



Ouvidoria
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES



JANEIRO A SETEMBRO DE 2025

SUMÁRIO

01
PERFIL DO
USUÁRIO

04
ANÁLISE DE DESEMPENHO
DA OUVIDORIA

02
CLASSIFICAÇÃO DAS
MANIFESTAÇÕES

03
PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO



A group of diverse professionals, including a woman with curly hair and glasses, a man with a beard, and others, are smiling and looking at a laptop screen together.

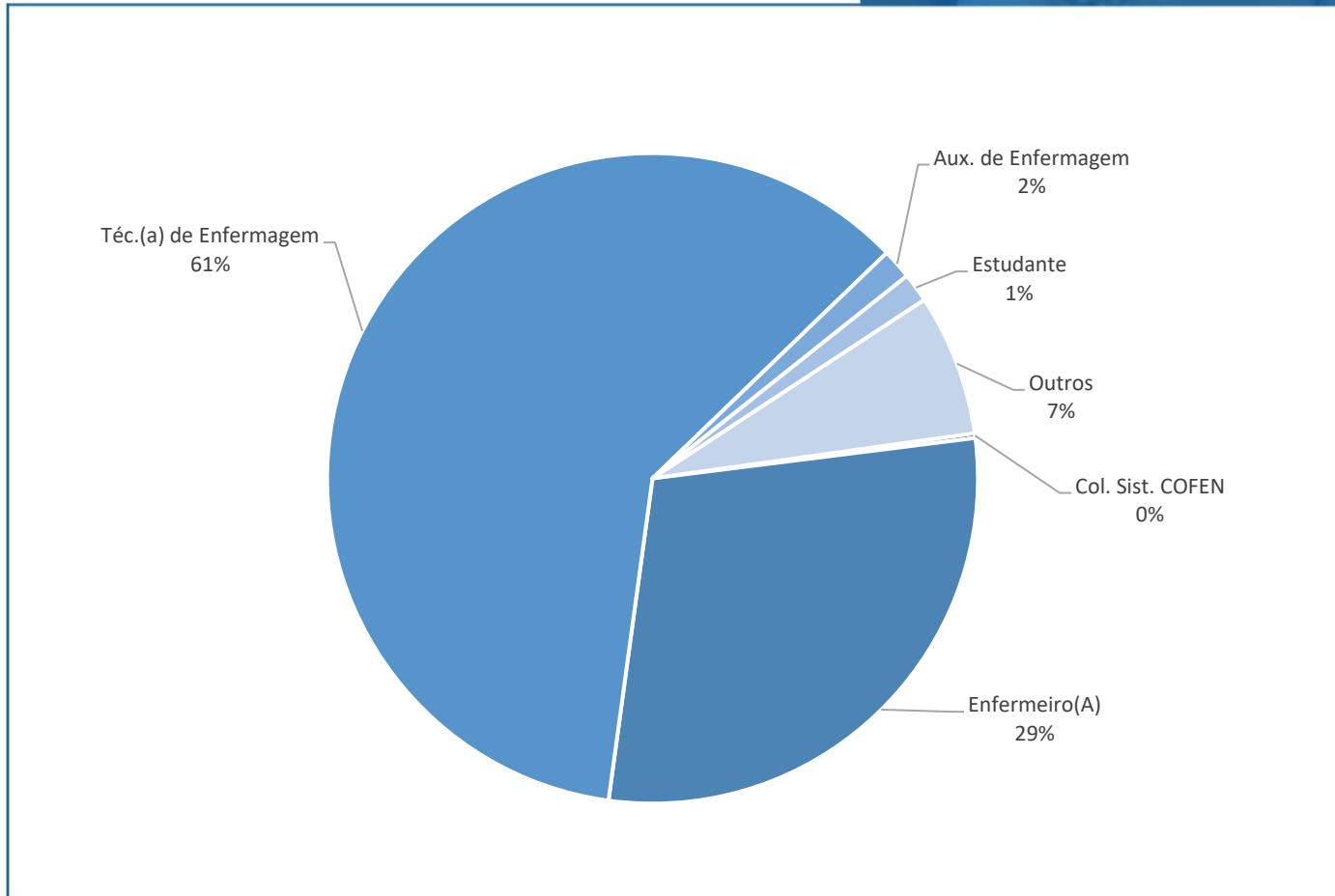
01
PERFIL DO USUÁRIO



01

PERFIL DO USUÁRIO

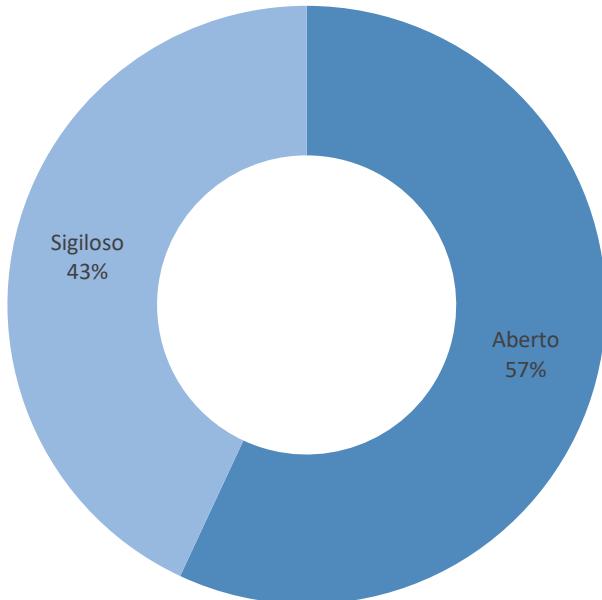
1.1 COMPOSIÇÃO DE USUÁRIOS POR SEU TIPO



01

PERFIL DO USUÁRIO

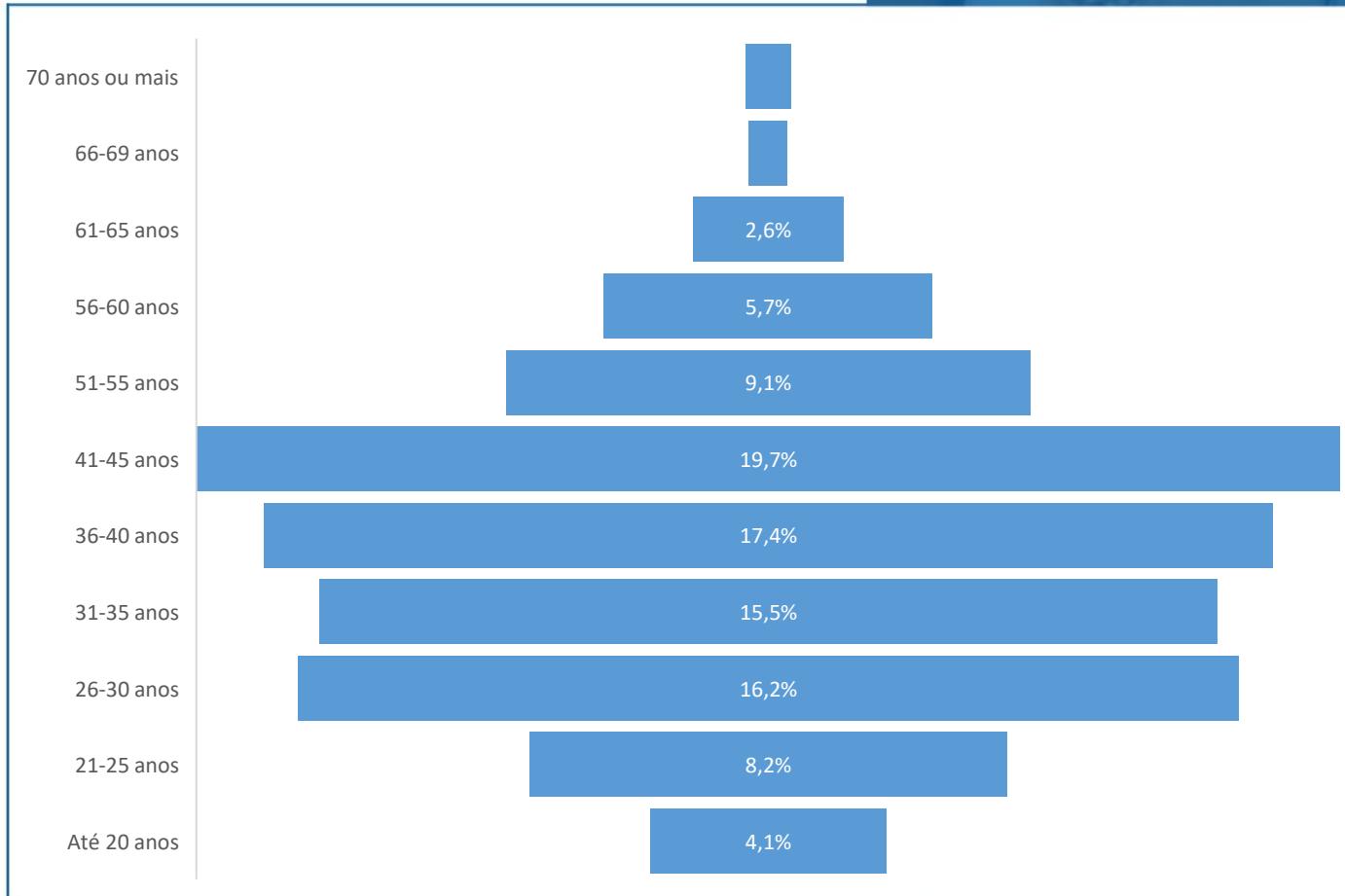
1.2 POR IDENTIFICAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



