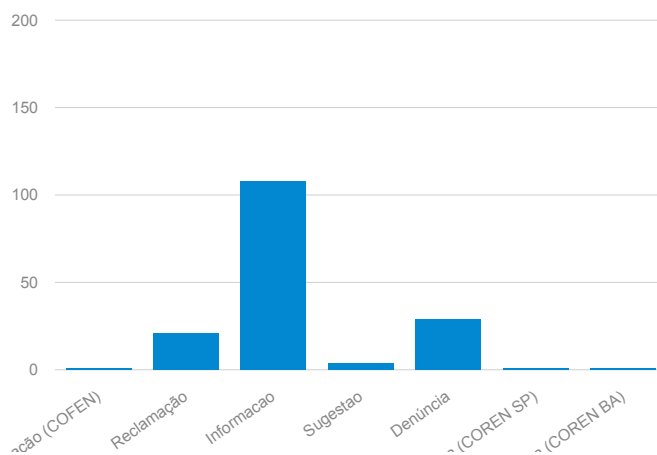


Relatório Ouvidoria Geral 01/12/2020 a 31/12/2020

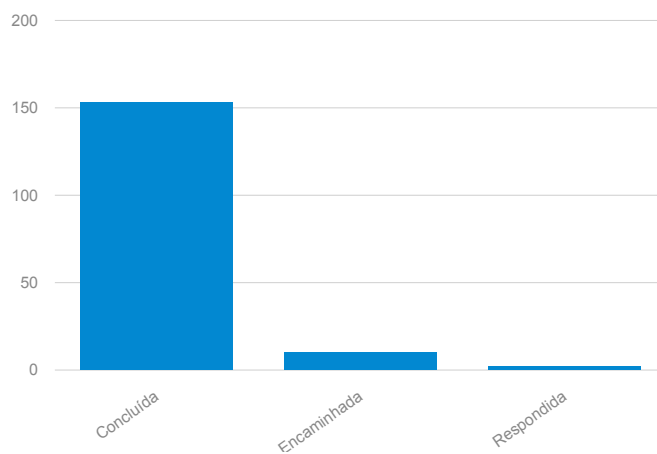
Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	1
Reclamação	21
Informação	108
Sugestão	4
Denúncia	29
Denúncia (COREN SP)	1
Denúncia (COREN BA)	1



Situação geral das manifestações

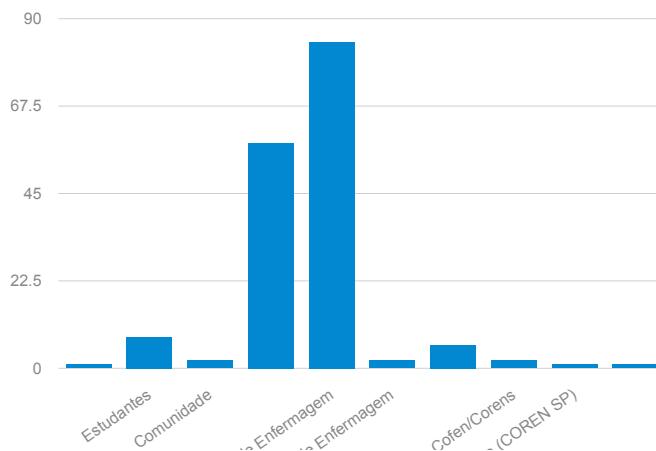
Concluída	153
Encaminhada	10
Respondida	2



Manifestações por clientela

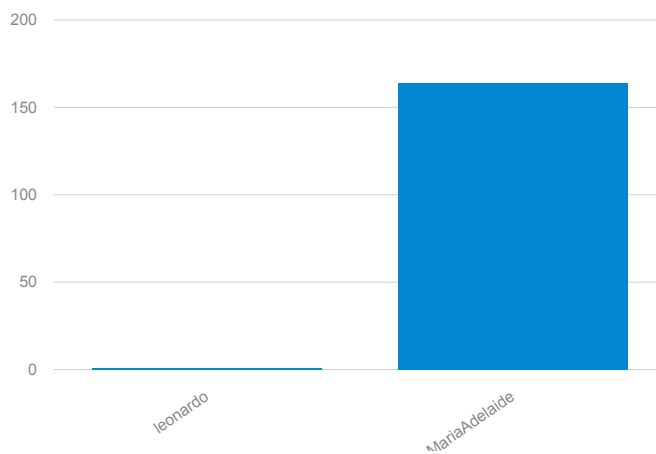
Técnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	8
Comunidade	2
Enfermeiro(a)	58

