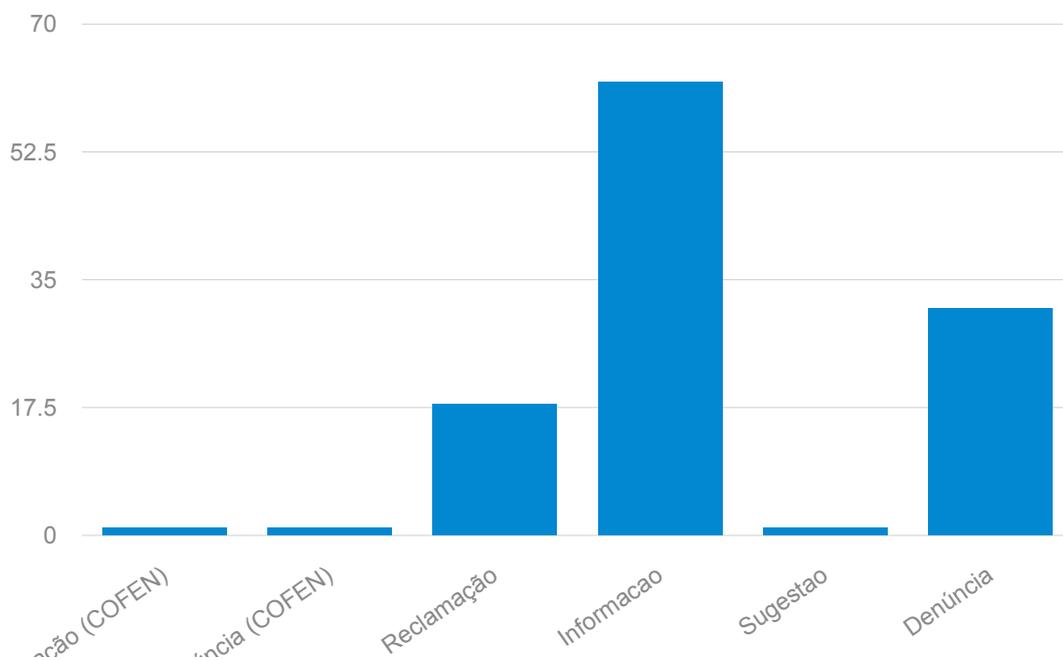


## Relatório Ouvidoria Geral 01/11/2021 a 30/11/2021

## Tipos de solicitação

Reclamação (COFEN)	1
Denúncia (COFEN)	1
Reclamação	18
Informacao	62
Sugestao	1
Denúncia	31



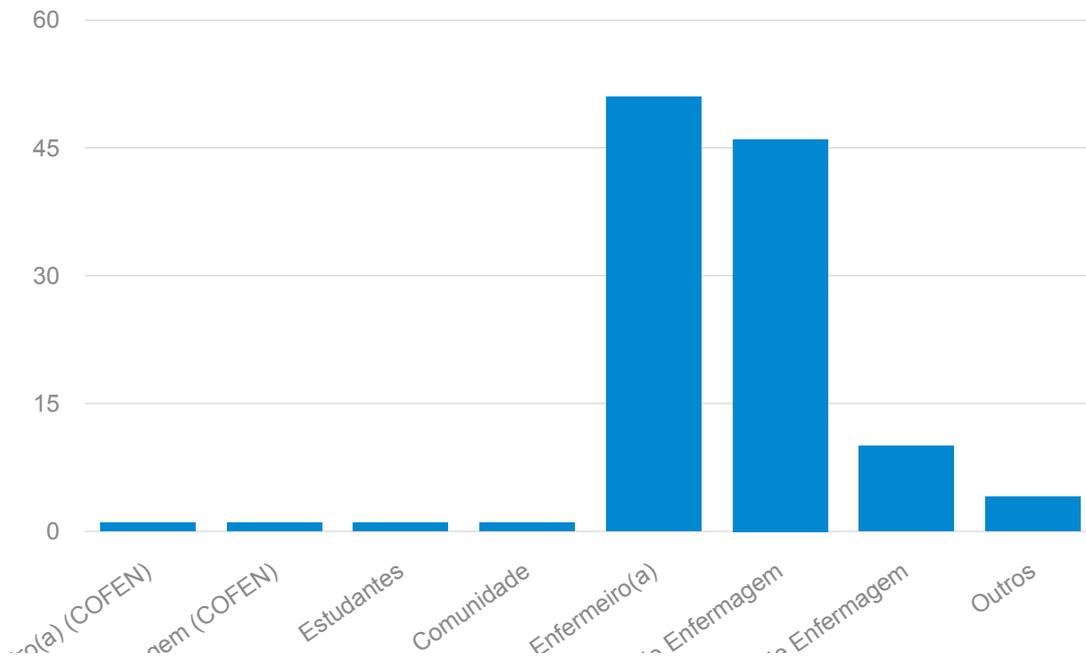
## Situação geral das manifestações

Concluída	115
-----------	-----



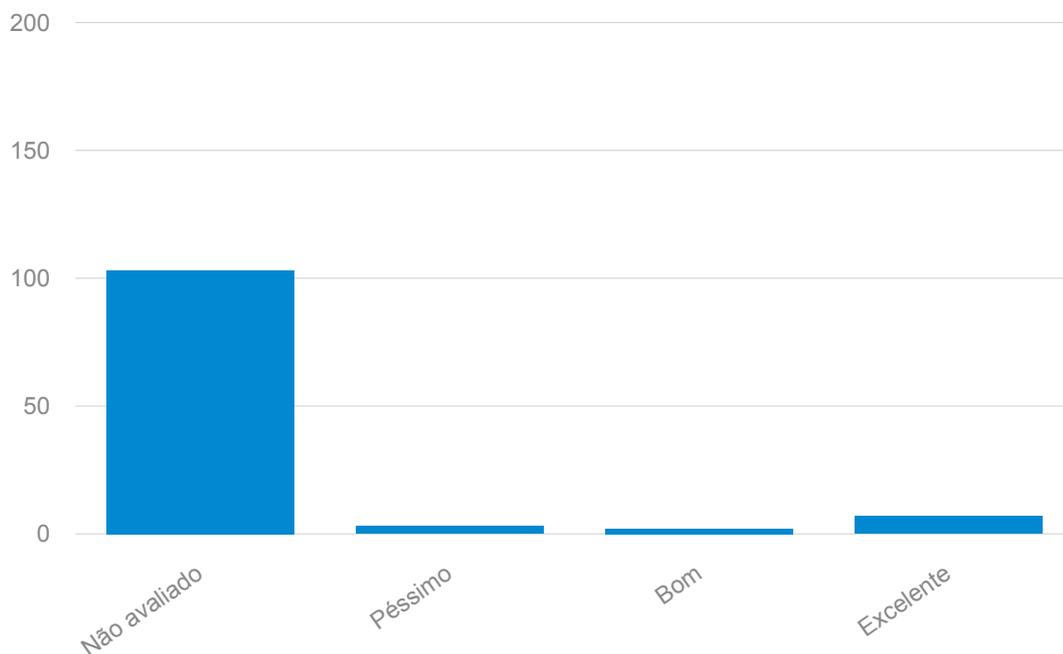
### Manifestações por clientela

Enfermeiro(a) (COFEN)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	1
Comunidade	1
Enfermeiro(a)	51
Tecnico(a) de Enfermagem	46
Auxiliar de Enfermagem	10
Outros	4



### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	103
Péssimo	3
Bom	2
Excelente	7

