



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES



JANEIRO A ABRIL DE 2024

SUMÁRIO

01
PERFIL DO USUÁRIO

02
CLASSIFICAÇÃO DAS
MANIFESTAÇÕES

03
PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO

04
ANÁLISE DE DESEMPENHO
DA OUVIDORIA



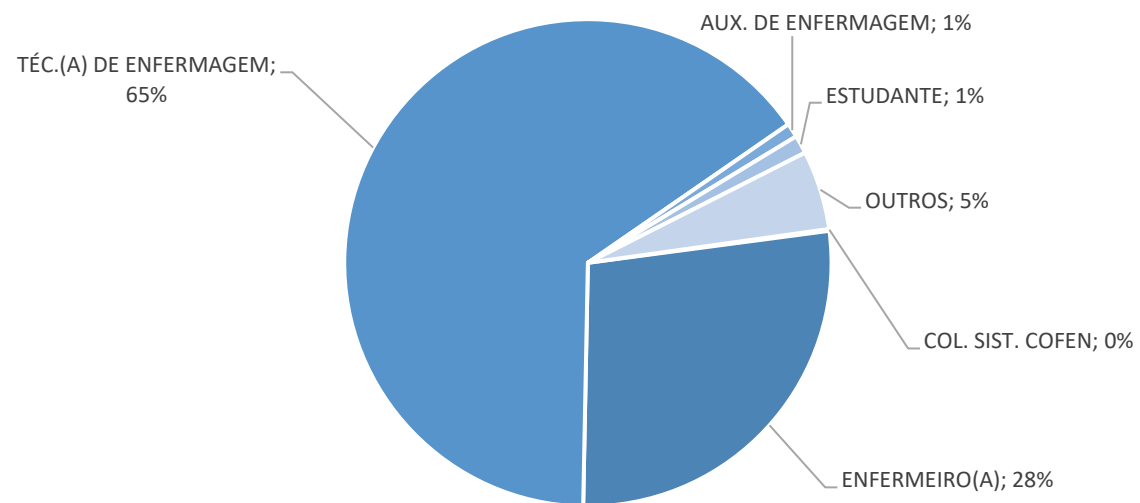


01
PERFIL DO USUÁRIO



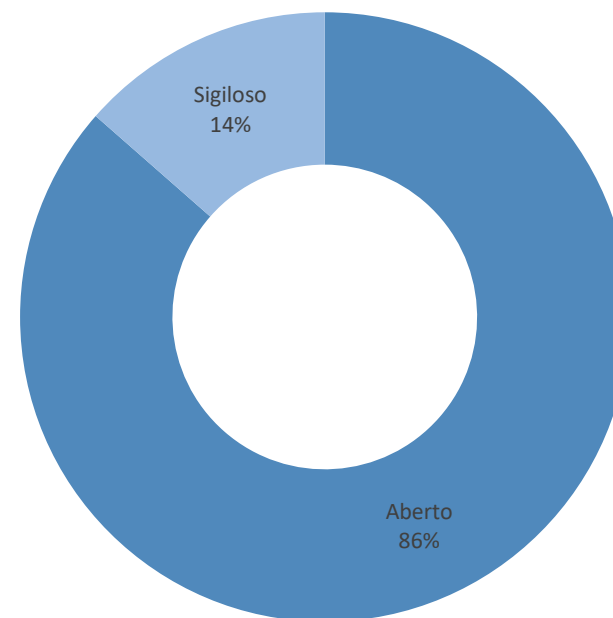
01 PERFIL DO USUÁRIO

1.1 COMPOSIÇÃO DE USUÁRIOS POR SEU TIPO



01 PERFIL DO USUÁRIO

1.2 POR IDENTIFICAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



