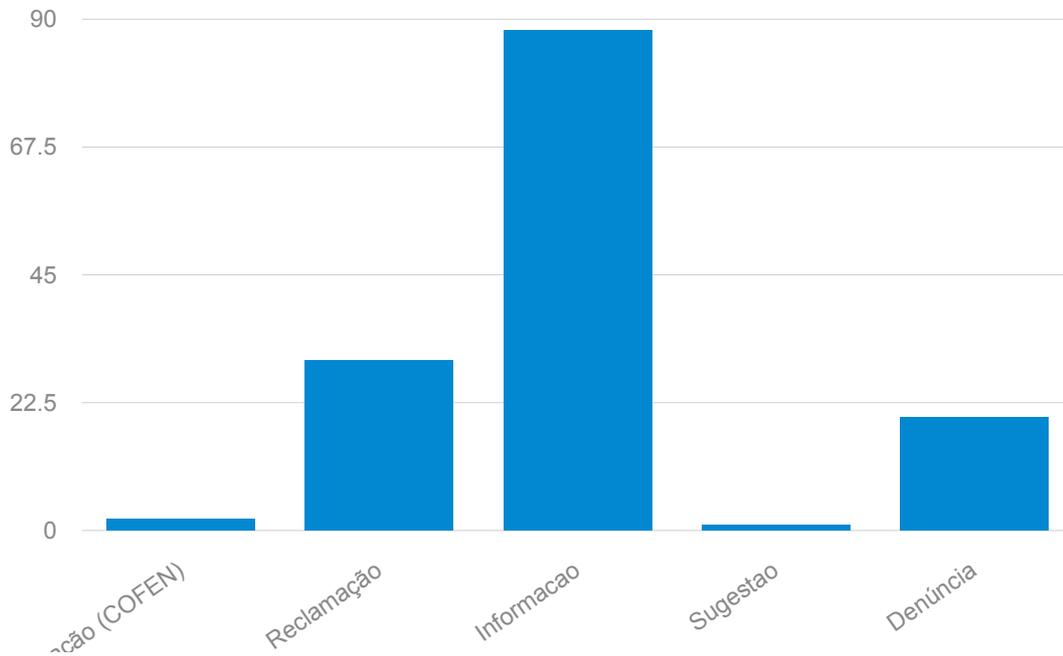


## Relatório Ouvidoria Geral 01/03/2022 a 31/03/2022

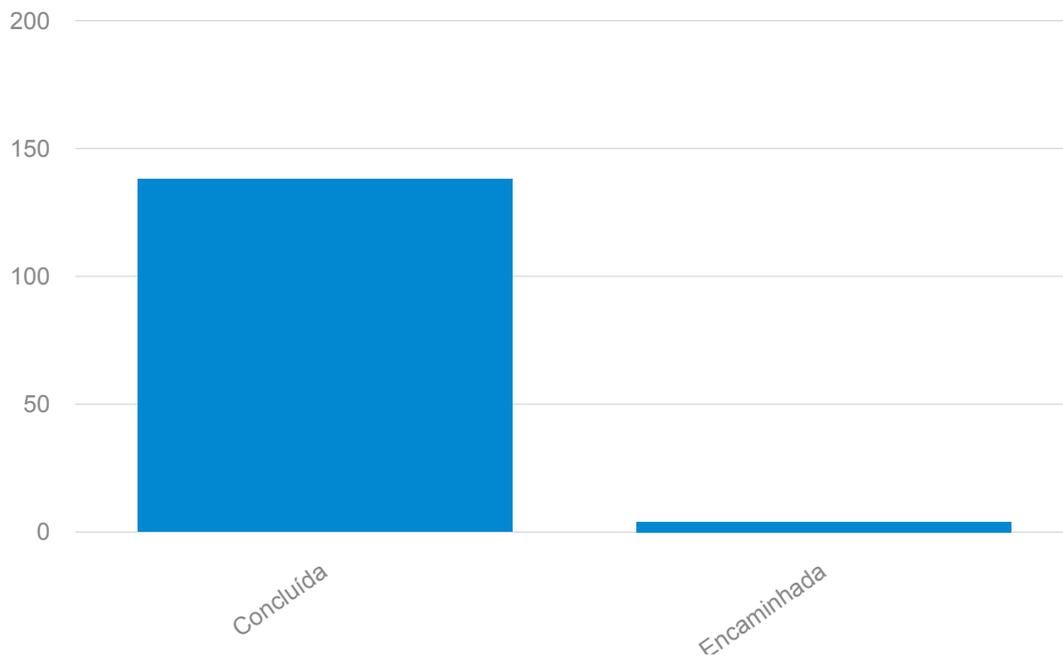
## Tipos de solicitação

|                    |    |
|--------------------|----|
| Reclamação (COFEN) | 2  |
| Reclamação         | 30 |
| Informacao         | 88 |
| Sugestao           | 1  |
| Denúncia           | 20 |