Tecnico(a) de Enfermagem	84
Auxiliar de Enfermagem	2
Outros	6
Colaboradores sistema Cofen/Corens	2
Comunidade (COREN SP)	1
Comunidade (COREN BA)	1



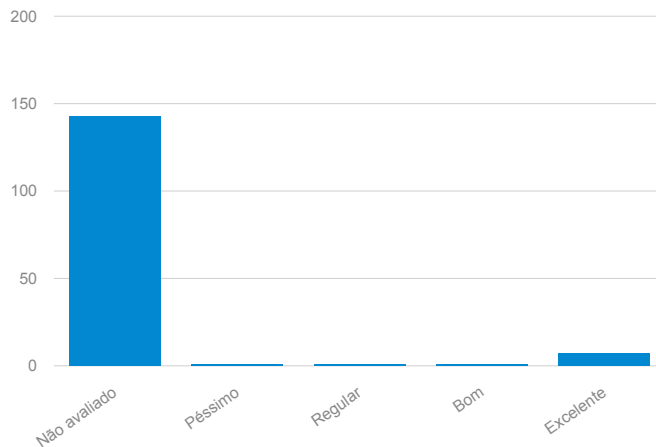
Por atendente

leonardo	1
MariaAdelaide	164



Avaliação Qualitativa das Respostas

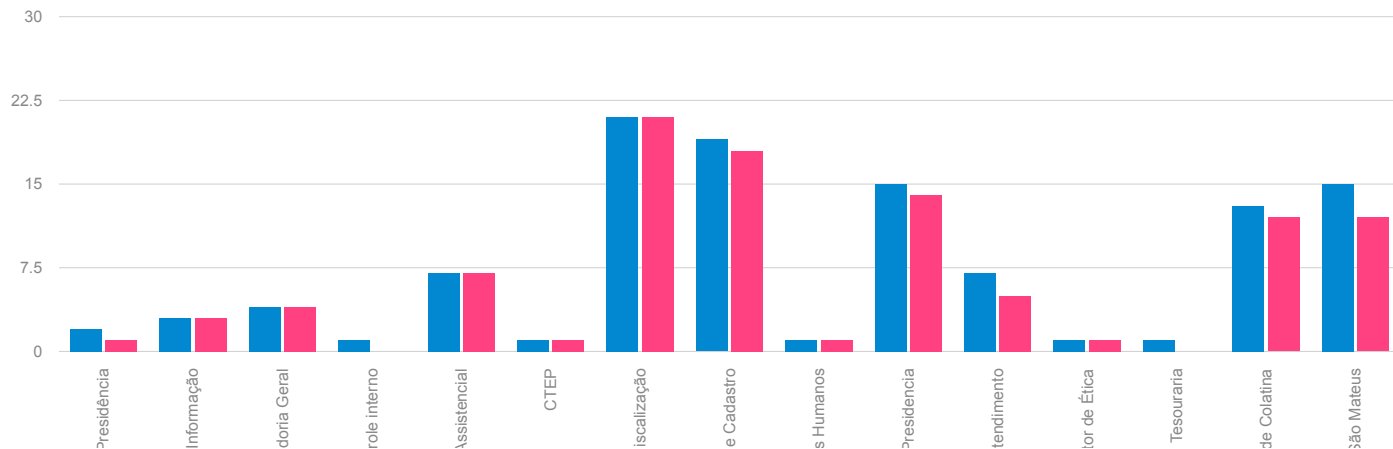
Não avaliado	143
Péssimo	1
Regular	1
Bom	1
Excelente	7



Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas**Respostas por departamento**

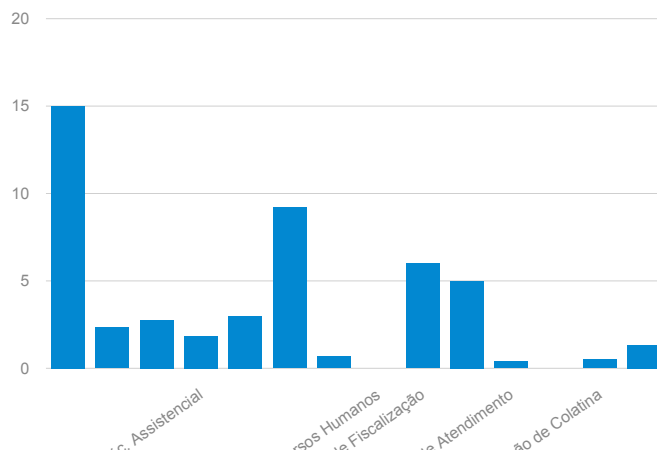


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria da Presidência	2	1
Assessoria de Tecnologia da Informação	3	3
Controladoria Geral	4	4
Controle interno	1	0
CTA - Câmara Téc. Assistencial	7	7
CTEP	1	1
Departamento de Fiscalização	21	21
Departamento de Registro e Cadastro	19	18
Departamento Financeiro e de Recursos Humanos	1	1
Presidência	15	14
Setor de Atendimento	7	5
Setor de Ética	1	1
Setor de Tesouraria	1	0
Subseção de Colatina	13	12
Subseção São Mateus	15	12

Prazos médio de resposta dos departamentos

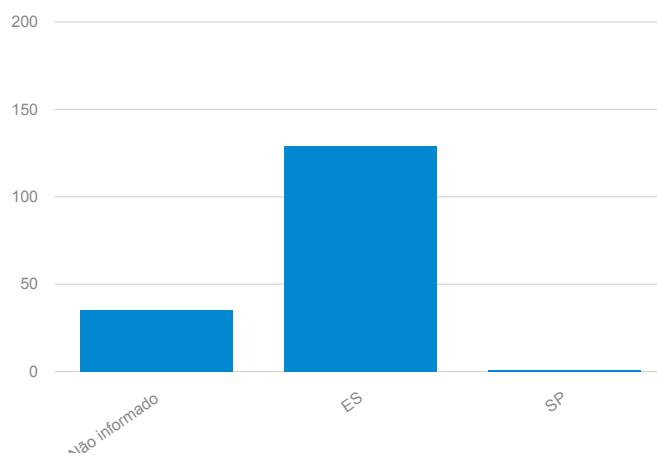
Assessoria da Presidência	15,00 dias (360,00 horas)
Assessoria de Tecnologia da Informação	2,33 dias (56,00 horas)
Controladoria Geral	2,75 dias (66,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	1,86 dias (44,57 horas)
CTEP	3,00 dias (72,00 horas)
Departamento de Fiscalização	9,19 dias (220,57 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	0,67 dias (16,00 horas)
Departamento Financeiro e de Recursos Humanos	0,00 dias (0,00 horas)

Gerência de Fiscalização	6,00 dias (144,00 horas)
Presidencia	5,00 dias (120,00 horas)
Setor de Atendimento	0,40 dias (9,60 horas)
Setor de Ética	0,00 dias (0,00 horas)
Subseção de Colatina	0,50 dias (12,00 horas)
Subseção São Mateus	1,33 dias (32,00 horas)



Respostas por estado

Não informado	35
ES	129
SP	1



Regiões

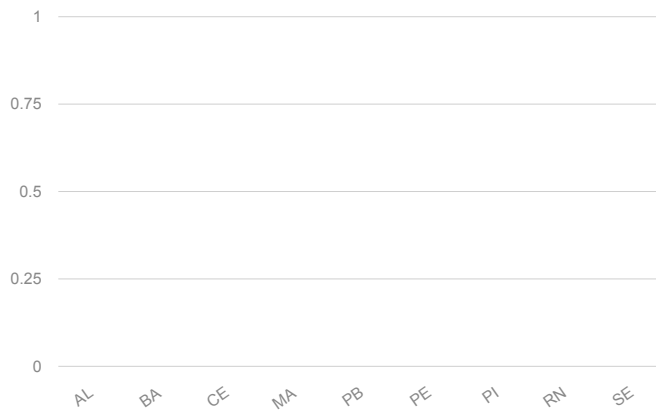
Região Norte

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



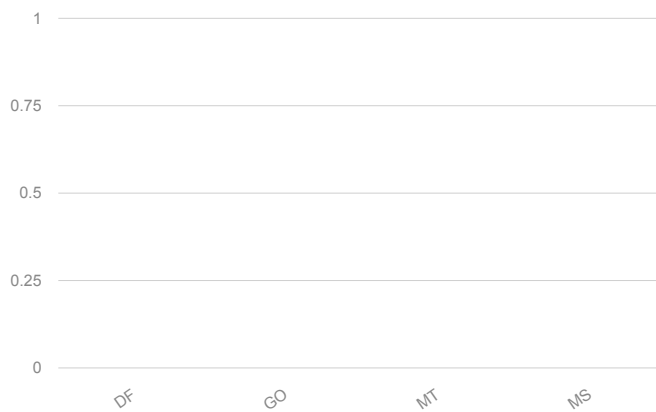
Região Nordeste

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



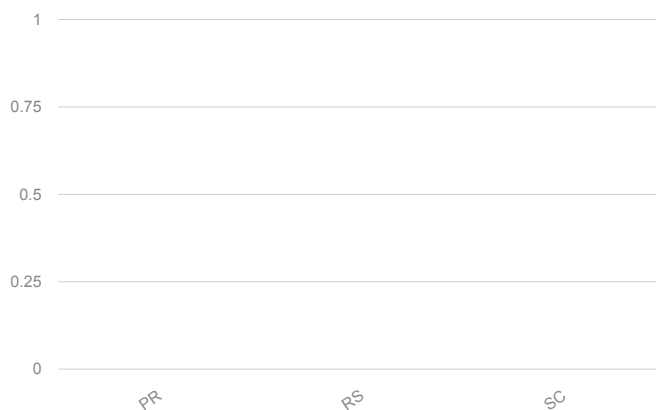
Região Centro-Oeste

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



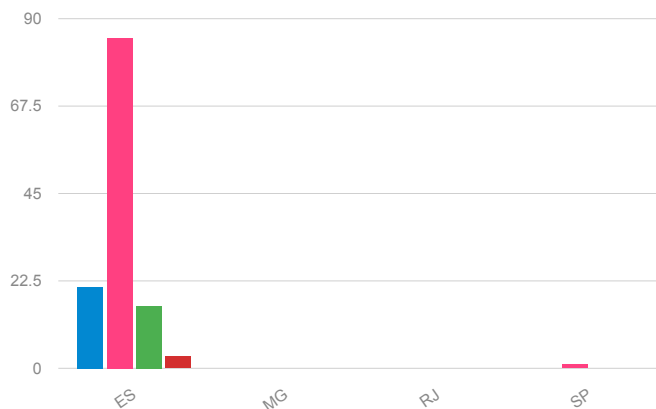
Região Sul

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



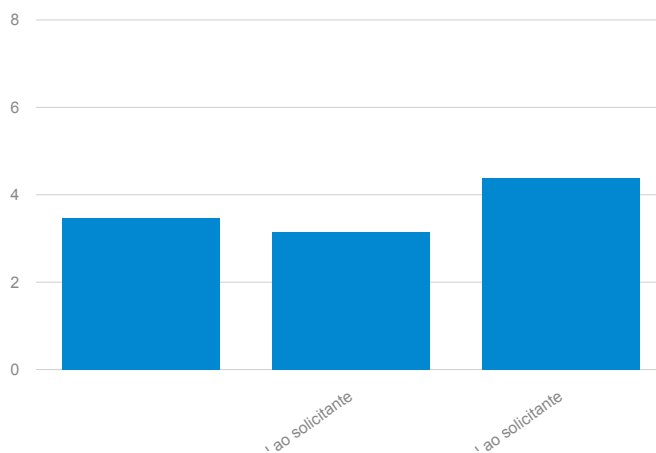
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	21	85	16	3	125
MG	0	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0	0
SP	0	1	0	0	1



