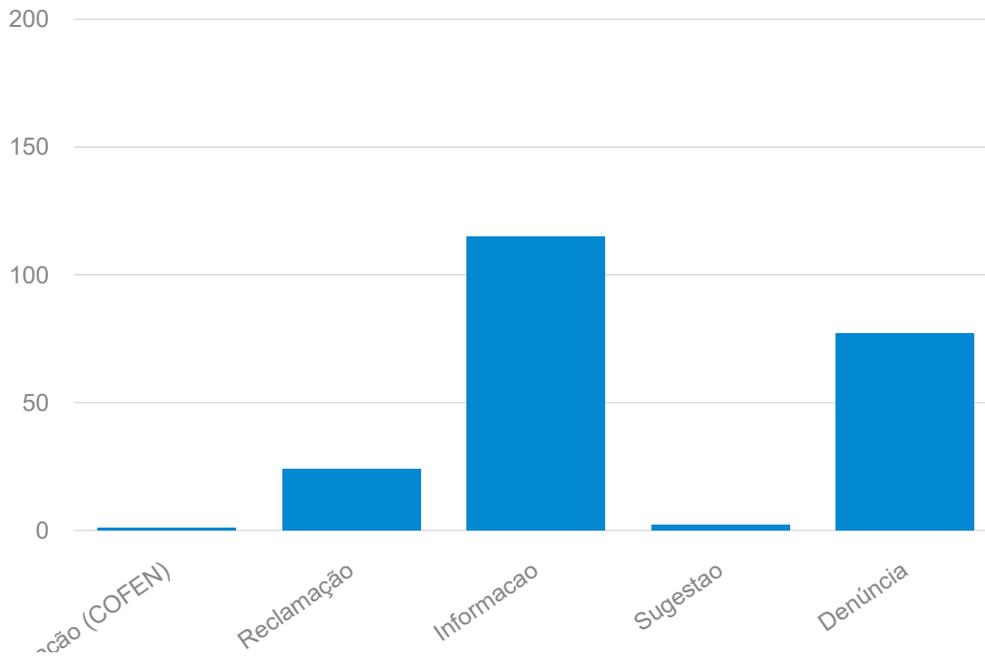


Relatório Ouvidoria Geral 01/08/2022 a 31/08/2022

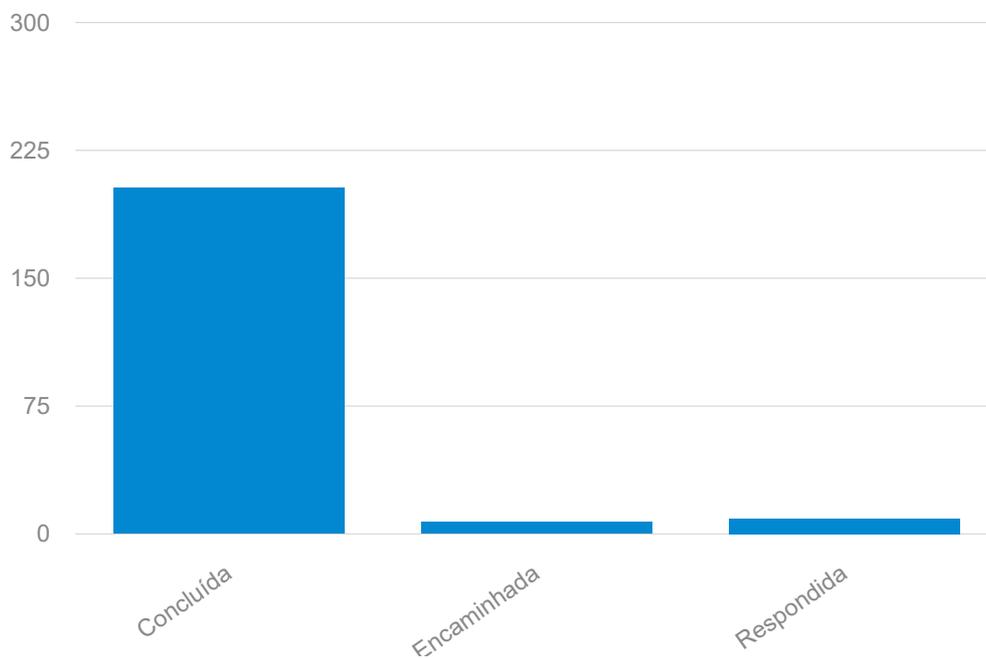
Tipos de solicitação

| | |
|--------------------|-----|
| Informação (COFEN) | 1 |
| Reclamação | 24 |
| Informacao | 115 |
| Sugestao | 2 |
| Denúncia | 77 |



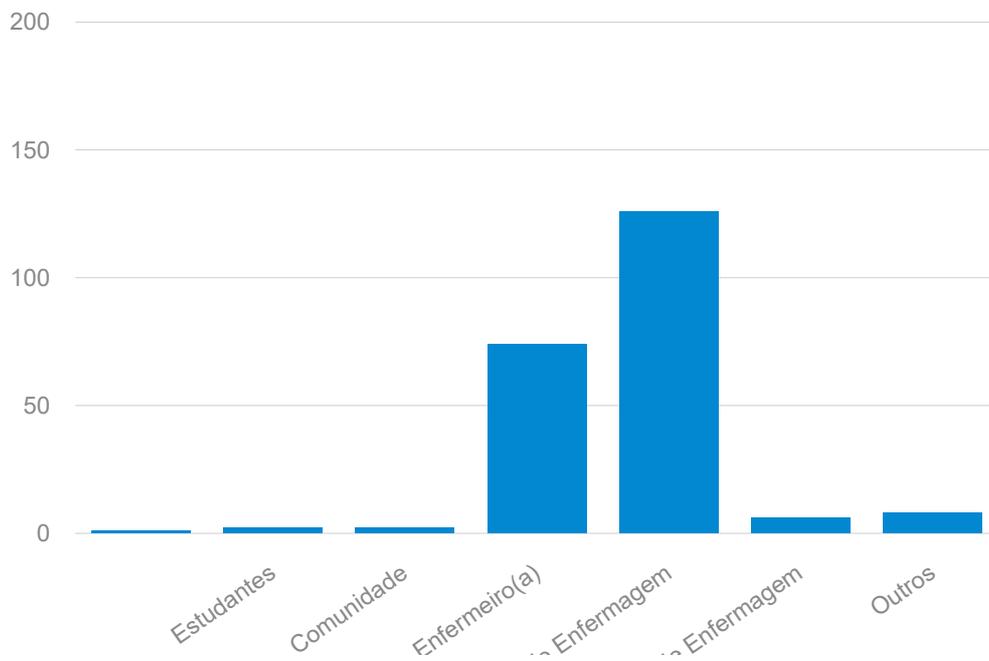
Situação geral das manifestações

| | |
|-------------|-----|
| Concluída | 203 |
| Encaminhada | 7 |
| Respondida | 9 |



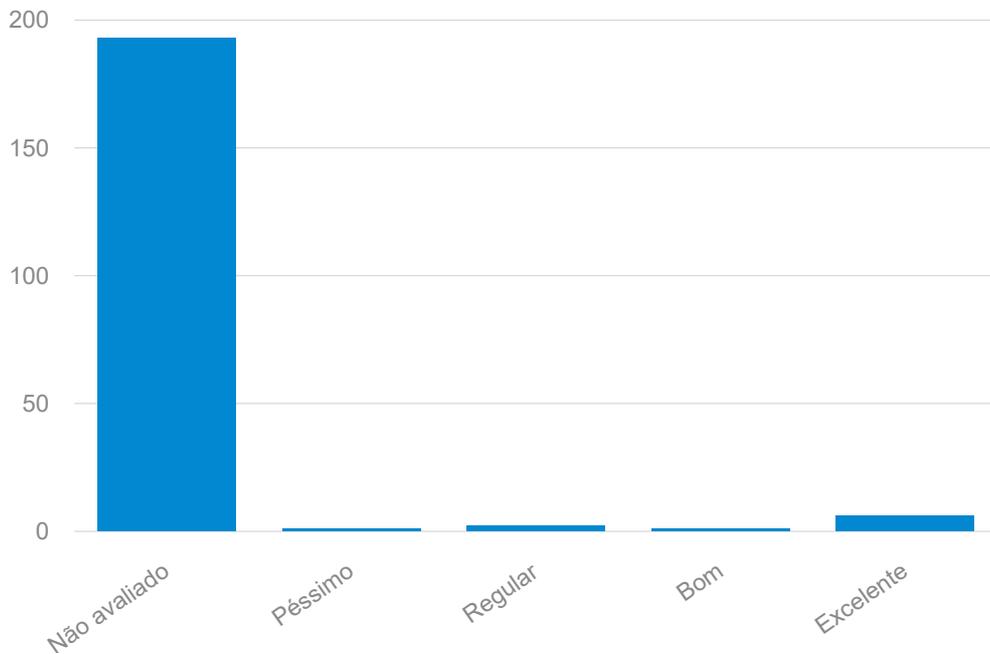
Manifestações por clientela

| | |
|----------------------------------|-----|
| Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN) | 1 |
| Estudantes | 2 |
| Comunidade | 2 |
| Enfermeiro(a) | 74 |
| Tecnico(a) de Enfermagem | 126 |
| Auxiliar de Enfermagem | 6 |
| Outros | 8 |



Avaliação Qualitativa das Respostas

| | |
|--------------|-----|
| Não avaliado | 193 |
| Péssimo | 1 |
| Regular | 2 |
| Bom | 1 |
| Excelente | 6 |

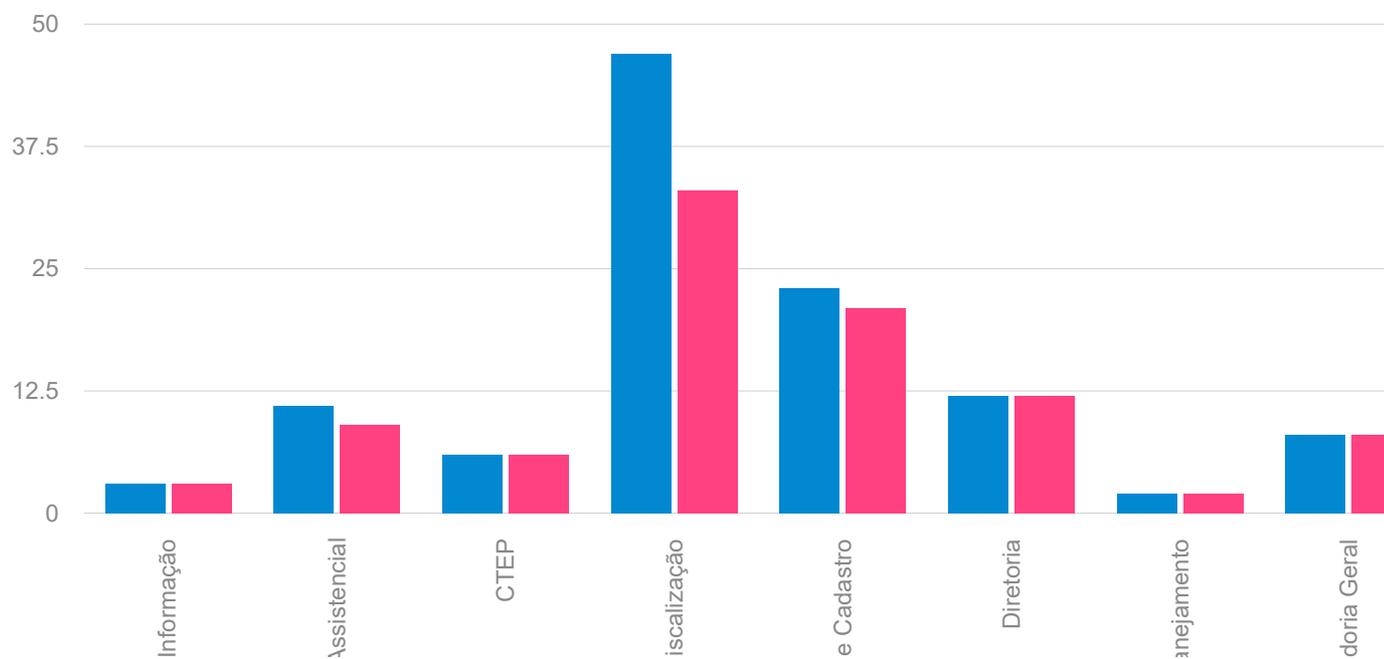


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

Respostas por departamento

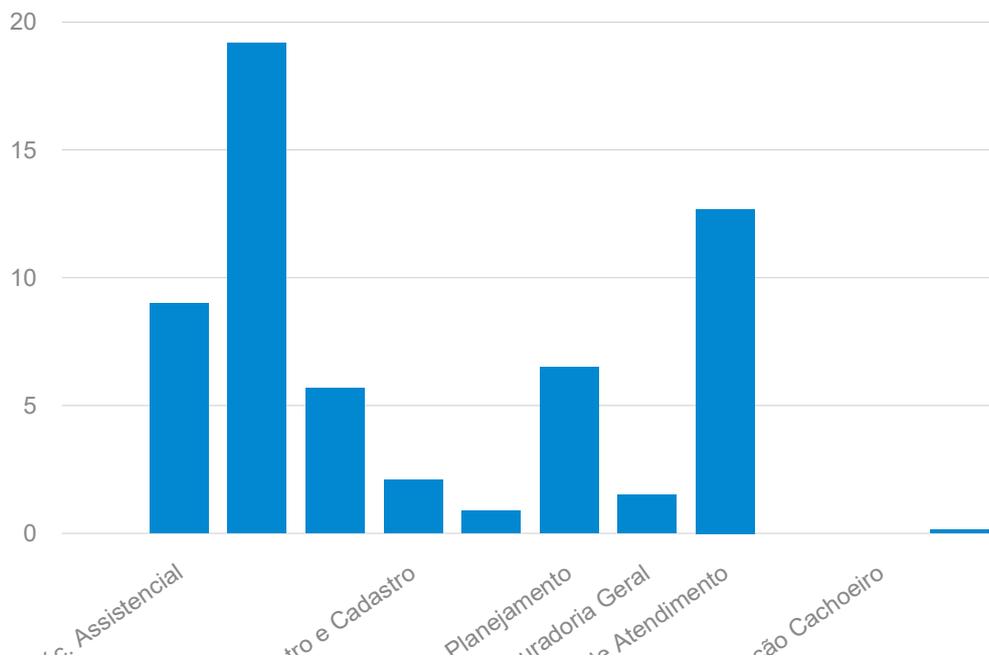


| Departamento | Encaminhadas | Respondidas |
|--|--------------|-------------|
| Assessoria de Tecnologia da Informação | 3 | 3 |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial | 11 | 9 |
| CTEP | 6 | 6 |

| | | |
|-------------------------------------|----|----|
| Departamento de Fiscalização | 47 | 33 |
| Departamento de Registro e Cadastro | 23 | 21 |
| Diretoria | 12 | 12 |
| Gerência de Gestão e Planejamento | 2 | 2 |
| Procuradoria Geral | 8 | 8 |
| Setor de Atendimento | 26 | 22 |
| Setor de Ética | 2 | 2 |
| Subseção Cachoeiro | 4 | 4 |
| Subseção de Linhares | 16 | 16 |

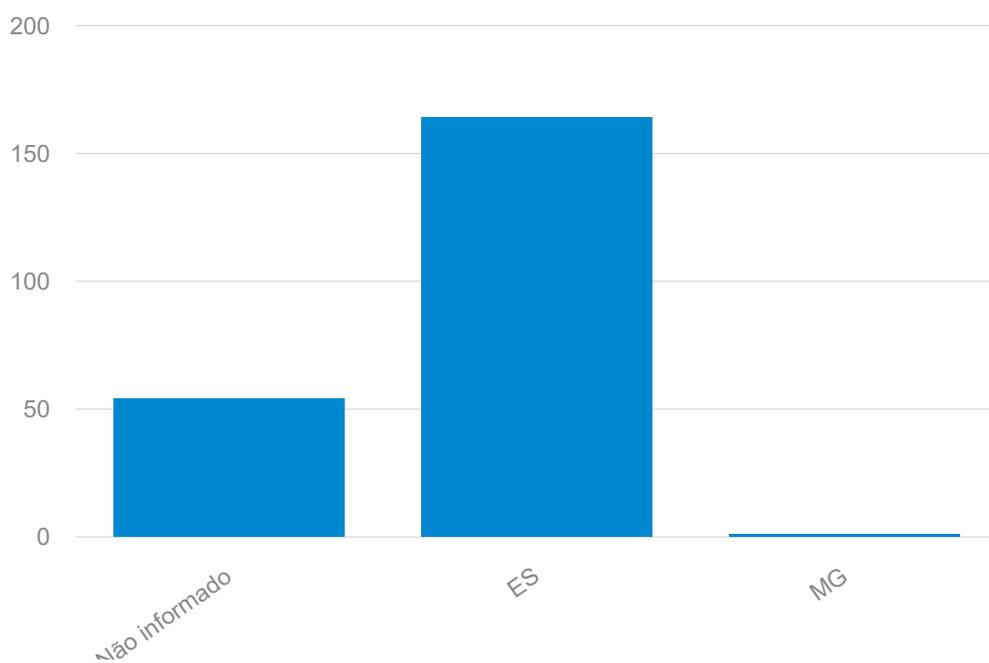
Prazos médio de resposta dos departamentos

| | |
|--|---------------------------|
| Assessoria de Tecnologia da Informação | 0,00 dias (0,00 horas) |
| CTA - Câmara Téc. Assistencial | 9,00 dias (216,00 horas) |
| CTEP | 19,17 dias (460,00 horas) |
| Departamento de Fiscalização | 5,69 dias (136,62 horas) |
| Departamento de Registro e Cadastro | 2,10 dias (50,28 horas) |
| Diretoria | 0,89 dias (21,33 horas) |
| Gerência de Gestão e Planejamento | 6,50 dias (156,00 horas) |
| Procuradoria Geral | 1,50 dias (36,00 horas) |
| Setor de Atendimento | 12,68 dias (304,36 horas) |
| Setor de Ética | 0,00 dias (0,00 horas) |
| Subseção Cachoeiro | 0,00 dias (0,00 horas) |
| Subseção de Linhares | 0,13 dias (3,00 horas) |



Respostas por estado

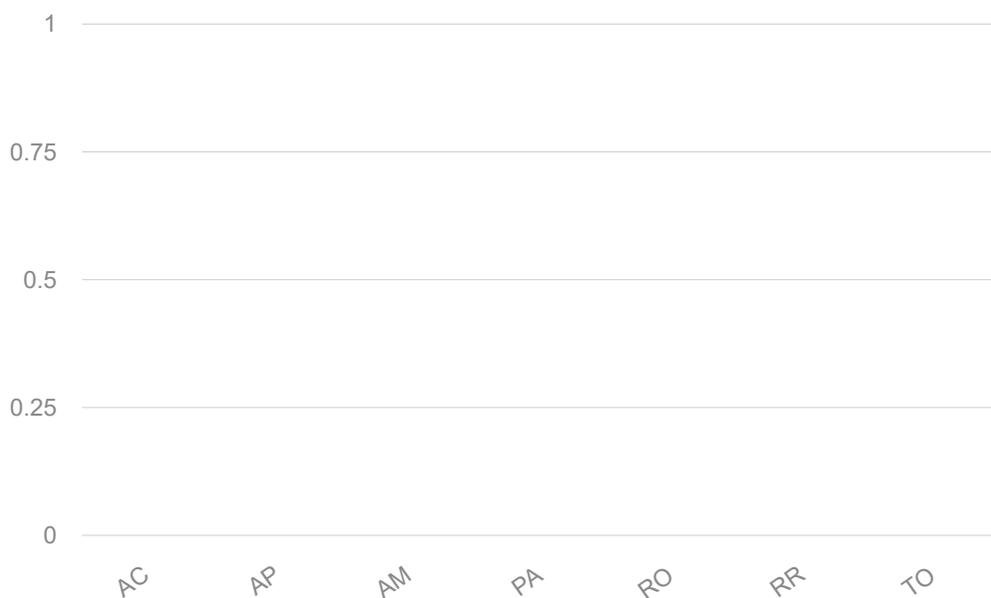
| | |
|---------------|-----|
| Não informado | 54 |
| ES | 164 |
| MG | 1 |



Regiões

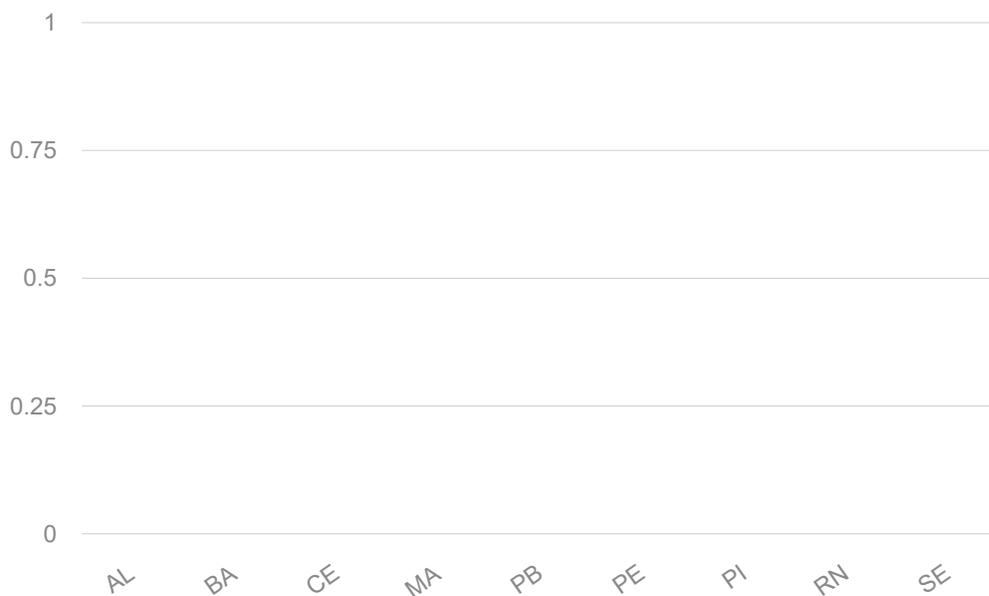
Região Norte

| 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

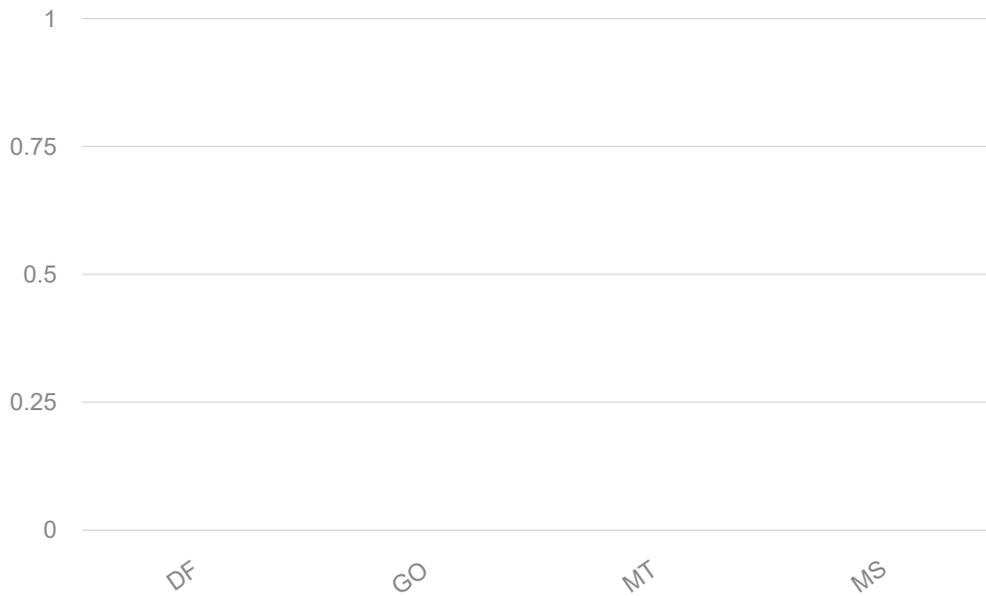
| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| AL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PI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

| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| MS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



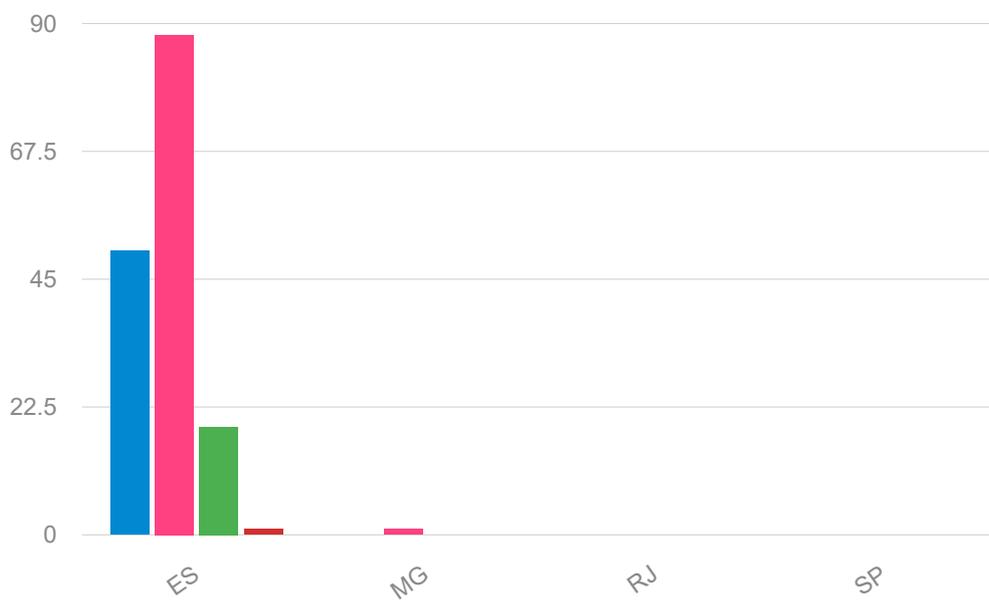
Região Sul

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



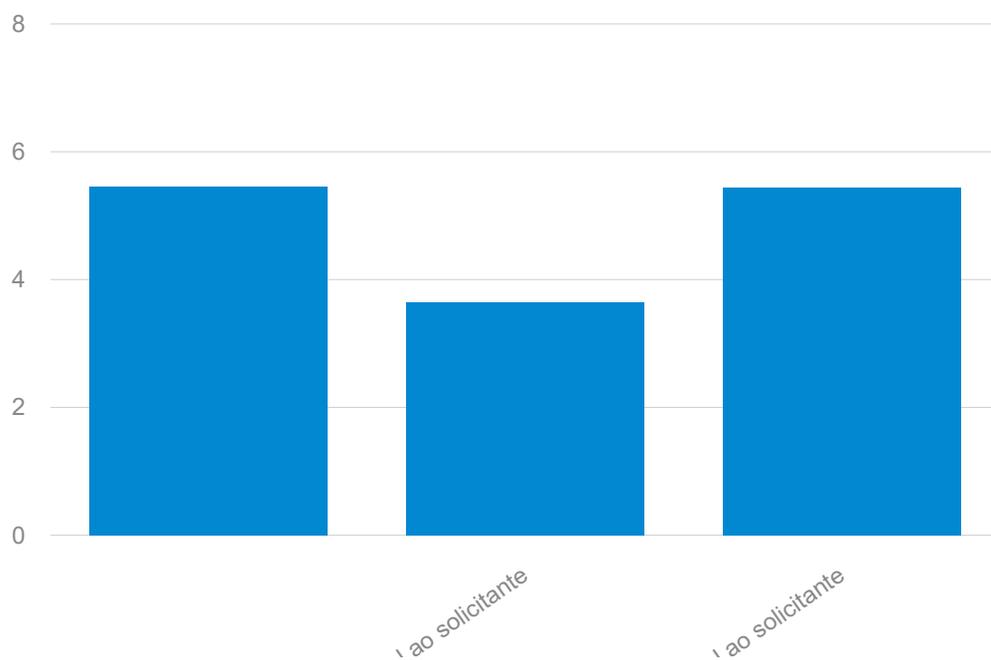
Região Sudeste

| Estado | Denúncia | Informacao | Reclamação | Sugestao | Total |
|--------|----------|------------|------------|----------|-------|
| ES | 50 | 88 | 19 | 1 | 158 |
| MG | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| RJ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



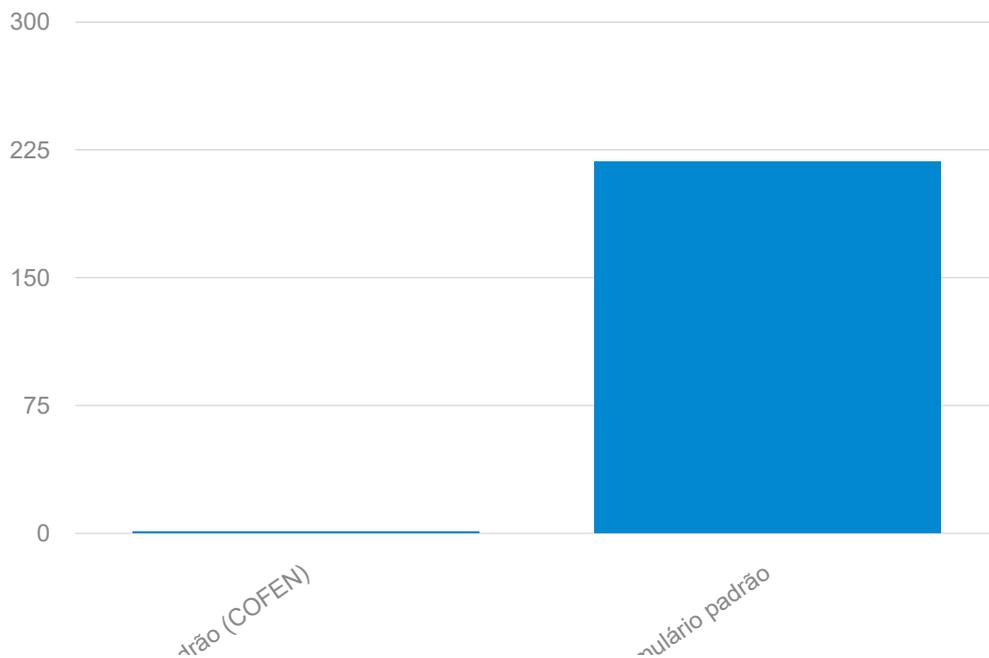
Prazos médio de respostas aos solicitantes

| | |
|---|-----------------------|
| Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral | 5,46 (130,9608 horas) |
| Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante | 3,64 (87,4236 horas) |
| Resposta total ao solicitante | 5,44 (130,6392 horas) |



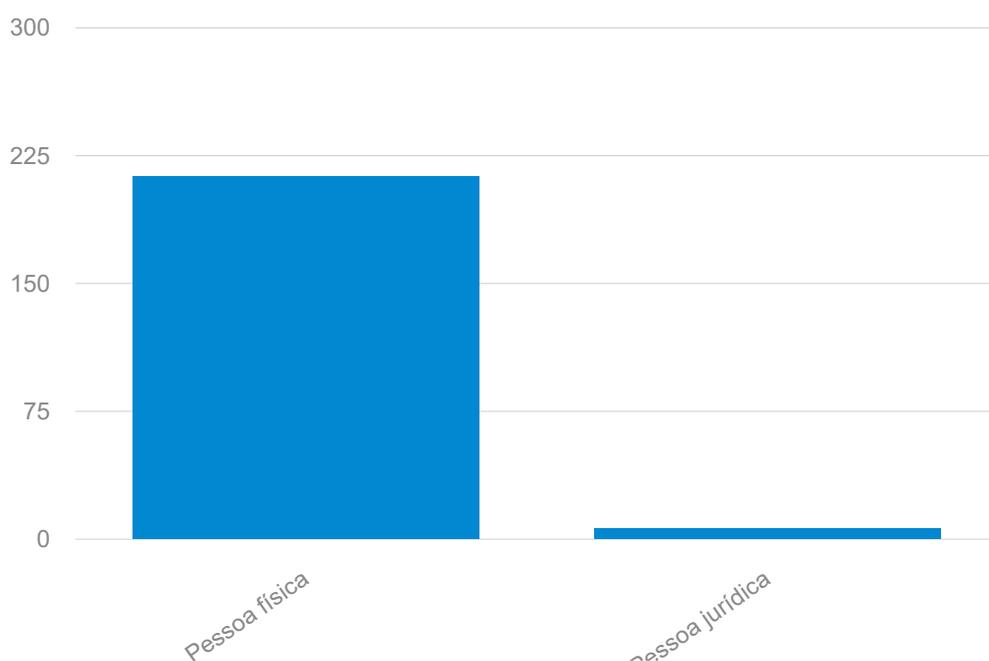
Manifestações por formulário

| | |
|---------------------------|-----|
| Formulário padrão (COFEN) | 1 |
| Formulário padrão | 218 |



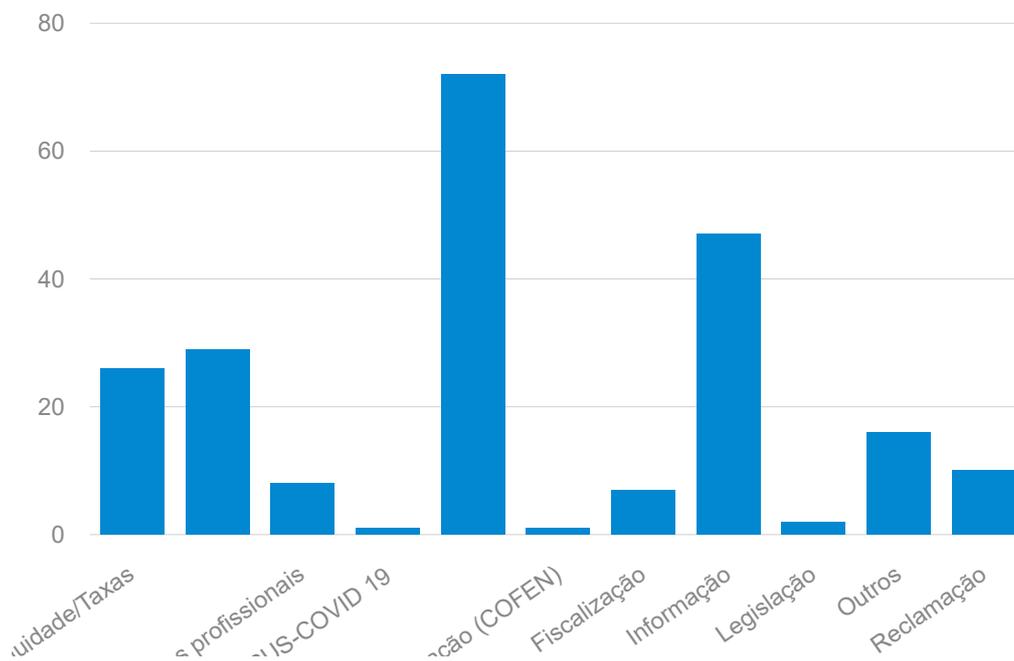
Manifestações por tipo de manifestante

| | |
|-----------------|-----|
| Pessoa física | 213 |
| Pessoa jurídica | 6 |



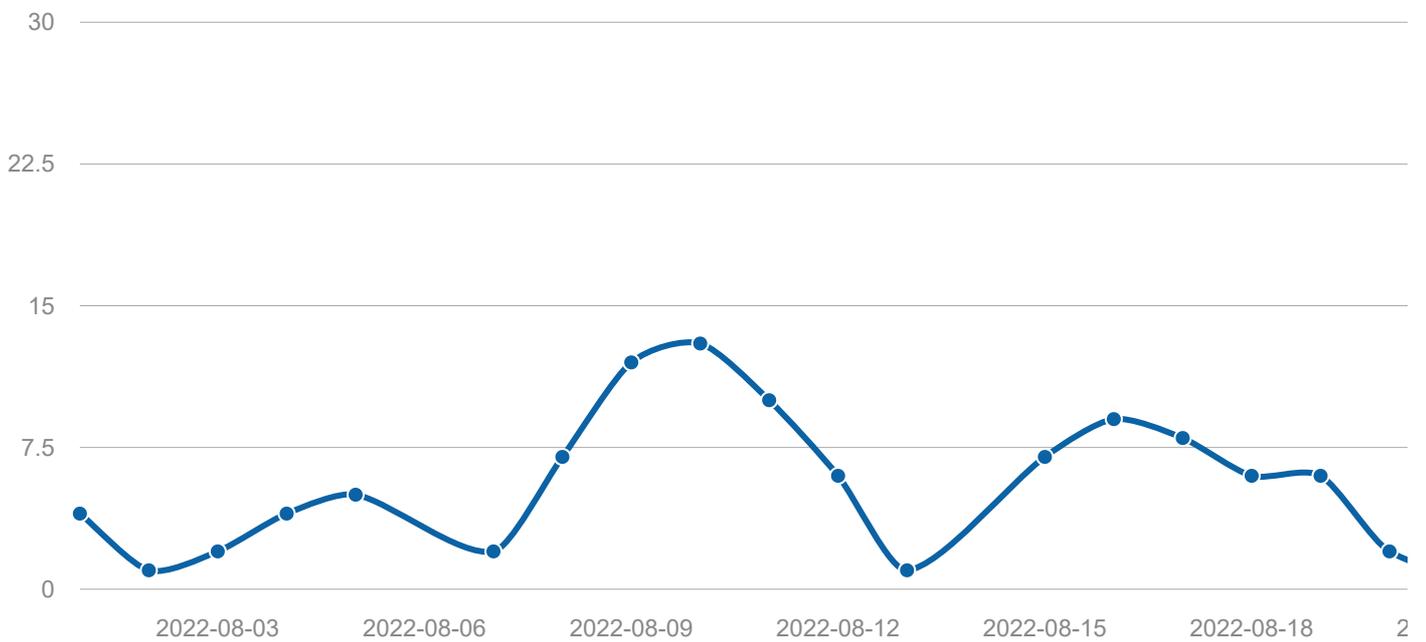
Manifestações por assunto

| | |
|--|----|
| Anuidade/Taxas | 26 |
| Atendimento | 29 |
| Atribuições das categorias profissionais | 8 |
| CORONAVÍRUS-COVID 19 | 1 |
| Denúncia | 72 |
| Especialização (COFEN) | 1 |
| Fiscalização | 7 |
| Informação | 47 |
| Legislação | 2 |
| Outros | 16 |
| Reclamação | 10 |



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

| Protocolo | Nota | Observação |
|---|-----------|--|
| COREN-ES16593678411612803862 (/admin/ouvidoria/manifestacao/218042/show) | Excelente | Agradeço muito as informações prestadas e a agilidade na resposta. |
| COREN-ES16596282331611657459 (/admin/ouvidoria/manifestacao/218605/show) | Excelente | |
| COREN-ES16597174591626251658 (/admin/ouvidoria/manifestacao/218834/show) | Excelente | Ótimo atendimento, rapidez e esclarecimento de minhas duvidas. Obrigado. |
| COREN-ES16601343931621798803 (/admin/ouvidoria/manifestacao/219708/show) | Regular | Burocracia em excesso para um simples processo de segunda via de documento profissional. |
| COREN-ES16602399441611066291 (/admin/ouvidoria/manifestacao/220118/show) | Excelente | |
| COREN-ES16605774771619249310 (/admin/ouvidoria/manifestacao/220751/show) | Péssimo | Se dependermos de vcs para lugar pela enfermagem digna e valorizada estamos fritos. |
| COREN-ES16606442731613666607 (/admin/ouvidoria/manifestacao/220885/show) | Excelente | |
| COREN-ES16613605521611145311 (/admin/ouvidoria/manifestacao/222651/show) | Excelente | |
| COREN-ES16615459101611384071 (/admin/ouvidoria/manifestacao/223282/show) | Bom | |
| COREN-ES16617878251626839446 (/admin/ouvidoria/manifestacao/223597/show) | Regular | |