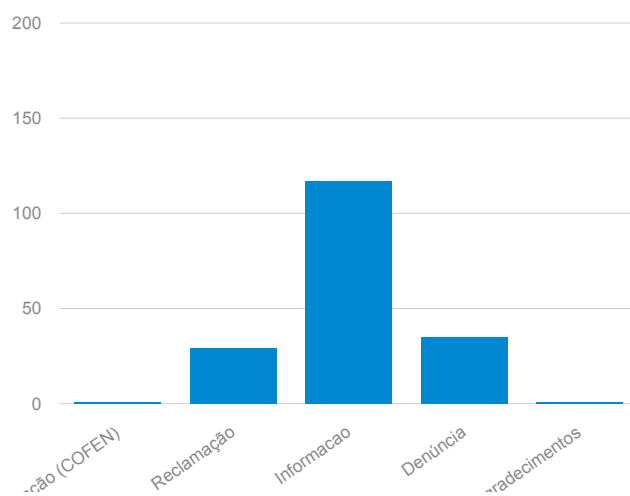


## Relatório Ouvidoria Geral 01/05/2021 a 31/05/2021

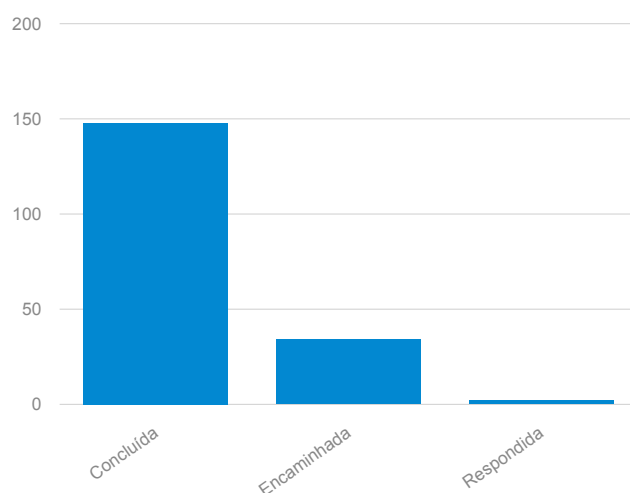
## Tipos de solicitação

Informação (COFEN)	1
Reclamação	29
Informacao	117
Denúncia	35
Agradecimentos	1



## Situação geral das manifestações

Concluída	148
Encaminhada	34
Respondida	2

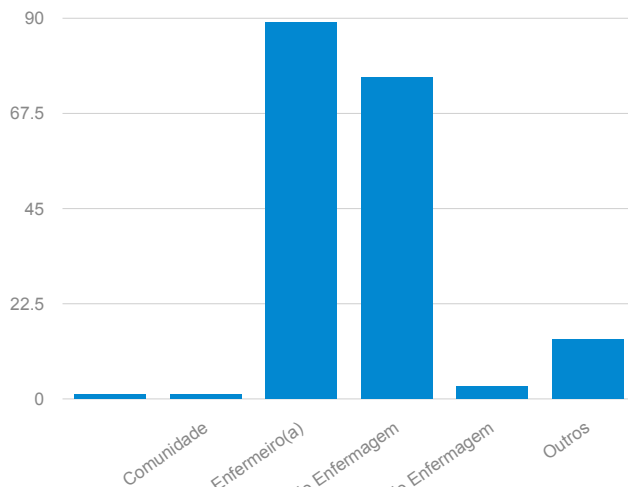


## Manifestações por clientela

Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Comunidade	1
Enfermeiro(a)	89

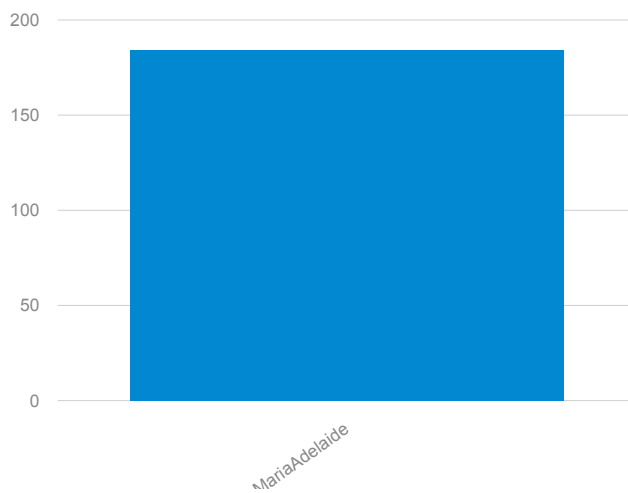
Tecnico(a) de Enfermagem	76
Auxiliar de Enfermagem	3
Outros	14