01

PERFIL DO USUÁRIO

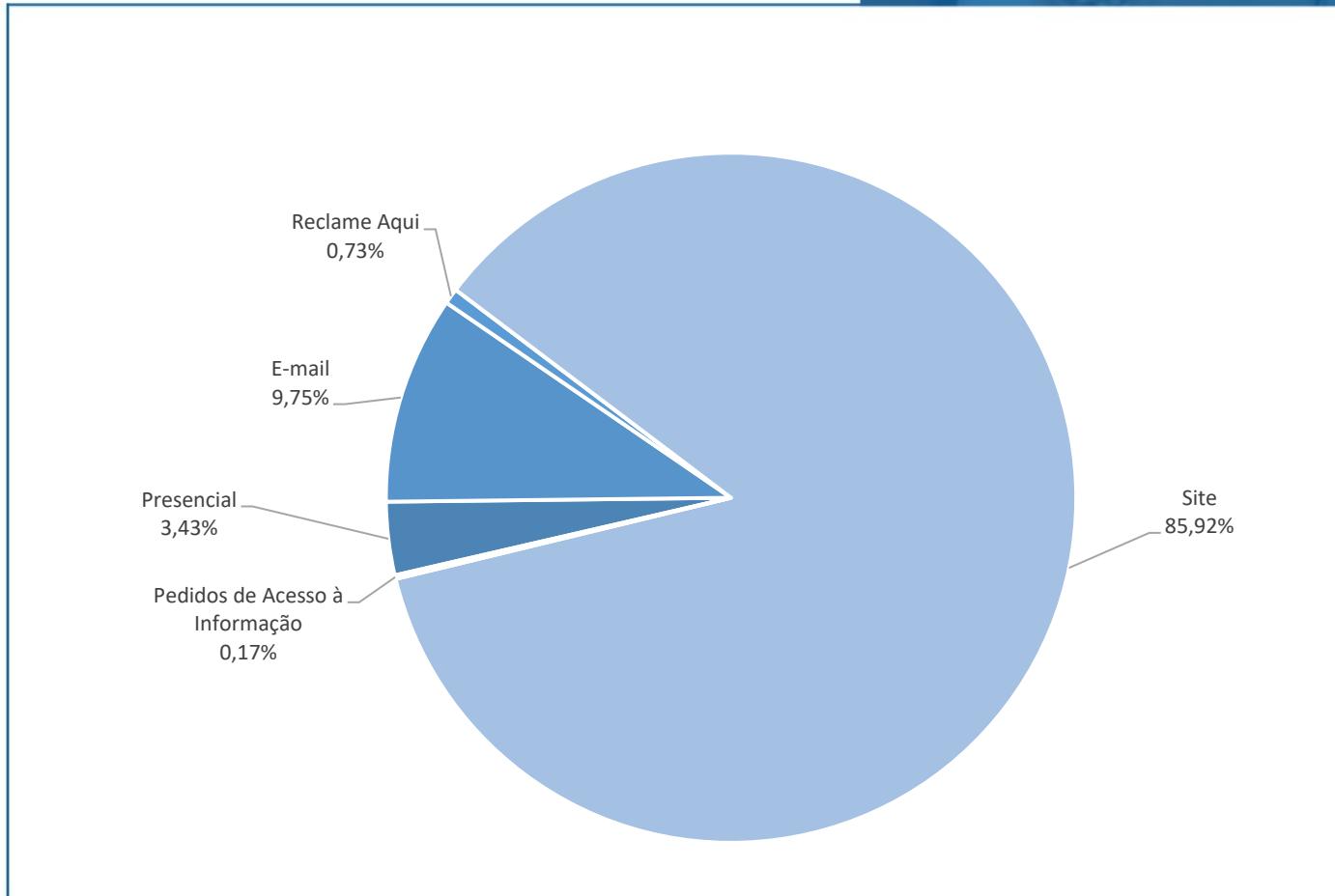
1.3 POR FAIXA ETÁRIA



01

PERFIL DO USUÁRIO

1.4 CANAL UTILIZADO PARA ACESSO À OUVIDORIA

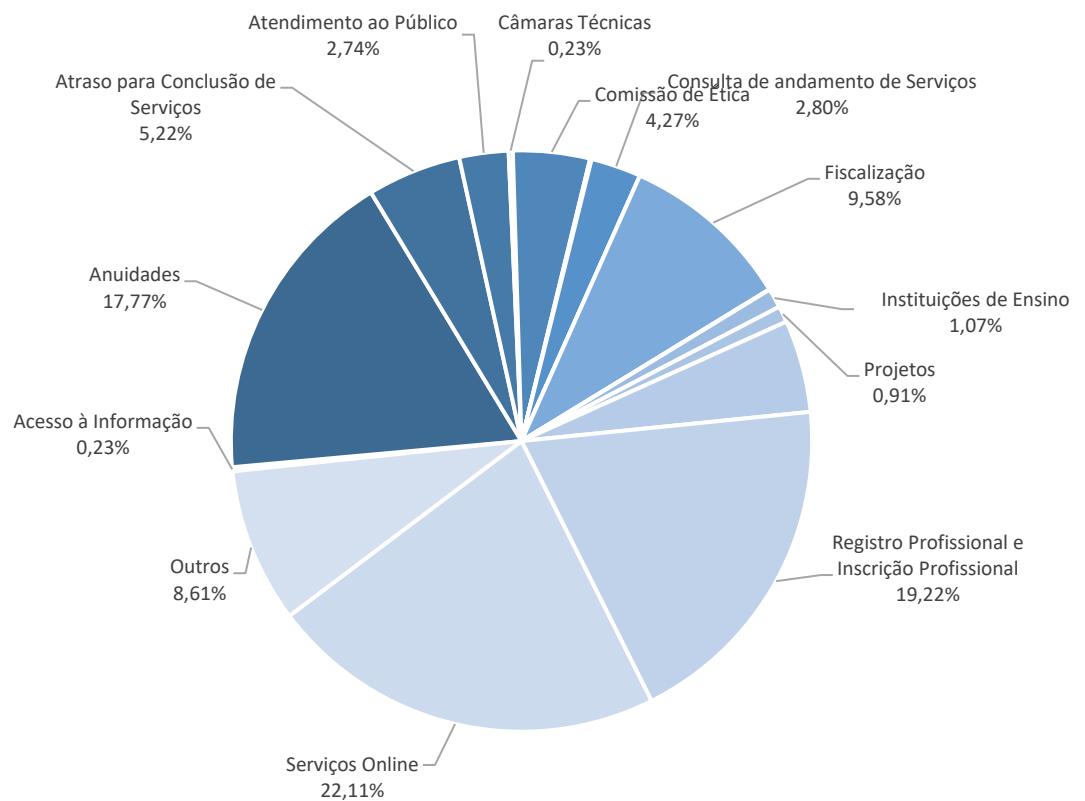




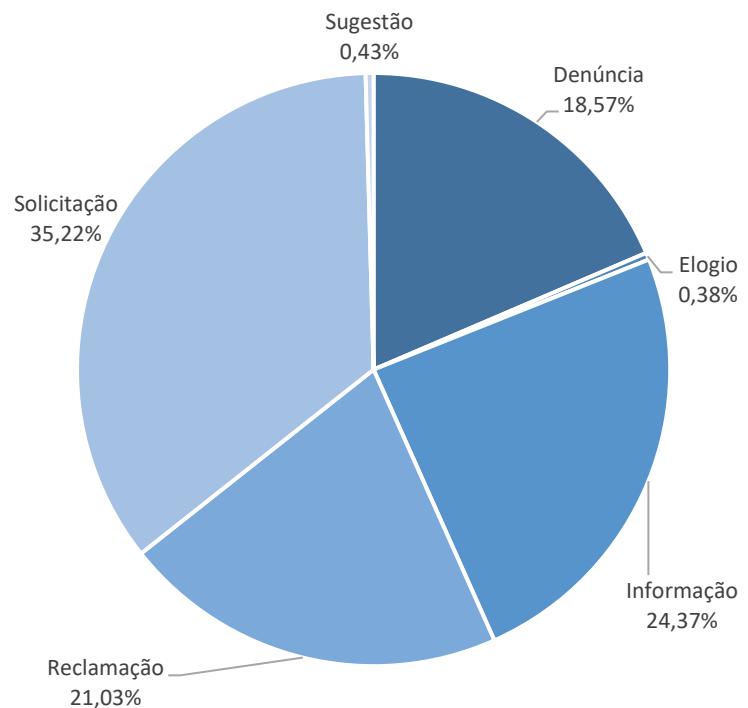
02 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

02. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

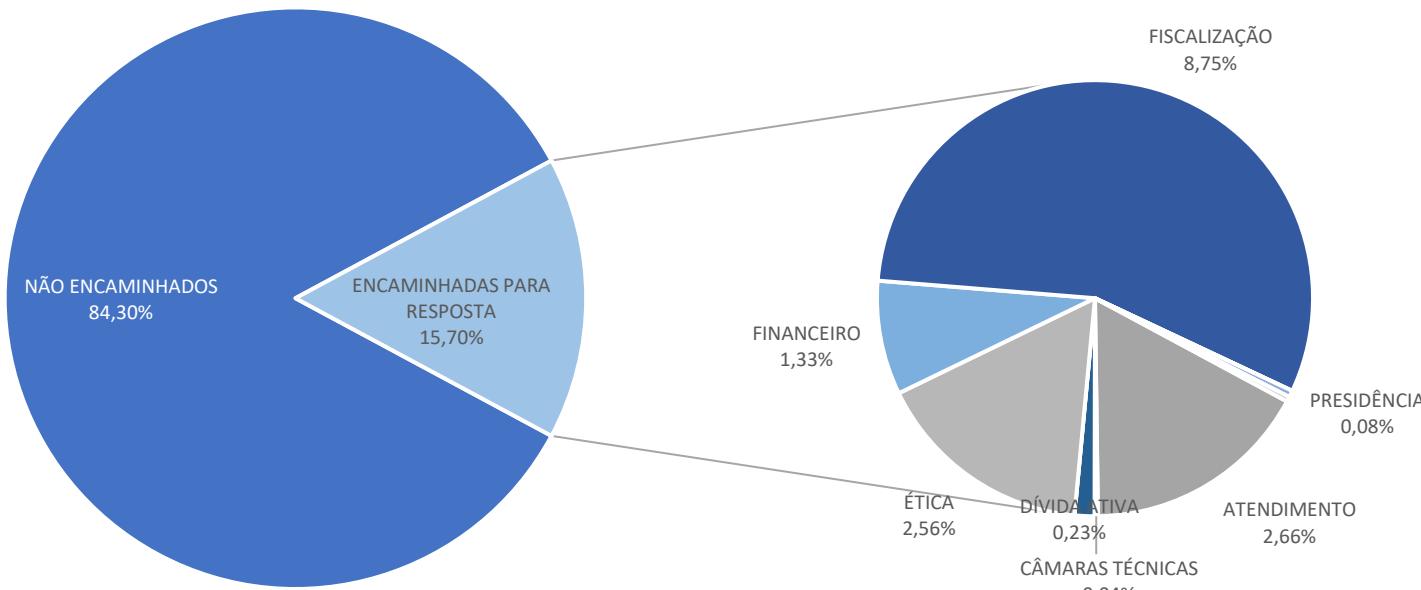
2.1 POR ASSUNTO



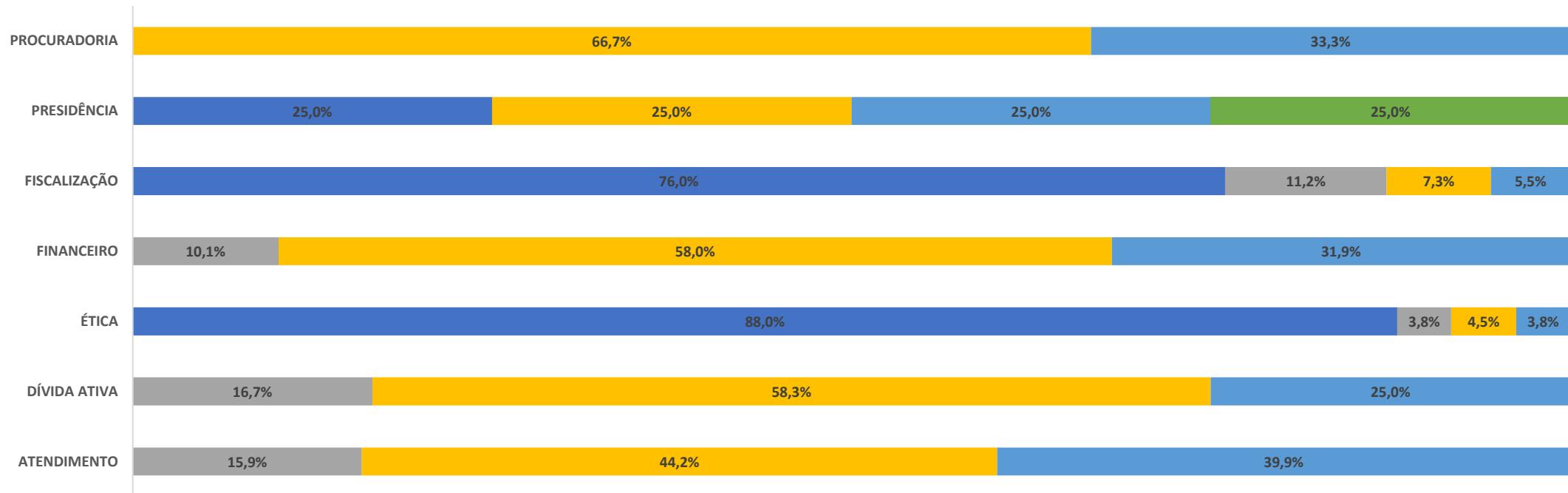
2.2 POR SEU TIPO



