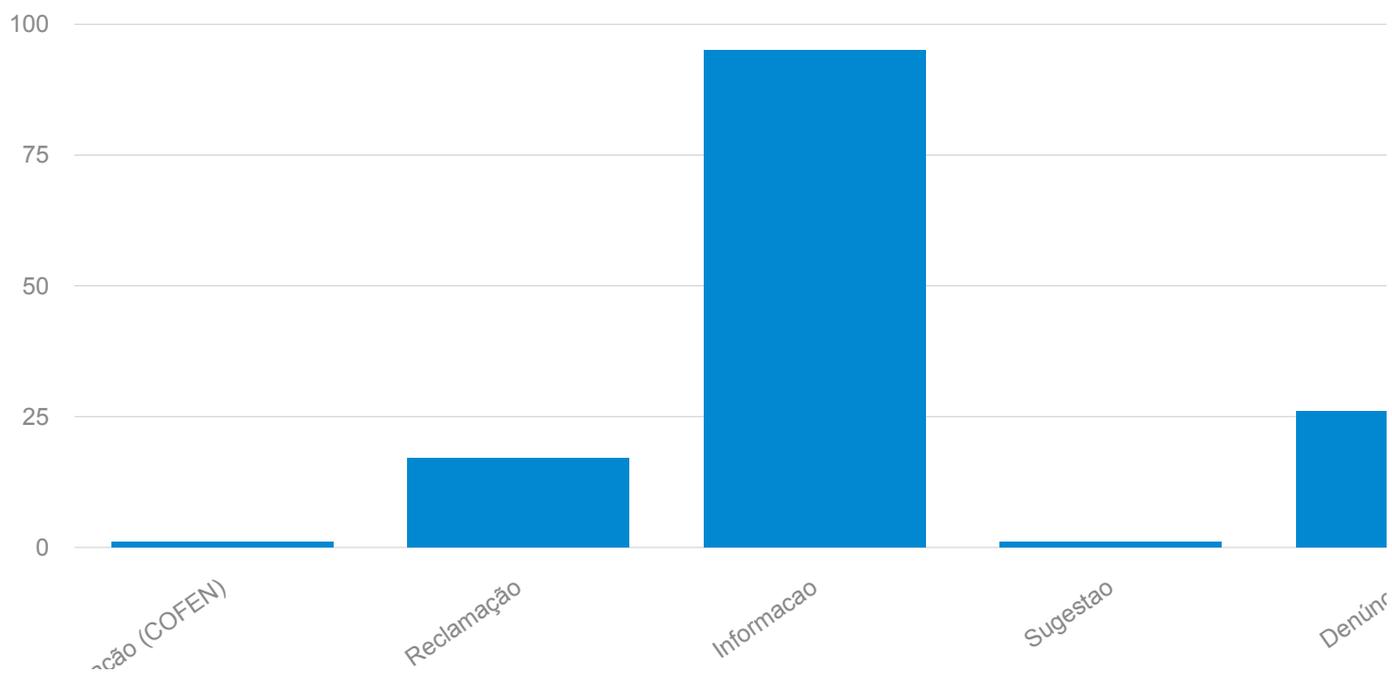


Relatório Ouvidoria Geral 01/08/2020 a 31/08/2020

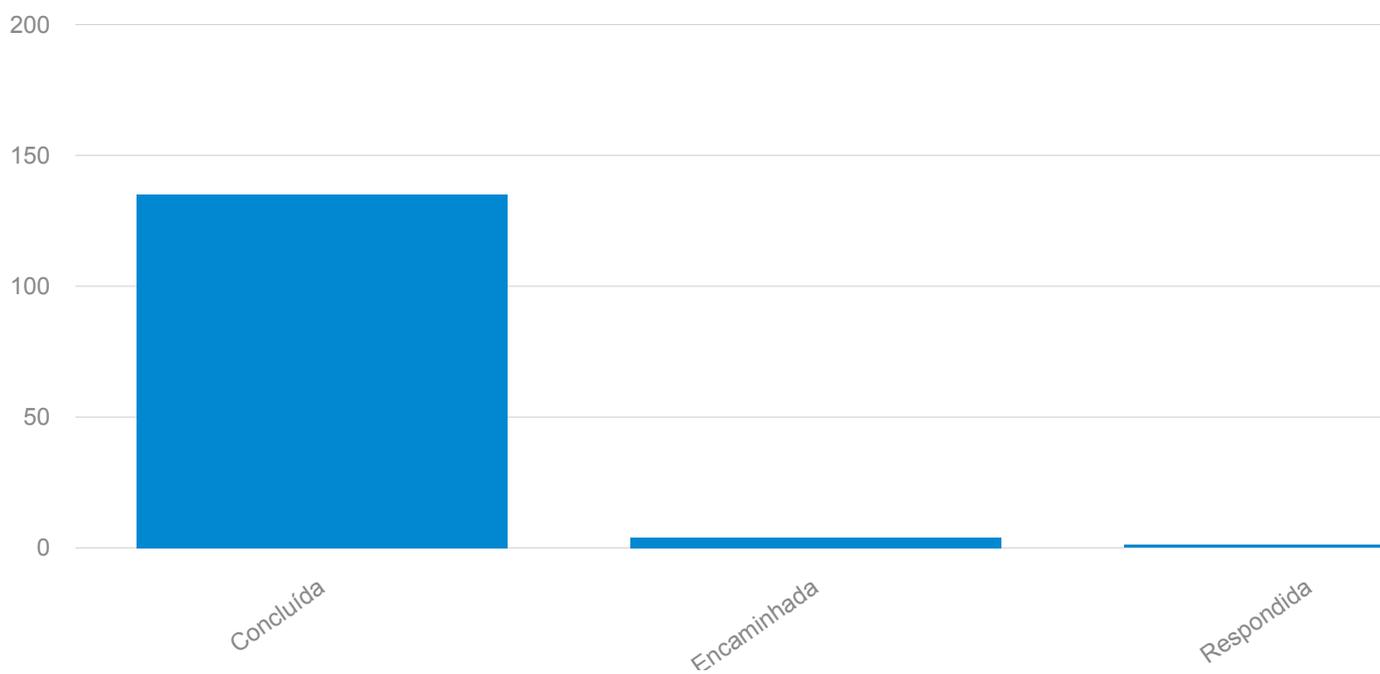
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	1
Reclamação	17
Informacao	95
Sugestao	1
Denúncia	26