COFEN



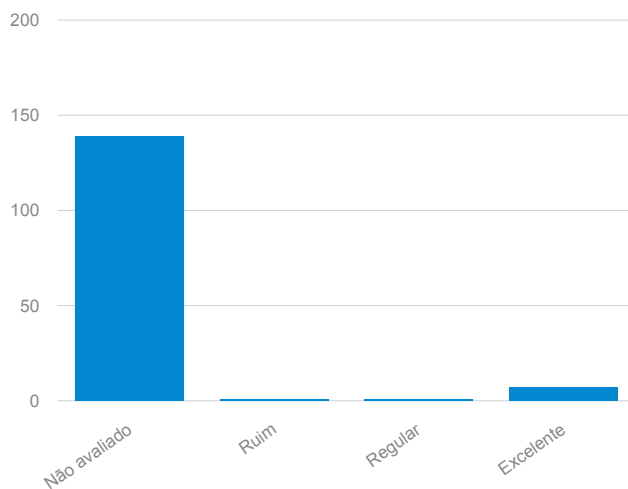
Por atendente

MariaAdelaide	184
---------------	-----



Avaliação Qualitativa das Respostas

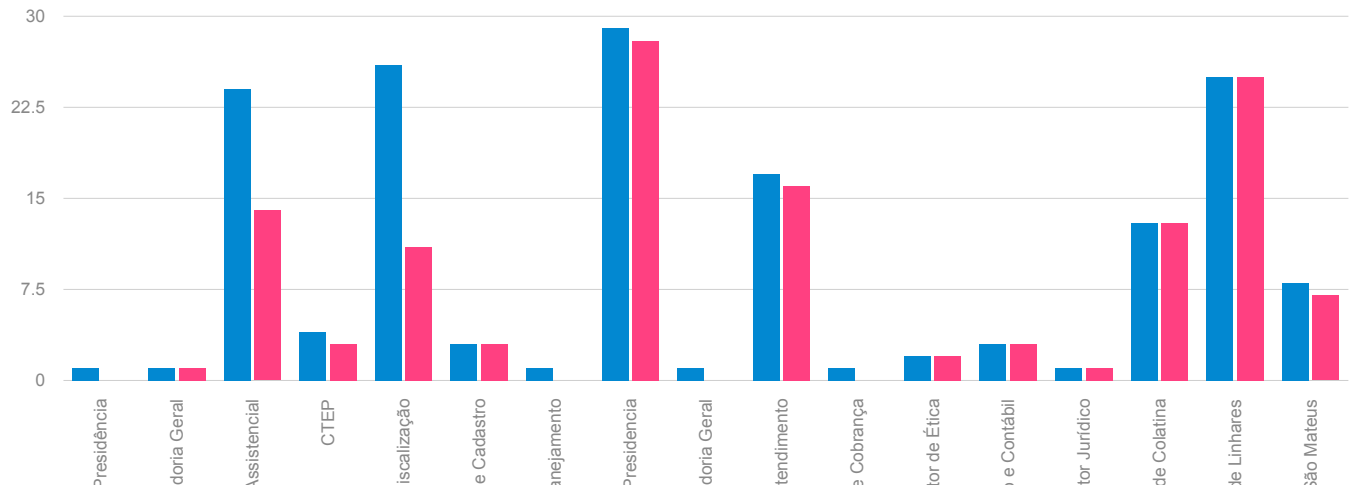
Não avaliado	139
Ruim	1
Regular	1
Excelente	7