2.3 ENCAMINHADAS AOS DEPARTAMENTOS

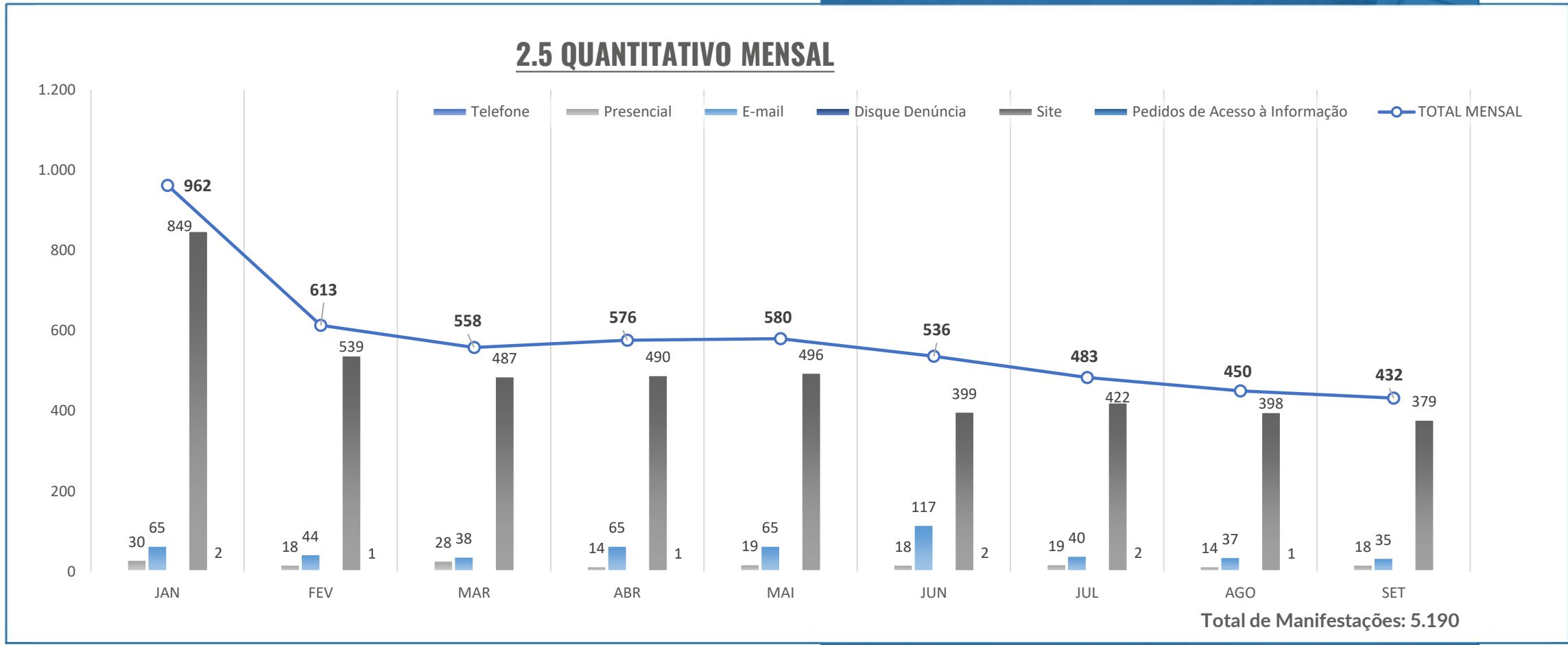


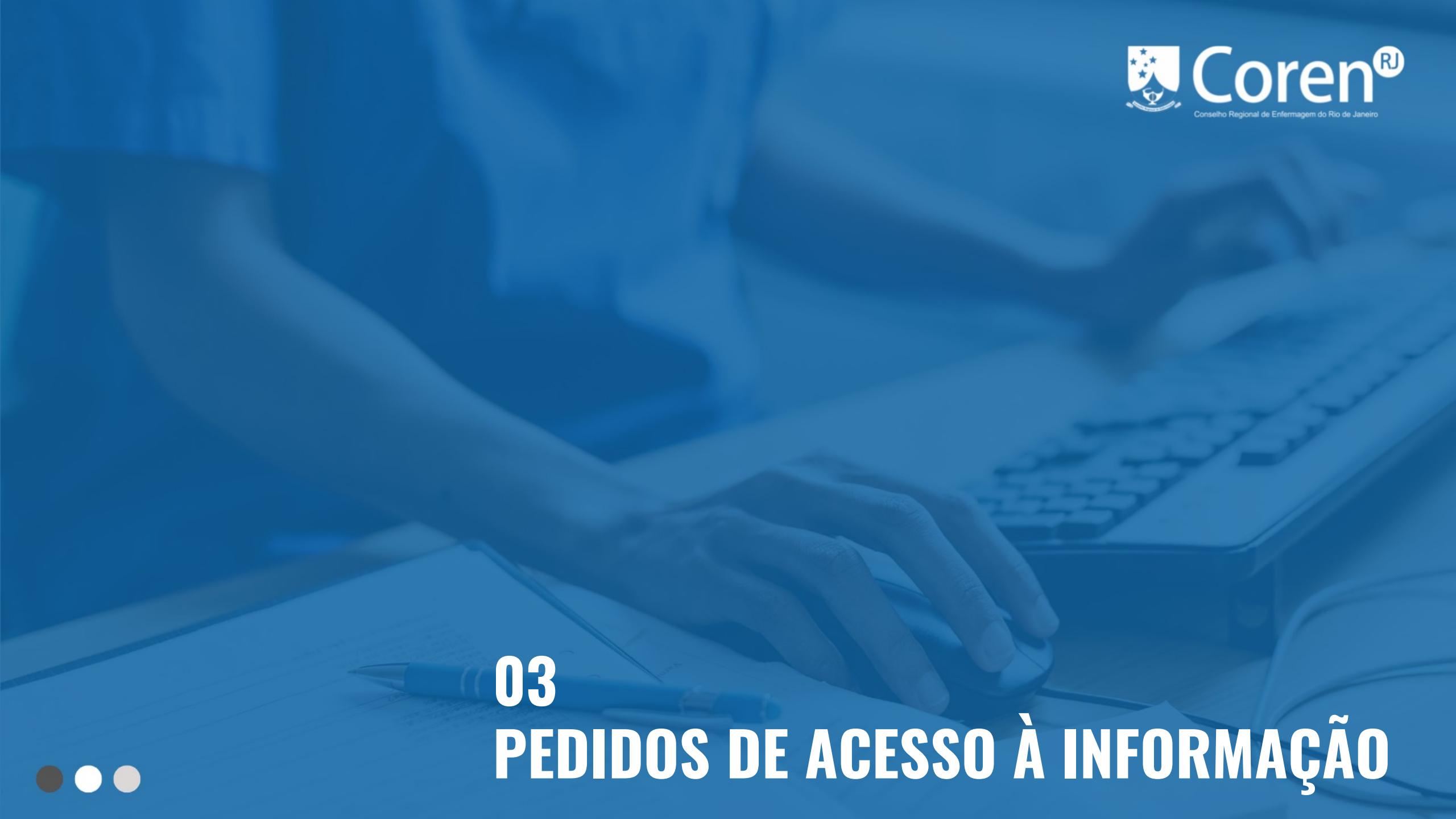
2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO POR DEPARTAMENTO