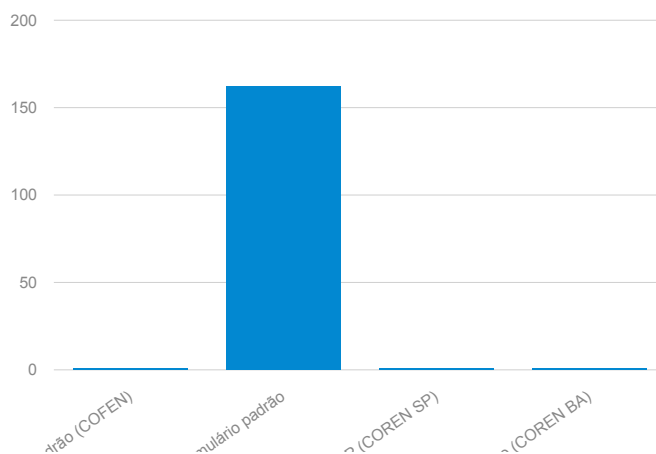
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,47 (83,3928 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	3,15 (75,6024 horas)
Resposta total ao solicitante	4,39 (105,4128 horas)



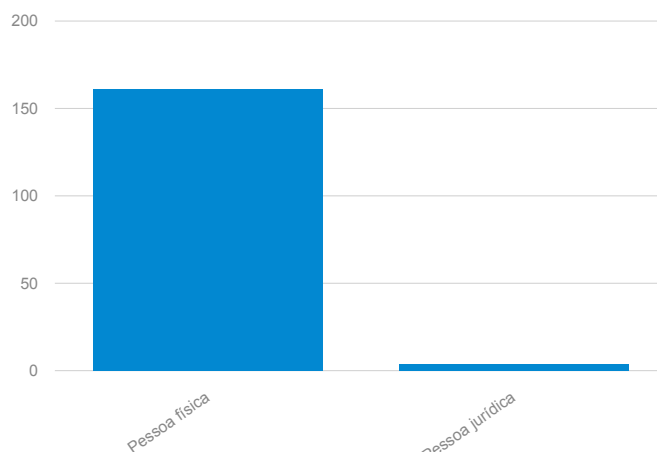
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	1
Formulário padrão	162
Formulário padrão - CORENSP (COREN SP)	1
Solicitação (COREN BA)	1



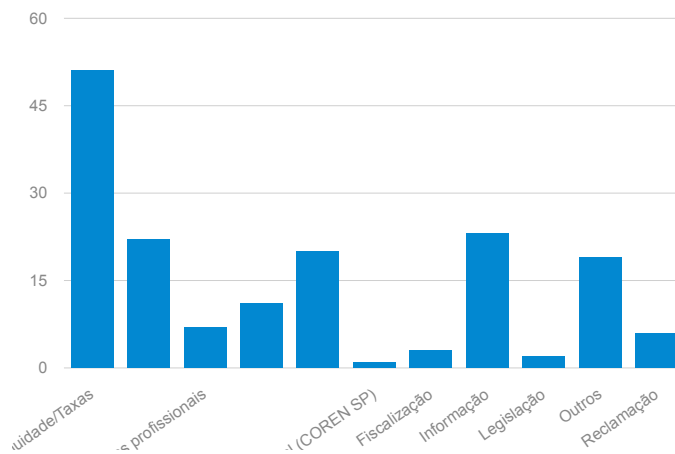
Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	161
Pessoa jurídica	4