**Respostas por pessoa**

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

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

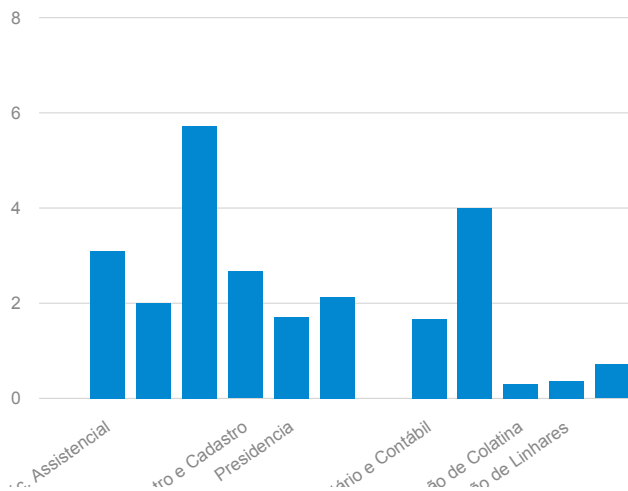


Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria da Presidência	1	0
Controladoria Geral	1	1
CTA - Câmara Téc. Assistencial	24	14
CTEP	4	3
Departamento de Fiscalização	26	11
Departamento de Registro e Cadastro	3	3
Gerência de Gestão e Planejamento	1	0
Presidência	29	28
Procuradoria Geral	1	0
Setor de Atendimento	17	16
Setor de Cobrança	1	0
Setor de Ética	2	2
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	3	3
Setor Jurídico	1	1
Subseção de Colatina	13	13
Subseção de Linhares	25	25
Subseção São Mateus	8	7

### Prazos médio de resposta dos departamentos

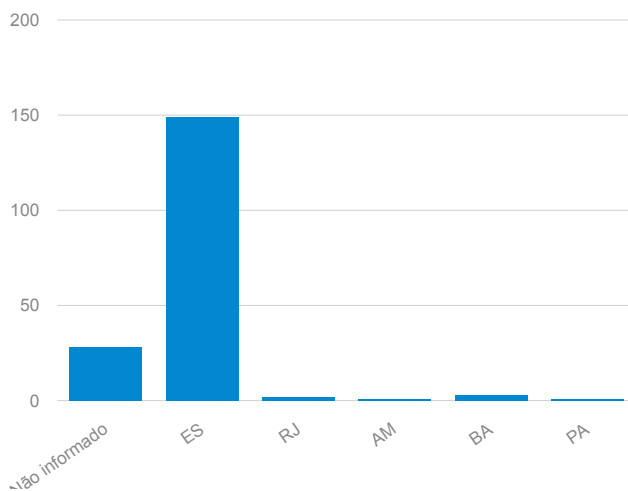
Controladoria Geral	0,00 dias (0,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	3,10 dias (74,40 horas)
CTEP	2,00 dias (48,00 horas)
Departamento de Fiscalização	5,73 dias (137,46 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	2,67 dias (64,00 horas)

Presidencia	1,71 dias (40,94 horas)
Setor de Atendimento	2,13 dias (51,20 horas)
Setor de Ética	0,00 dias (0,00 horas)
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	1,67 dias (40,00 horas)
Setor Jurídico	4,00 dias (96,00 horas)
Subseção de Colatina	0,31 dias (7,38 horas)
Subseção de Linhares	0,36 dias (8,64 horas)
Subseção São Mateus	0,71 dias (17,14 horas)



**Respostas por estado**

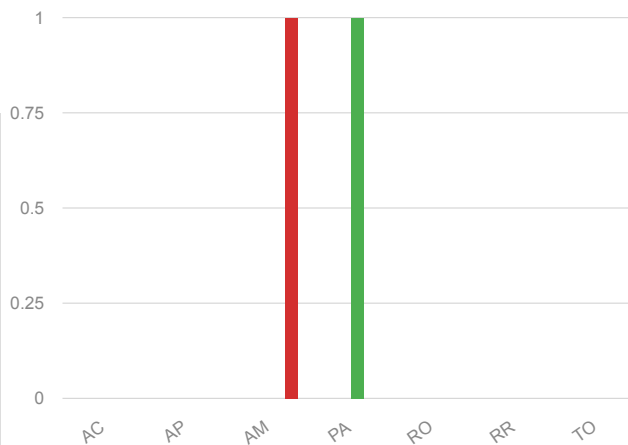
Não informado	28
ES	149
RJ	2
AM	1
BA	3
PA	1