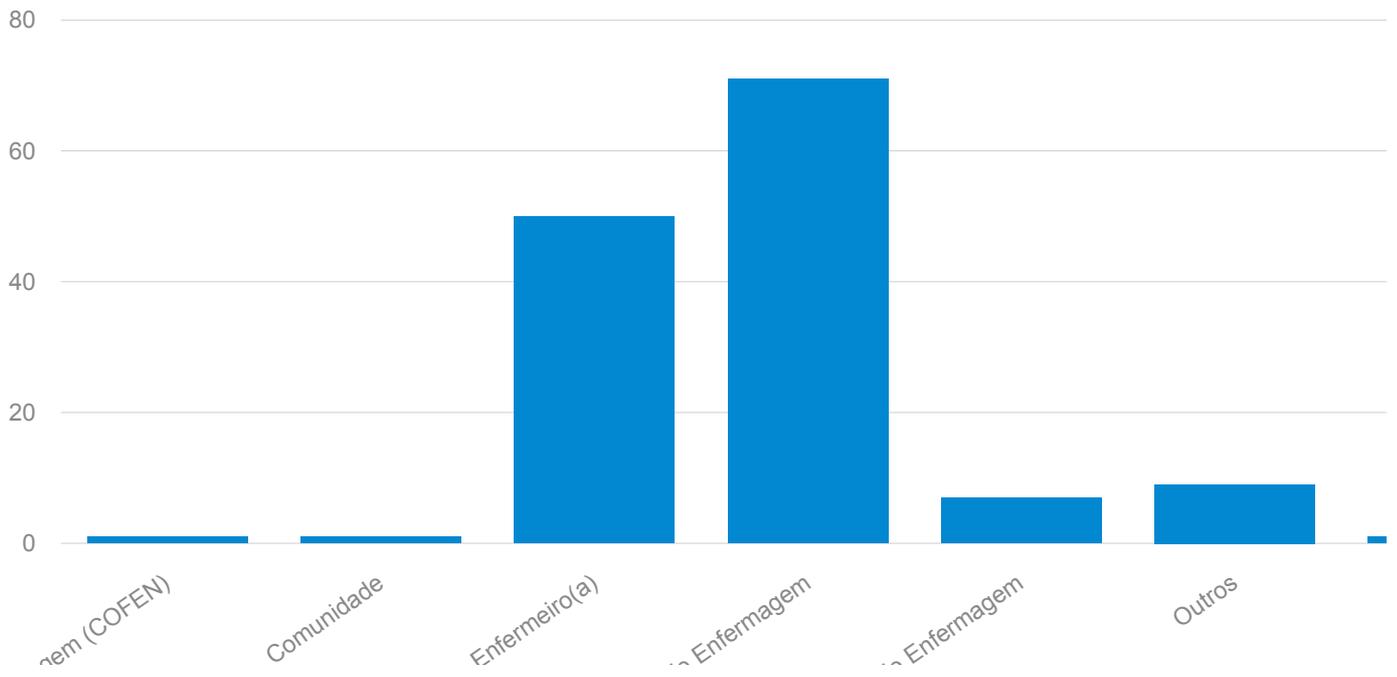
Situação geral das manifestações

Concluída	135
Encaminhada	4
Respondida	1



Manifestações por clientela

Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	1
Comunidade	1
Enfermeiro(a)	50
Tecnico(a) de Enfermagem	71
Auxiliar de Enfermagem	7
Outros	9
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1



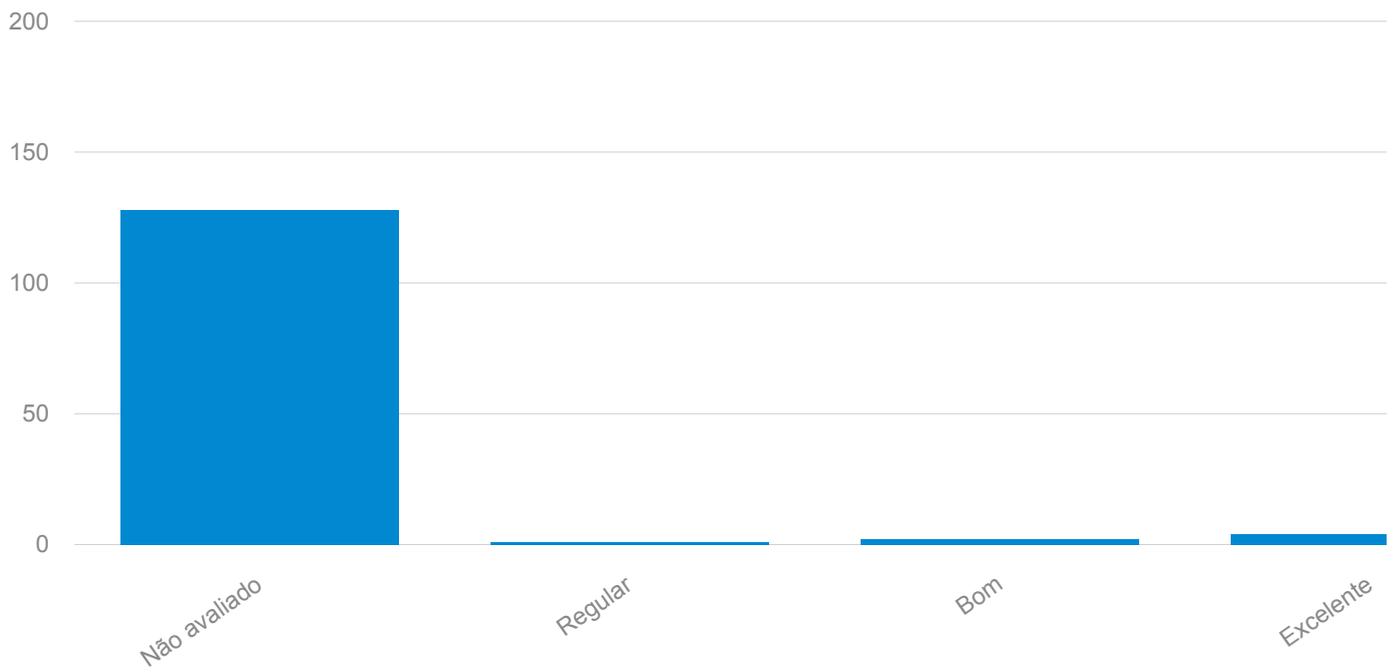
Por atendente

Maria	140
--------------	-----



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	128
Regular	1
Bom	2
Excelente	4