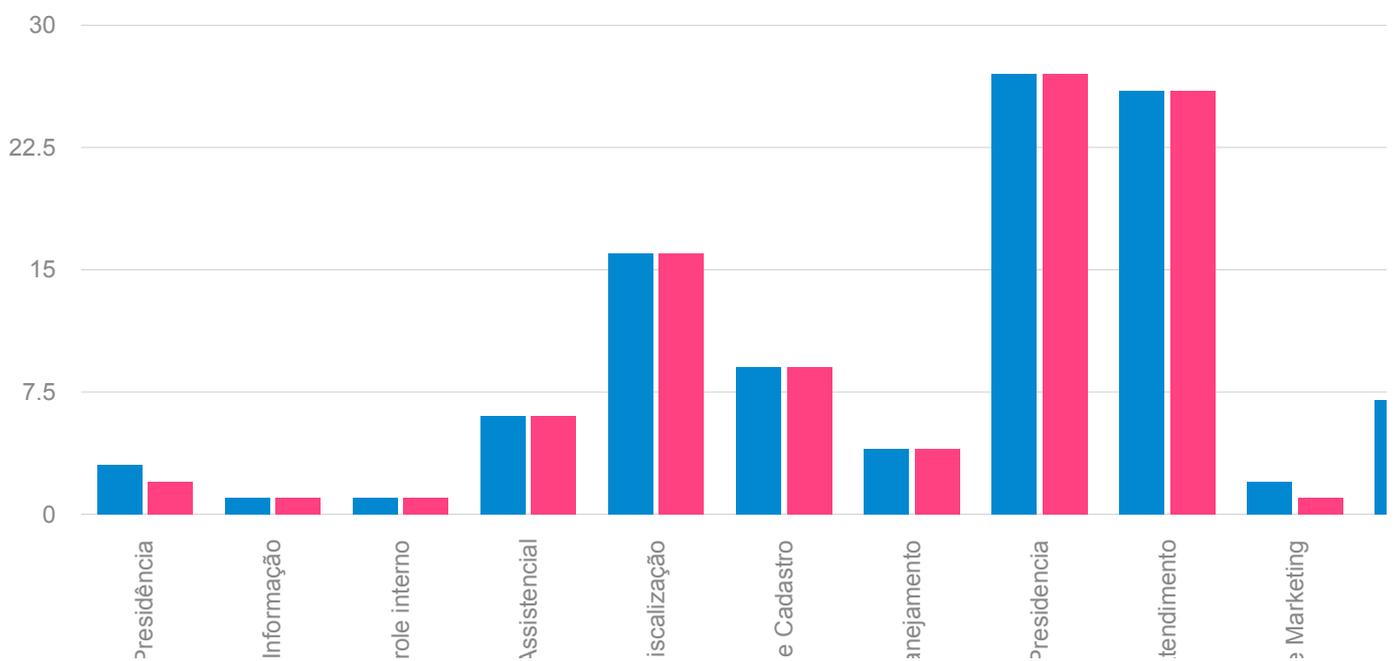


## Respostas por pessoa

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

## Prazos médio de resposta das pessoas

## Respostas por departamento



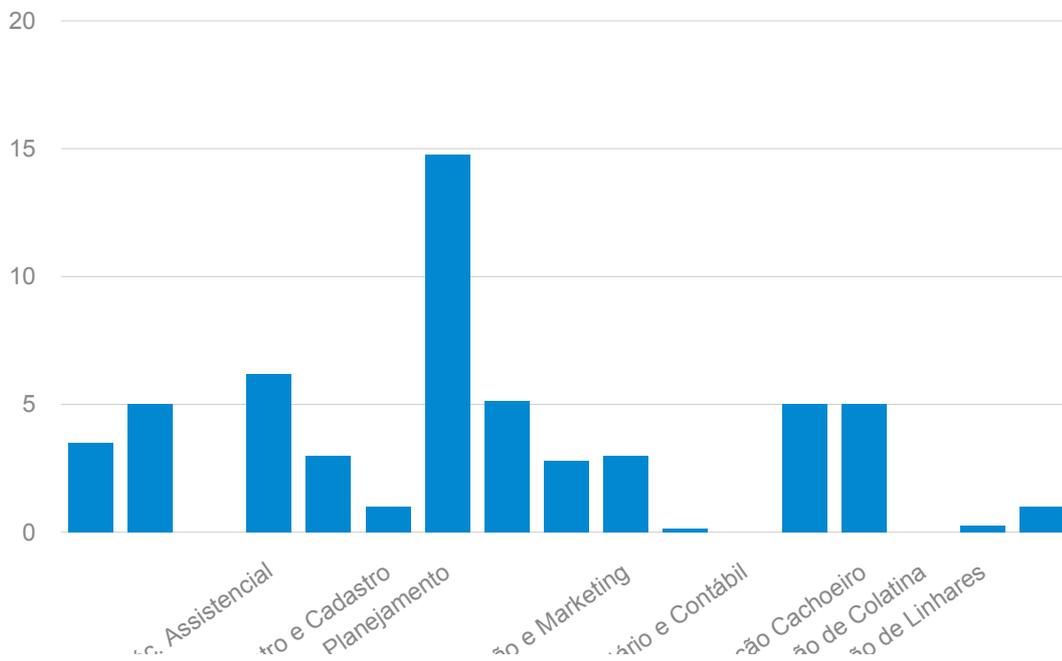
Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria da Presidência	3	2
Assessoria de Tecnologia da Informação	1	1
Controle interno	1	1
CTA - Câmara Téc. Assistencial	6	6

Departamento de Fiscalização	16	16
Departamento de Registro e Cadastro	9	9
Gerência de Gestão e Planejamento	4	4
Presidencia	27	27
Setor de Atendimento	26	26
Setor de Comunicação e Marketing	2	1
Setor de Ética	7	7
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	2	2
Setor Jurídico	2	2
Subseção Cachoeiro	1	1
Subseção de Colatina	1	1
Subseção de Linhares	4	4
Subseção São Mateus	1	1

### Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria da Presidência	3,50 dias (84,00 horas)
Assessoria de Tecnologia da Informação	5,00 dias (120,00 horas)
Controle interno	0,00 dias (0,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	6,17 dias (148,00 horas)
Departamento de Fiscalização	3,00 dias (72,00 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	1,00 dias (24,00 horas)
Gerência de Gestão e Planejamento	14,75 dias (354,00 horas)
Presidencia	5,11 dias (122,67 horas)
Setor de Atendimento	2,81 dias (67,38 horas)

