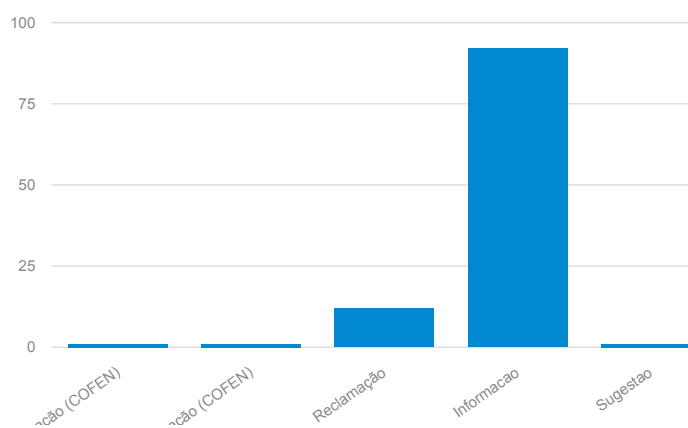


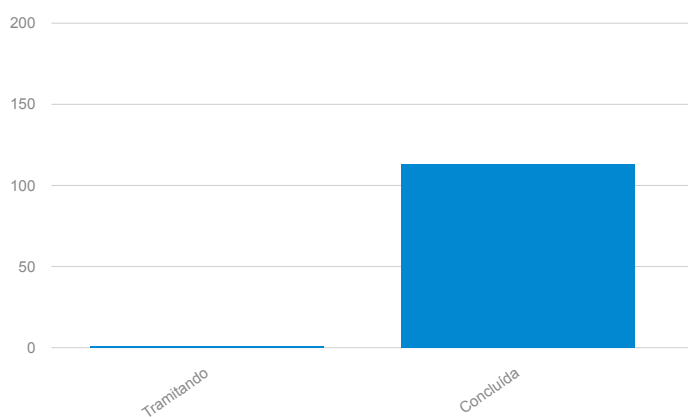
Tipos de solicitação

| | |
|--------------------|----|
| Informação (COFEN) | 1 |
| Reclamação (COFEN) | 1 |
| Reclamação | 12 |
| Informação | 92 |
| Sugestão | 1 |
| Elogios | 2 |
| Denúncia | 17 |



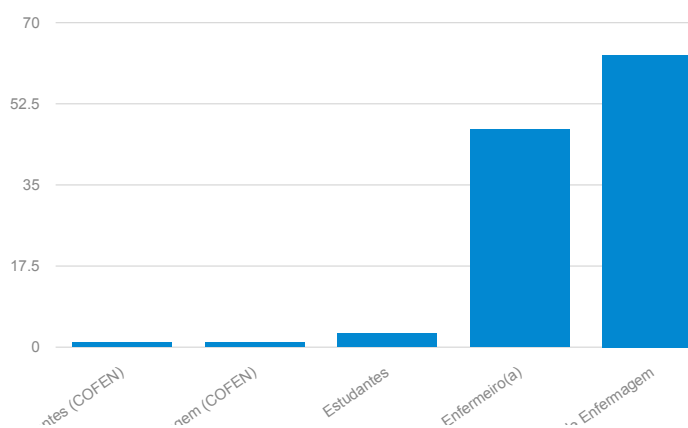
Situação geral das manifestações

| | |
|-------------|-----|
| Tramitando | 1 |
| Concluída | 113 |
| Encaminhada | 12 |