**Regiões**

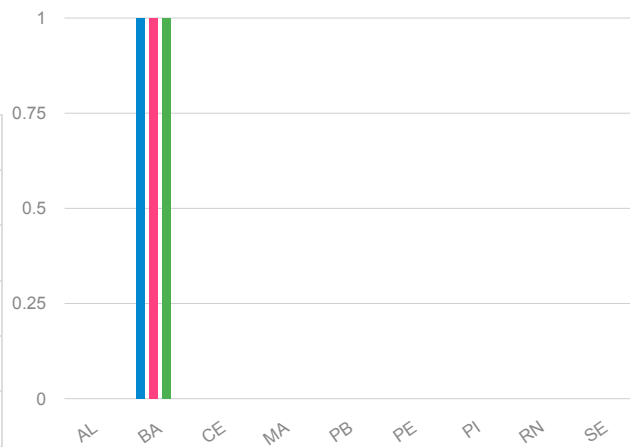
**Região Norte**

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



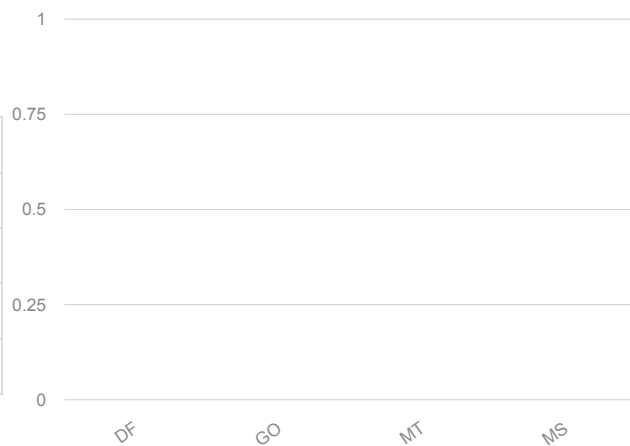
## Região Nordeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
AL	0	0	0	0	0
BA	1	1	1	0	3
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



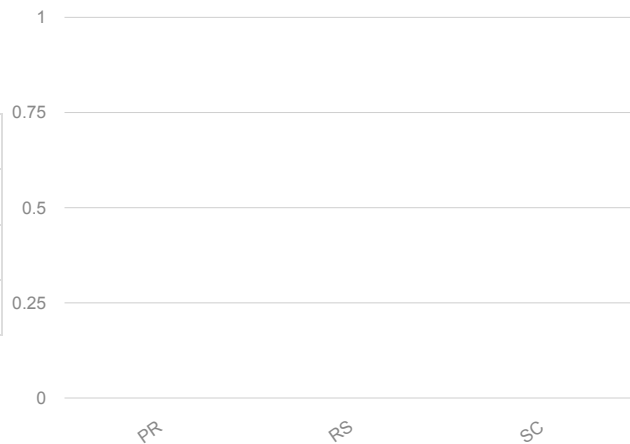
## Região Centro-Oeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	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