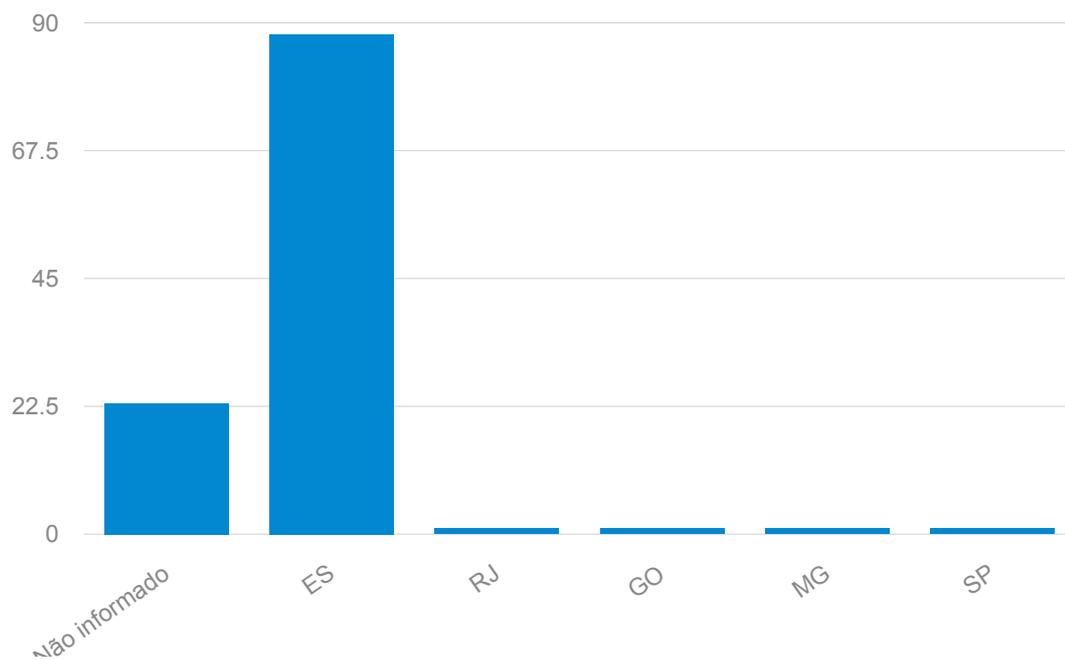
Setor de Comunicação e Marketing	3,00 dias (72,00 horas)
Setor de Ética	0,14 dias (3,43 horas)
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	0,00 dias (0,00 horas)
Setor Jurídico	5,00 dias (120,00 horas)
Subseção Cachoeiro	5,00 dias (120,00 horas)
Subseção de Colatina	0,00 dias (0,00 horas)
Subseção de Linhares	0,25 dias (6,00 horas)
Subseção São Mateus	1,00 dias (24,00 horas)