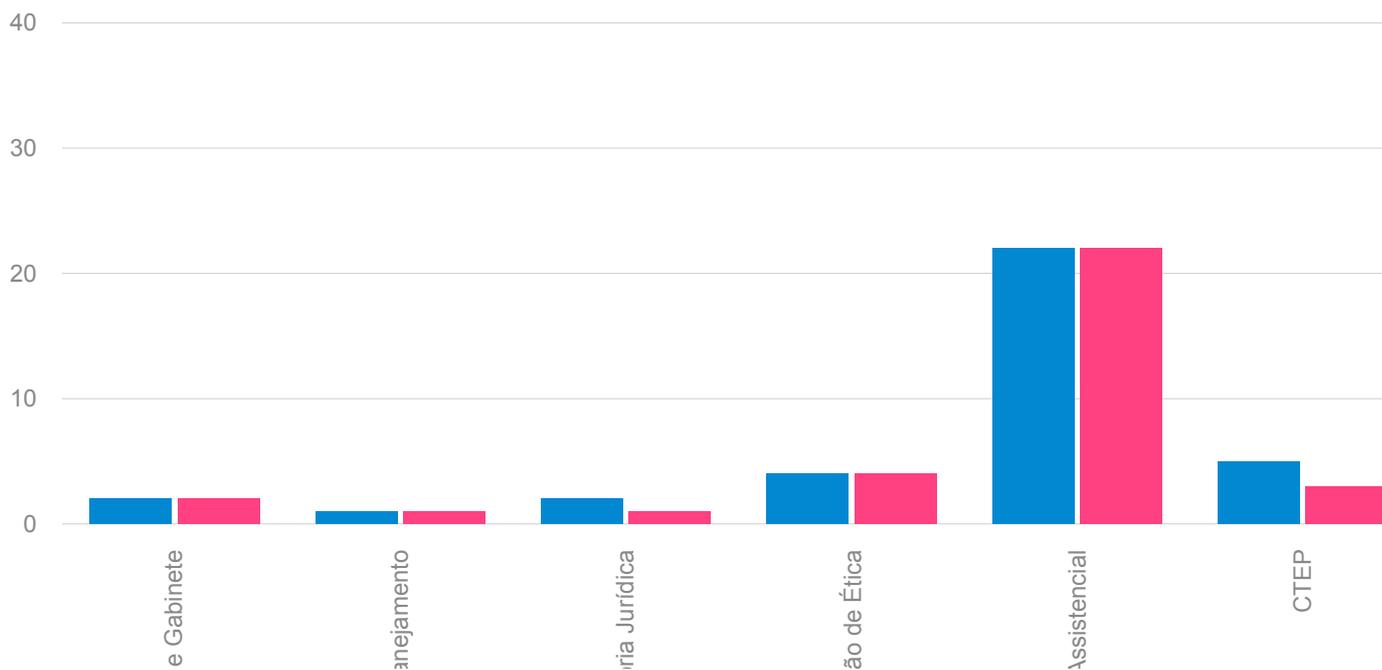


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

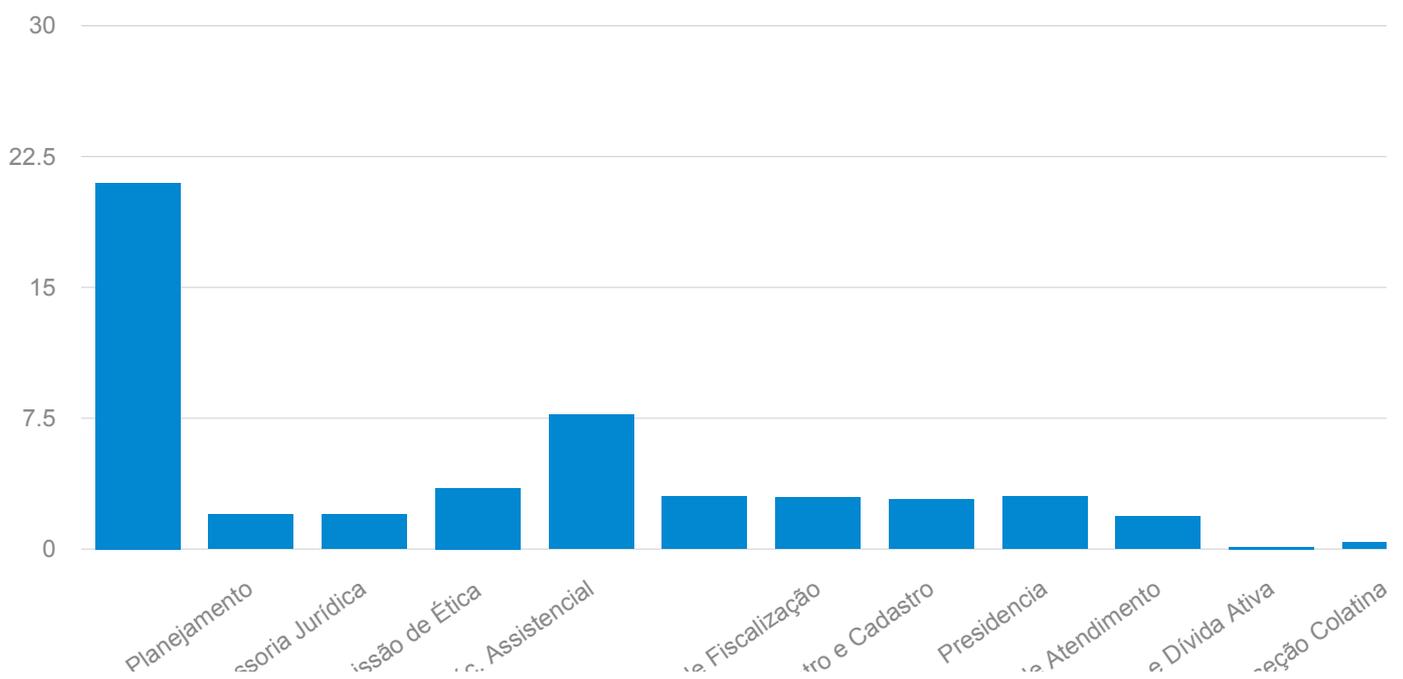
Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Gabinete	2	2
Assessoria de Gestão e Planejamento	1	1
Assessoria Jurídica	2	1
Comissão de Ética	4	4
CTA - Câmara Téc. Assistencial	22	22
CTEP	5	3
Departamento de Fiscalização	37	34
Departamento de Registro e Cadastro	12	12
Presidencia	20	18
Secretaria Geral	1	0
Setor de Atendimento	20	20
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	8	8
Subseção Colatina	16	16
Subseção São Mateus	12	12