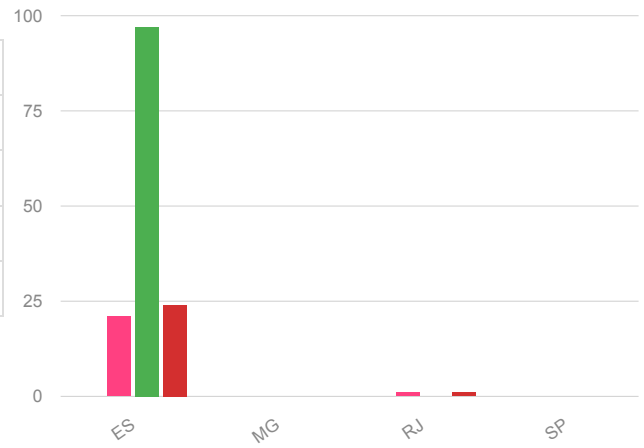
## Região Sul

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



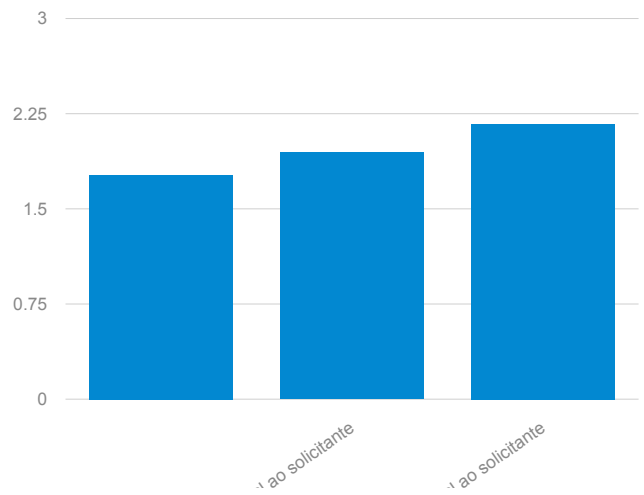
## Região Sudeste

Estado	Agradecimentos	Denúncia	Informacao	Reclamação	Total
ES	0	21	97	24	142
MG	0	0	0	0	0
RJ	0	1	0	1	2
SP	0	0	0	0	0



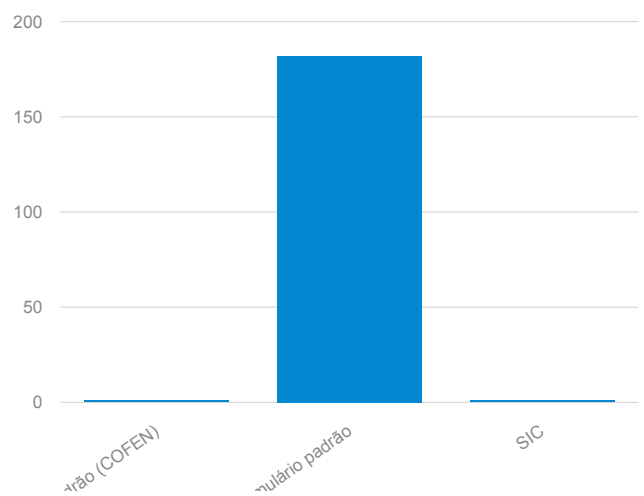
## Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	1,77 (42,3792 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	1,94 (46,6452 horas)
Resposta total ao solicitante	2,17 (52,0536 horas)



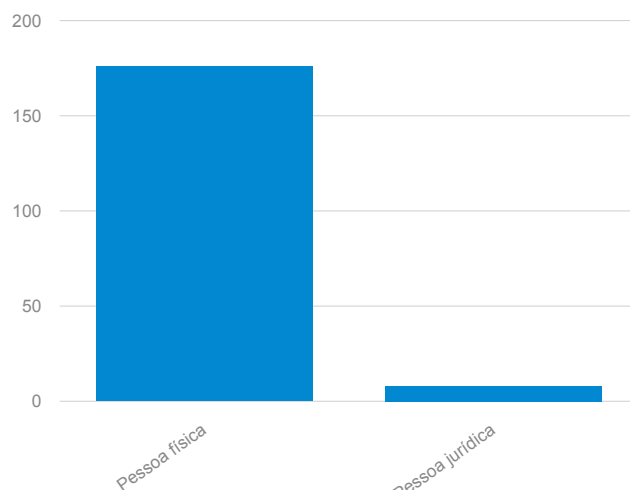
## Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	1
Formulário padrão	182
SIC	1



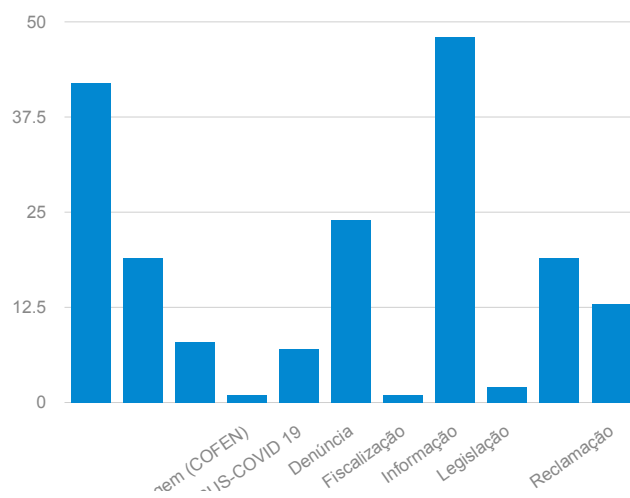
### Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	176
Pessoa jurídica	8