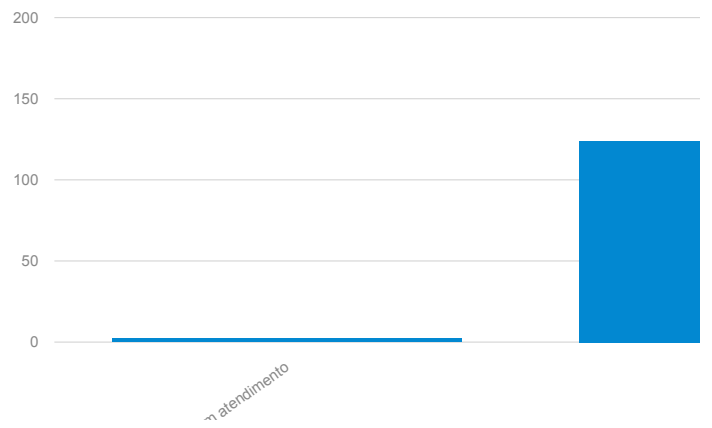
Manifestações por clientela

| | |
|----------------------------------|----|
| Estudantes (COFEN) | 1 |
| Técnico(a) de Enfermagem (COFEN) | 1 |
| Estudantes | 3 |
| Enfermeiro(a) | 47 |
| Técnico(a) de Enfermagem | 63 |
| Auxiliar de Enfermagem | 2 |
| Outros | 9 |



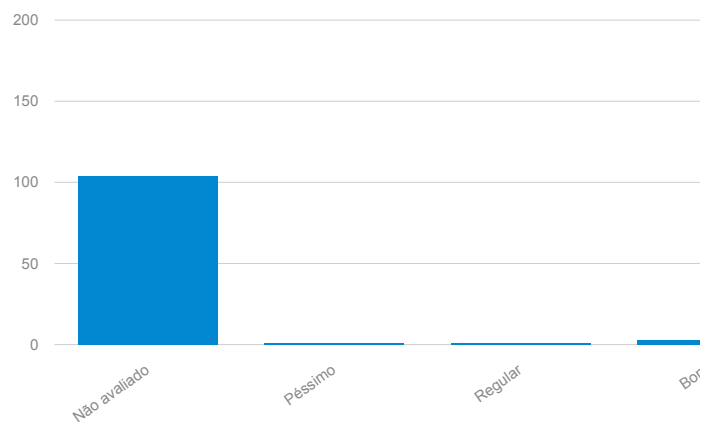
Por atendente

| | |
|-----------------|-----|
| Sem atendimento | 2 |
| Maria | 124 |



Avaliação Qualitativa das Respostas

| | |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 104 |
| Péssimo | 1 |
| Regular | 1 |
| Bom | 3 |
| Excelente | 4 |