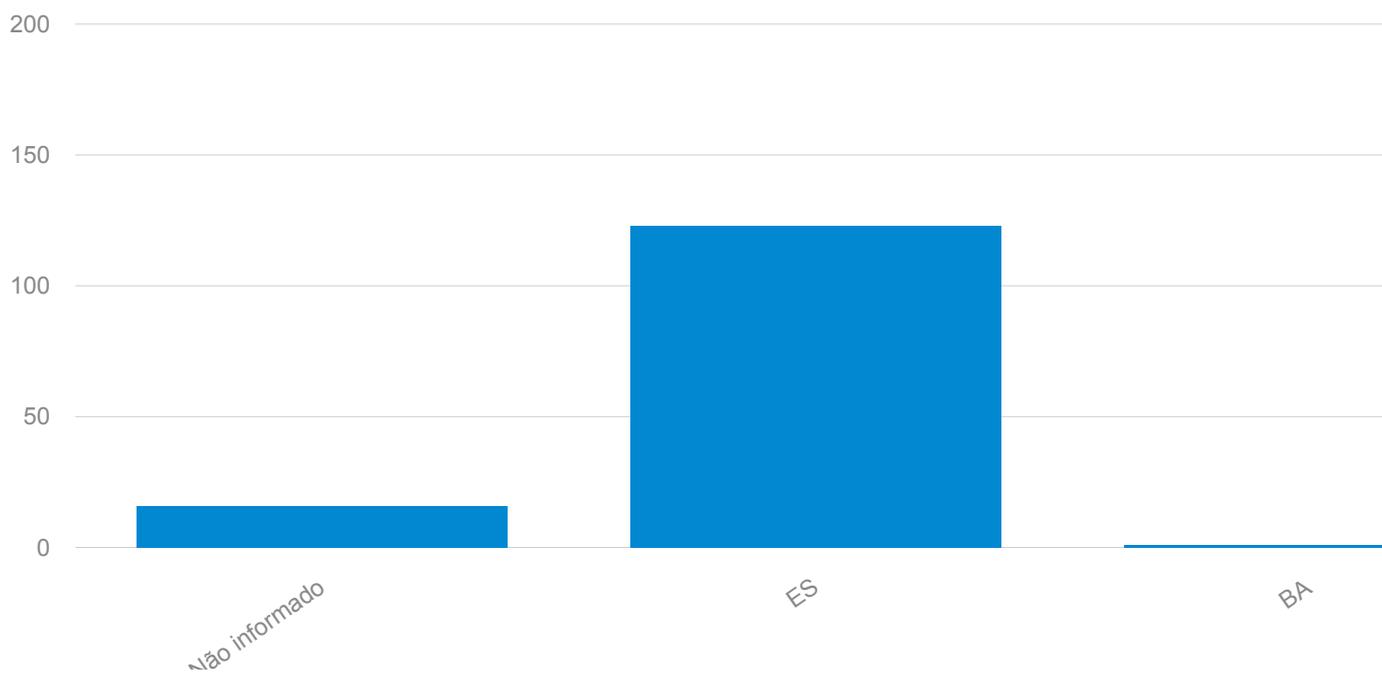
Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Gabinete	21,00 dias (504,00 horas)
Assessoria de Gestão e Planejamento	2,00 dias (48,00 horas)
Assessoria Jurídica	2,00 dias (48,00 horas)
Comissão de Ética	3,50 dias (84,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	7,70 dias (184,80 horas)
CTEP	3,00 dias (72,00 horas)
Departamento de Fiscalização	2,97 dias (71,20 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	2,83 dias (68,00 horas)
Presidencia	3,00 dias (72,00 horas)
Setor de Atendimento	1,85 dias (44,40 horas)
Setor de Cobrança e Dívida Ativa	0,13 dias (3,00 horas)
Subseção Colatina	0,38 dias (9,00 horas)
Subseção São Mateus	0,75 dias (18,00 horas)



