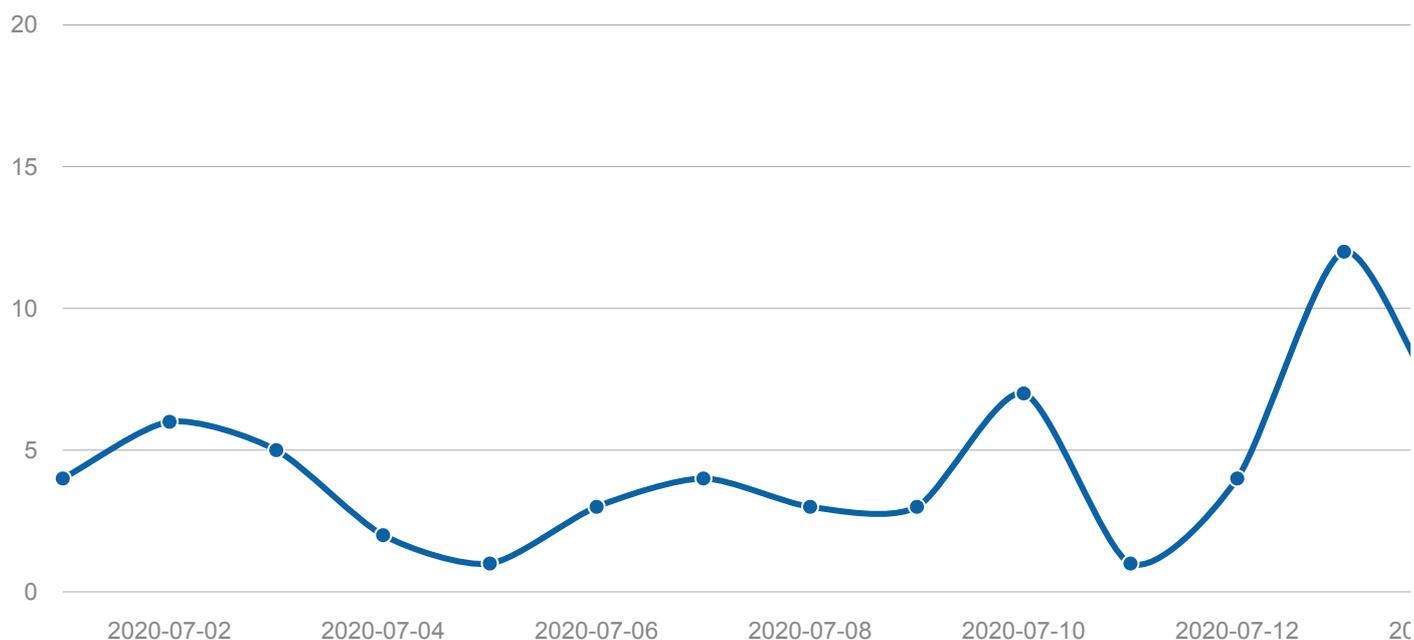
Manifestações por assunto

Anuidade/Taxas	25
Atendimento	10
Atribuições das categorias profissionais	1
Atribuições dos profissionais de Enfermagem (COFEN)	1
CORONAVÍRUS-COVID 19	12
Denúncia	31
Fiscalização	4
Informação	32
Outros	14
Prescrição de medicamentos (COFEN)	1



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15936604091623332367 (/admin/ouvidoria/manifestacao/118175/show)	Regular	Informação muito curta e pouco explicada.
COREN-ES15941707051611689883 (/admin/ouvidoria/manifestacao/119130/show)	Regular	Discordo da apuração. Se o funcionário têm comodidade deveria está trabalhando em um setor fora do âmbito hospitalar.
COREN-ES15944081531615805084 (/admin/ouvidoria/manifestacao/119652/show)	Excelente	Por favor, mantenha nosso anonimato. Agradecemos pelo retorno e aguardamos ansiosamente pela ajuda de vocês, estamos precisando.
COREN-ES15946487811618962011 (/admin/ouvidoria/manifestacao/119869/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
<p>COREN-ES15950974211627001600 (/admin/ouvidoria/manifestacao/120719/show)</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente atendimento, porém ainda existe um erro o nome do bairro é Jardim Pérola e Santa Bárbara d´ Oeste/SP, o município. no campo Bairro está Jd Peróla Santa Bárbara d´ Oeste e depois repete Santa Bárbara d´ Oeste no nome do município.</p> <p>Só essa Observação.</p> <p>Muito Obrigado</p>
<p>COREN-ES15952718551627764966 (/admin/ouvidoria/manifestacao/120888/show)</p>	<p>Excelente</p>	
<p>COREN-ES15956135101615689476 (/admin/ouvidoria/manifestacao/121590/show)</p>	<p>Ruim</p>	<p>Após a resposta de averiguação a denuncia é encerrada e após isso o coren dá algum retorno?</p>