■ DENÚNCIA ■ ELOGIO ■ INFORMAÇÃO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO

02. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





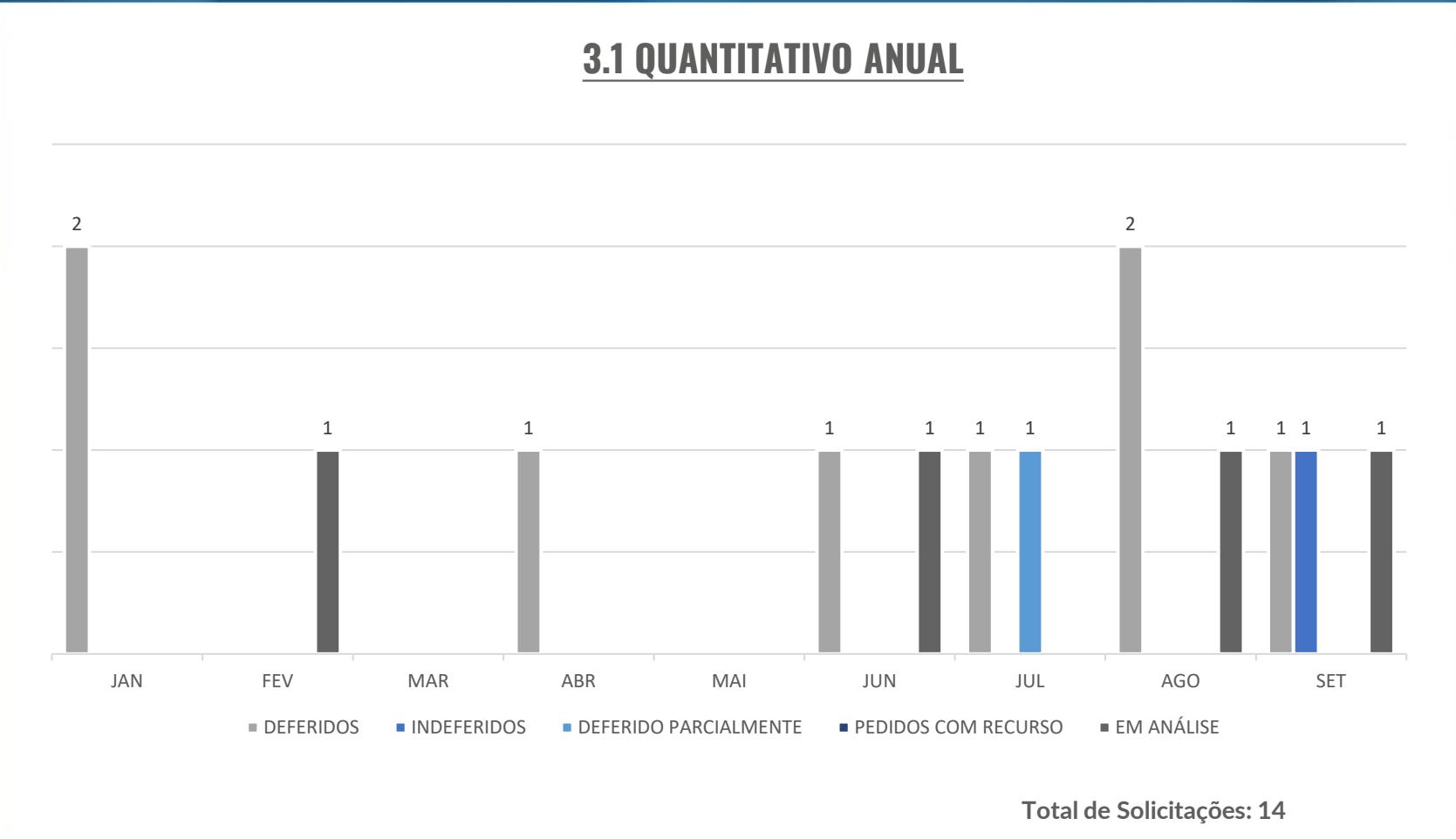
03
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

