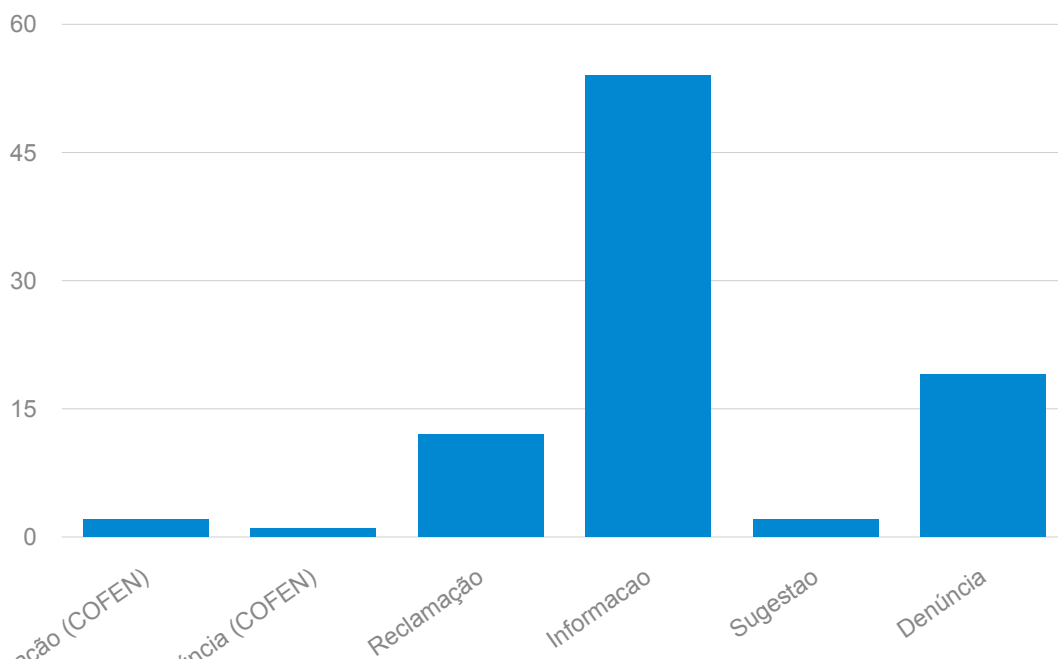


## Relatório Ouvidoria Geral 01/12/2021 a 31/12/2021

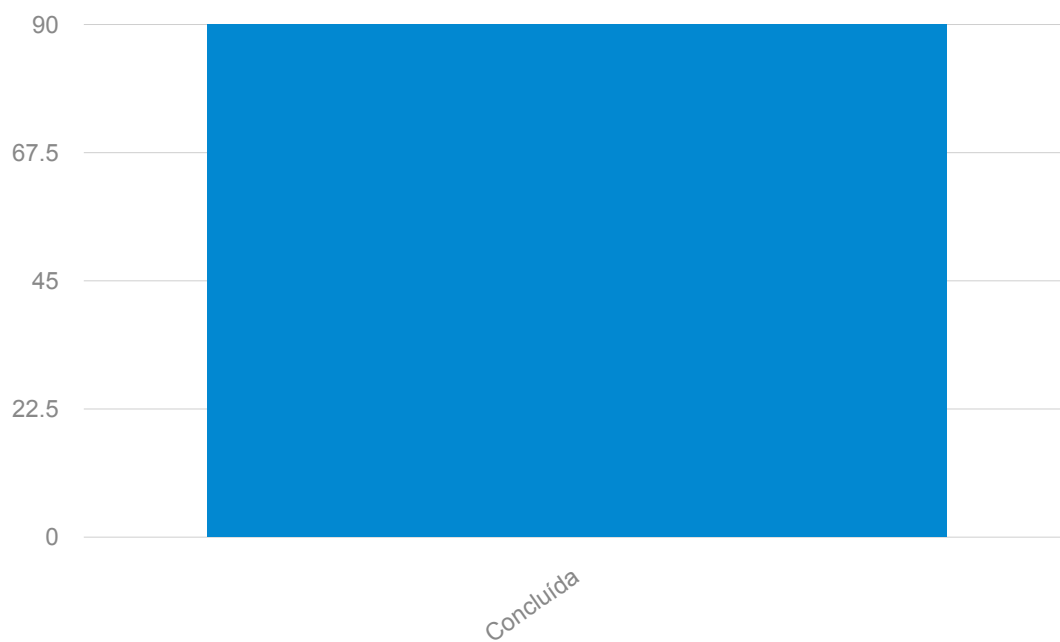
## Tipos de solicitação

Reclamação (COFEN)	2
Denúncia (COFEN)	1
Reclamação	12
Informacao	54
Sugestao	2
Denúncia	19