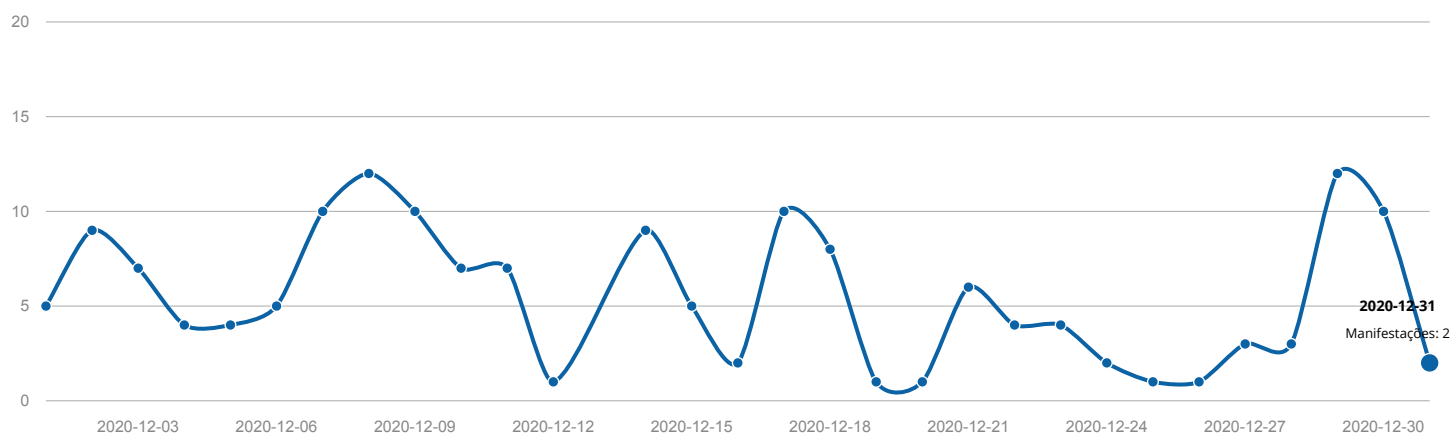
Manifestações por assunto

Anuidade/Taxas	51
Atendimento	22
Atribuições das categorias profissionais	7
CORONAVÍRUS-COVID 19	11
Denúncia	20
Denúncias relativas ao Exercício Profissional (COREN SP)	1
Fiscalização	3
Informação	23
Legislação	2
Outros	19
Reclamação	6



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16068339951617850171 (/admin/ouvidoria/manifestacao/134744/show)	Regular	
COREN-ES16069190931622767345 (/admin/ouvidoria/manifestacao/134911/show)	Excelente	Muito bom e rápido o atendimento, parabéns pelo trabalho em tentar solucionar a solicitação da melhor forma possível. Grata, Karen de Martin Vasconcelos
COREN-ES16069289901628319978 (/admin/ouvidoria/manifestacao/134947/show)	Excelente	Agradeço muito pela forma que fui atendida e especialmente a moça do cadastro Edneia pela agilidade e por ter escutado meu motivo e agilizado o processo. Obg
COREN-ES1607008564161355522 (/admin/ouvidoria/manifestacao/135071/show)	Excelente	Atendeu minha solicitação, educadas, e me esclareceu muito bem o que queria saber.
COREN-ES16074465591614488150 (/admin/ouvidoria/manifestacao/135515/show)	Excelente	Muito rápido e direto na resolução dos problemas.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16075305121618106384 (/admin/ouvidoria/manifestacao/135652/show)	Bom	
COREN-ES16076216661611514562 (/admin/ouvidoria/manifestacao/135813/show)	Excelente	
COREN-ES16082581761627272197 (/admin/ouvidoria/manifestacao/136560/show)	Excelente	
<u>COREN-ES16085843671623576407</u> (/admin/ouvidoria/manifestacao/136830/show)	Péssimo	Continuo com o mesmo problema. Desde o ano passado tentando resolver, até agora não recebi NENHUM boleto, o valor sofreu alteração e nada de ajuda. Vou procurar pelo menos os meus direitos. Cansei de tentar resolver com vocês.
COREN-ES16092693251622199598 (/admin/ouvidoria/manifestacao/137258/show)	Excelente	Agradeço pelo pronto atendimento.