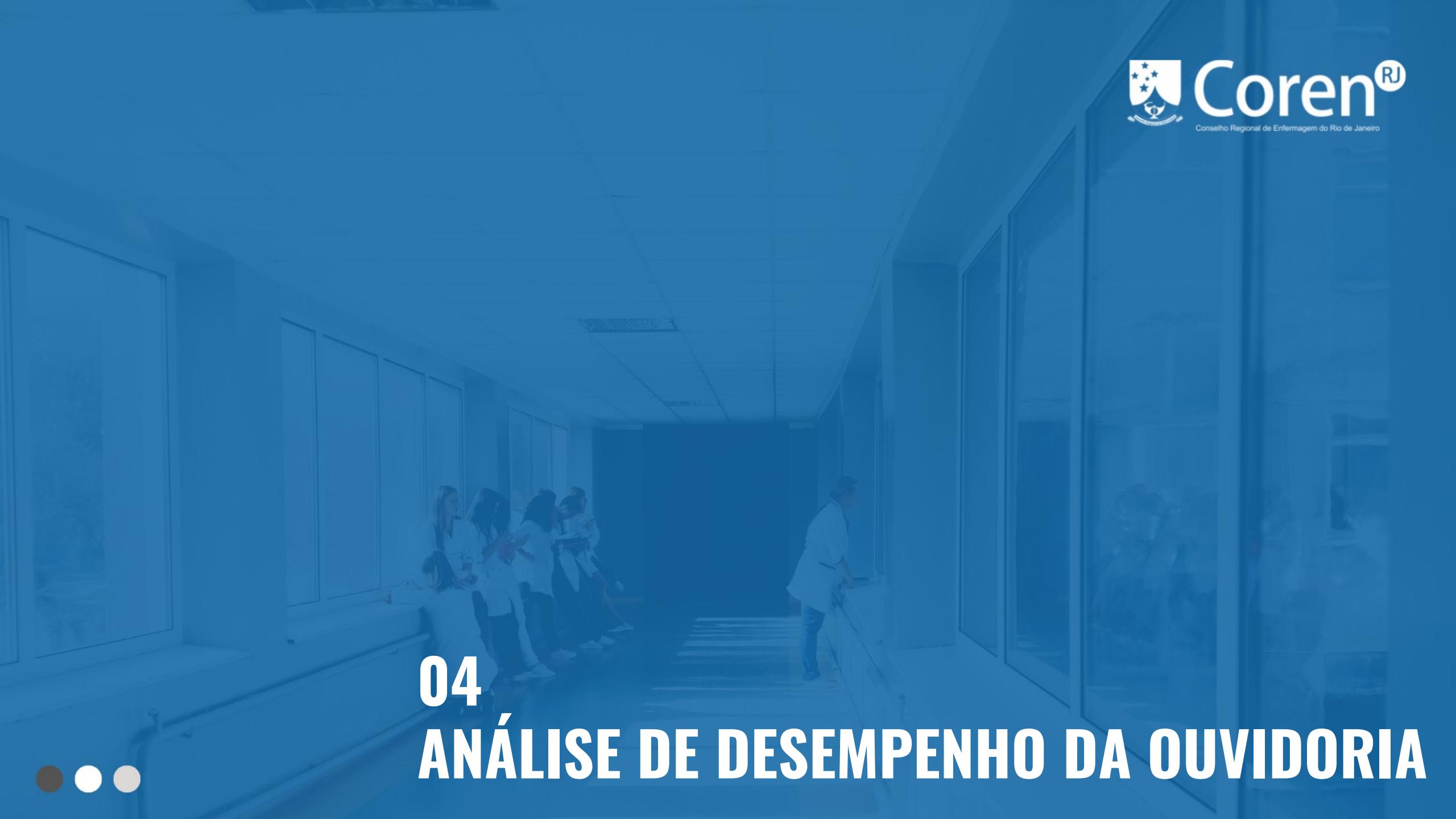


03.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1 QUANTITATIVO ANUAL





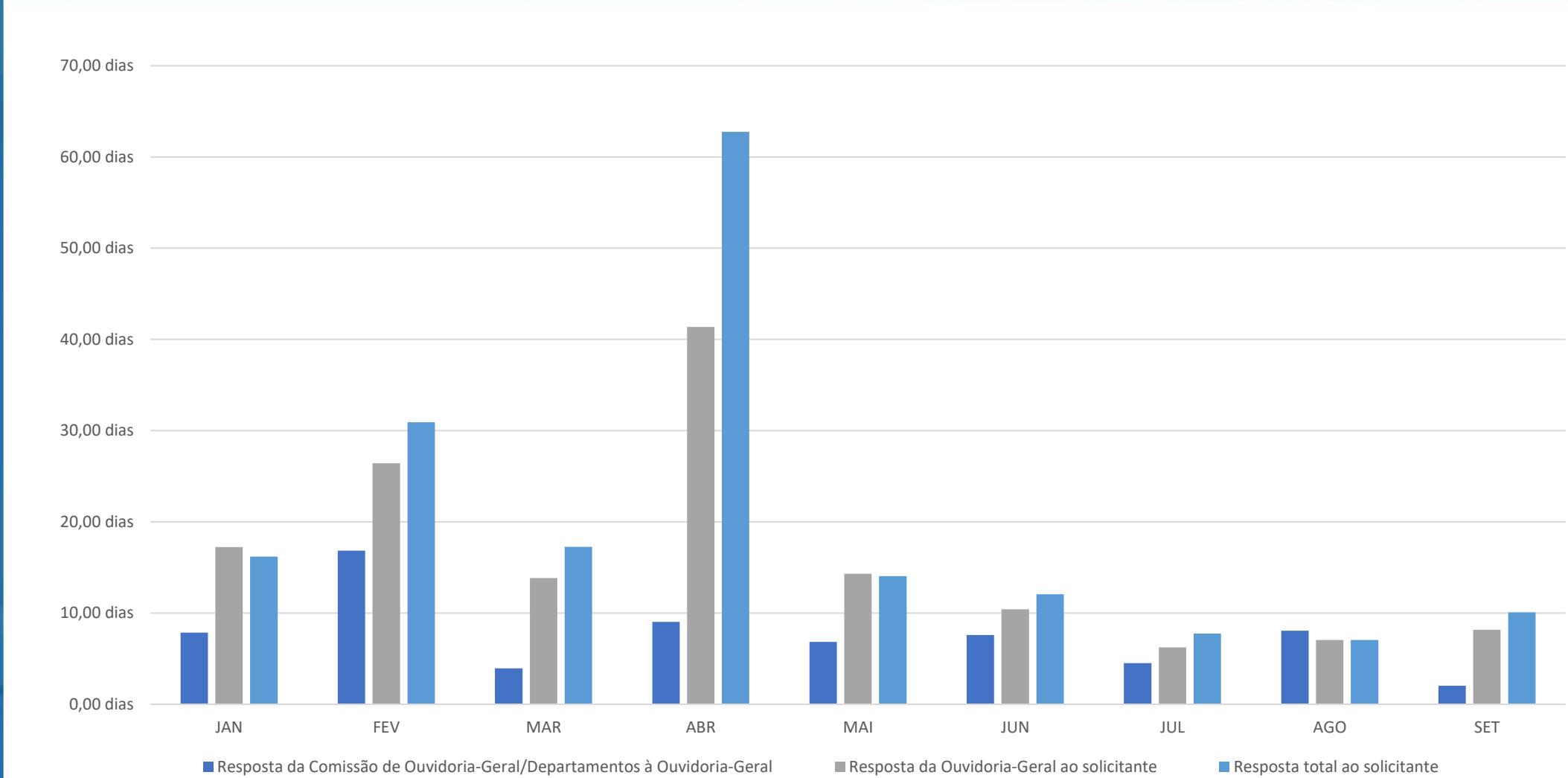
...

04 ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

03.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

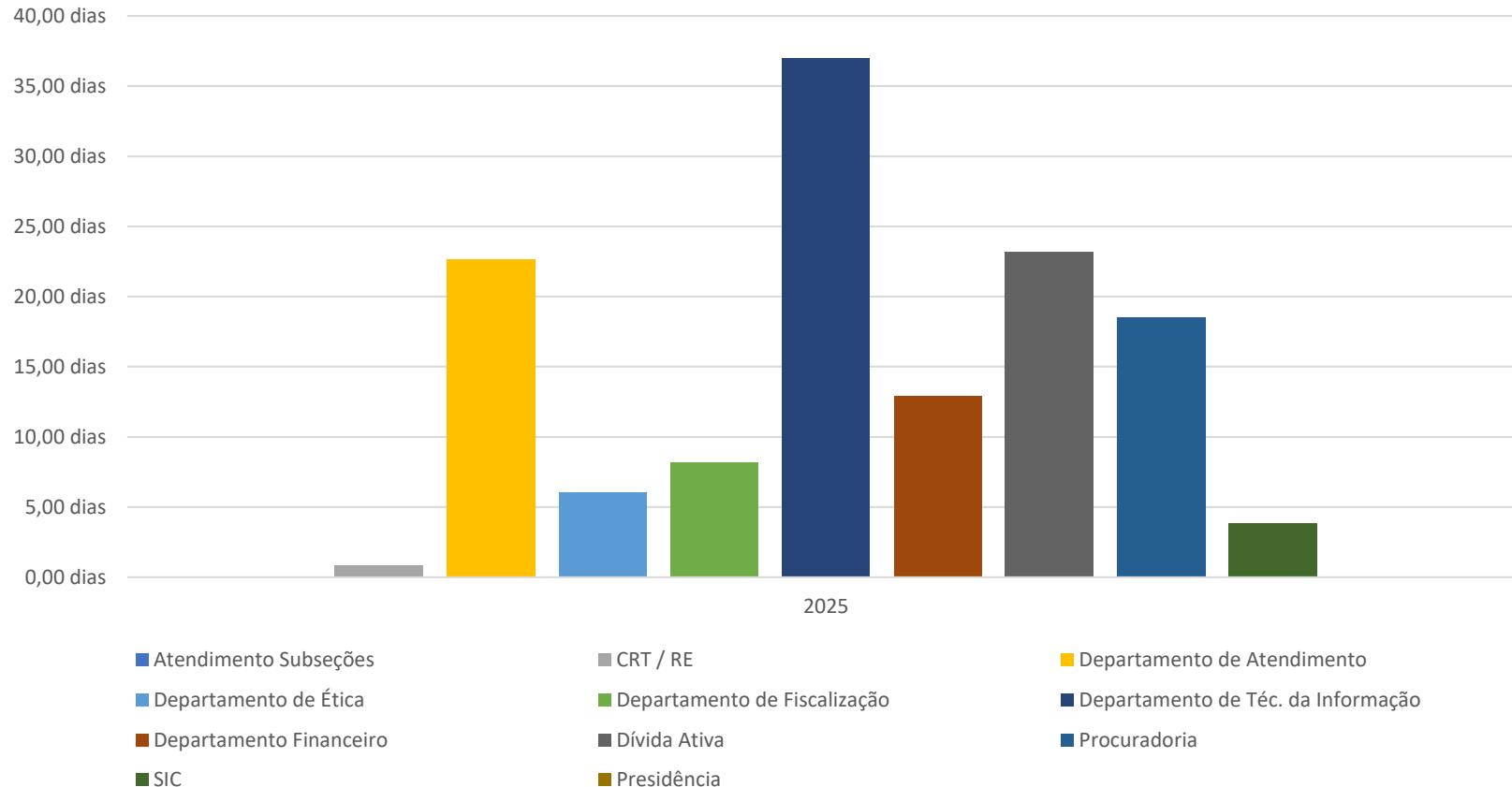
3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO



03.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR



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."

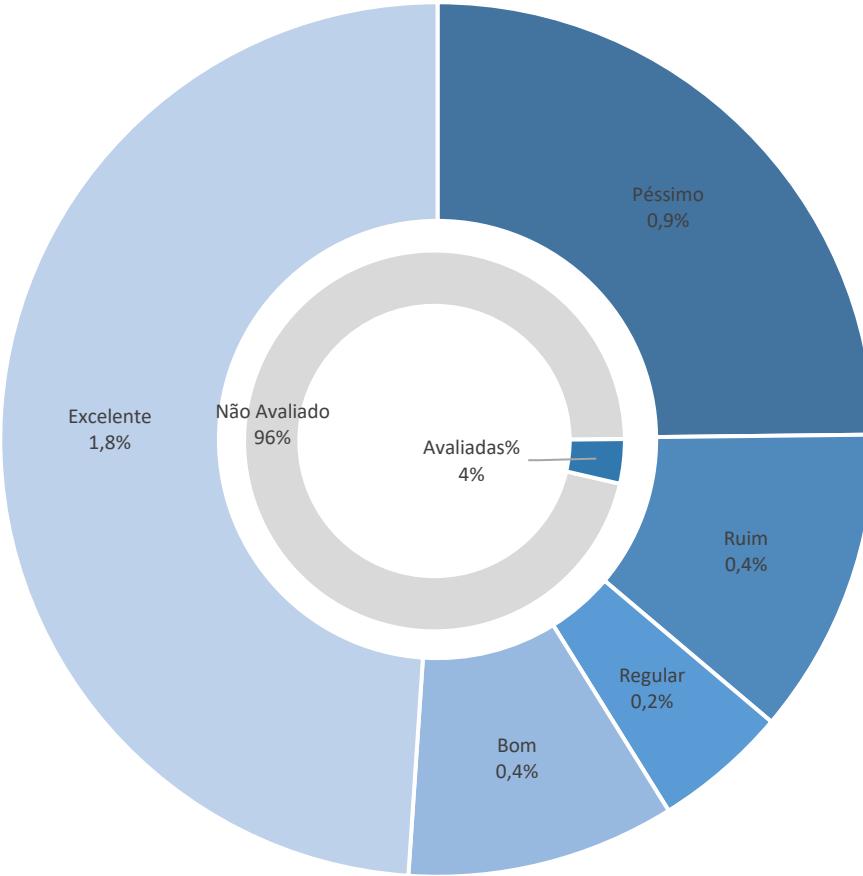
*Os prazos descritos neste gráfico representam as manifestações recebidas e respondidas no período apresentado. As sem resposta, não são computadas.



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.org.br/ouvidoria



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro