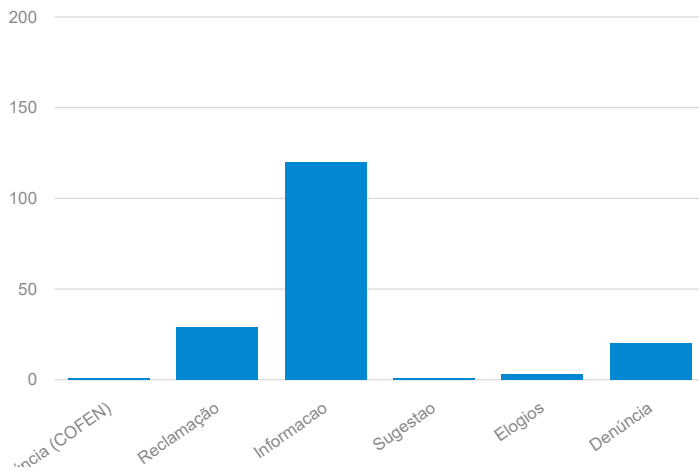


Relatório Ouvidoria Geral 01/05/2023 a 31/05/2023

Tipos de solicitação

Denúncia (COFEN)	1
Reclamação	29
Informacao	120
Sugestao	1
Elogios	3
Denúncia	20



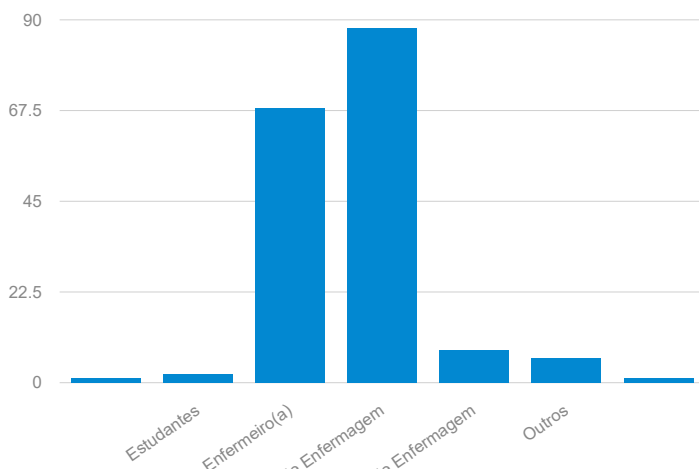
Situação geral das manifestações

Concluída	174
-----------	-----



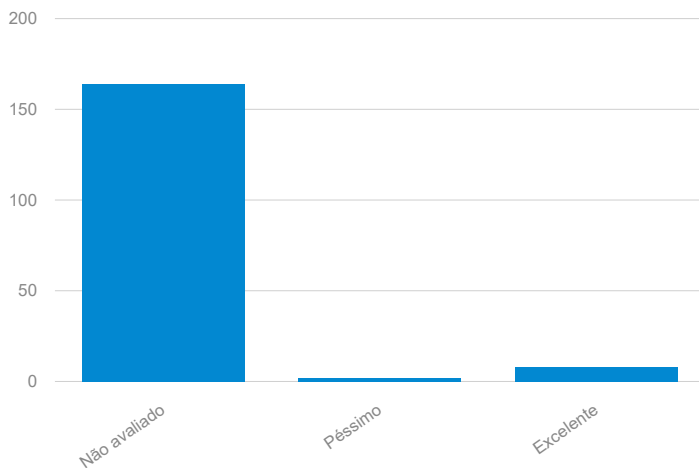
Manifestações por clientela

Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	1
Estudantes	2
Enfermeiro(a)	68
Tecnico(a) de Enfermagem	88
Auxiliar de Enfermagem	8
Outros	6
Colaboradores sistema Cofen/Corens	1



Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	164
Péssimo	2
Excelente	8

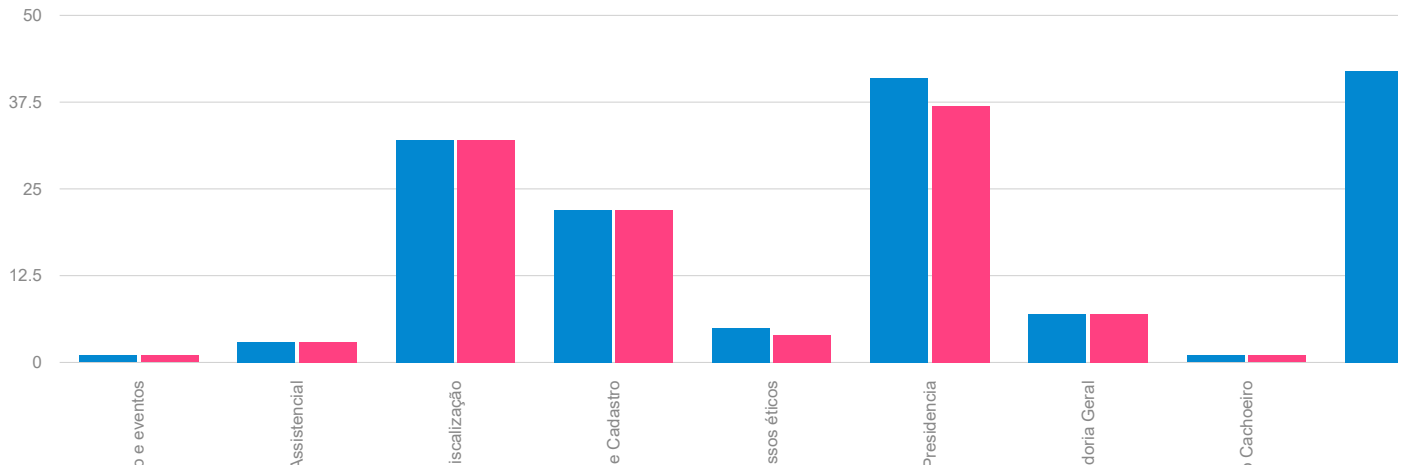


Respostas por pessoa

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

Prazos médio de resposta das pessoas

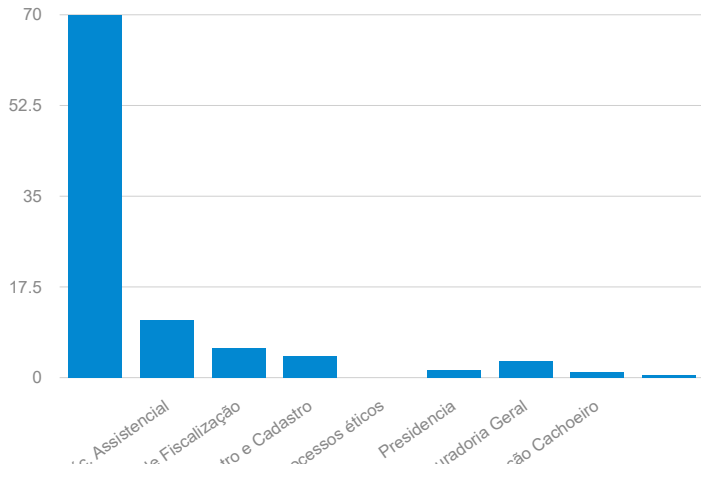
Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
Assessoria de Comunicação e eventos	1	1
CTA - Câmara Téc. Assistencial	3	3
Departamento de Fiscalização	32	32
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	22	22
Divisão de processos éticos	5	4
Presidência	41	37
Procuradoria Geral	7	7
Subseção Cachoeiro	1	1
Subseção de Linhares	42	42