### Respostas por estado

Não informado	23
ES	88
RJ	1
GO	1
MG	1

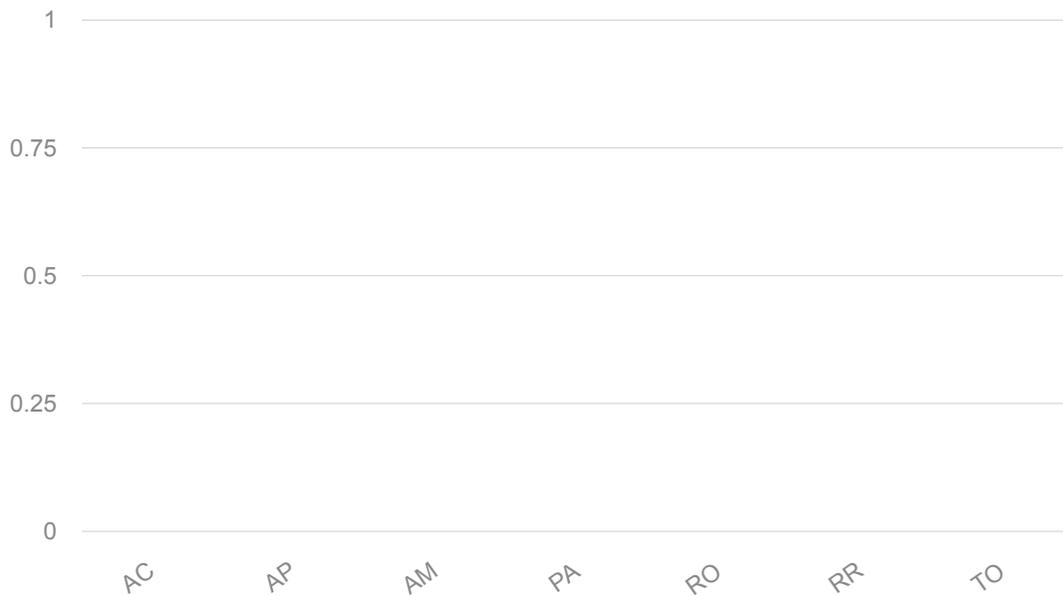
SP	1
----	---



### Regiões

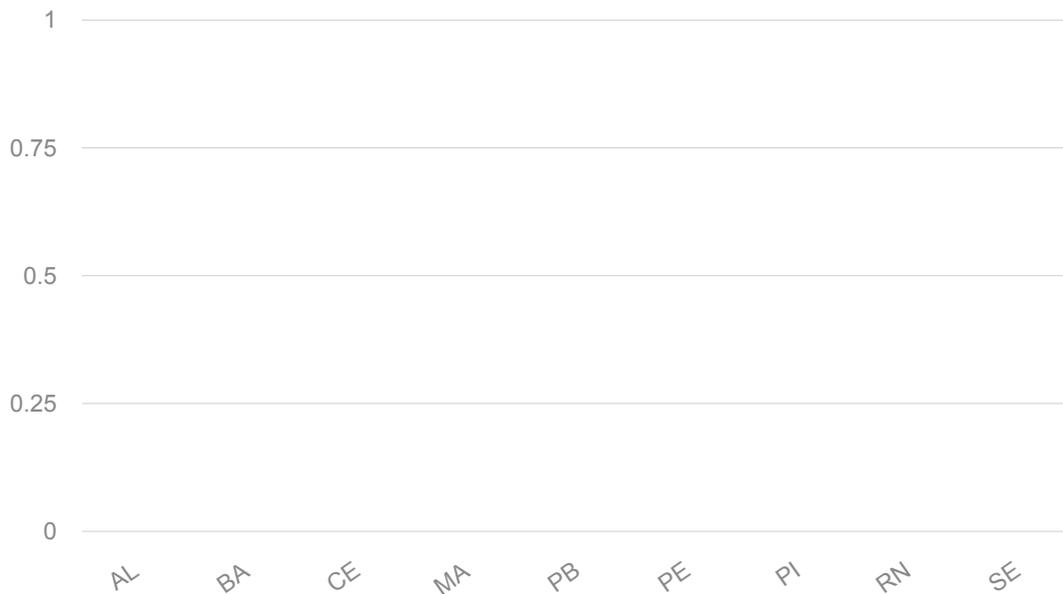
#### Região Norte

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



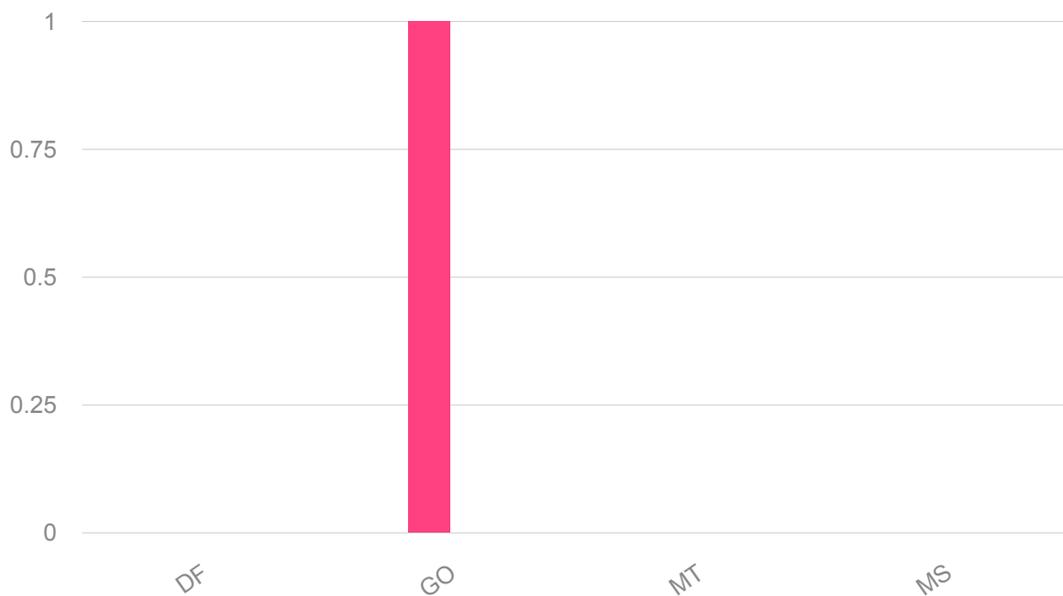
## Região Nordeste

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	1	0	0	1
MT	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0



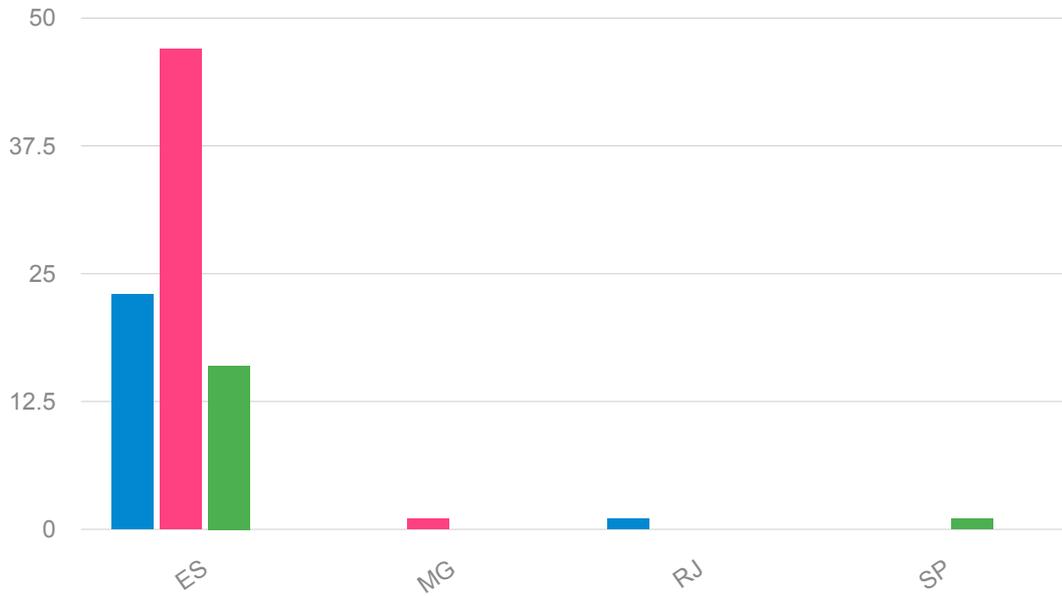
## Região Sul

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



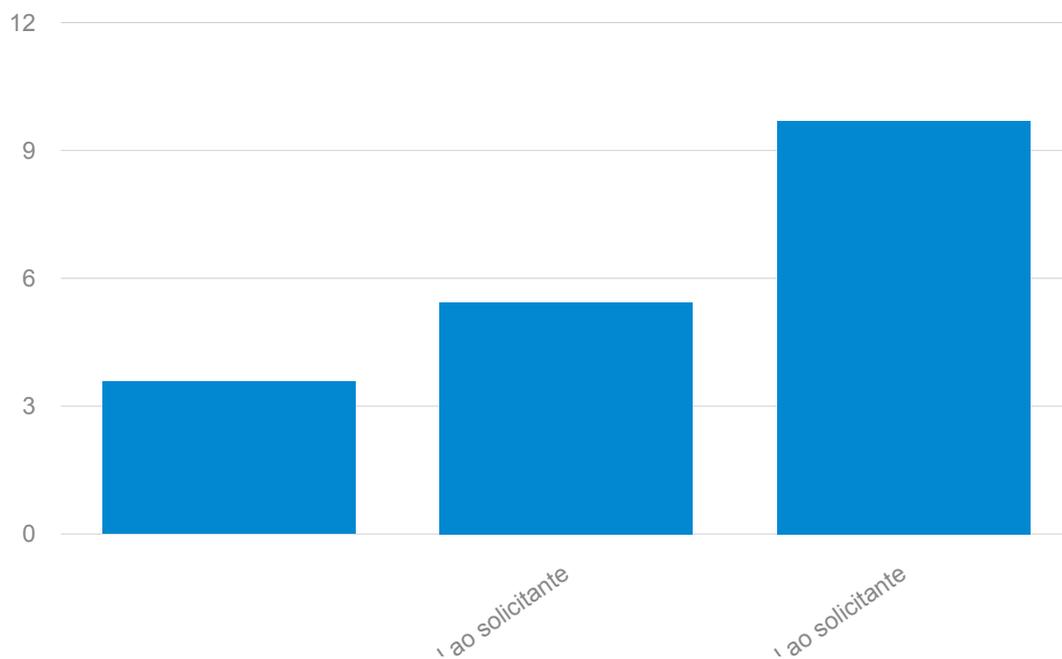
## Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	23	47	16	0	86
MG	0	1	0	0	1
RJ	1	0	0	0	1
SP	0	0	1	0	1



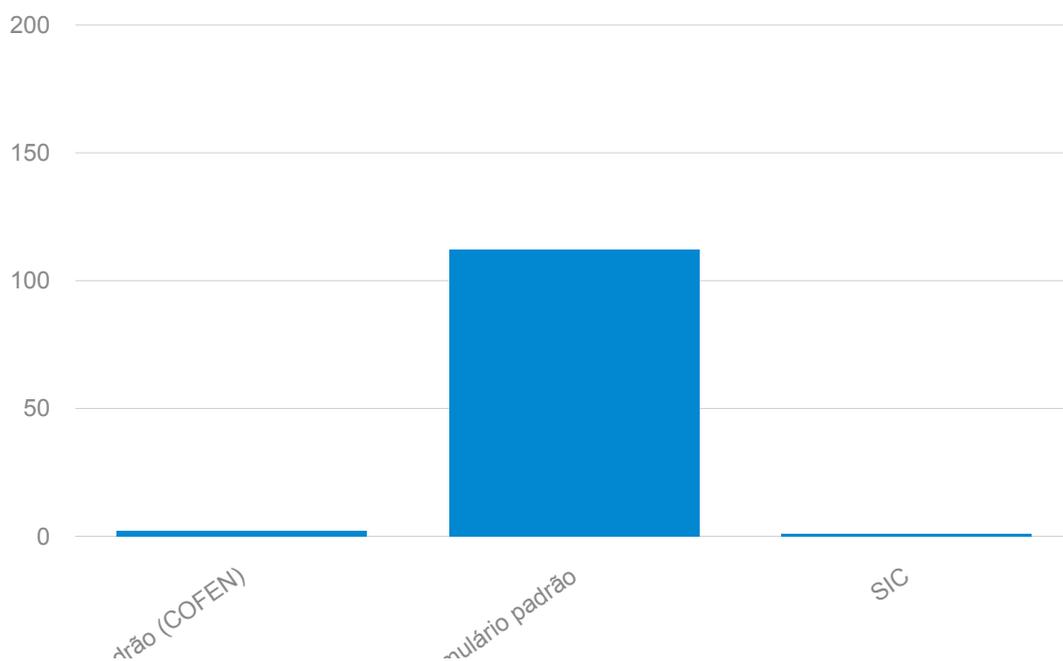
### Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,58 (85,8384 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	5,43 (130,3452 horas)
Resposta total ao solicitante	9,70 (232,6968 horas)



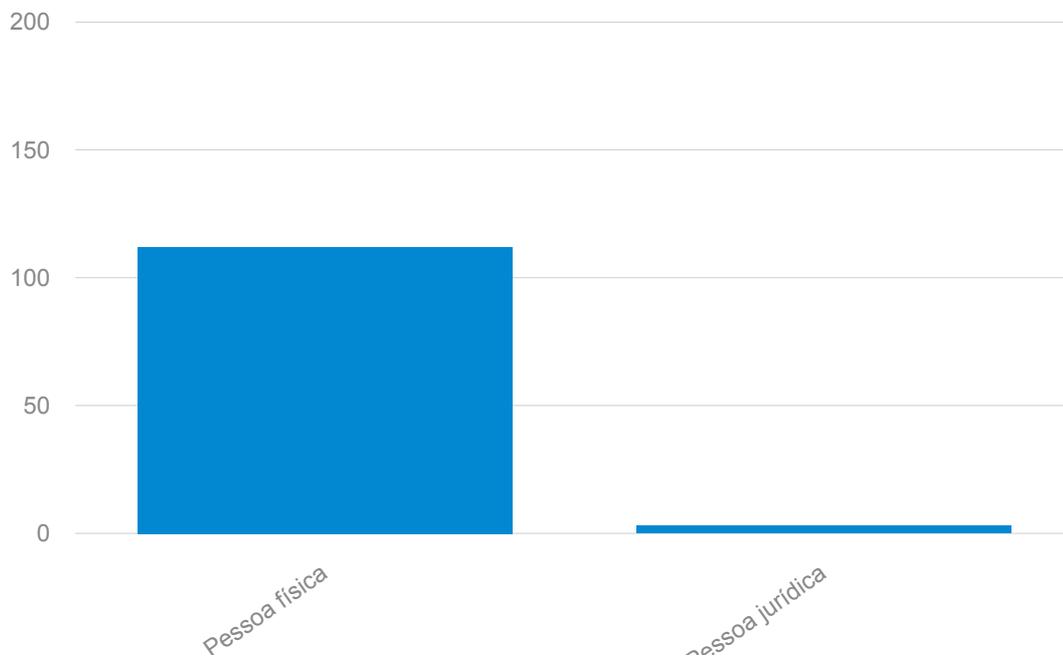
## Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	2
Formulário padrão	112
SIC	1



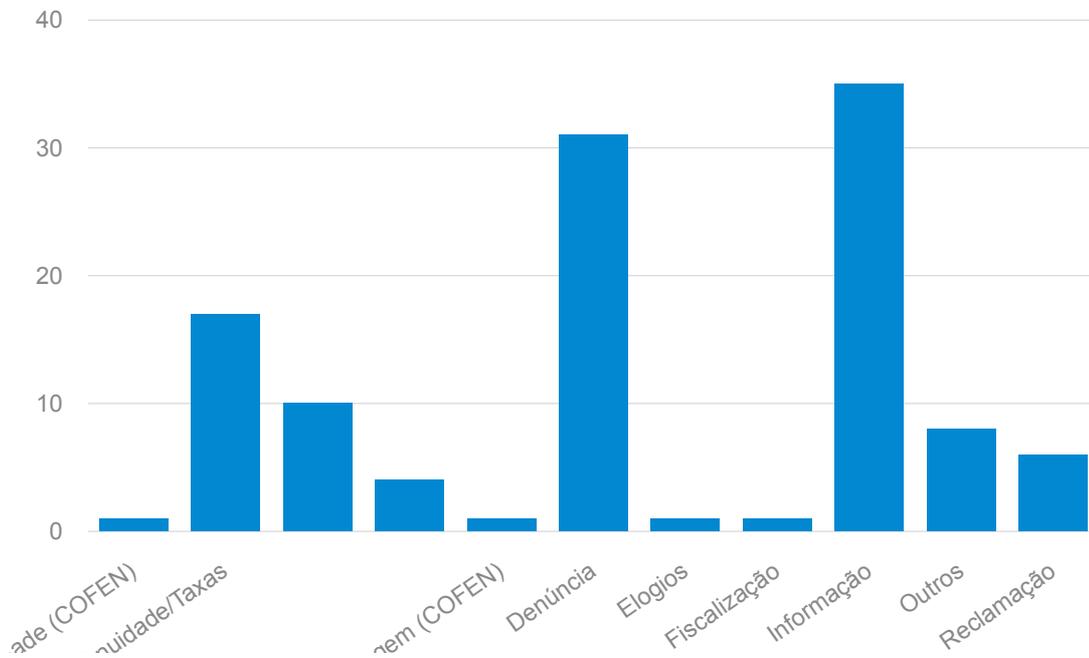
## Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	112
Pessoa jurídica	3



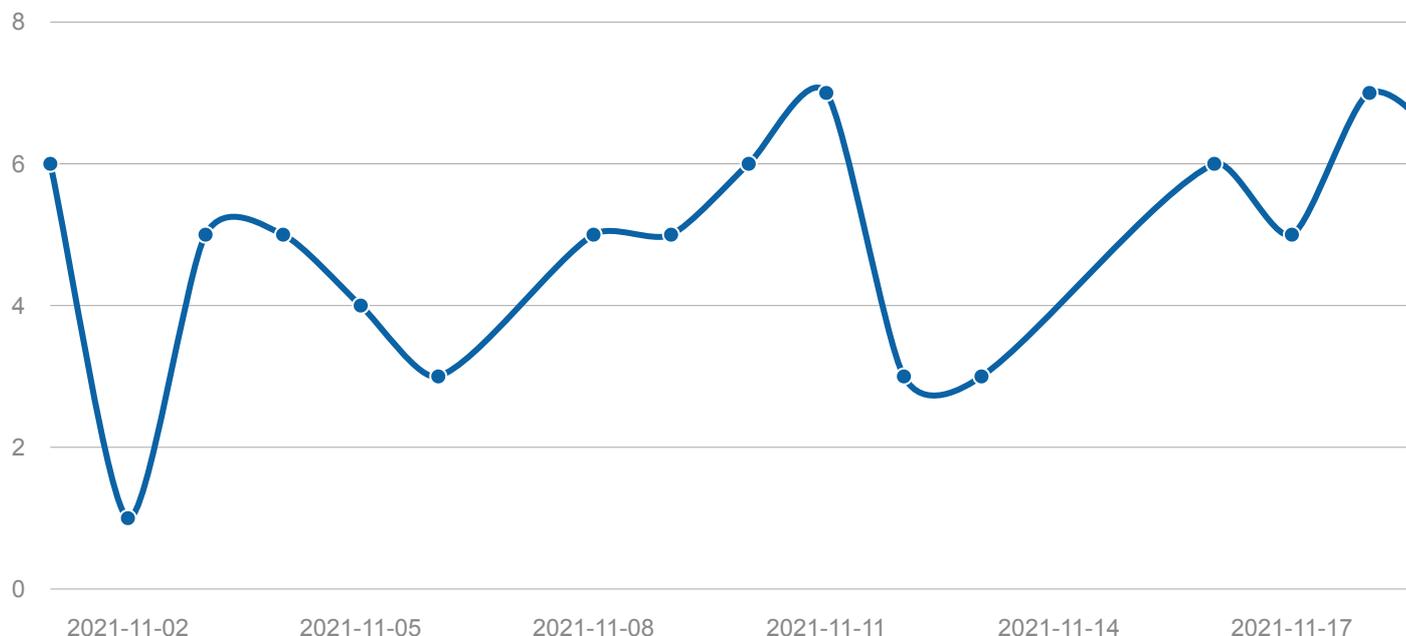
### Manifestações por assunto

Anuidade (COFEN)	1
Anuidade/Taxas	17
Atendimento	10
Atribuições das categorias profissionais	4
Atribuições dos profissionais de Enfermagem (COFEN)	1
Denúncia	31
Elogios	1
Fiscalização	1
Informação	35
Outros	8
Reclamação	6



### Manifestações por assuntos secundários

### Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16360260981622410466 (/admin/ouvidoria/manifestacao/182835/show)	Excelente	Agradeço o retorno e aproveito para agradecer o excelente trabalho do conselho. Enviei mensagem para a Inova e o Ibade questionando o ocorrido e até o momento não obtive resposta.
COREN-ES16360471131617197136 (/admin/ouvidoria/manifestacao/182895/show)	Excelente	Obrigado pela atenção e pelo atendimento.
COREN-ES16364074741626370412 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183226/show)	Bom	Boa tarde eu enviei e-mail para pedido de transferência de documentos para São Paulo e diz que vocês não estão recebendo o e-mail. inscricao@coren-es.org.br
COREN-ES16366371531627894122 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183508/show)	Excelente	
COREN-ES16367449611617361804 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183693/show)	Péssimo	Todo esse tramite, inclusive o comprovante de pagamento foram entregues em mãos no CORES-ES em 2018.

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16370737871625001947 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183830/show)	Excelente	
COREN-ES16371103701629577905 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183894/show)	Excelente	
COREN-ES16371685501614980029 (/admin/ouvidoria/manifestacao/183969/show)	Bom	
COREN-ES16375064911628797542 (/admin/ouvidoria/manifestacao/184283/show)	Péssimo	Não recebi resposta, apenas que enviei o email 2 vezes e por isso estão concluindo. Não entendi.
COREN-ES16377843691627898567 (/admin/ouvidoria/manifestacao/184634/show)	Excelente	
COREN-ES16382089301615738845 (/admin/ouvidoria/manifestacao/185019/show)	Excelente	Agradeço imensamente o retorno com o esclarecimento.  Att,  EnfºDaniele Mion
COREN-ES16383066351626303151 (/admin/ouvidoria/manifestacao/185176/show)	Péssimo	Não resolveu meu problema. Mandou o boleto com multas e juros. Não enviado o boleto no dia solicitado assim fui obrigado a pagar com juros e multa , não foi a primeira vez q aconteceu isso.