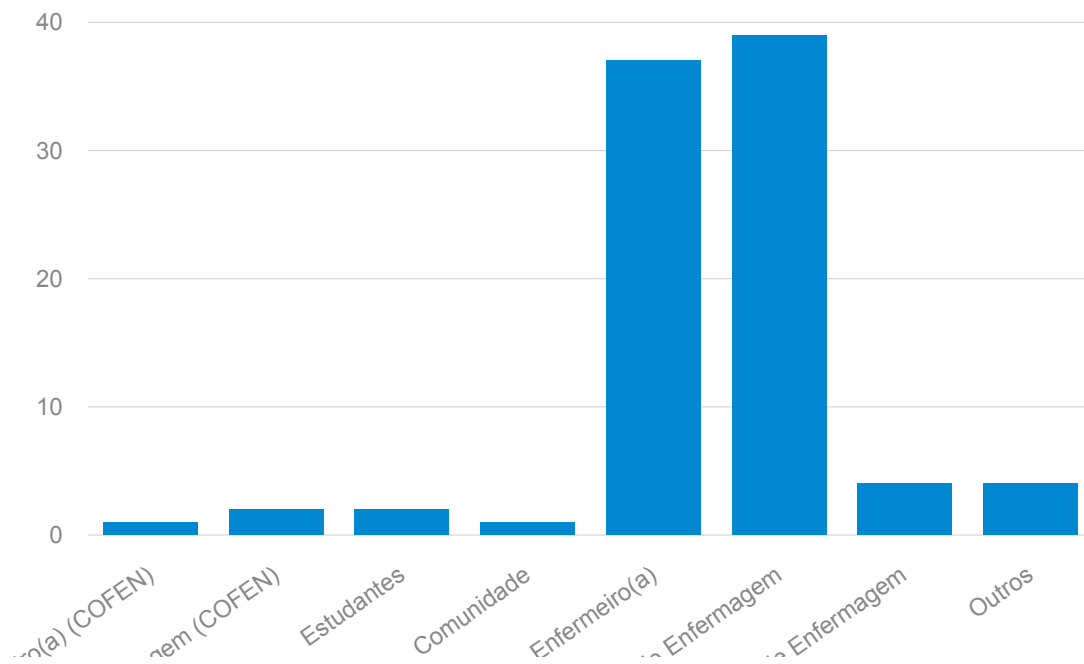
## Situação geral das manifestações

Concluída	90
-----------	----



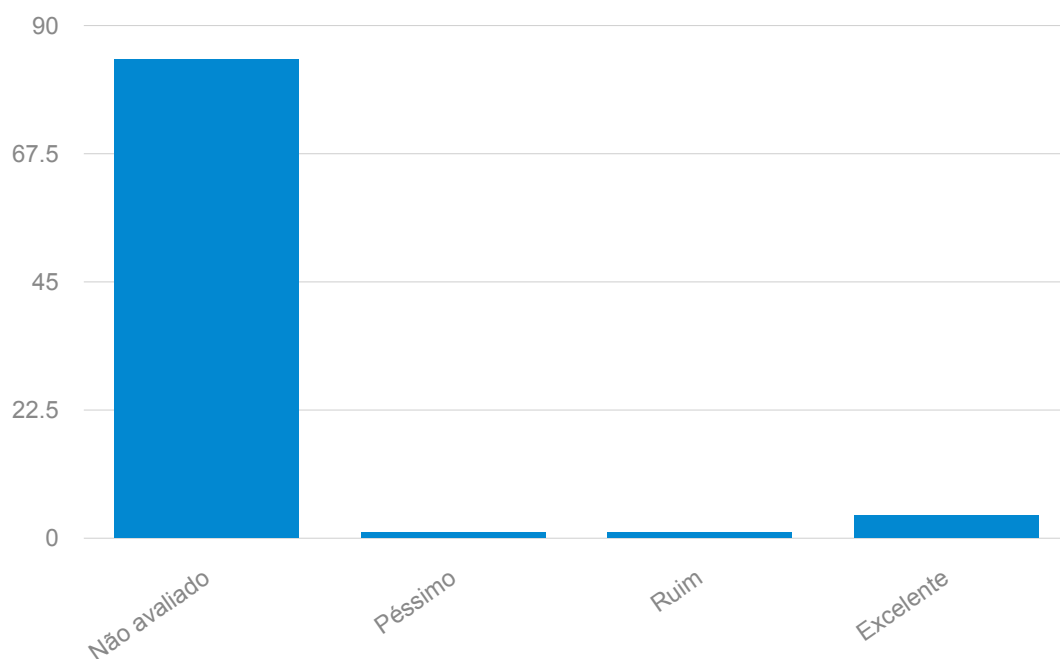
### Manifestações por clientela

Enfermeiro(a) (COFEN)	1
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	2
Estudantes	2
Comunidade	1
Enfermeiro(a)	37
Tecnico(a) de Enfermagem	39
Auxiliar de Enfermagem	4
Outros	4



### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	84
Péssimo	1
Ruim	1
Excelente	4

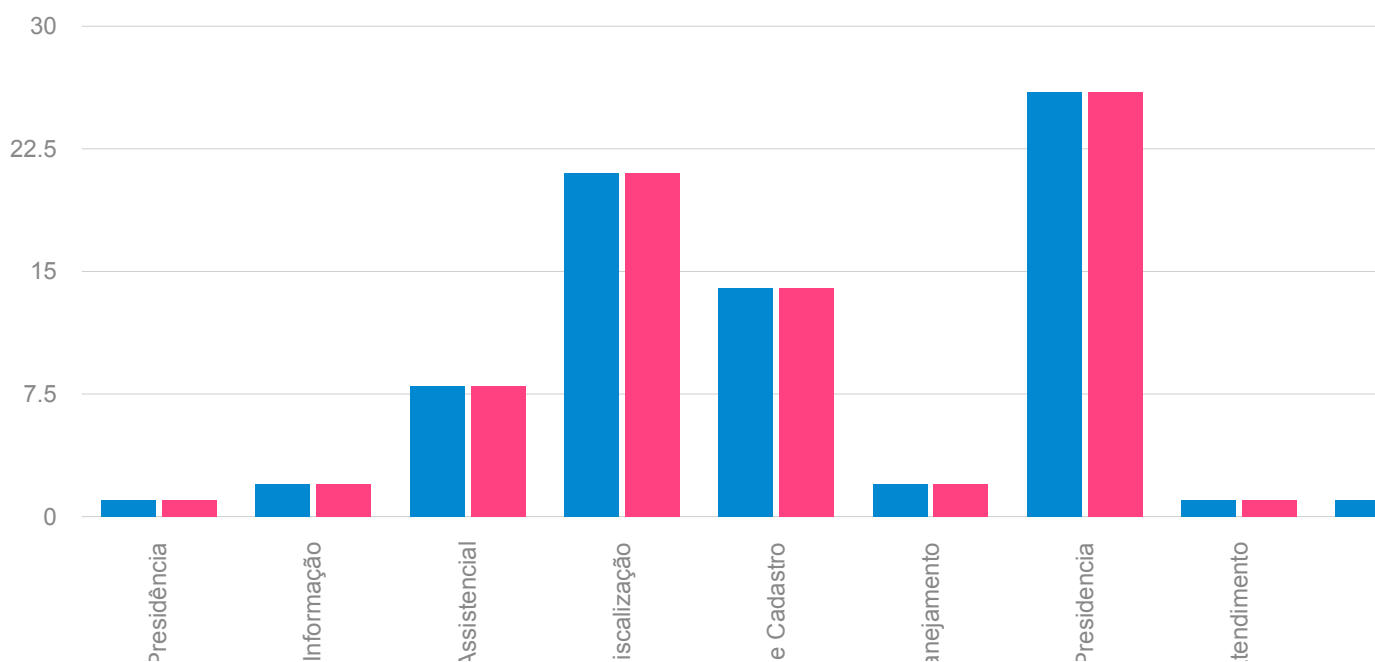


## Respostas por pessoa

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

## Prazos médio de resposta das pessoas

## Respostas por departamento



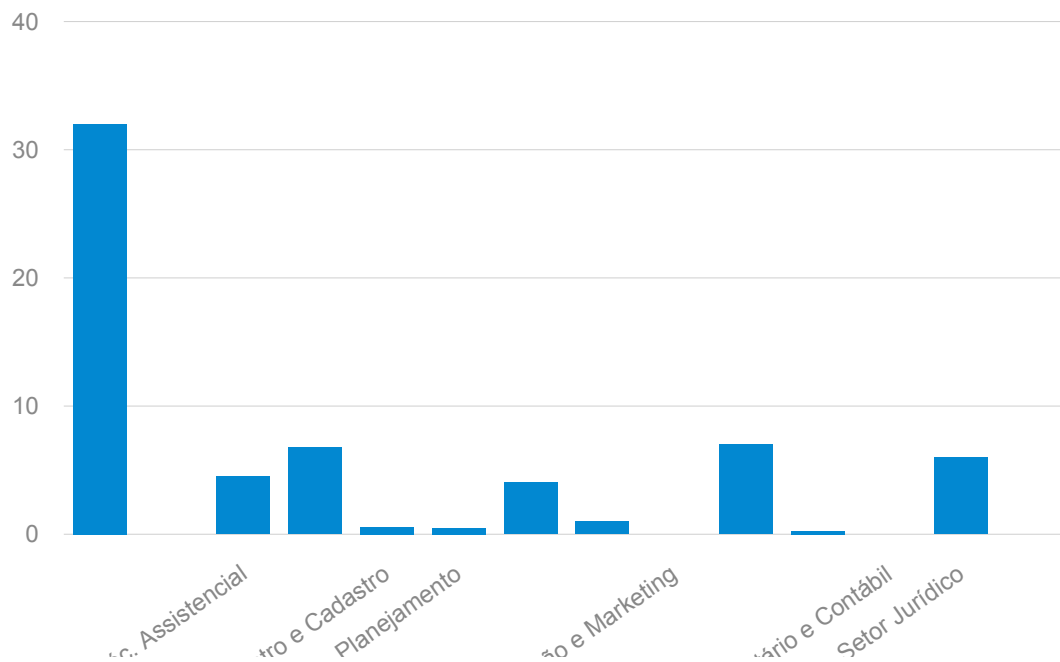
Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria da Presidência	1	1
Assessoria de Tecnologia da Informação	2	2
CTA - Câmara Téc. Assistencial	8	8
Departamento de Fiscalização	21	21

Departamento de Registro e Cadastro	14	14
Gerência de Gestão e Planejamento	2	2
Presidencia	26	26
Setor de Atendimento	1	1
Setor de Comunicação e Marketing	1	1
Setor de Contratos	1	1
Setor de Ética	4	4
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	2	2
Setor Jurídico	4	4
Subseção de Linhares	9	9

### Prazos médio de resposta dos departamentos

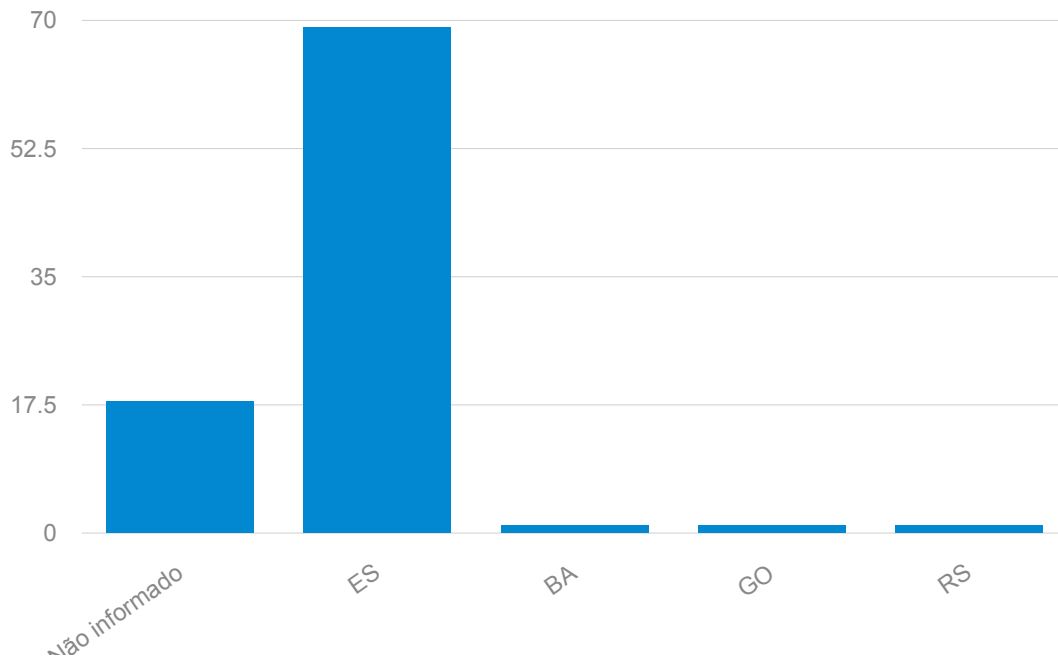
Assessoria da Presidência	32,00 dias (768,00 horas)
Assessoria de Tecnologia da Informação	0,00 dias (0,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	4,50 dias (108,00 horas)
Departamento de Fiscalização	6,76 dias (162,29 horas)
Departamento de Registro e Cadastro	0,57 dias (13,71 horas)
Gerência de Gestão e Planejamento	0,50 dias (12,00 horas)
Presidencia	4,04 dias (96,92 horas)
Setor de Atendimento	1,00 dias (24,00 horas)
Setor de Comunicação e Marketing	0,00 dias (0,00 horas)
Setor de Contratos	7,00 dias (168,00 horas)
Setor de Ética	0,25 dias (6,00 horas)
Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil	0,00 dias (0,00 horas)

Setor Jurídico	6,00 dias (144,00 horas)
Subseção de Linhares	0,00 dias (0,00 horas)



### Respostas por estado

Não informado	18
ES	69
BA	1
GO	1
RS	1

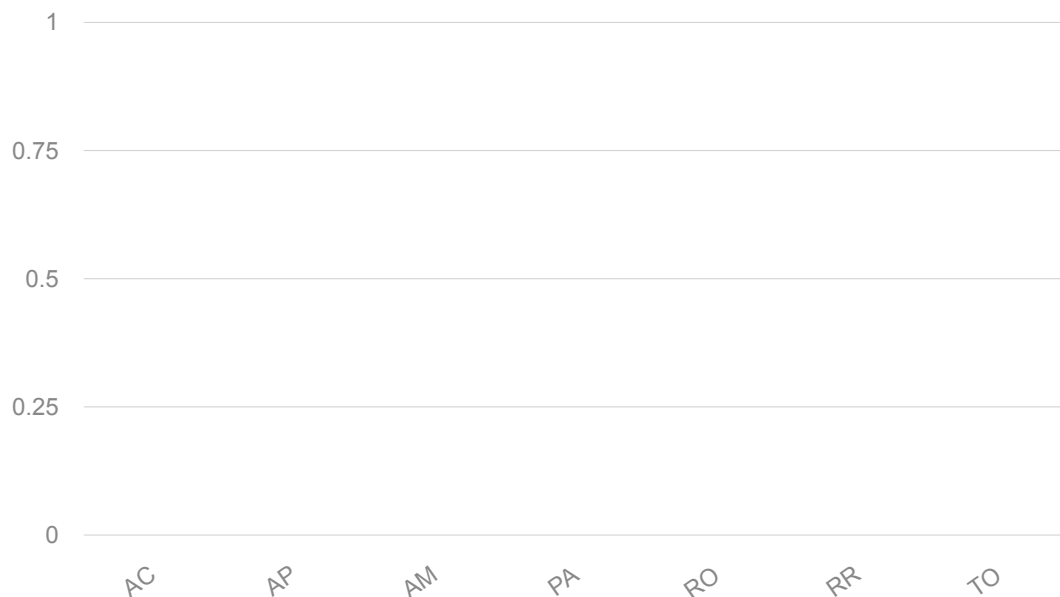


### Regiões

#### Região Norte

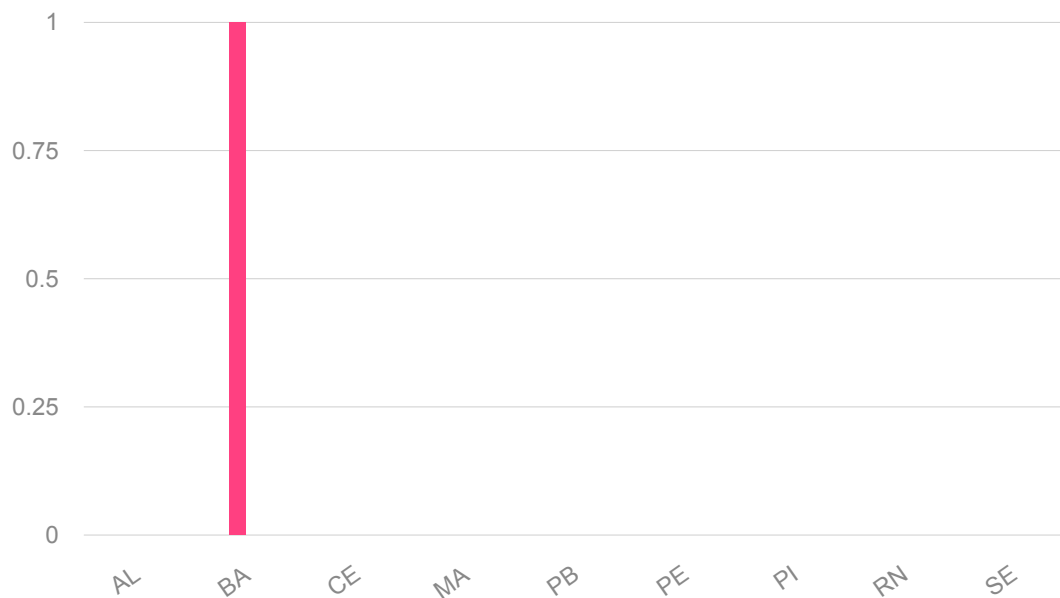
Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AC	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0
AM	0	0	0	0	0
PA	0	0	0	0	0
RO	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0
TO	0	0	0	0	0





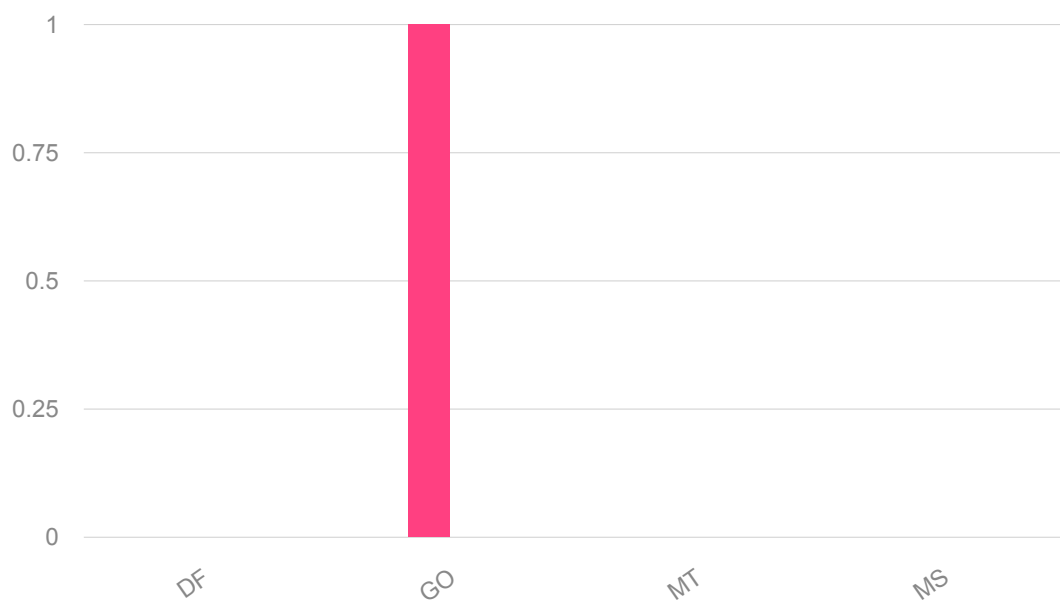
## Região Nordeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AL	0	0	0	0	0
BA	0	1	0	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
SE	0	0	0	0	0



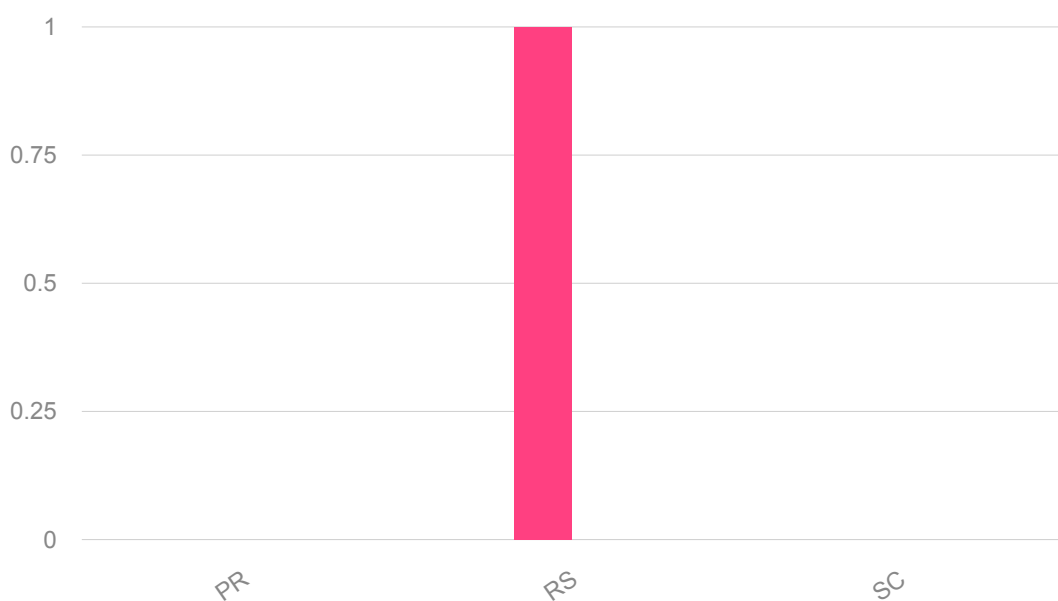
## Região Centro-Oeste

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	1	0	0	1
SC	0	0	0	0	0



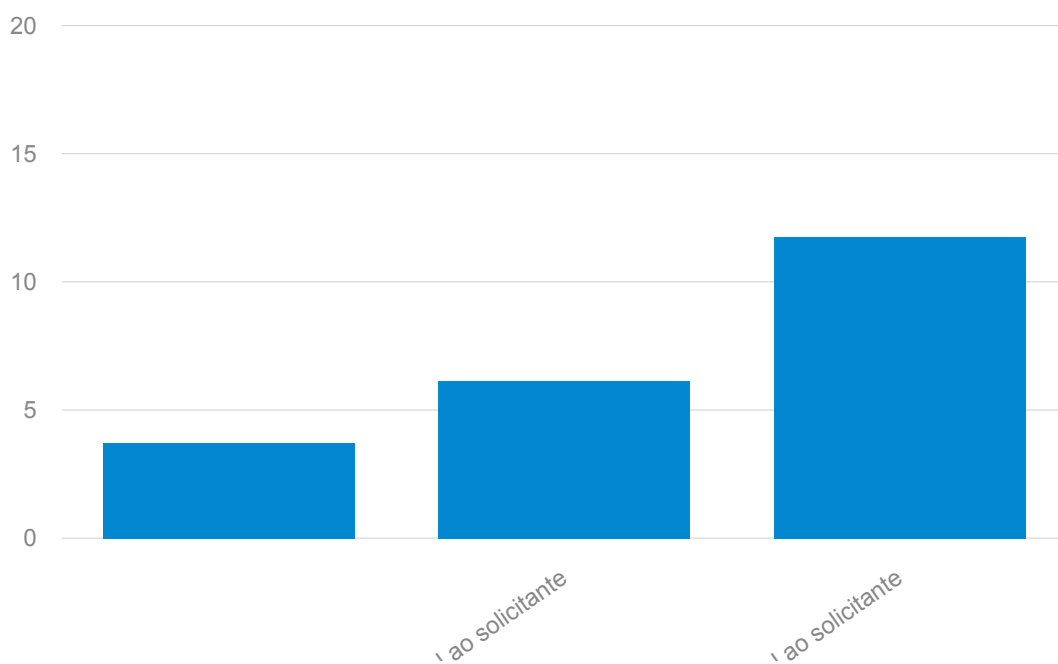
## Região Sudeste

Estado	Denúncia	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	15	37	11	1	64
MG	0	0	0	0	0
RJ	0	0	0	0	0
SP	0	0	0	0	0



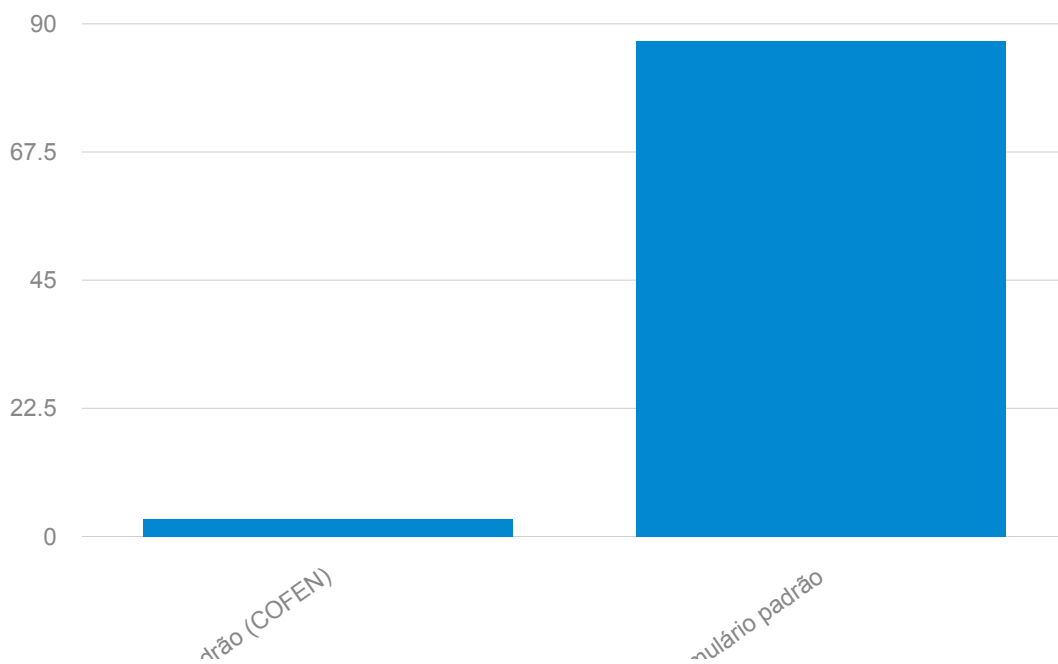
### Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,72 (89,2512 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	6,14 (147,3336 horas)
Resposta total ao solicitante	11,74 (281,8656 horas)



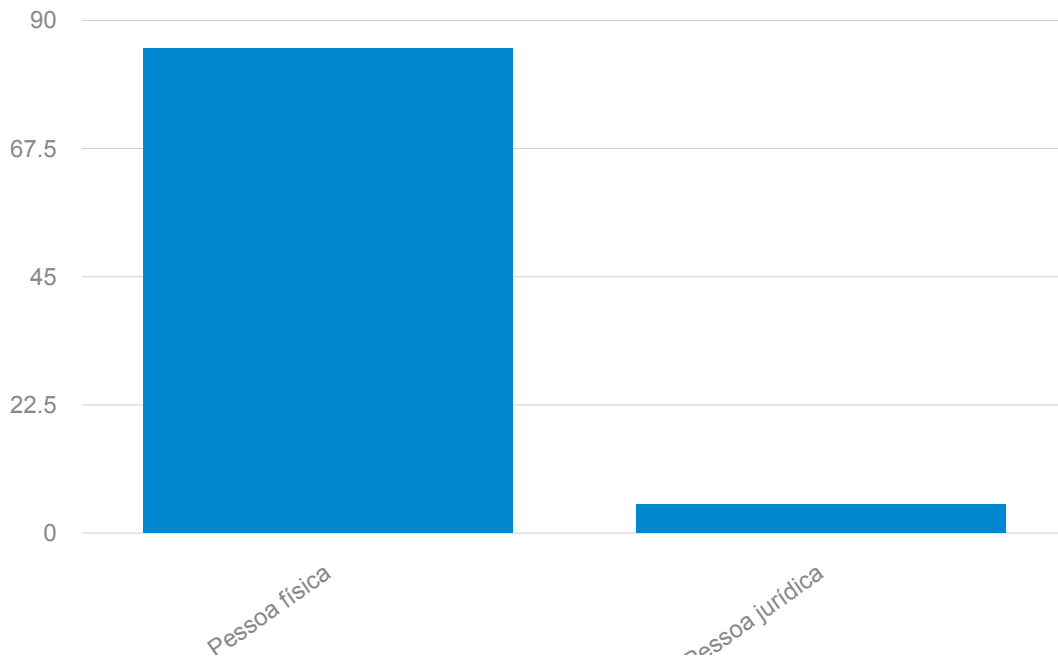
## Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	3
Formulário padrão	87



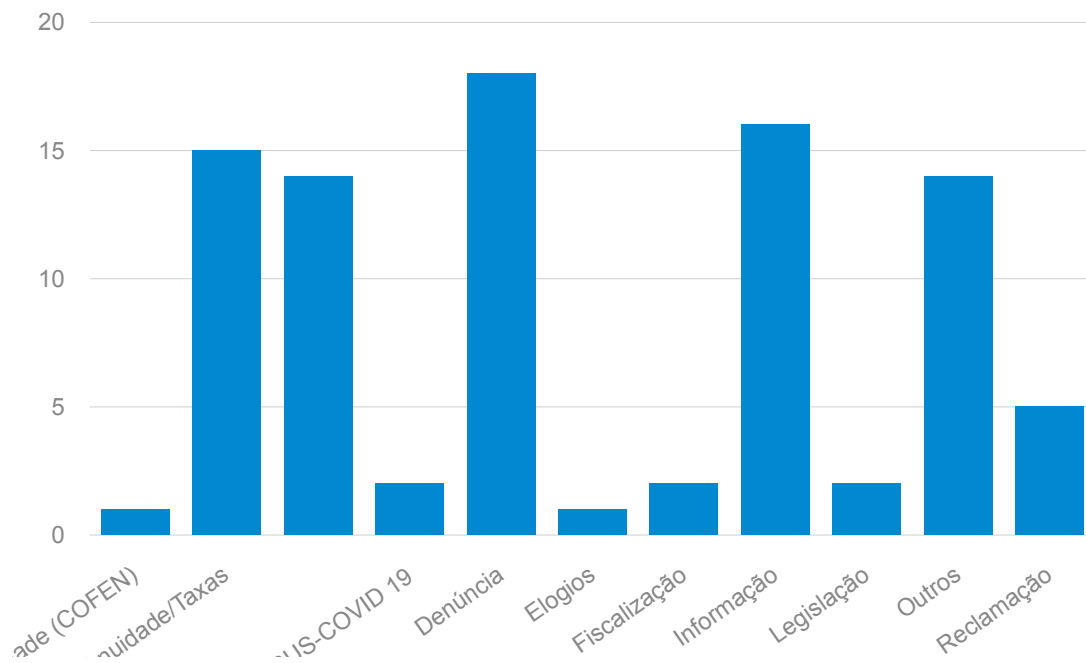
## Manifestações por tipo de manifestante

Pessoa física	85
Pessoa jurídica	5



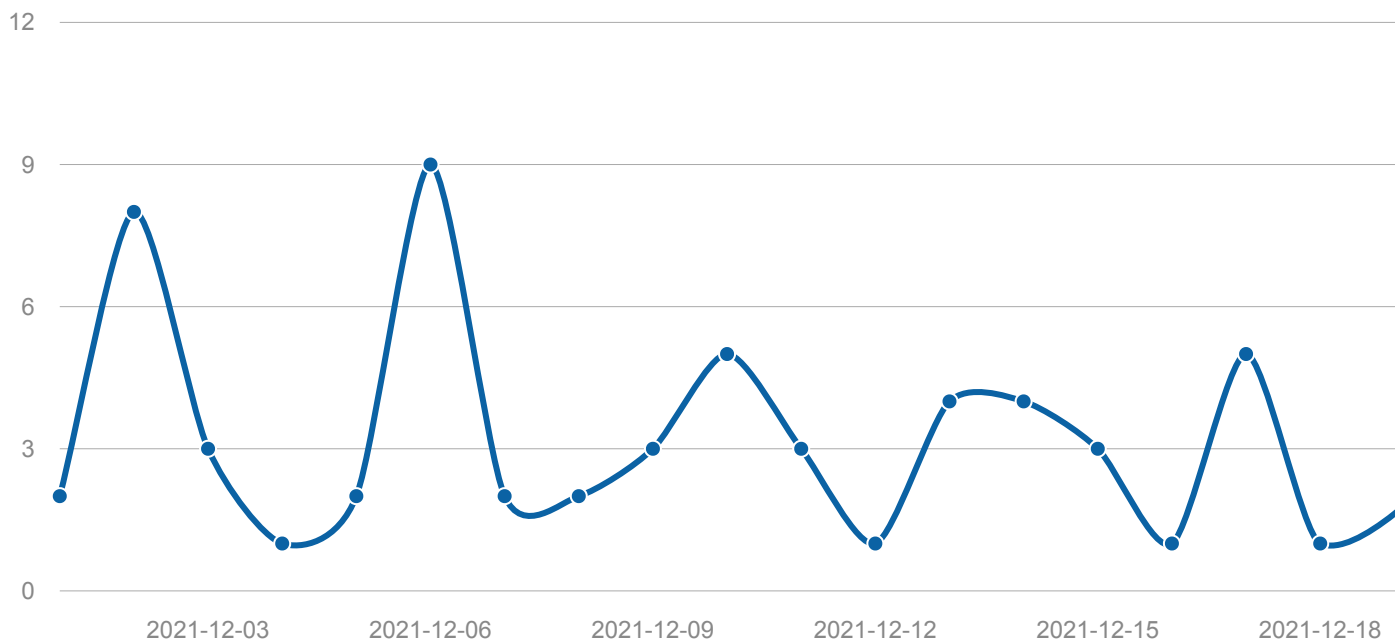
### Manifestações por assunto

Anuidade (COFEN)	1
Anuidade/Taxas	15
Atendimento	14
CORONAVÍRUS-COVID 19	2
Denúncia	18
Elogios	1
Fiscalização	2
Informação	16
Legislação	2
Outros	14
Reclamação	5



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



### Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16384674121613383335 (/admin/ouvidoria/manifestacao/185392/show)	Excelente	Atendimento até o presente momento muito bom.
COREN-ES16387002371619504802 (/admin/ouvidoria/manifestacao/185561/show)	Péssimo	Não foi esclarecido o motivo, apenas informado que a instituição respondeu. E muito menos se a instituição irá se adequar.
COFEN16387870151112844092 (/admin/ouvidoria/manifestacao/185592/show)	Excelente	Muito obrigada!
COREN-ES16394093801614712235 (/admin/ouvidoria/manifestacao/186261/show)	Ruim	MINHA MANIFESTAÇÃO NÃO FOI FINALIZADA! NÃO CONSEGUI ENVIAR O BOLETIM DE OCORRENCIA, O PROGRAMA NÃO SLVOU, PEDI UM OUTRO MEIO PARA QUE FOSSE ENVIADO E ATÉ AGORA NAO TIVE RESPOSTA, E COMO ASSIM FOI FINALIZADO. ???
COREN-ES16407079631611500774 (/admin/ouvidoria/manifestacao/187329/show)	Excelente	



Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16409456851617767166 (/admin/ouvidoria/manifestacao/187480/show)	Excelente	Muito obrigada se Deus quiser vai dá tudo certo poxa vida ele anucia uma coisa e faz outra falou q não teria desconto mas já se respaldo c uma lei aí e descontou 1000 reais de quem ganhou 3000 isso e uma covardia com nós técnico fez TDS nós acredita do reconhecimento e depois voltou atrás falando que não fazia jus paga quem não estava na ativa mas nós estávamos lá dando todo apoio ..isso e revoltante.