01 PERFIL DO USUÁRIO

1.3 POR FAIXA ETÁRIA

70 anos ou mais

66-69 anos

61-65 anos

56-60 anos

51-55 anos

41-45 anos

36-40 anos

31-35 anos

26-30 anos

21-25 anos

Até 20 anos

1,0%

2,9%

4,8%

15,9%

16,2%

16,2%

19,2%

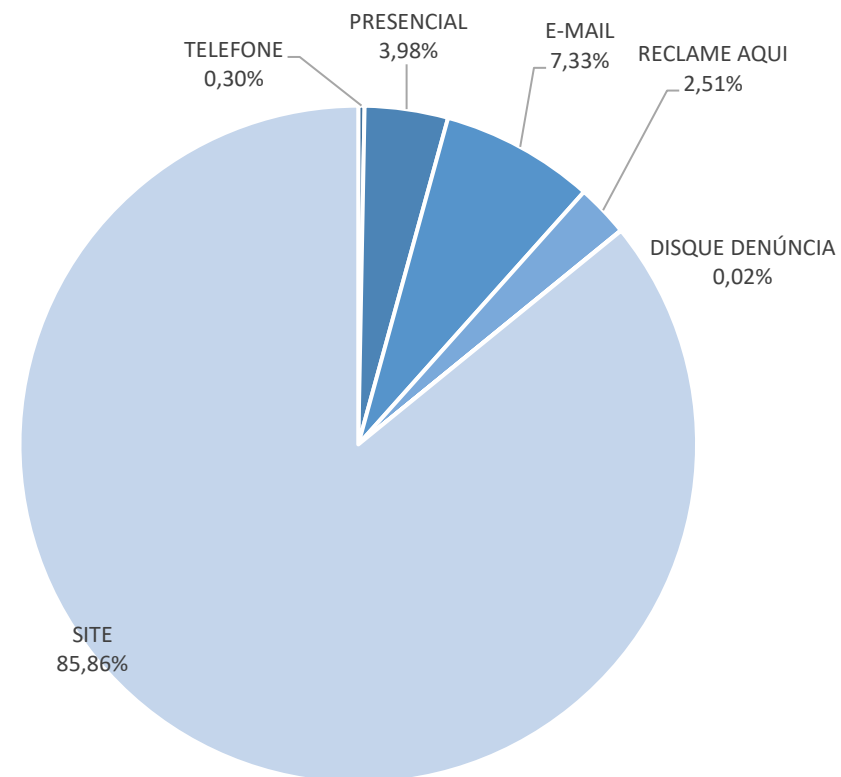
17,5%

6,1%



01 PERFIL DO USUÁRIO

1.4 CANAL UTILIZADO PARA ACESSO À OUVIDORIA

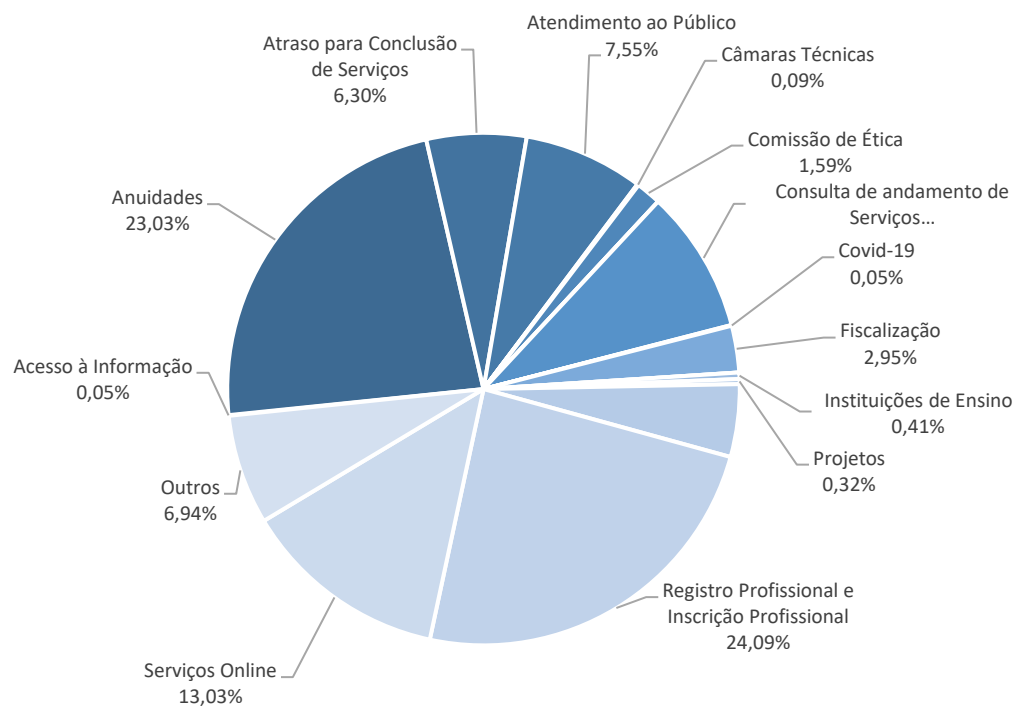




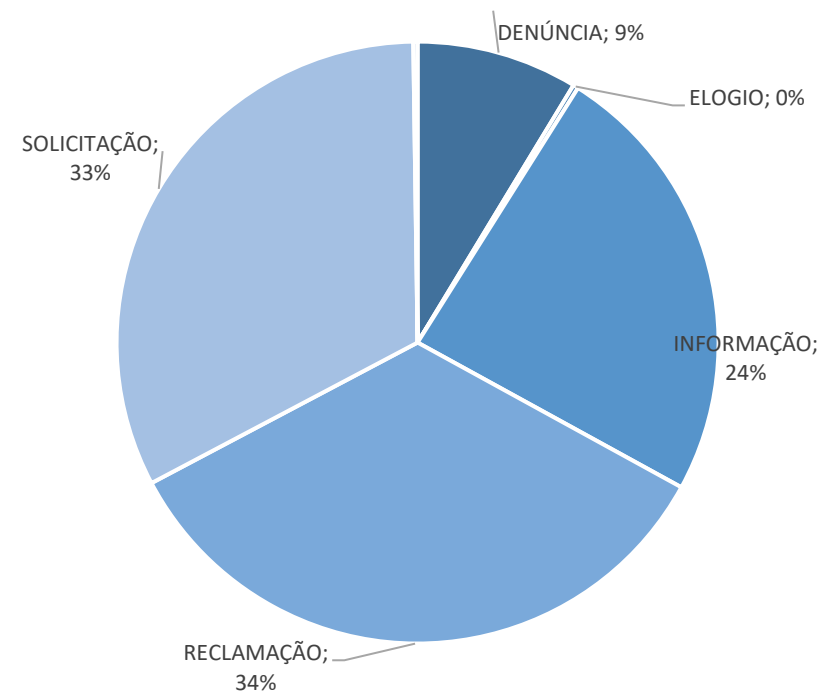
02
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



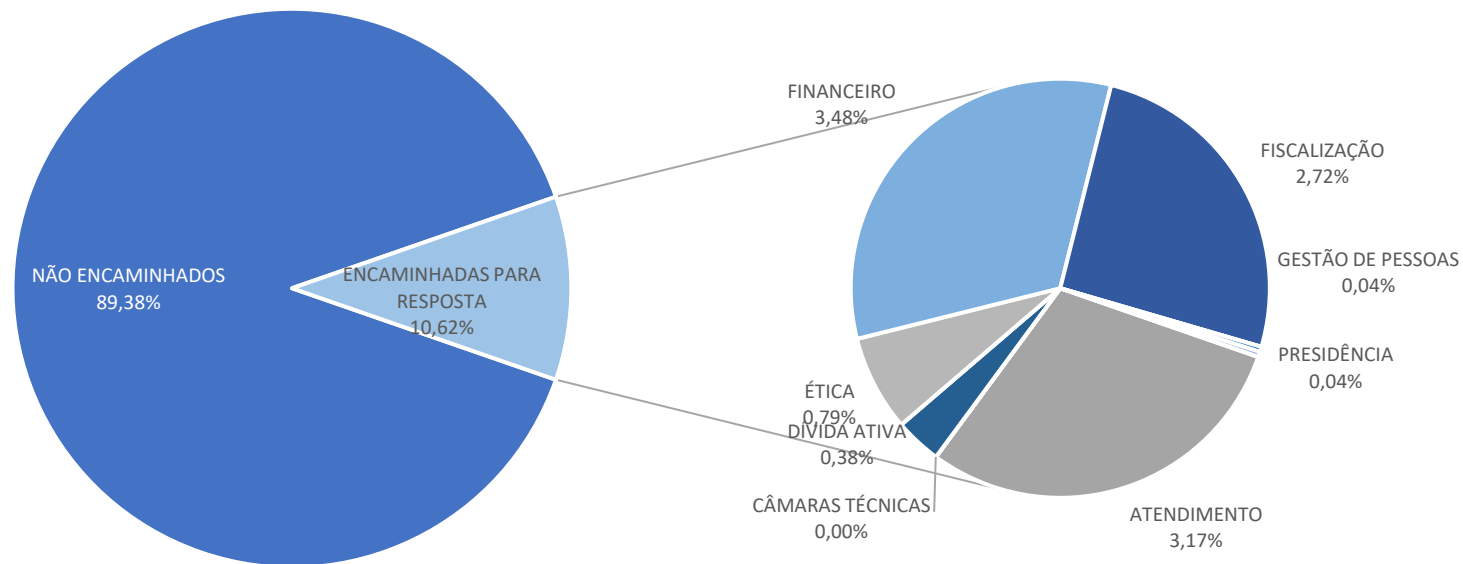
2.1 POR ASSUNTO



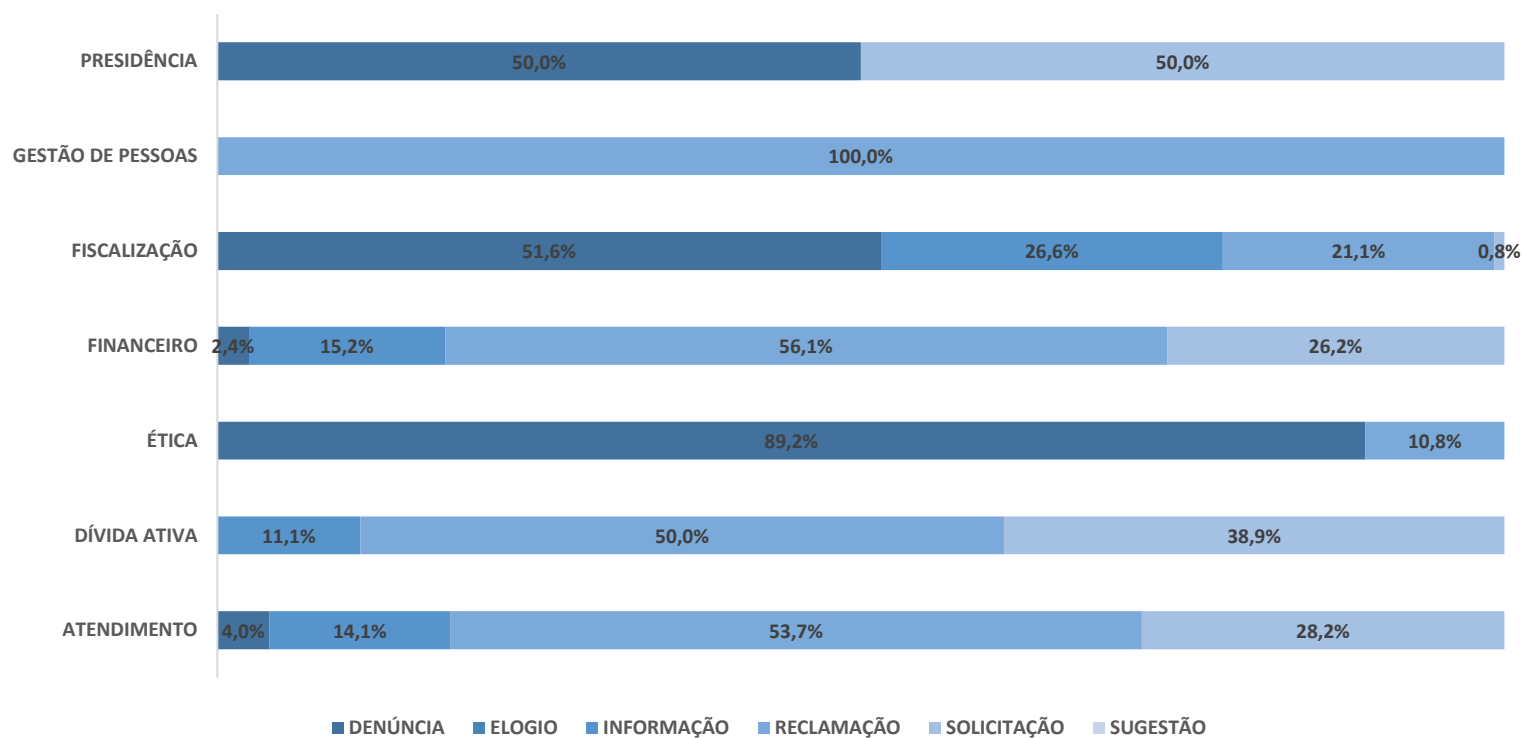
2.2 POR SEU TIPO



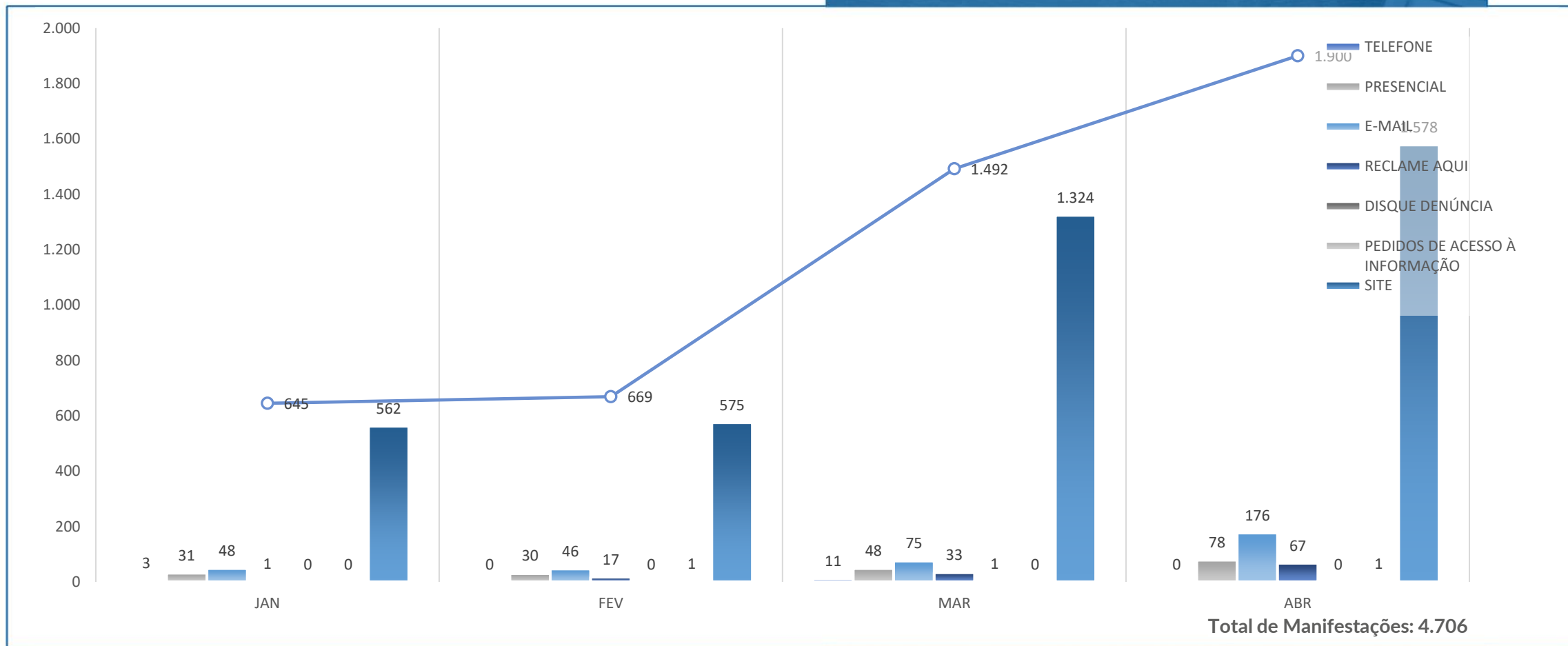
2.3 ENCAMINHADAS AOS DEPARTAMENTOS



2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO POR DEPARTAMENTO



02. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





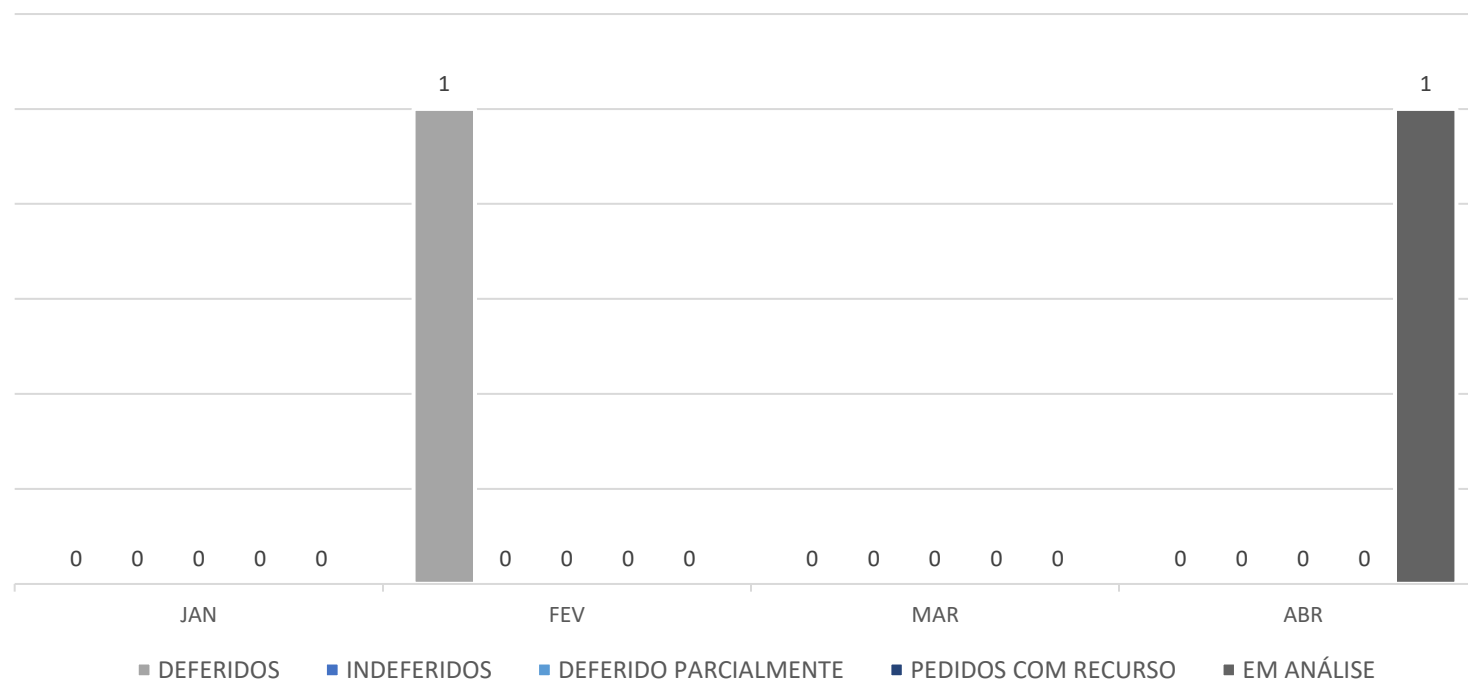
03

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

03.