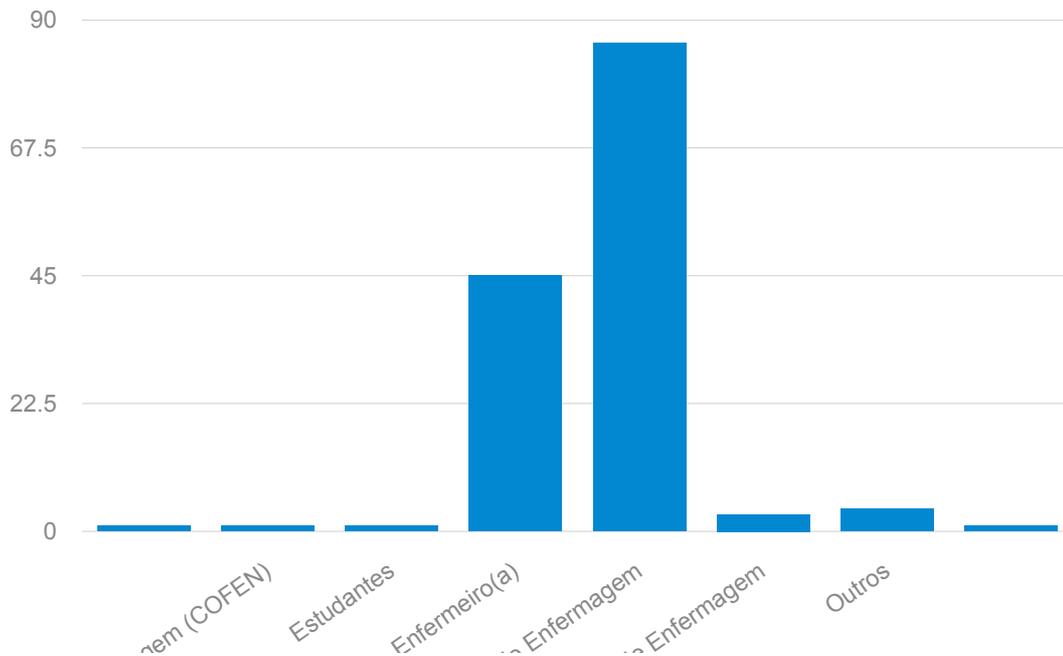
## Situação geral das manifestações

|             |     |
|-------------|-----|
| Concluída   | 138 |
| Encaminhada | 4   |



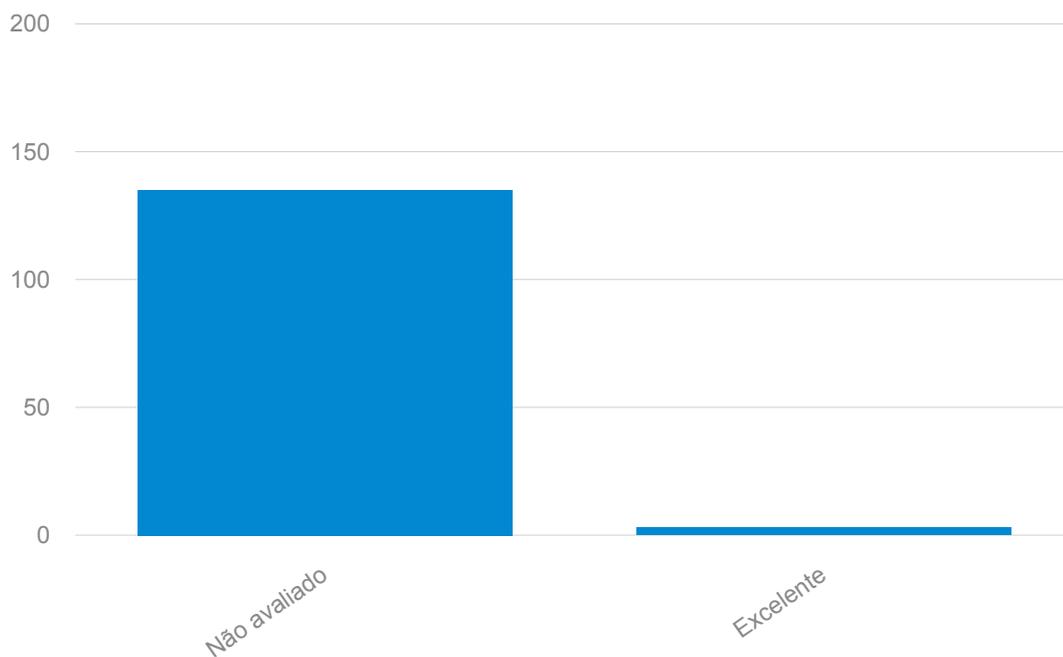
### Manifestações por clientela

|  |    |
|--|----|
| Colaboradores Sistema Cofen/Corens (COFEN) | 1  |
| Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)           | 1  |
| Estudantes                                 | 1  |
| Enfermeiro(a)                              | 45 |
| Tecnico(a) de Enfermagem                   | 86 |
| Auxiliar de Enfermagem                     | 3  |
| Outros                                     | 4  |
| Colaboradores sistema Cofen/Corens         | 1  |



### Avaliação Qualitativa das Respostas

|              |     |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 135 |
| Excelente    | 3   |

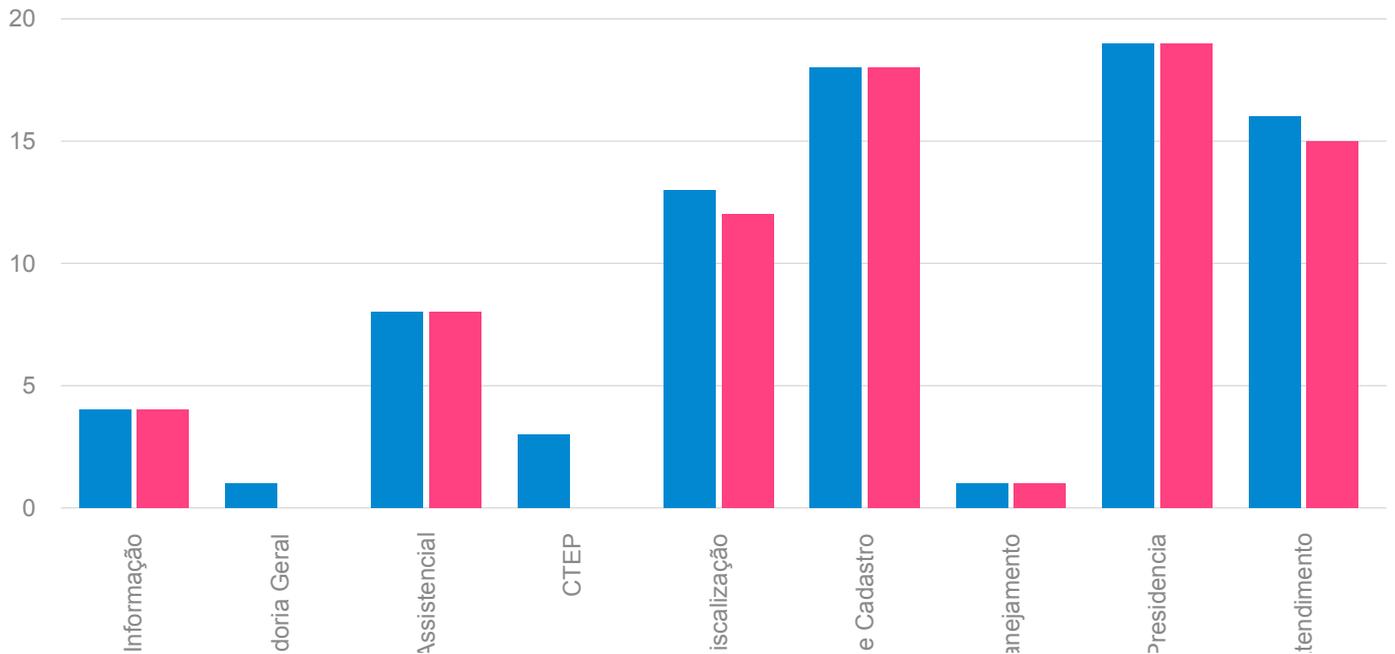


## Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

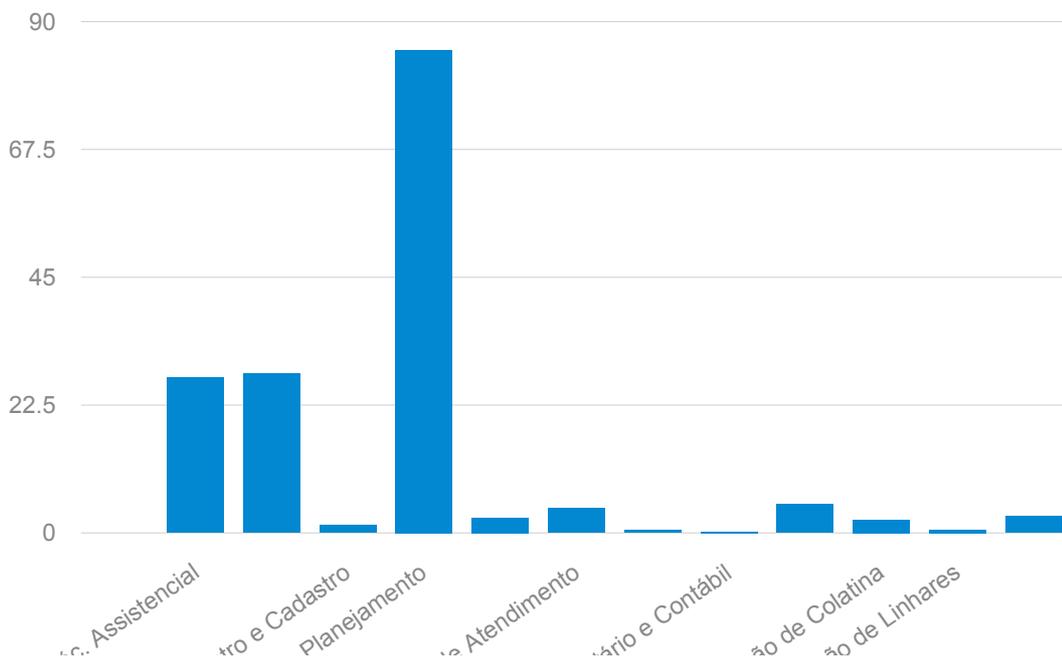
## Respostas por departamento



| Departamento                              | Encaminhadas | Respondidas |
|---|--------------|-------------|
| Assessoria de Tecnologia da Informação    | 4            | 4           |
| Controladoria Geral                       | 1            | 0           |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial            | 8            | 8           |
| CTEP                                      | 3            | 0           |
| Departamento de Fiscalização              | 13           | 12          |
| Departamento de Registro e Cadastro       | 18           | 18          |
| Gerência de Gestão e Planejamento         | 1            | 1           |
| Presidencia                               | 19           | 19          |
| Setor de Atendimento                      | 16           | 15          |
| Setor de Ética                            | 2            | 2           |
| Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil | 4            | 4           |
| Setor Jurídico                            | 2            | 2           |
| Subseção de Colatina                      | 7            | 7           |
| Subseção de Linhares                      | 7            | 7           |
| Subseção São Mateus                       | 9            | 9           |

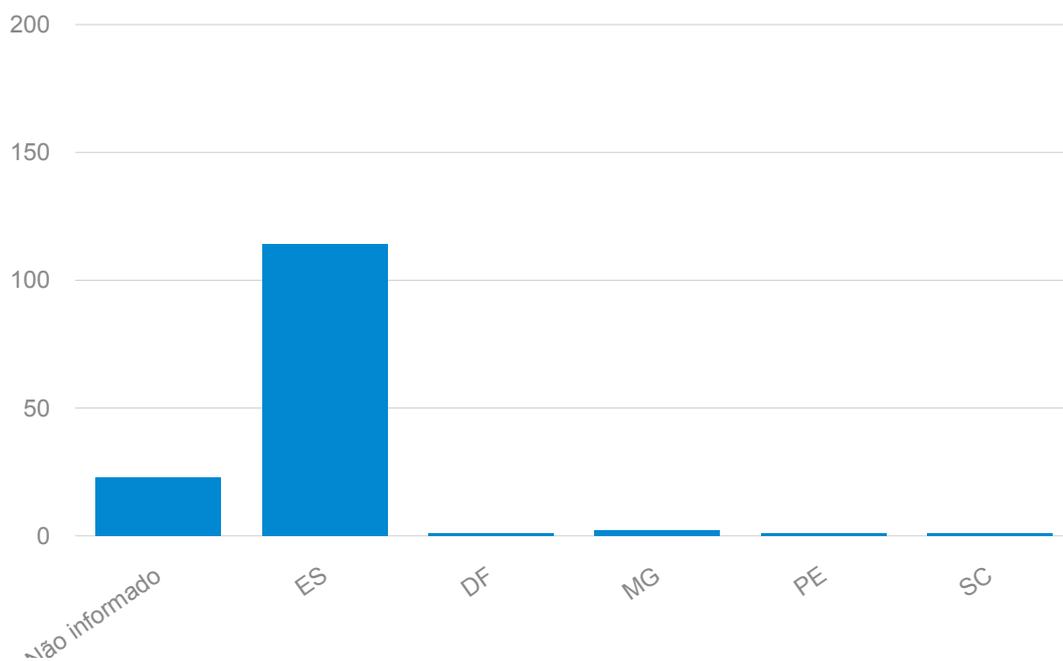
## Prazos médio de resposta dos departamentos

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Assessoria de Tecnologia da Informação    | 0,00 dias (0,00 horas)     |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial            | 27,38 dias (657,00 horas)  |
| Departamento de Fiscalização              | 28,00 dias (672,00 horas)  |
| Departamento de Registro e Cadastro       | 1,33 dias (32,00 horas)    |
| Gerência de Gestão e Planejamento         | 85,00 dias (2040,00 horas) |
| Presidencia                               | 2,65 dias (63,53 horas)    |
| Setor de Atendimento                      | 4,33 dias (104,00 horas)   |
| Setor de Ética                            | 0,50 dias (12,00 horas)    |
| Setor Financeiro, Orçamentário e Contábil | 0,25 dias (6,00 horas)     |
| Setor Jurídico                            | 5,00 dias (120,00 horas)   |
| Subseção de Colatina                      | 2,29 dias (54,86 horas)    |
| Subseção de Linhares                      | 0,57 dias (13,71 horas)    |
| Subseção São Mateus                       | 2,89 dias (69,33 horas)    |



## Respostas por estado

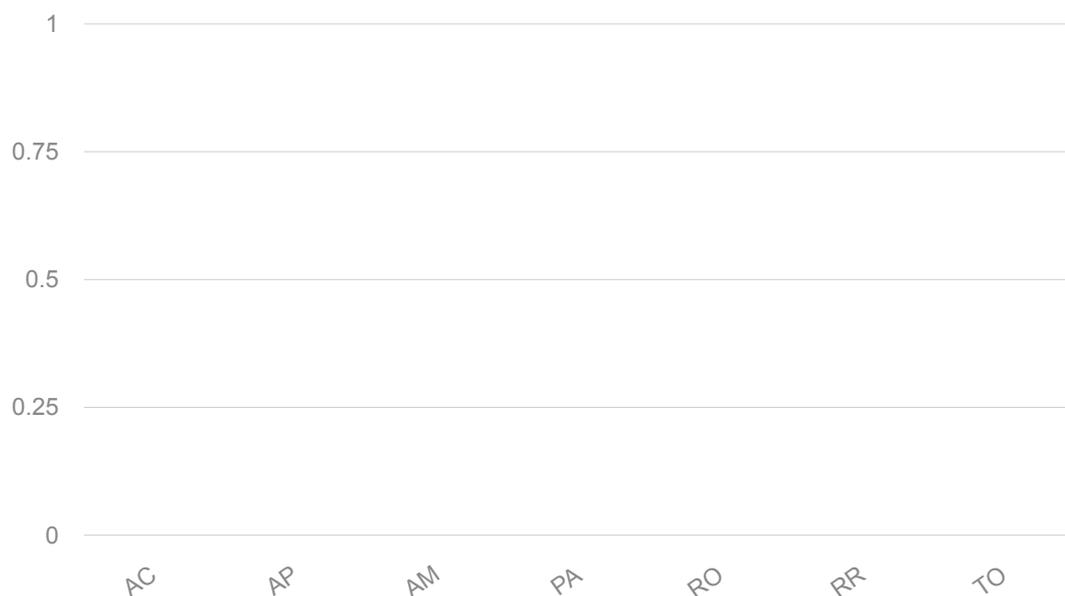
|               |     |
|---------------|-----|
| Não informado | 23  |
| ES            | 114 |
| DF            | 1   |
| MG            | 2   |
| PE            | 1   |
| SC            | 1   |



## 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

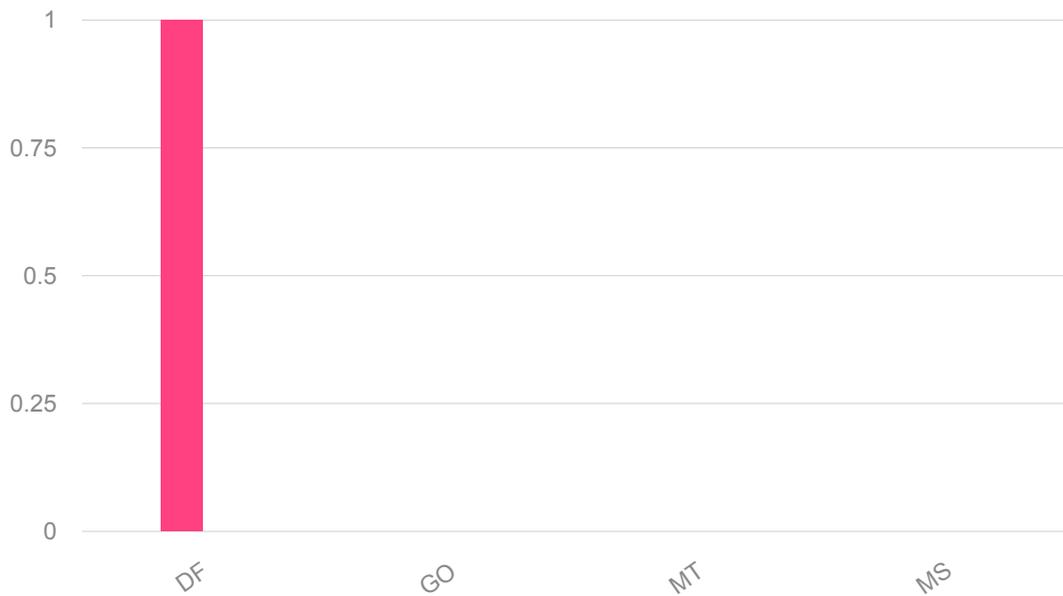
| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| AL     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| BA     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| CE     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| MA     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| PB     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |

| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| PE     | 0        | 1          | 0          | 0        | 1     |
| 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        | 1          | 0          | 0        | 1     |
| GO     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| MT     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| MS     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |



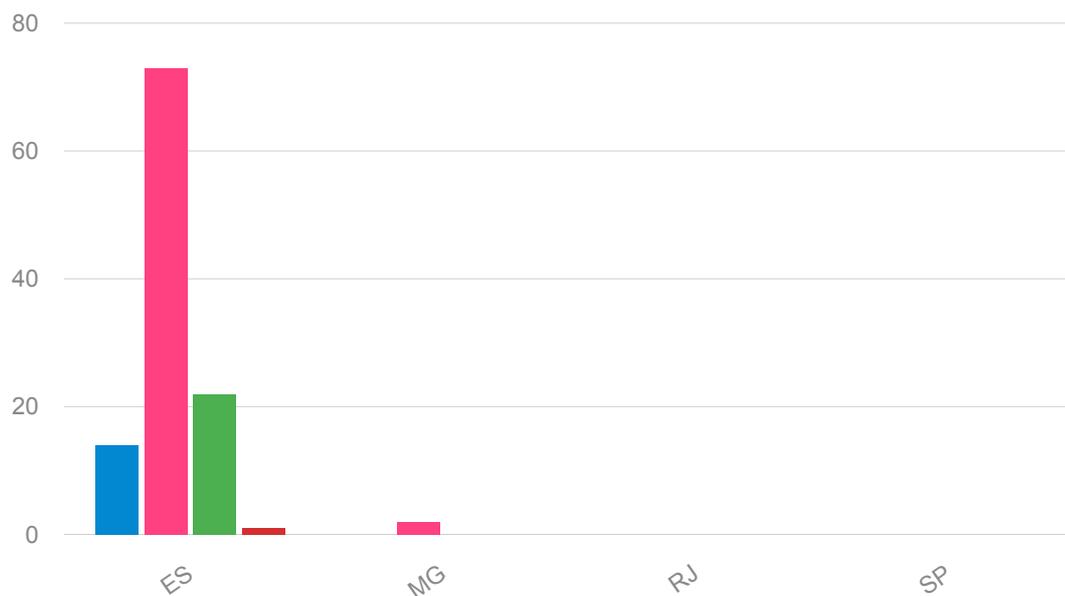
## Região Sul

| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| PR     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| RS     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| SC     | 0        | 1          | 0          | 0        | 1     |



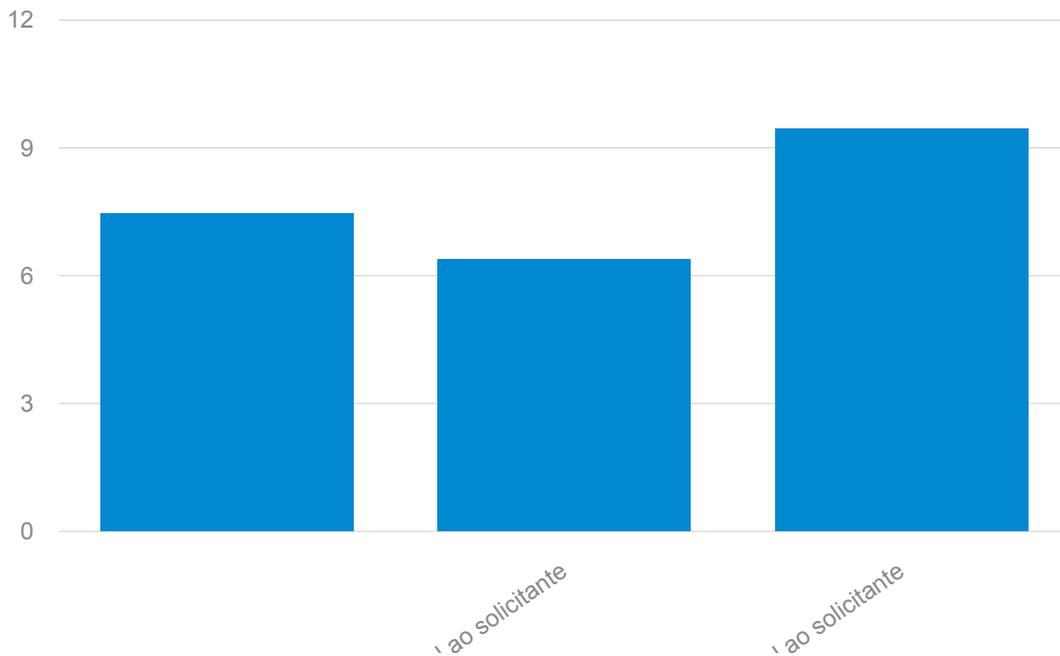
## Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| ES     | 14       | 73         | 22         | 1        | 110   |
| MG     | 0        | 2          | 0          | 0        | 2     |
| RJ     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |
| SP     | 0        | 0          | 0          | 0        | 0     |



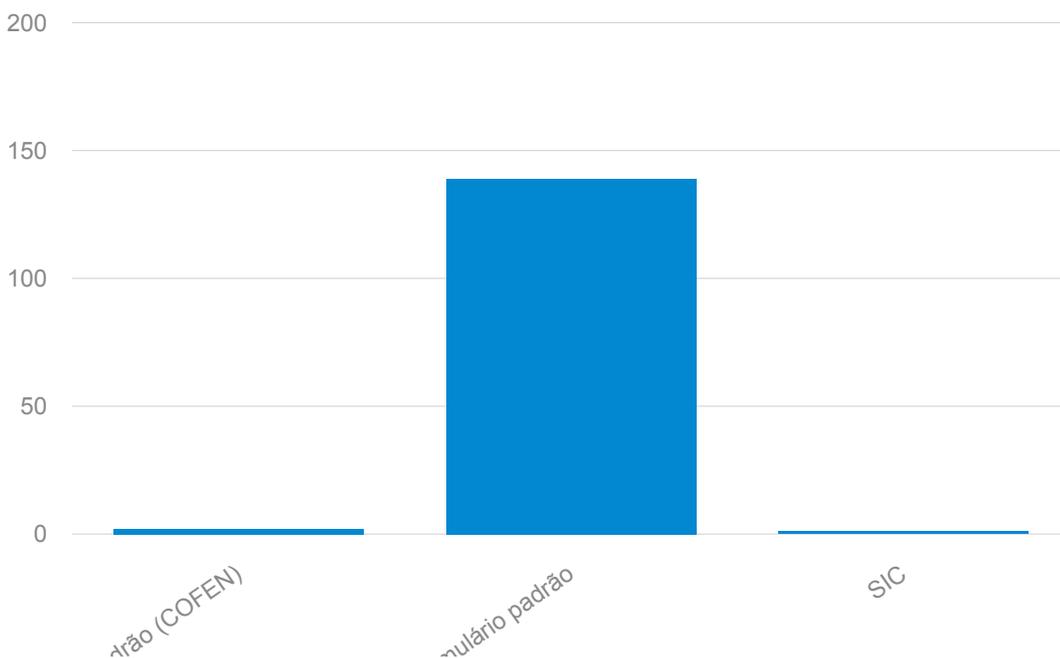
## Prazos médio de respostas aos solicitantes

|   |                       |
|---|-----------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 7,46 (179,076 horas)  |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante                              | 6,37 (152,9412 horas) |
| Resposta total ao solicitante   | 9,45 (226,7832 horas) |



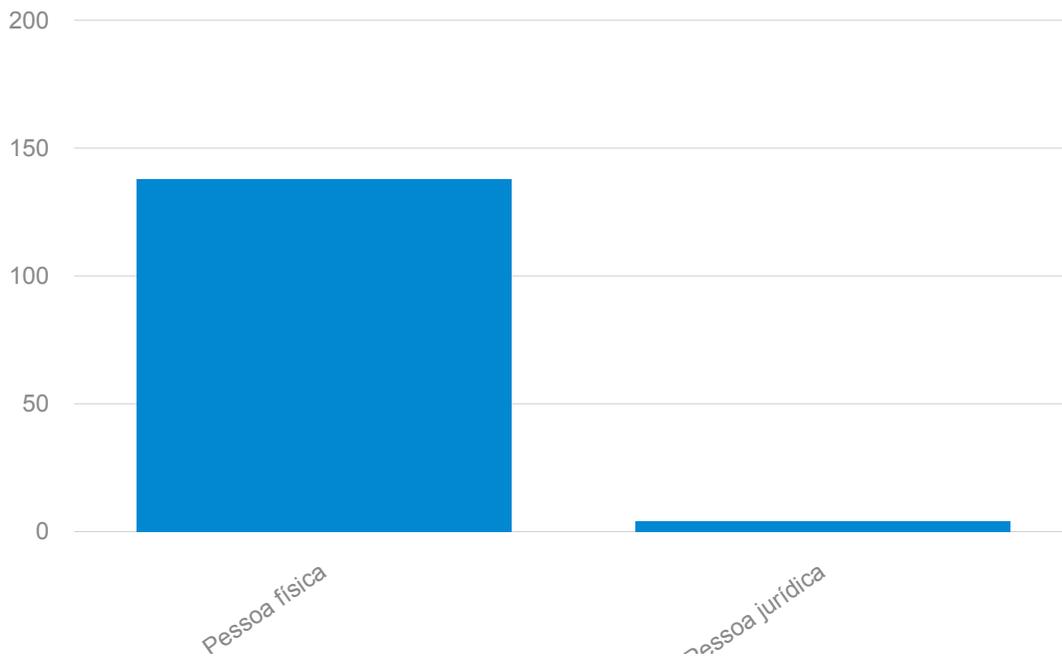
### Manifestações por formulário

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Formulário padrão (COFEN) | 2   |
| Formulário padrão         | 139 |
| SIC                       | 1   |



### Manifestações por tipo de manifestante

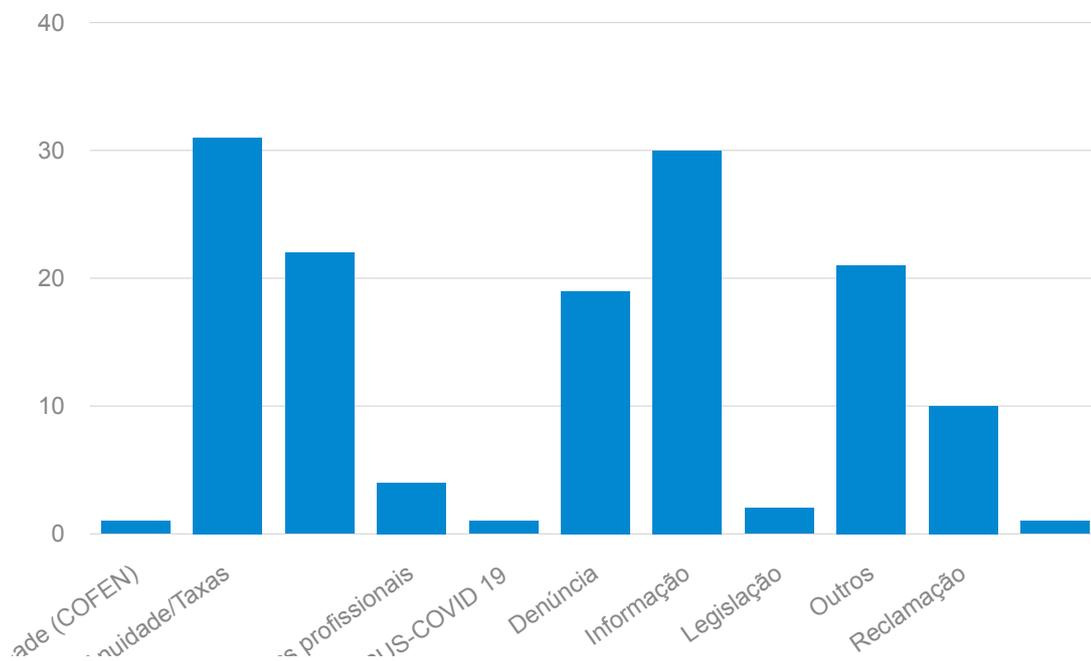
|                 |     |
|-----------------|-----|
| Pessoa física   | 138 |
| Pessoa jurídica | 4   |



### Manifestações por assunto

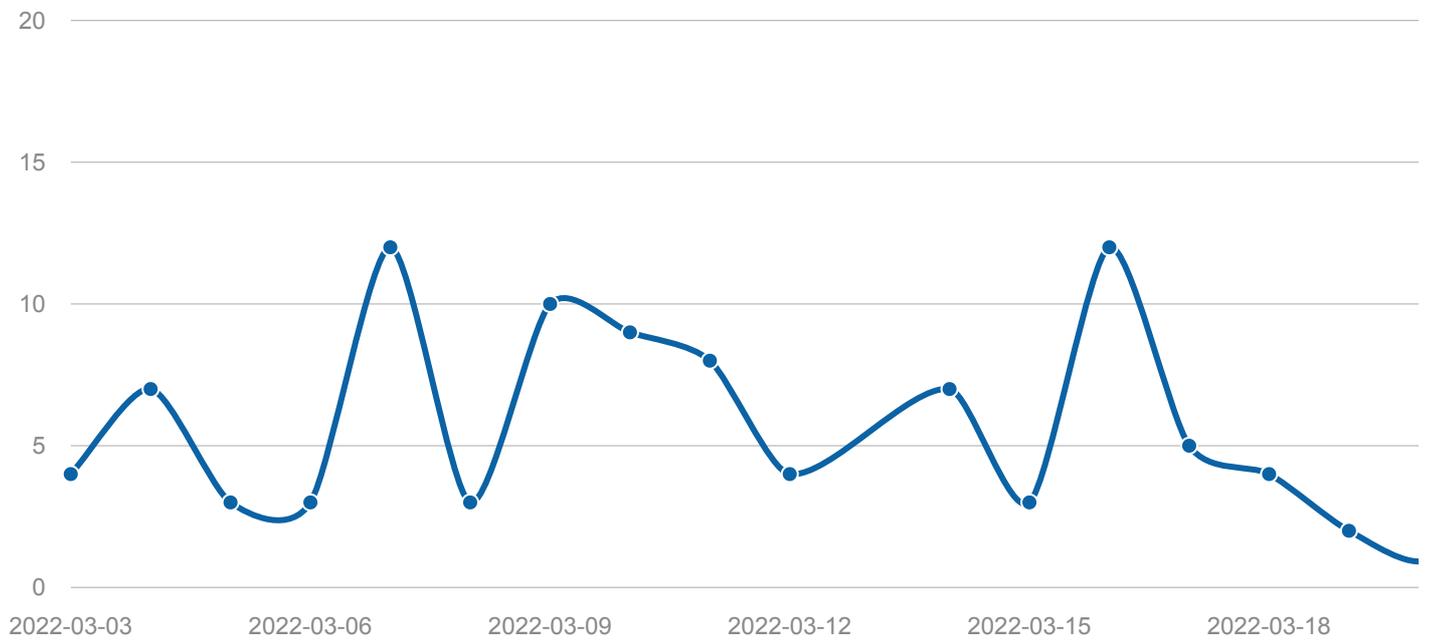
|  |    |
|--|----|
| Anuidade (COFEN)                         | 1  |
| Anuidade/Taxas                           | 31 |
| Atendimento                              | 22 |
| Atribuições das categorias profissionais | 4  |
| CORONAVÍRUS-COVID 19                     | 1  |
| Denúncia                                 | 19 |
| Informação                               | 30 |
| Legislação                               | 2  |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Outros                           | 21 |
| Reclamação                       | 10 |
| Responsabilidade Técnica (COFEN) | 1  |



### Manifestações por assuntos secundários

### Manifestações durante o período



### Avaliações

| Protocolo  | Nota      | Observação                                  |
|--|-----------|---|
| COREN-ES16466700051628404039<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/198359/show)  | Excelente | Obrigada pelo atendimento ágil e eficiente. |
| COREN-ES164685256917512641524<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/198798/show) | Excelente |   |
| COREN-ES16485048131627422928<br>(/admin/ouvidoria/manifestacao/201479/show)  | Excelente | Olá! Muito obrigada! Muito ágil!            |