### Manifestações por assunto

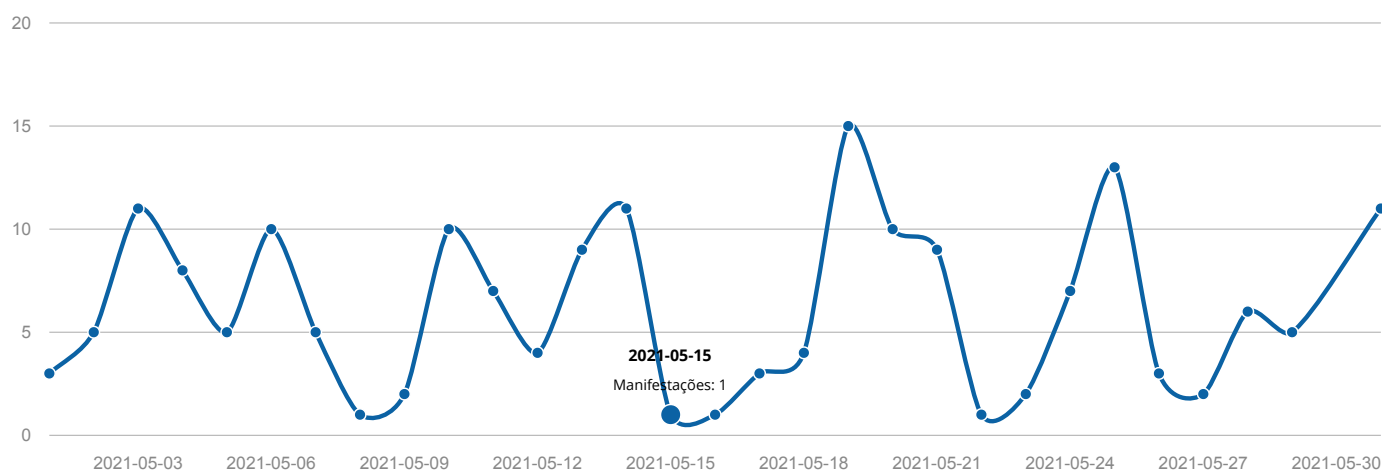
Anuidade/Taxas	42
Atendimento	19
Atribuições das categorias profissionais	8
Atribuições dos profissionais de Enfermagem (COFEN)	1
CORONAVÍRUS-COVID 19	7
Denúncia	24
Fiscalização	1
Informação	48
Legislação	2
Outros	19
Reclamação	13



### Manifestações por assuntos secundários



### Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16199925941627739474 (/admin/ouvidoria/manifestacao/161608/show)	Excelente	
COREN-ES16200528531625419642 (/admin/ouvidoria/manifestacao/161697/show)	Excelente	
COREN-ES16201336871624447431 (/admin/ouvidoria/manifestacao/161907/show)	Excelente	
COREN-ES16203120271626224417 (/admin/ouvidoria/manifestacao/162363/show)	Ruim	Boa tarde!  Esperava que o próprio COREN ES fizesse um questionamento oficial ao hospital ou fiscalização in loco das denúncias. Não fui contemplado na demanda.  Thiago Euzebio Rodrigues
COREN-ES16207829301628139652 (/admin/ouvidoria/manifestacao/163148/show)	Excelente	atendimento rápido e preciso.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16208571841627182876 (/admin/ouvidoria/manifestacao/163331/show)	Regular	
COREN-ES16214325721619436477 (/admin/ouvidoria/manifestacao/164244/show)	Excelente	
COREN-ES16215207601614996858 (/admin/ouvidoria/manifestacao/164502/show)	Excelente	
COREN-ES16218785361624011335 (/admin/ouvidoria/manifestacao/165008/show)	Excelente	Agilidade e seriedade no caso, tratamento com respeito aos seus clientes. Obrigado.