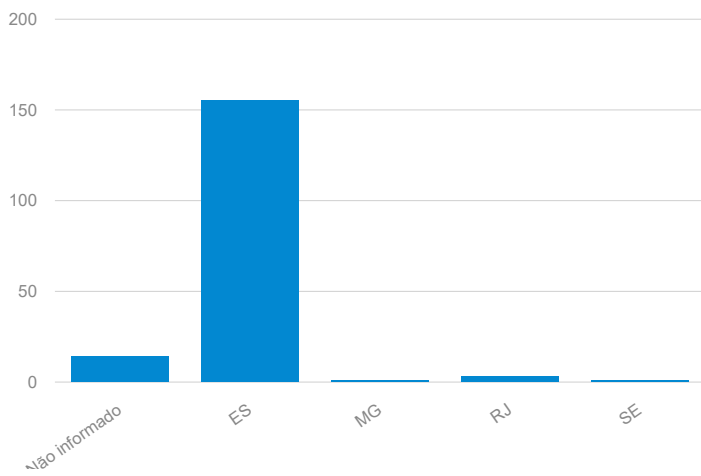
Prazos médio de resposta dos departamentos

Assessoria de Comunicação e eventos	70,00 dias (1680,00 horas)
CTA - Câmara Téc. Assistencial	11,00 dias (264,00 horas)
Departamento de Fiscalização	5,75 dias (138,00 horas)
Divisão de Inscrição, Registro e Cadastro	4,23 dias (101,46 horas)
Divisão de processos éticos	0,00 dias (0,00 horas)
Presidência	1,54 dias (36,97 horas)
Procuradoria Geral	3,14 dias (75,43 horas)
Subseção Cachoeiro	1,00 dias (24,00 horas)
Subseção de Linhares	0,52 dias (12,57 horas)



Respostas por estado

Não informado	14
ES	155
MG	1
RJ	3
SE	1

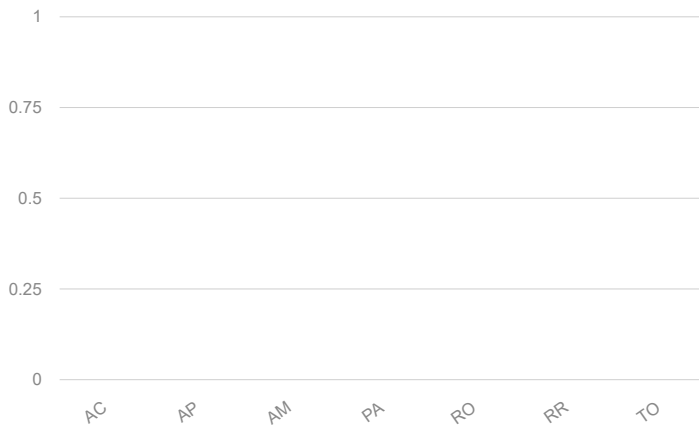


Regiões

Região Norte

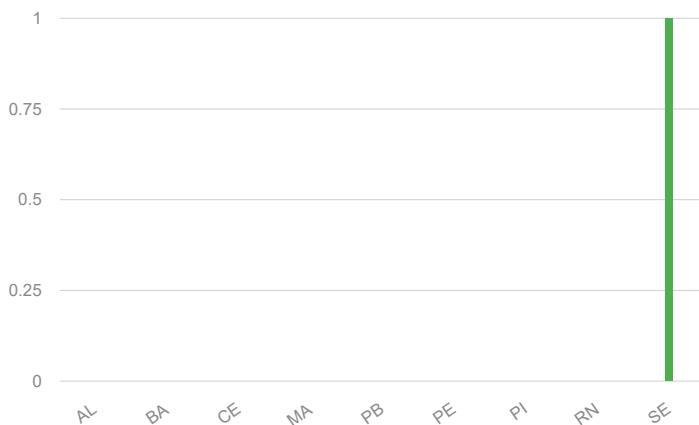
Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AC	0	0	0	0	0	0
AP	0	0	0	0	0	0

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



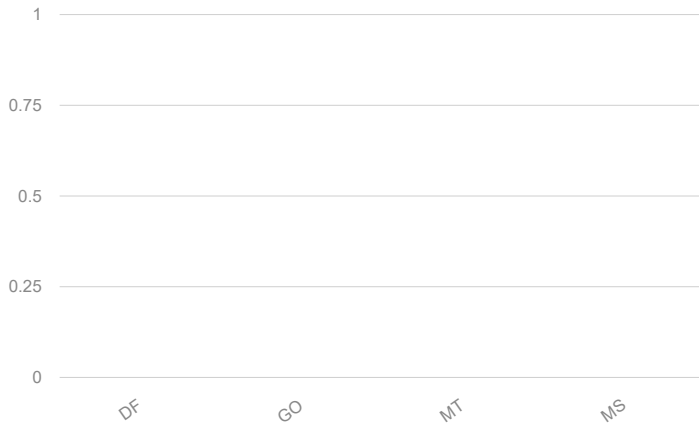
Região Nordeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
AL	0	0	0	0	0	0
BA	0	0	0	0	0	0
CE	0	0	0	0	0	0
MA	0	0	0	0	0	0
PB	0	0	0	0	0	0
PE	0	0	0	0	0	0
PI	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0
SE	0	0	1	0	0	1



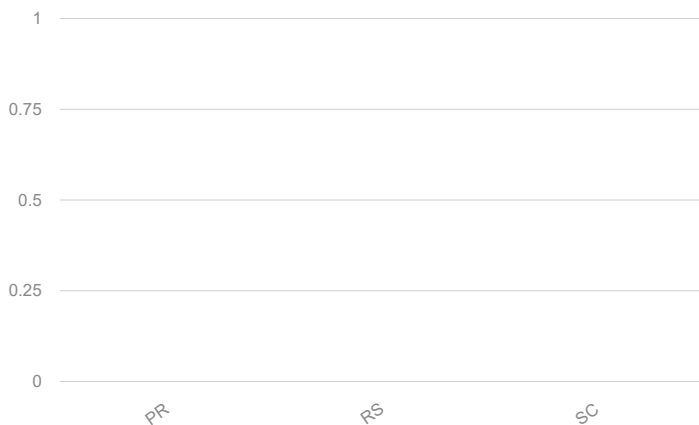
Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
DF	0	0	0	0	0	0
GO	0	0	0	0	0	0
MT	0	0	0	0	0	0
MS	0	0	0	0	0	0



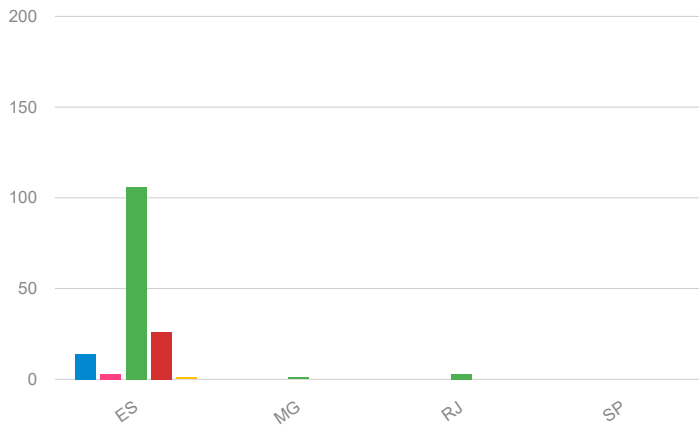
Região Sul

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



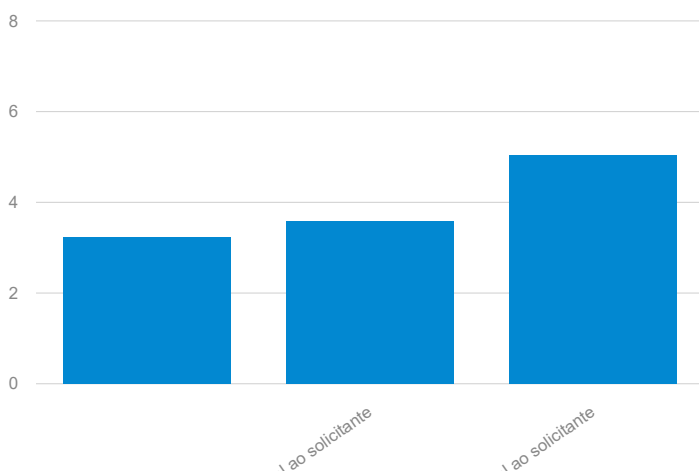
Região Sudeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Reclamação	Sugestao	Total
ES	14	3	106	26	1	150
MG	0	0	1	0	0	1
RJ	0	0	3	0	0	3
SP	0	0	0	0	0	0