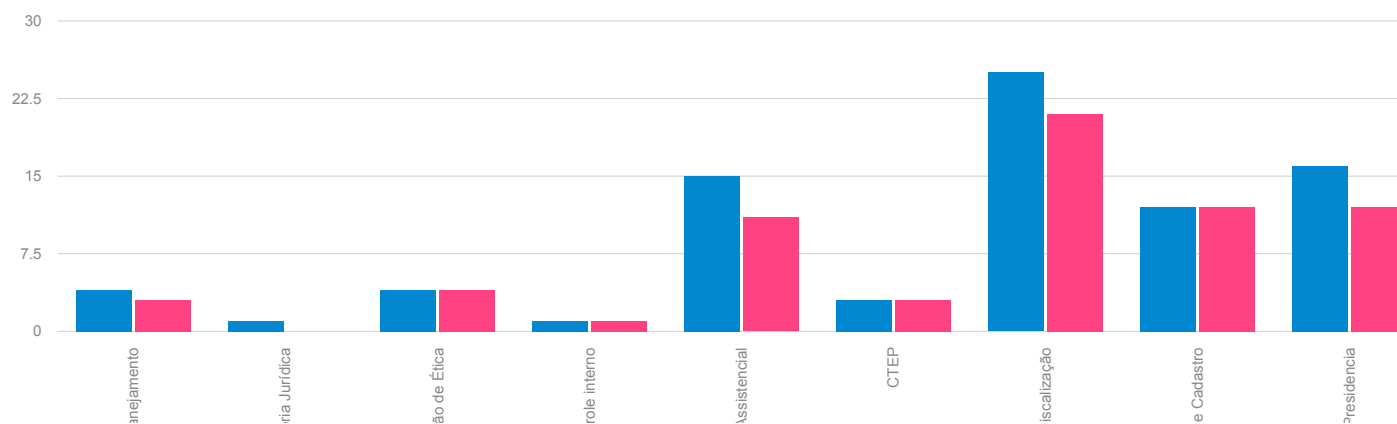


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

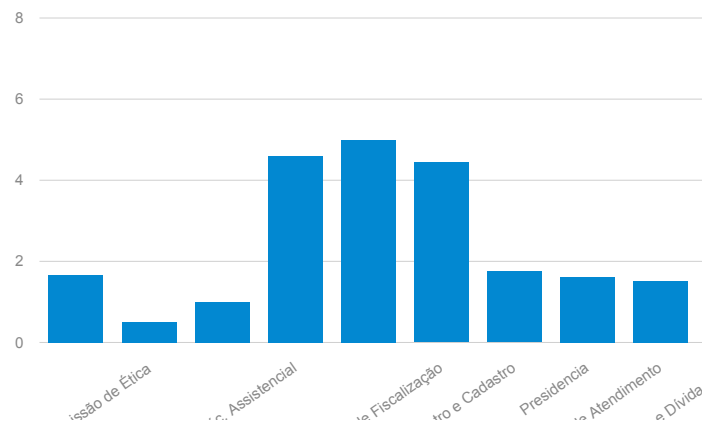


| Departamento | Encaminhadas | Respondidas |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| Assessoria de Gestão e Planejamento | 4 | 3 |
| Assessoria Jurídica | 1 | 0 |
| Comissão de Ética | 4 | 4 |
| Controle interno | 1 | 1 |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial | 15 | 11 |
| CTEP | 3 | 3 |
| Departamento de Fiscalização | 25 | 21 |
| Departamento de Registro e Cadastro | 12 | 12 |
| Presidência | 16 | 12 |
| Setor de Atendimento | 26 | 25 |
| Setor de Cobrança e Dívida Ativa | 3 | 3 |
| Subseção Colatina | 20 | 18 |
| Subseção São Mateus | 14 | 13 |

Prazos médio de resposta dos departamentos

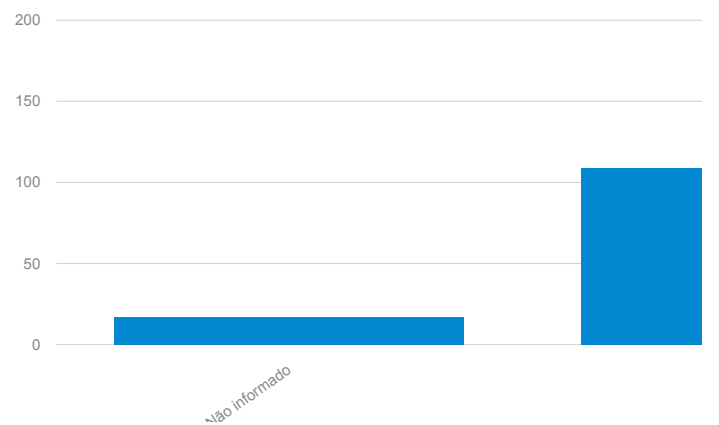
| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Assessoria de Gestão e Planejamento | 1,67 dias (40,00 horas) |
|-------------------------------------|-------------------------|

| | |
|---|--------------------------|
| Comissão de Ética | 0,50 dias (12,00 horas) |
| Controle interno | 1,00 dias (24,00 horas) |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial | 4,60 dias (110,40 horas) |
| CTEP | 5,00 dias (120,00 horas) |
| Departamento de Fiscalização | 4,44 dias (106,50 horas) |
| Departamento de Registro e Cadastro | 1,75 dias (42,00 horas) |
| Presidencia | 1,63 dias (39,00 horas) |
| Setor de Atendimento | 1,52 dias (36,48 horas) |
| Setor de Cobrança e Dívida Ativa | 1,00 dias (24,00 horas) |
| Setor de Inscrição, Registro e Cadastro | 0,00 dias (0,00 horas) |
| Subseção Colatina | 0,22 dias (5,33 horas) |
| Subseção São Mateus | 0,62 dias (14,77 horas) |



Respostas por estado

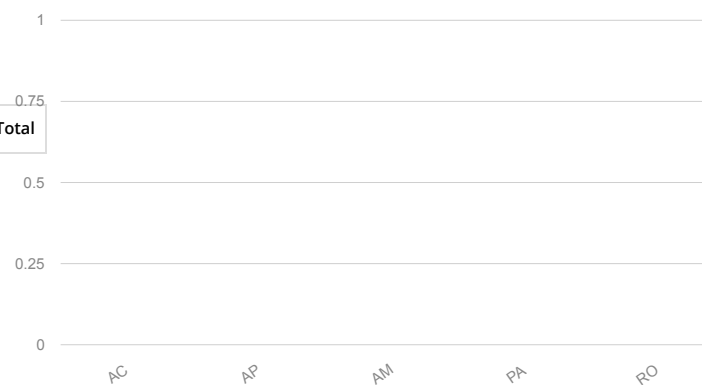
| | |
|---------------|-----|
| Não informado | 17 |
| ES | 109 |



Regiões

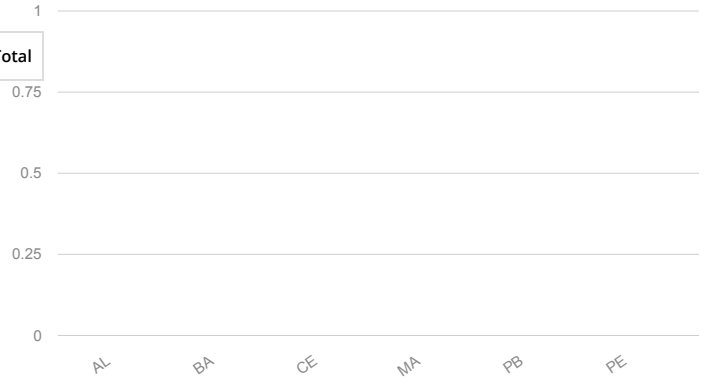
Região Norte

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | 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 | Denúncia | Elogios | Informação | 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 |



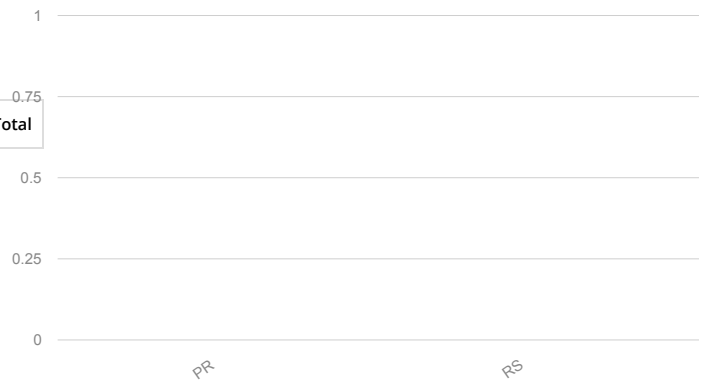
Região Centro-Oeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|------------|----------|-------|
| DF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



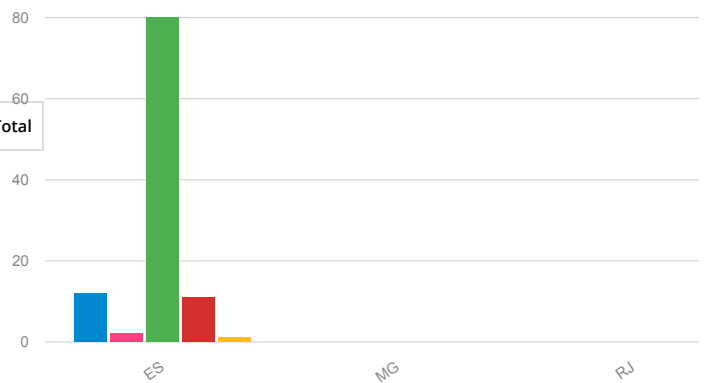
Região Sul

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | 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 |



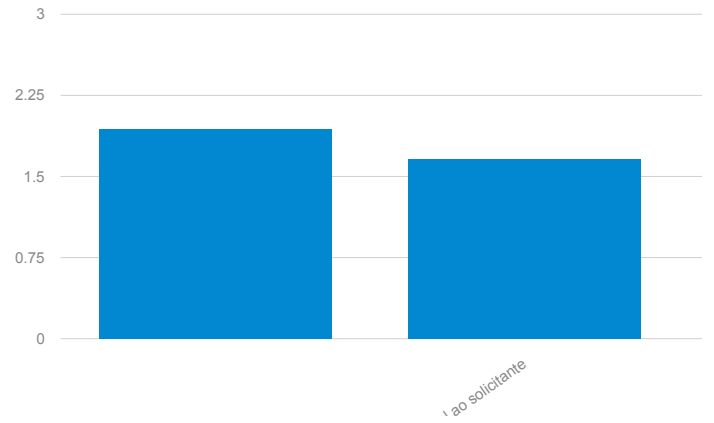
Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Elogios | Informação | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|---------|------------|------------|------------|----------|-------|
| ES | 12 | 2 | 80 | 11 | 1 | 106 | 112 |
| MG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 1,94 (46,5648 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante | 1,66 (39,8352 horas) |
| Resposta total ao solicitante | 2,59 (62,2296 horas) |



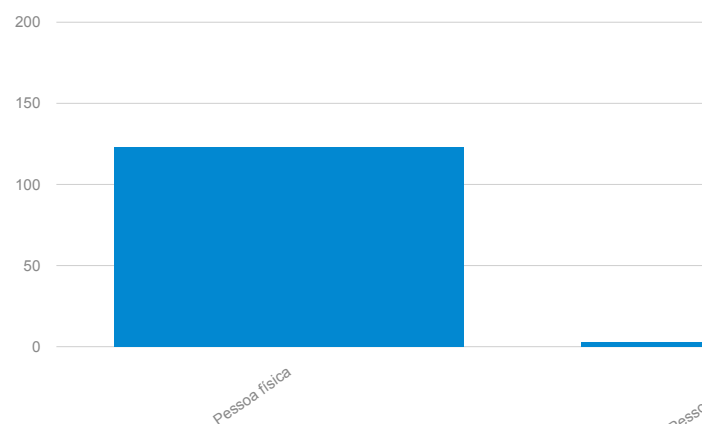
Manifestações por formulário

| | |
|---------------------------|-----|
| Formulário padrão (COFEN) | 2 |
| Formulário padrão | 124 |



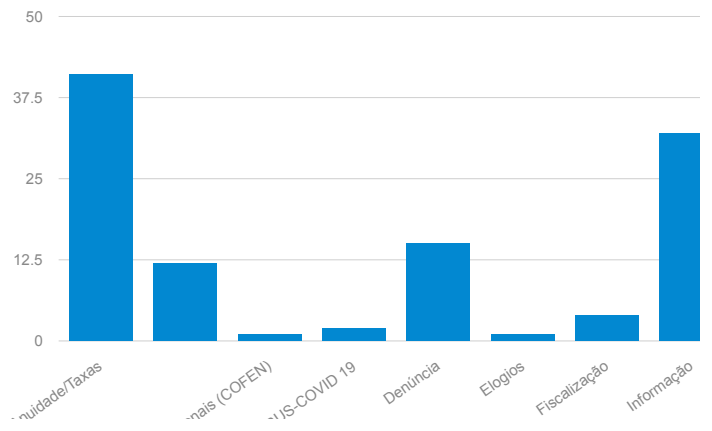
Manifestações por tipo de manifestante

| | |
|-----------------|-----|
| Pessoa física | 123 |
| Pessoa jurídica | 3 |



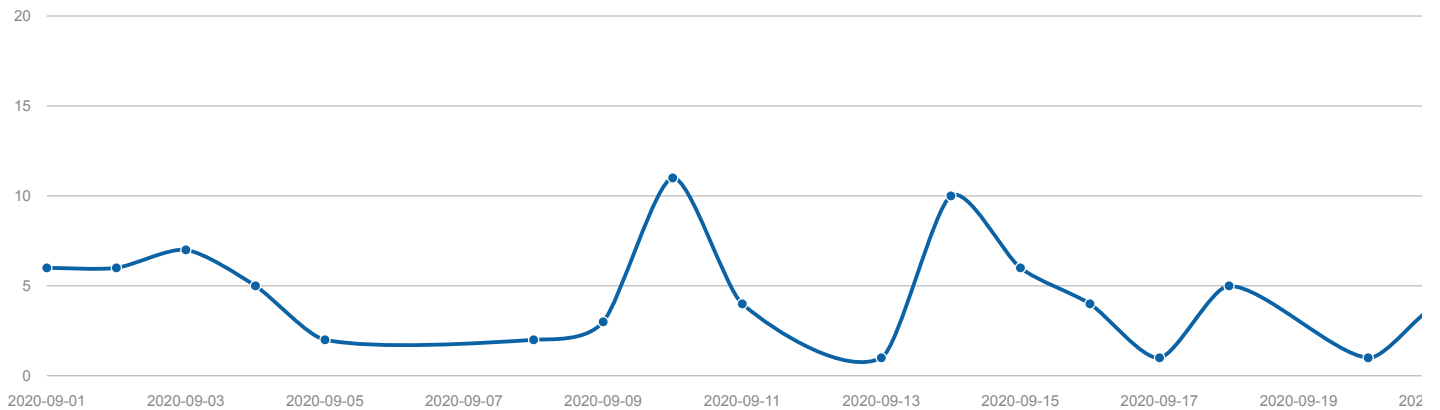
Manifestações por assunto

| | |
|-----------------------------------|----|
| Anuidade/Taxas | 41 |
| Atendimento | 12 |
| Cofen/Conselhos Regionais (COFEN) | 1 |
| CORONAVÍRUS-COVID 19 | 2 |
| Denúncia | 15 |
| Elogios | 1 |
| Fiscalização | 4 |
| Informação | 32 |
| Legislação | 1 |
| Outros | 12 |
| Reclamação | 5 |



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo | Nota | Observação |
|---|-----------|---|
| COREN-ES15989798681625882673 (/admin/ouvidoria/manifestacao/125964/show) | Bom | Abri uma sollicitacao sobre a mensalidade. Quando fui pagar o banco nao aceitou o valor do desconto de 5%. Favor rever. O . esta da do o valor do codigo de barras. 342.99. |
| COREN-ES15991540361629106535 (/admin/ouvidoria/manifestacao/126230/show) | Péssimo | Pedir informação sobre RT e me mandaram sobre RE. Att Dulceleia |
| COREN-ES15997682381613570004 (/admin/ouvidoria/manifestacao/126783/show) | Bom | |
| COREN-ES15998329941629054352 (/admin/ouvidoria/manifestacao/126837/show) | Regular | |
| COREN-ES16000871841629841771 (/admin/ouvidoria/manifestacao/126954/show) | Excelente | |
| COREN-ES16001680531623239059 (/admin/ouvidoria/manifestacao/127076/show) | Excelente | Atendimento rápido e eficiente! |
| COREN-ES16002797091621453911 (/admin/ouvidoria/manifestacao/127264/show) | Excelente | |
| COREN-ES16009406251629785103 (/admin/ouvidoria/manifestacao/128006/show) | Excelente | |
| COREN-ES16009605541621624924 (/admin/ouvidoria/manifestacao/128040/show) | Bom | Bom dia! Muito agradecida pelo bom atendimento, vocês foram muito rápidos em resolver minha situação! Eu só não coloquei ótimo aqui, porque tive que abrir um chama de reclamação na ouvidoria sendo que poderia ter sido resolvido no meu primeiro contato por E-mail e Whatsapp no site do Coren, mas, agradeço o trabalho e a compreensão. (Vou comparecer para finalizar a Carteira Profissional Definitiva dia 13 de Outubro às 10h, pois já estou agendada). |