Respostas por estado

Não informado	16
ES	123
BA	1

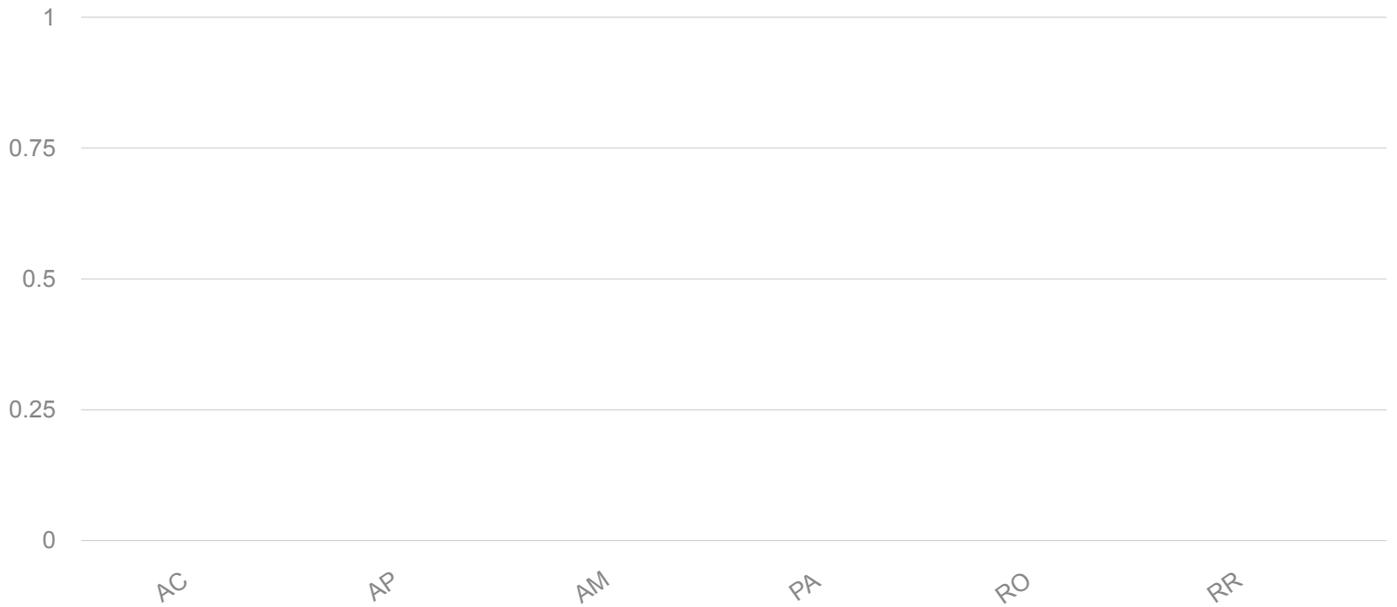


Regiões

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

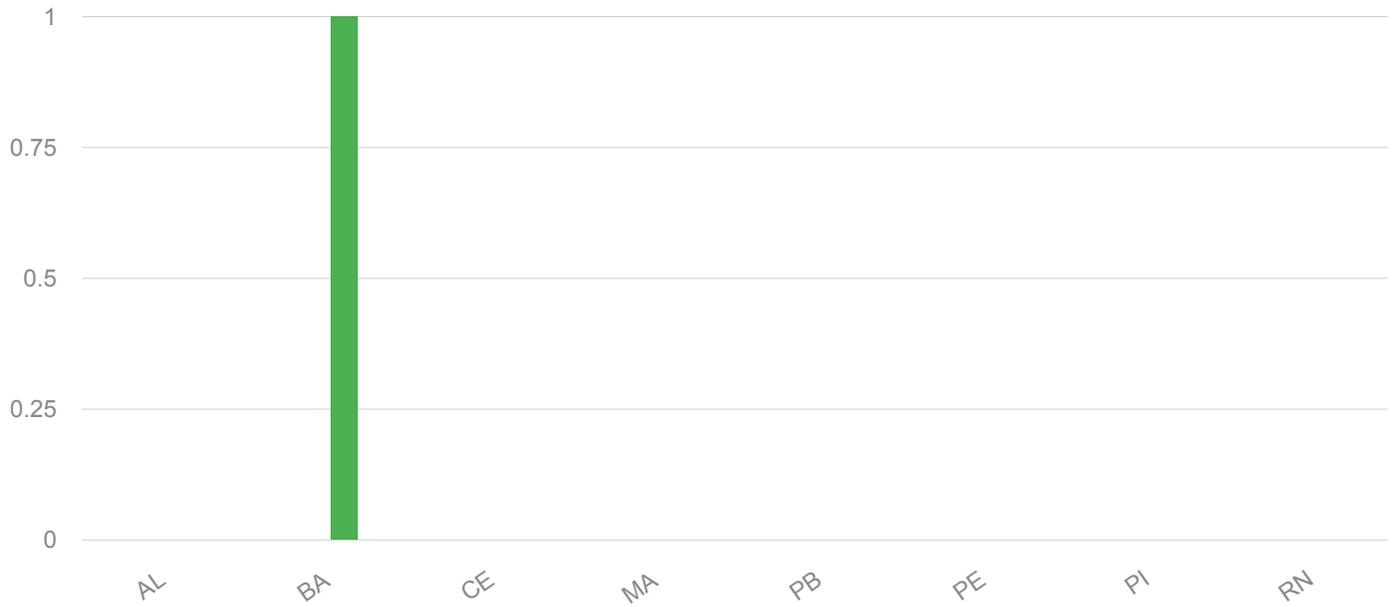
Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
PA	0	0	0	0	0
RO	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0



Região Nordeste

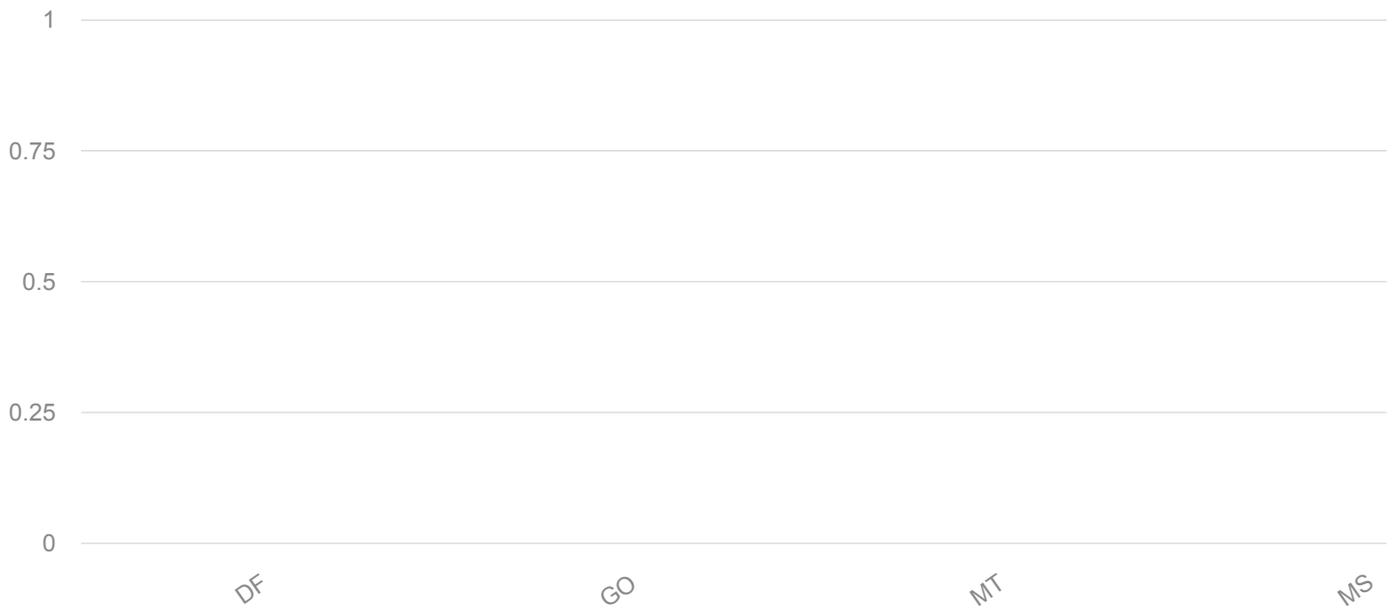
Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AL	0	0	0	0	0
BA	0	0	1	0	1
CE	0	0	0	0	0
MA	0	0	0	0	0
PB	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0
PI	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
SE	0	0	0	0	0



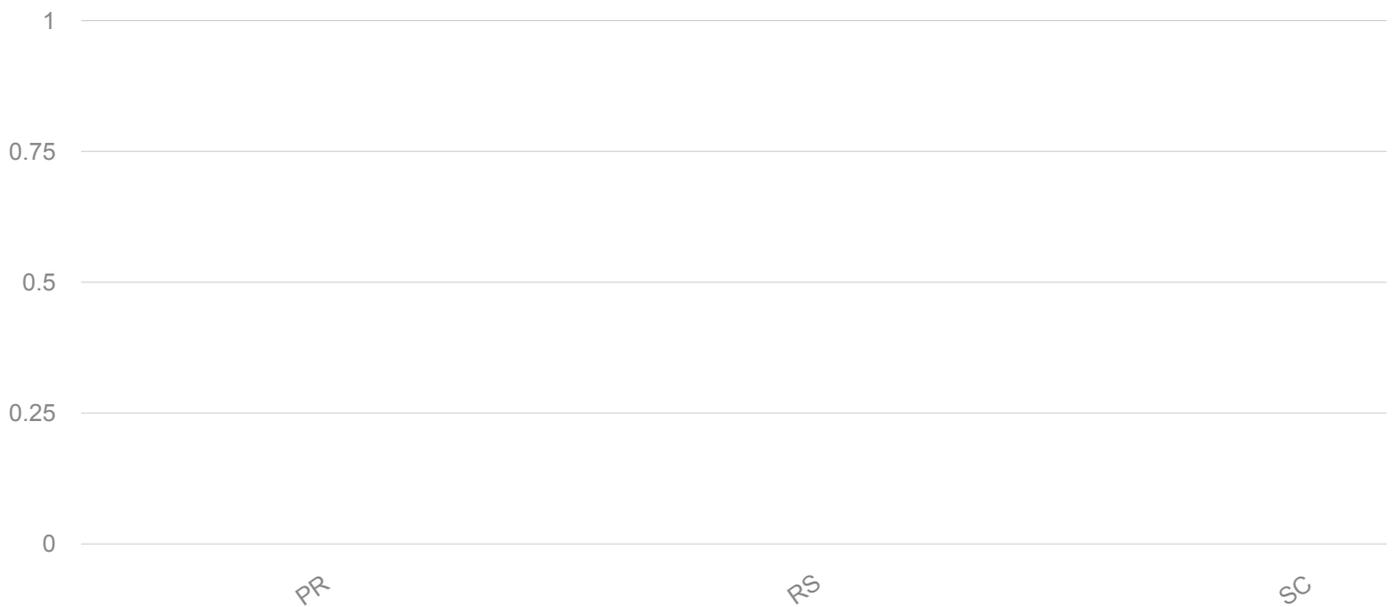
Região Centro-Oeste

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



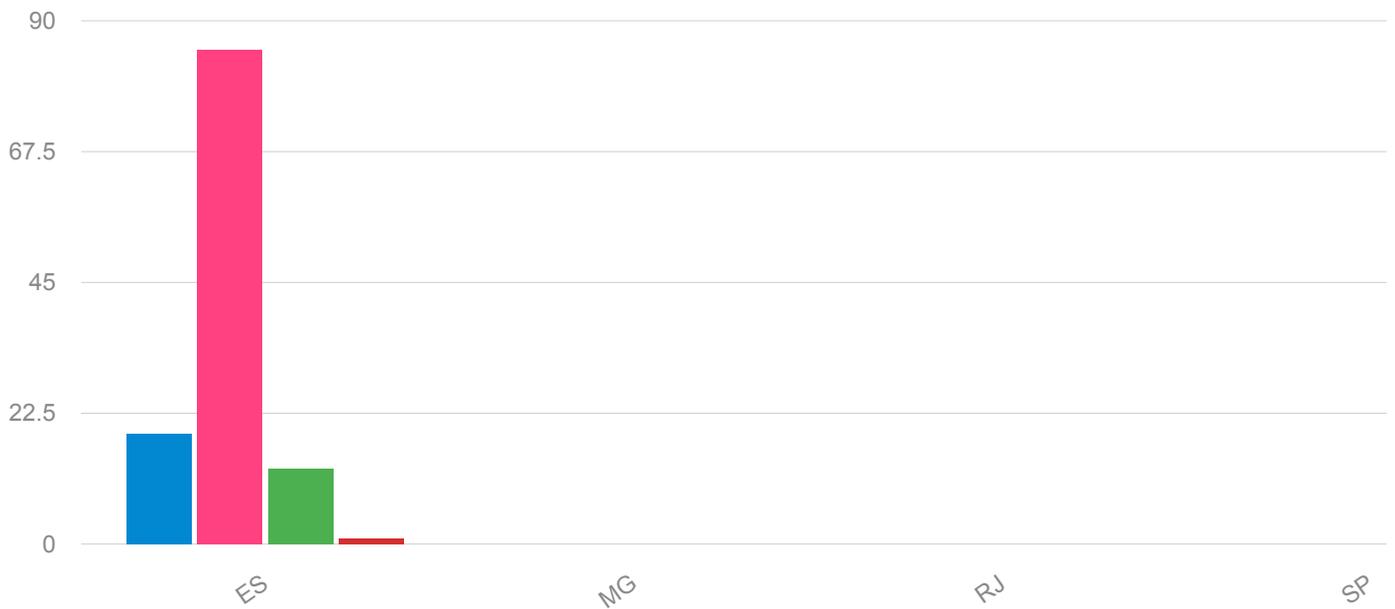
Região Sul

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



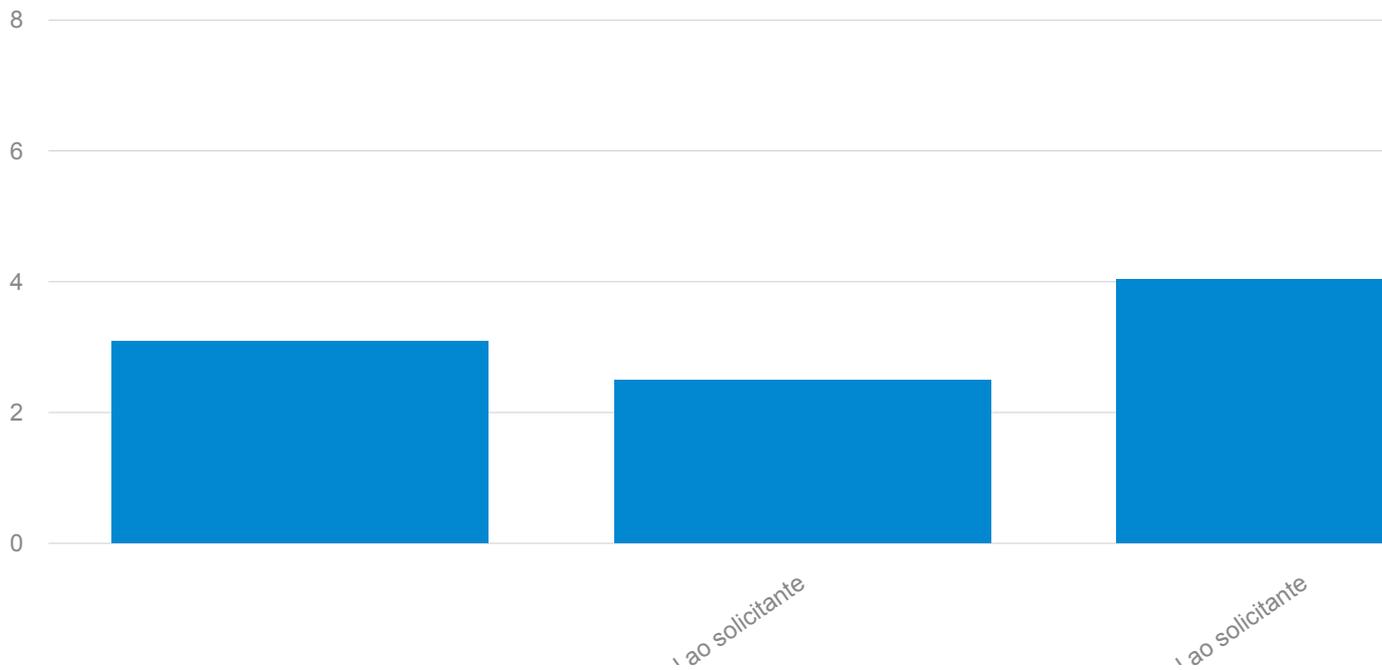
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	19	85	13	1	118
MG	0	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0



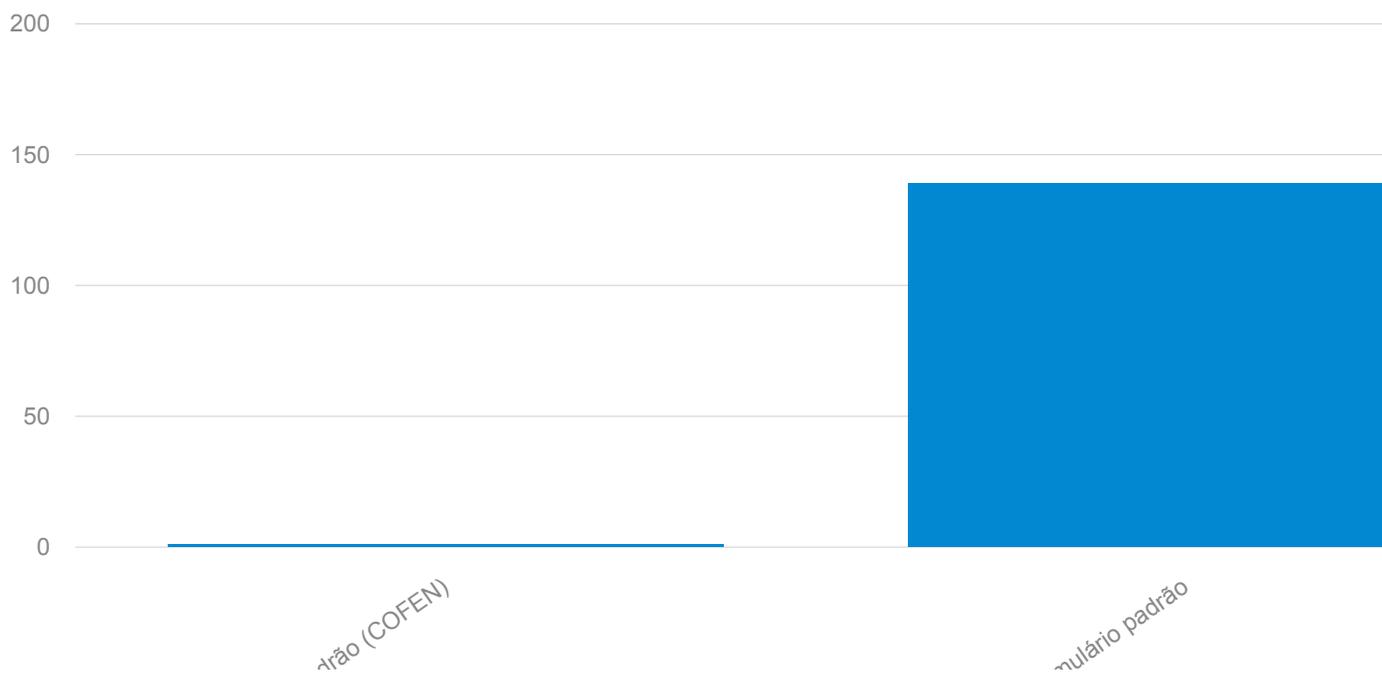
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,08 (73,9872 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	2,50 (59,94 horas)
Resposta total ao solicitante	4,03 (96,7104 horas)



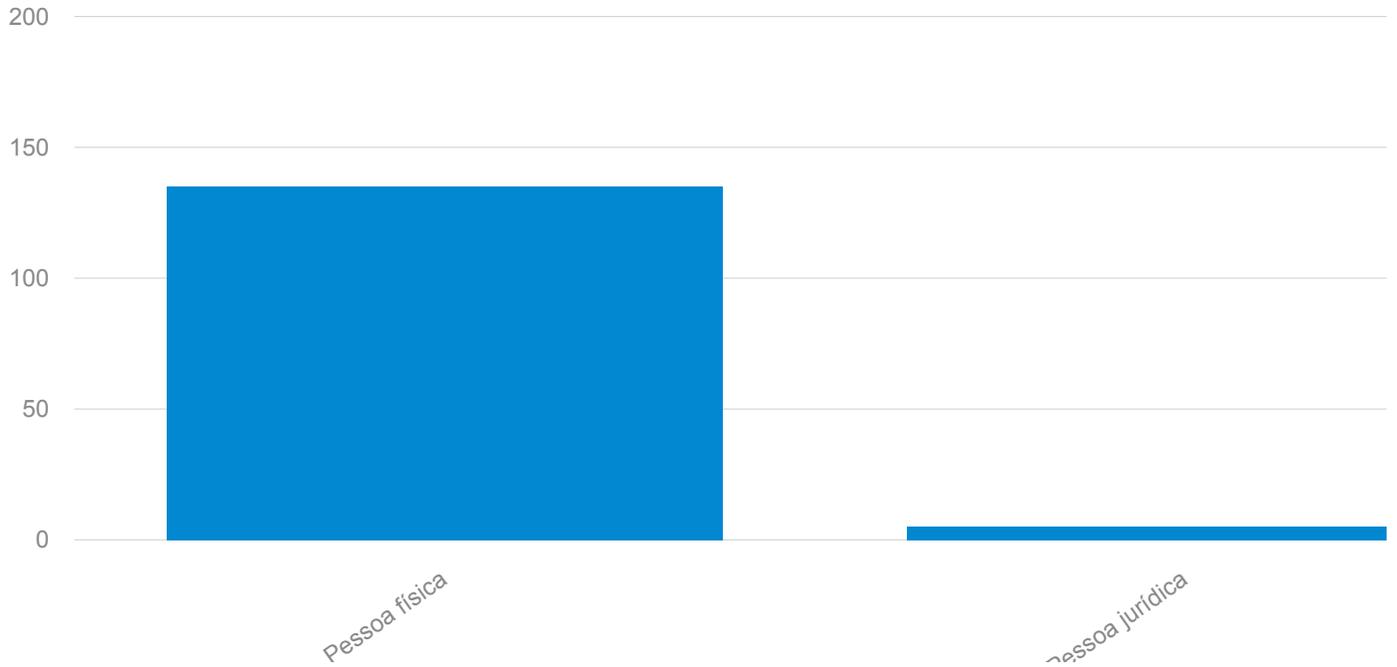
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	1
Formulário padrão	139



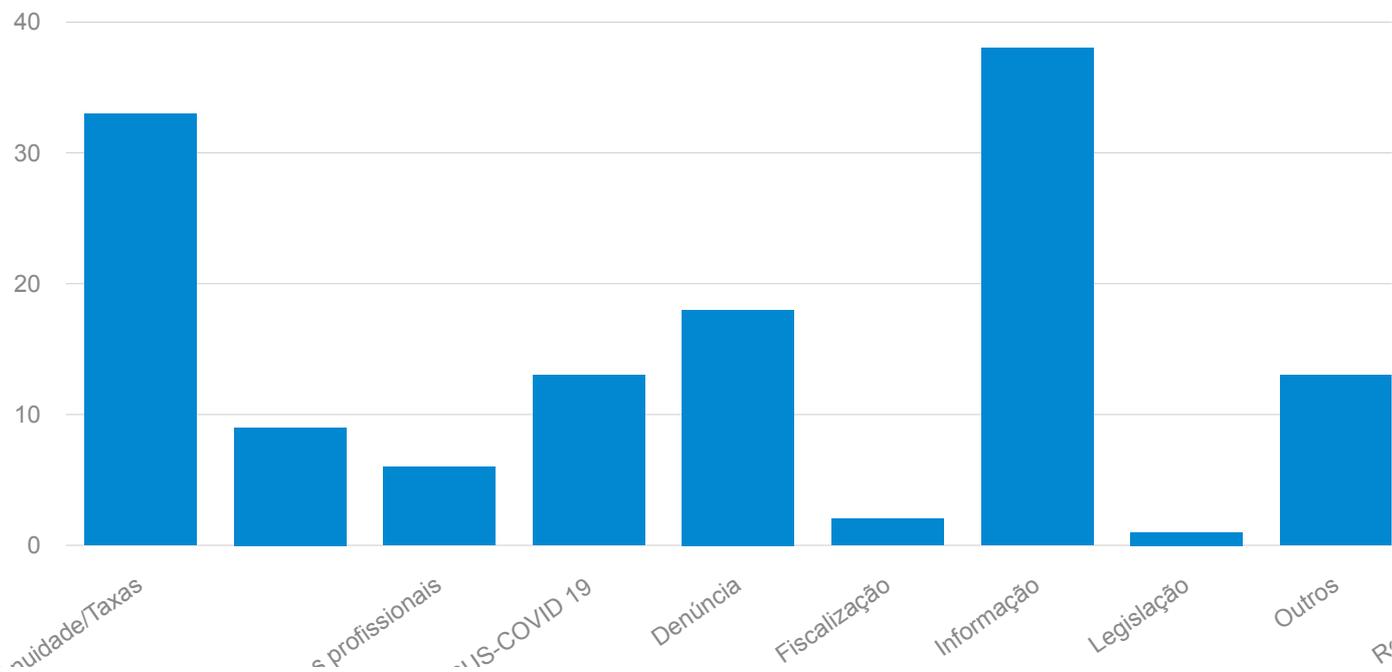
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	135
Pessoa jurídica	5



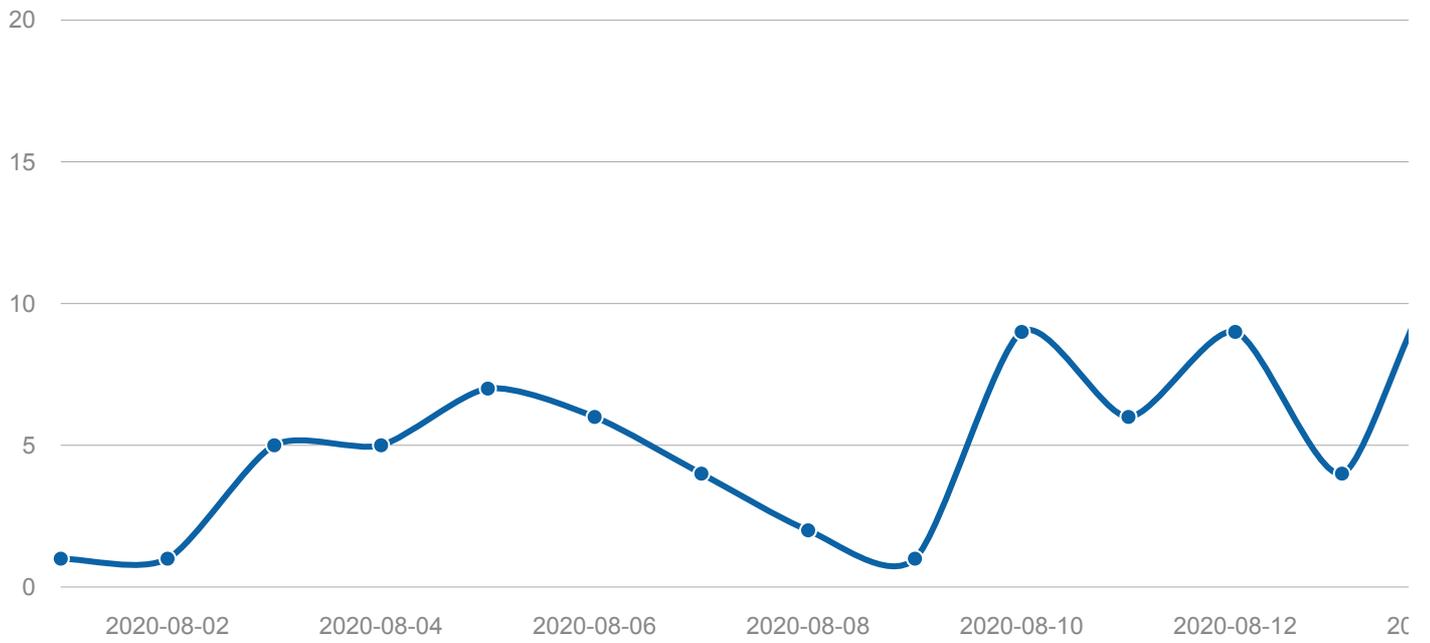
Manifestações por assunto

Anuidade/Taxas	33
Atendimento	9
Atribuições das categorias profissionais	6
CORONAVÍRUS-COVID 19	13
Denúncia	18
Fiscalização	2
Informação	38
Legislação	1
Outros	13
Reclamação	7



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15964745581628990221 (/admin/ouvidoria/manifestacao/122822/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES15965832121626853220 (/admin/ouvidoria/manifestacao/123059/show)	Regular	<p>Bom dia. Quando solicitei o parecer, deixei explicito a função que estamos sendo coagidos a executar. Troca de bobinas de aparelhos radiológicos (tomografia computadorizada e ressonancia magnetica) além de, posicionar os pacientes para estes exames.</p> <p>A resposta dada não foi satisfatória tendo em vista que estes quesitos não foram abordados. Apenas citaram a resolução 211/98 o que já é de conhecimento de todos e a atribuição da equipe de enfermagem.</p> <p>A resolução 211/98 é omissa quanto ao manuseio de equipamento radiológico (TC e RM), e posicionamento de paciente para tais exames.</p> <p>De qualquer maneira, a dúvida continua a permear entre a classe dos auxiliares de enfermagem.</p> <p>Desde ja agradeço.</p>
COREN-ES15972647511623189038 (/admin/ouvidoria/manifestacao/124038/show)	Excelente	
COREN-ES15973735191629479378 (/admin/ouvidoria/manifestacao/124204/show)	Excelente	Obrigada
COREN-ES15974239352614011896 (/admin/ouvidoria/manifestacao/124265/show)	Bom	VOU AGUARDAR A FISCALIZAÇÃO PASSAR POR AQUI. POIS FIZ A DENUNCIA NO DIA 14/08/20, E NO DIA 20/08/2020 EU RECEBI UM DOCUMENTO PARA ME INTIMIDAR, LEMBRO QUE FIZ A DENUNCIA COM A CONDIÇÃO DE SER ANONIMA, MAS A FISCALIZAÇÃO DEVE SER EM LOCO.
COREN-ES15974267601623982370 (/admin/ouvidoria/manifestacao/124277/show)	Excelente	Obrigada pela prestação de serviço e atenção.
COREN-ES15984735711621107626 (/admin/ouvidoria/manifestacao/125458/show)	Bom	