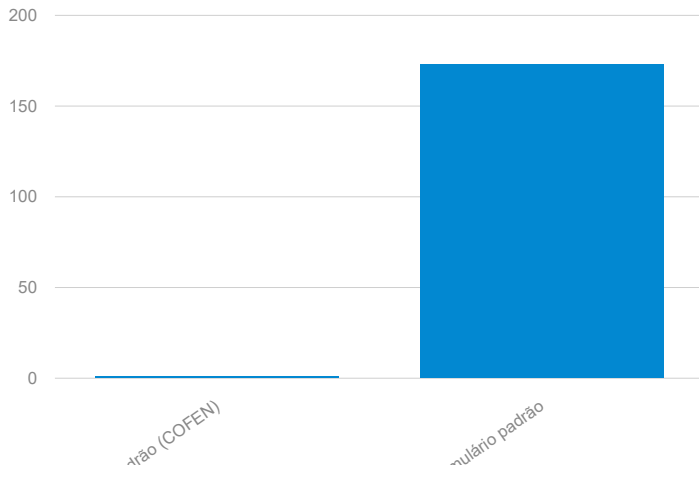
Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,23 (77,6376 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	3,57 (85,7328 horas)
Resposta total ao solicitante	5,03 (120,6888 horas)



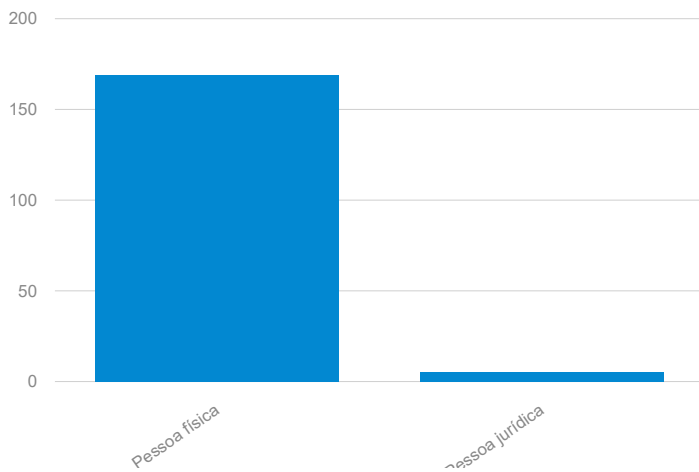
Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	1
Formulário padrão	173



Manifestações por tipo de manifestante

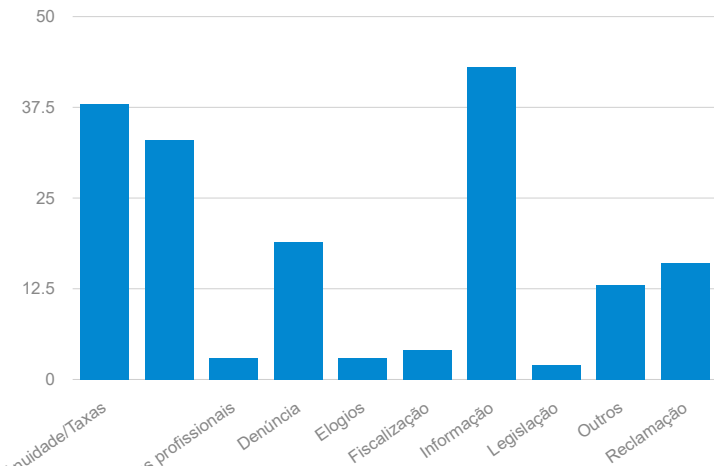
Pessoa física	169
Pessoa jurídica	5



Manifestações por assunto

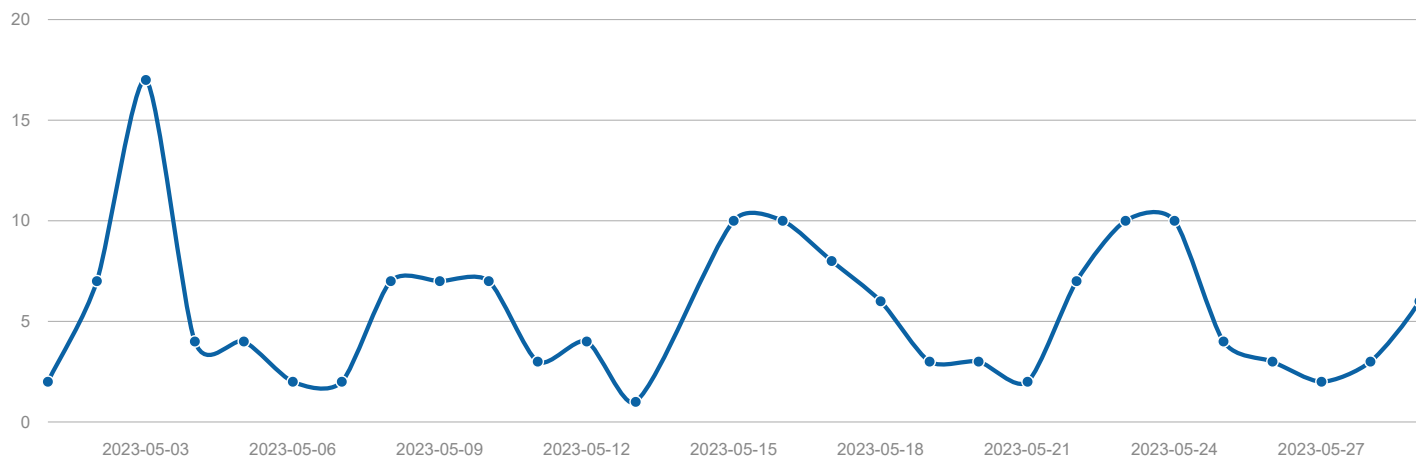
Anuidade/Taxas	38
Atendimento	33
Atribuições das categorias profissionais	3
Denúncia	19
Elogios	3
Fiscalização	4
Informação	43
Legislação	2
Outros	13

Reclamação	16
------------	----



Manifestações por assuntos secundários

Manifestações durante o período



Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COREN-ES16831092761626515407 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262118/show)	Péssimo	Atendimento muito ruim visando que deste de terça feira que estou tentando falar com alguém. Fora que todos os anos eu nunca atrasei com nenhuma anuidade, está foi a primeira vez, e se não paguei ainda é porque eu estou com problemas, inclusive eu precisava desta certidão justamente pra entrar em outra empresa, mas enfim este é um problema meu né. Desde já obrigada pela compreensão de vocês!
COREN-ES16833864001621683275 (/admin/ouvidoria/manifestacao/262724/show)	Excelente	
COREN-ES16836369411628849534 (/admin/ouvidoria/manifestacao/263031/show)	Excelente	Muito obrigada. Ótimo atendimento
COREN-ES16836547231611203062 (/admin/ouvidoria/manifestacao/263115/show)	Péssimo	Pedi certidão de especialista em Unidade de Terapia Intensiva e não em Enfermagem do trabalho. Esta especificado na minha solicitação anterior.
COREN-ES16841675841622318976 (/admin/ouvidoria/manifestacao/263877/show)	Excelente	Atendimento ágil,
COREN-ES16843300631628172328 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264257/show)	Excelente	Espero que resolva mais obrigado por enquanto
COREN-ES16843573271629949102 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264409/show)	Excelente	
COREN-ES16844343151625969936 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264588/show)	Excelente	
COREN-ES16845957111627245941 (/admin/ouvidoria/manifestacao/264856/show)	Excelente	
COREN-ES16854070151622119938 (/admin/ouvidoria/manifestacao/266266/show)	Excelente	