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1 QUANTITATIVO ANUAL





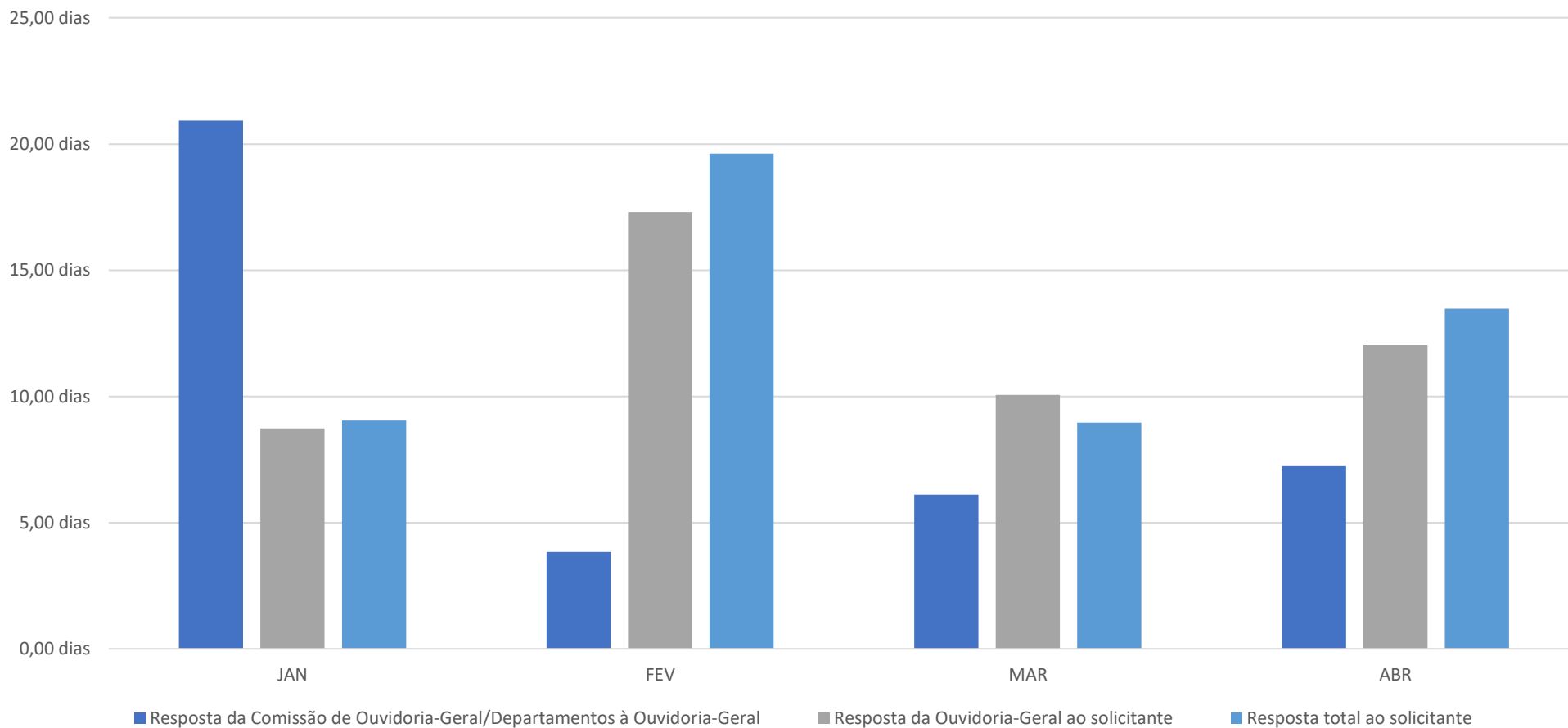
04
ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA



03.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO

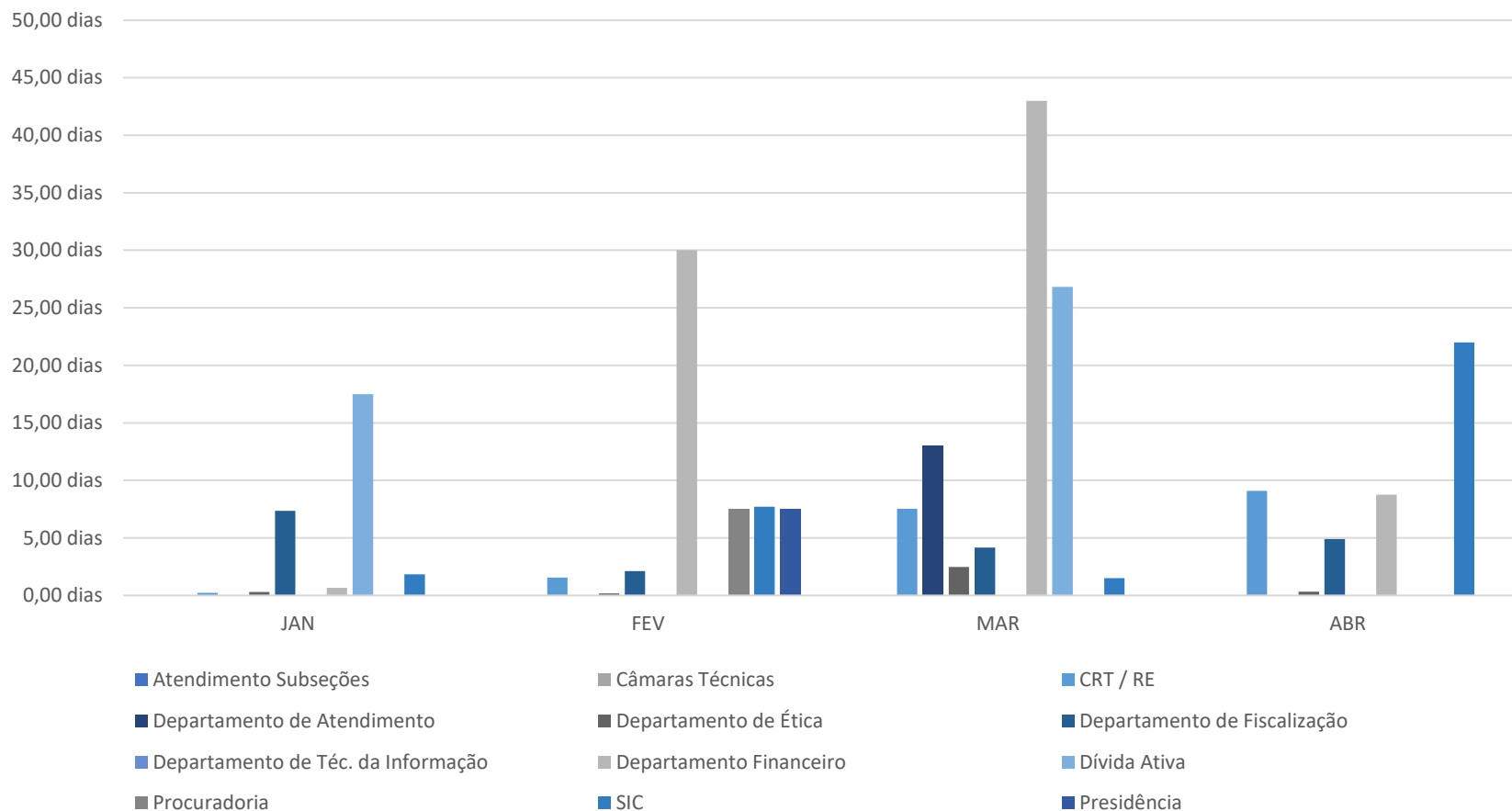


03.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

*Os prazos descritos neste gráfico representam as manifestações recebidas e respondidas no período apresentado. As sem resposta, não são computadas.



Decisão Coren-RJ 319/2017 -Regimento Interno da Ouvidoria do Coren-RJ

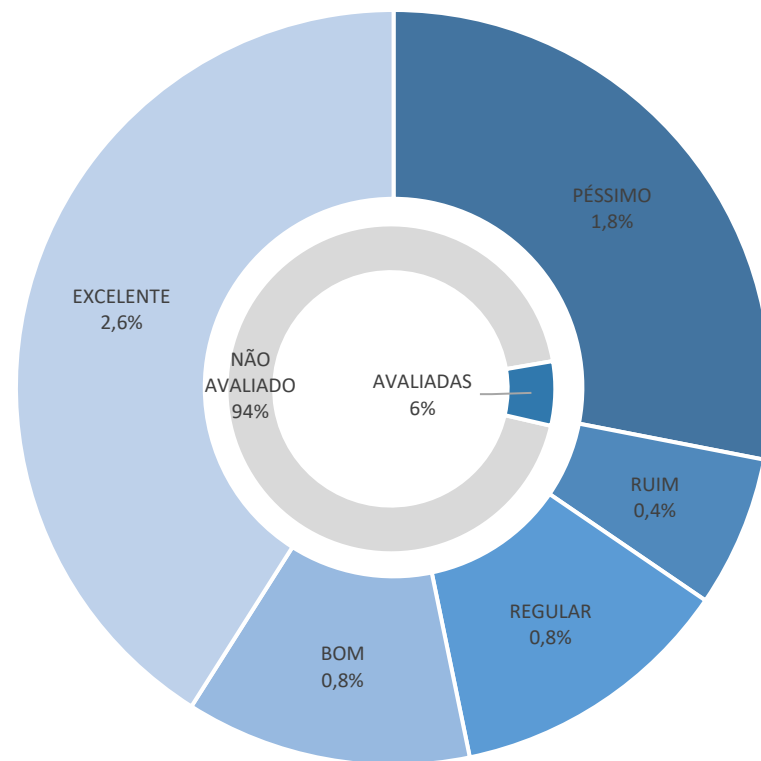
"Art. 23 Quando demandada, a Ouvidoria deverá obedecer aos seguintes prazos:

I. Até 4 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;

II. Até 7 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria;

III. Até 4 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado.

Art. 24 A Ouvidoria terá prazo total de 15 (quinze) dias para responder a solicitação."



03.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

3.3 AVALIAÇÃO DO USUÁRIO



"Atenção para ouvir, dedicação para acolher"



Para abrir uma manifestação em nossa Ouvidoria,
visite www.coren-rj.orb.br/ouvidoria



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro