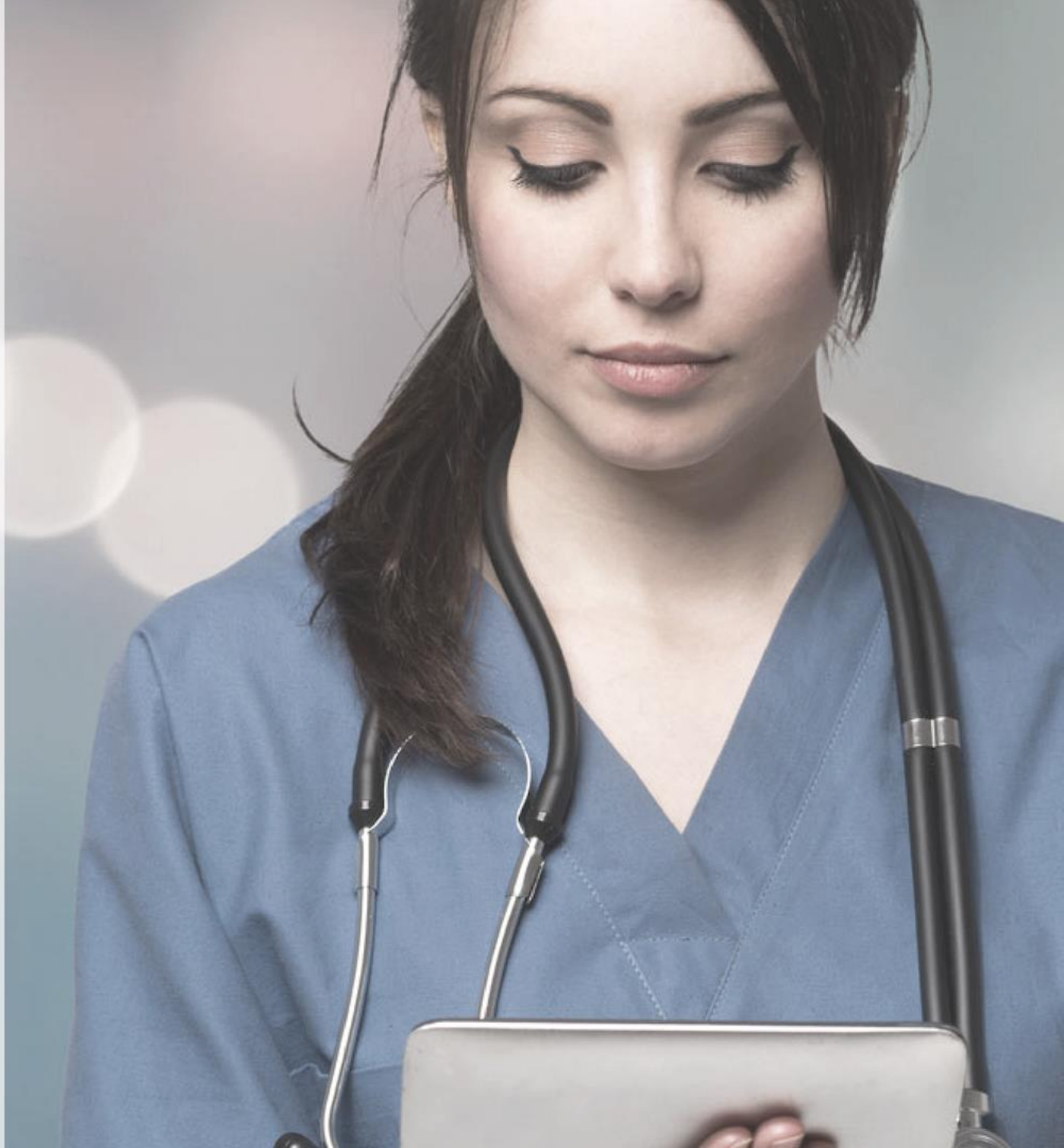




Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS
SETEMBRO DE 2018



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Total de Manifestações em 2018: 5.003

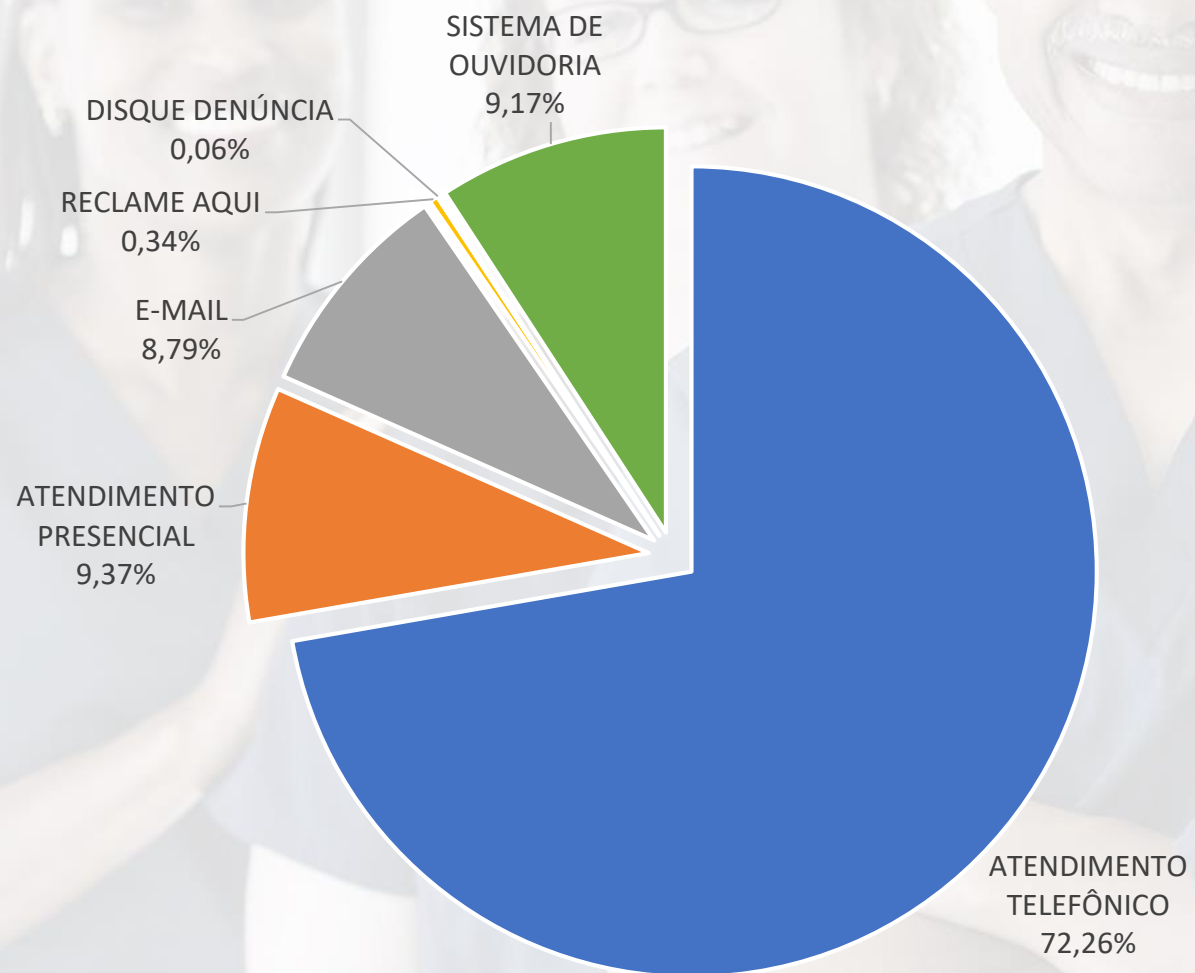
Total de Manifestações em Set/18: 238

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL									TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
TELEFONE	562	373	534	785	374	308	302	216	161	3.615
PRESENCIAL	53	43	73	74	39	39	72	50	26	469
E-MAIL	54	51	65	90	32	61	39	25	23	440
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	17
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
SISTEMA DE OUVIDORIA	103	47	69	42	57	42	41	32	26	459
TOTAL MENSAL	776	517	745	993	505	450	454	325	238	5.003
MÉDIA MENSAL	556									

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DE ACESSO

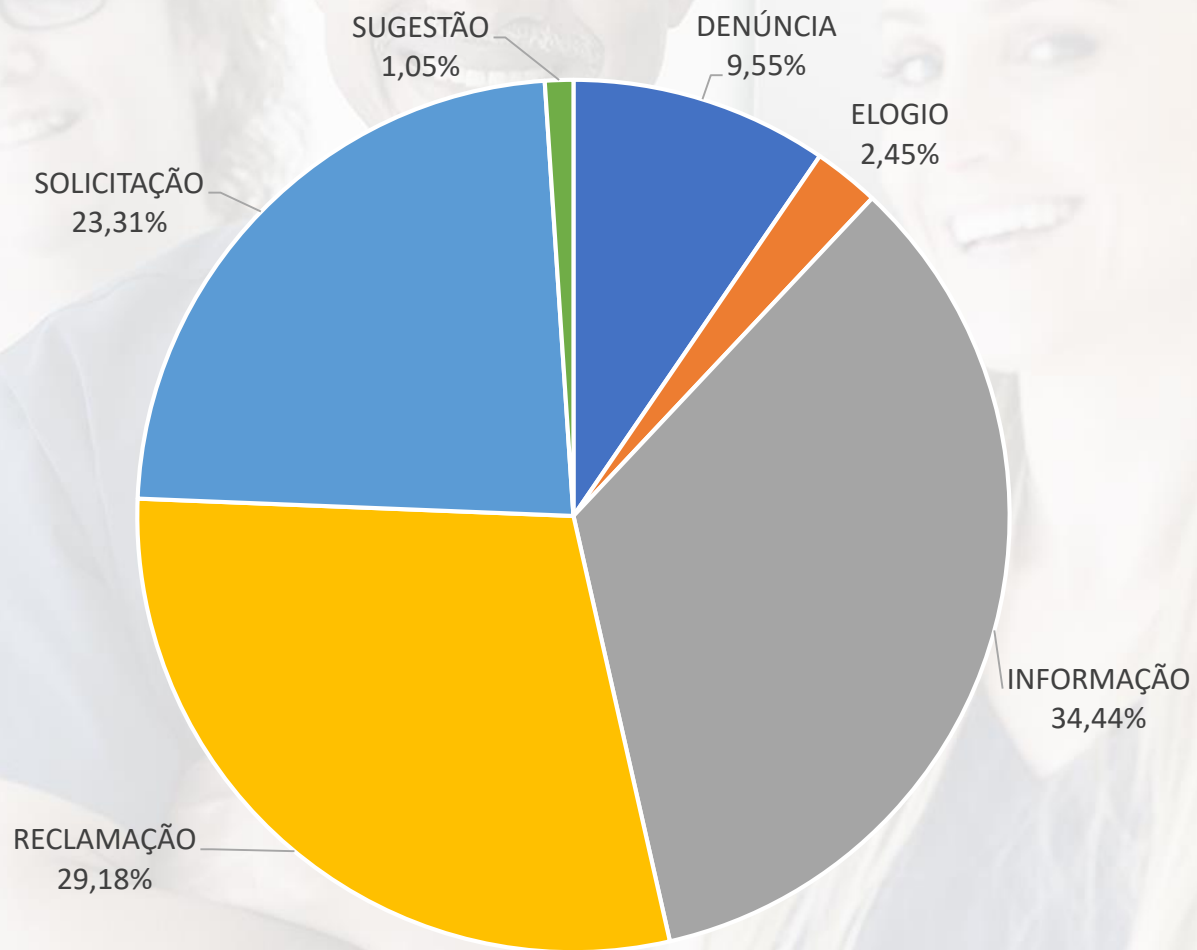


COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DE ACESSO

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL									TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
TELEFONE	562	373	534	785	374	308	302	216	161	3.615
PRESENCIAL	53	43	73	74	39	39	72	50	26	469
E-MAIL	54	51	65	90	32	61	39	25	23	440
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	17
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
SISTEMA DE OUVIDORIA	103	47	69	42	57	42	41	32	26	459
TOTAL MENSAL	776	517	745	993	505	450	454	325	238	5.003
MÉDIA MENSAL	556									

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

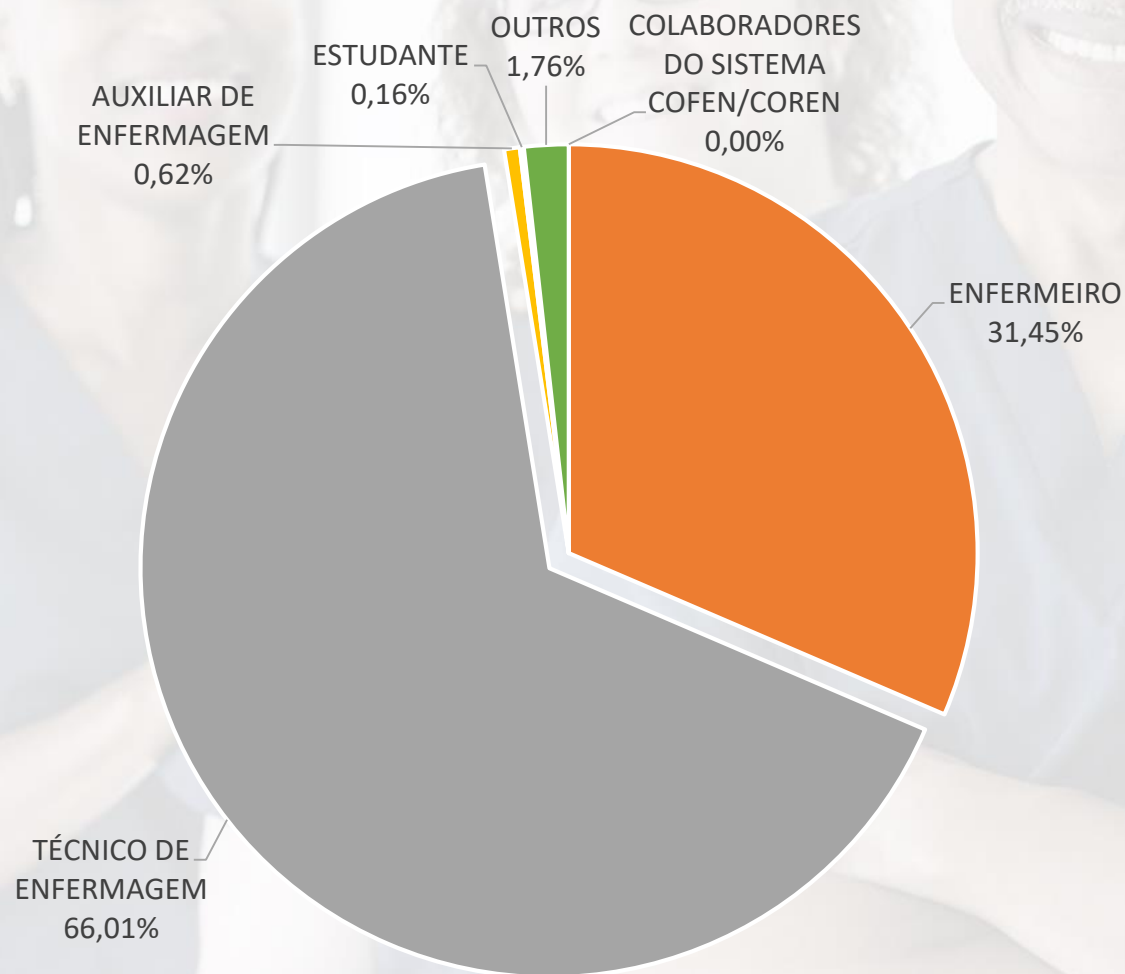


COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL									TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
DENÚNCIA	12	11	27	13	15	6	12	8	5	109
ELOGIO	14	2	2	2	4	0	0	0	4	28
INFORMAÇÃO	38	30	36	24	42	20	34	24	145	393
RECLAMAÇÃO	60	30	56	34	28	34	28	26	37	333
SOLICITAÇÃO	86	28	34	22	34	26	10	6	20	266
SUGESTÃO	0	2	2	2	2	0	2	0	2	12
TOTAL MENSAL	210	103	157	97	125	86	86	64	213	1.141
MÉDIA MENSAL	127									

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR GRUPO DE USUÁRIOS



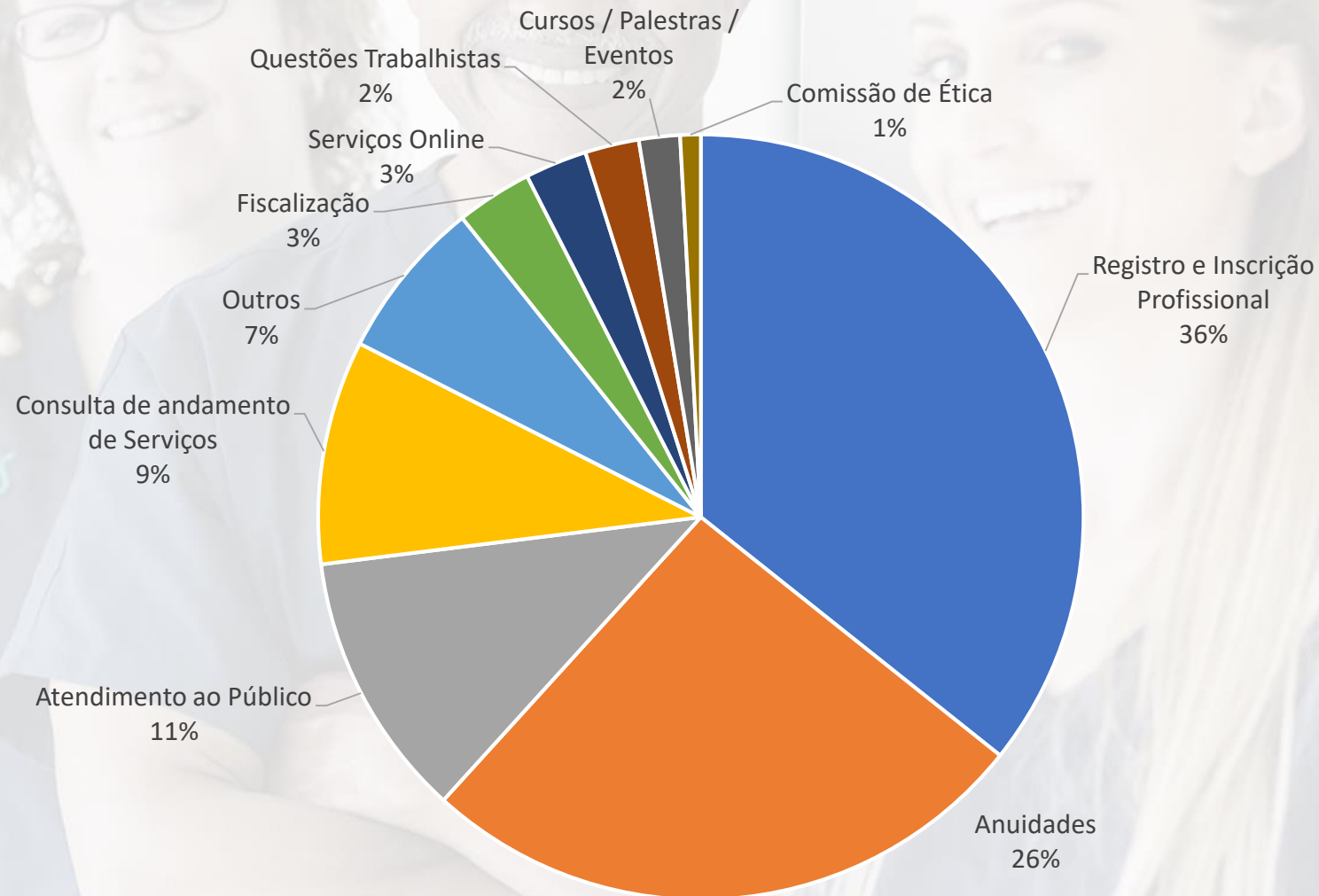
COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR GRUPO DE USUÁRIOS

MANIFESTANTES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL									TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
COL. SIST. COFEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENF	112	52	105	137	53	41	39	29	40	608
TEC	143	114	192	324	132	103	130	73	65	1.276
AUX	4	2	3	1	1	0	1	0	0	12
ESTUDANTE	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
OUTROS	4	3	2	2	11	1	2	4	5	34
TOTAL MENSAL	264	172	302	464	197	145	173	106	110	1.933



CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

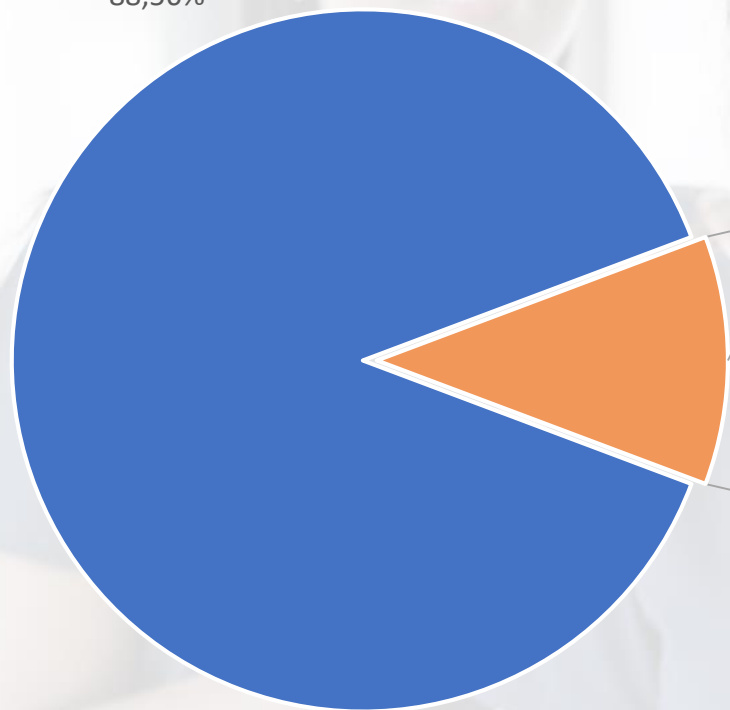


CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

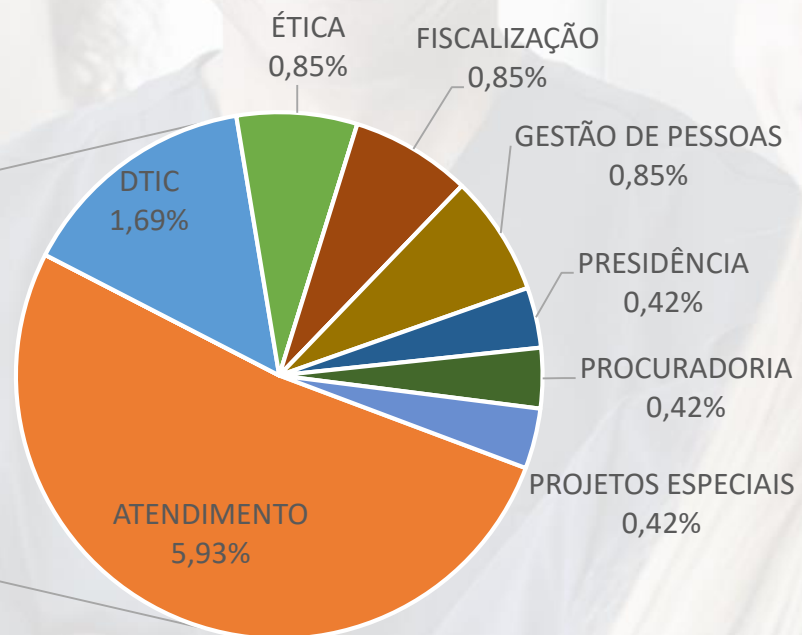
ASSUNTO		QUANTITATIVO MENSAL												TOTAIS ANUAIS		% DO TOTAL
PRINCIPAL	SECUNDÁRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SECUNDÁRIO	PRINCIPAL	
Acesso à Informação	-	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-	2	0,04%
Anuidades	Anuidades	279	114	133	10	90	69	42	46	31	0	0	0	814		
	Dívida Ativa	12	15	33	38	0	0	34	8	5	0	0	0	145	1.142	25,43%
	Anuidade Vigente	0	0	0	183	0	0	0	0	0	0	0	0	183		
Atendimento ao Público	Atendimento ao Público	25	26	36	30	24	17	28	16	13	0	0	0	215		
	Atendimento Presencial	7	6	6	12	3	8	5	2	2	0	0	0	51	495	11,02%
	Atendimento via Telefone / Email / Outros	10	7	57	80	20	19	12	9	15	0	0	0	229		
Atraso para Conclusão de Serviços	-	2	1	4	8	3	2	2	0	0	0	0	0	-	22	0,49%
Câmaras Técnicas	-	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	-	2	0,04%
Comissão de Ética	-	3	5	9	2	7	3	3	2	4	0	0	0	-	38	0,85%
Compras / Contratos / Licitações	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0,00%
Consulta de andamento de Serviços	-	3	15	83	118	66	36	21	33	40	0	0	0	-	415	9,24%
Cursos / Palestras / Eventos	-	6	7	10	14	3	15	13	6	2	0	0	0	-	76	1,69%
Eleições Coren-RJ	-	10	5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	-	19	0,42%
Fiscalização	Fiscalização	6	7	7	15	15	2	4	5	3	0	0	0	64		
	Exercício Profissional	4	4	11	16	7	9	19	4	3	0	0	0	77		
	Dimensionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141	3,14%
	Prescrição e Administração de Medicamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Serviços Online	-	11	7	10	26	2	8	17	16	18	0	0	0	-	115	2,56%
Outros	Outros	27	38	48	60	29	30	35	20	11	0	0	0	298	298	6,64%
	Liminar CFM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Projeto Boas Vindas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-	1	0,02%
	Projeto Capacita Coren	3	2	2	3	3	4	1	1	2	0	0	0	-	21	0,47%
	Projeto Coren Amigo (Benefícios ao Profissional de Enfermagem)	2	4	2	1	1	3	5	0	1	0	0	0	-	19	0,42%
	Projeto Coren Móvel	6	1	2	2	0	2	2	3	0	0	0	0	-	18	0,40%
Questões Trabalhistas	Questões Trabalhistas	23	5	5	8	21	9	7	4	7	0	0	0	89	100	2,23%
	Piso Salarial	0	2	5	1	1	2	0	0	0	0	0	0	11		
Registro e Inscrição Profissional	Registro e Inscrição Profissional	206	102	107	124	86	60	56	64	25	0	0	0	830		
	Certidão de Regularidade (Nada Consta)	38	33	28	59	19	28	43	20	10	0	0	0	278		
	Especialização	3	1	3	3	1	5	12	7	3	0	0	0	38		
	2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	6	28	34	50	23	21	39	17	11	0	0	0	229		
	Transferência de Coren	28	33	34	36	14	11	9	10	7	0	0	0	182	1.566	34,88%
	Informação sobre documentos para Registro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Cancelamento / Reabertura de Inscrição	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
	Responsabilidade Técnica (CRT)	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2		
	Registro de Empresa (RE)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAIS MENSAIS		722	471	673	900	441	365	409	295	214	0	0	0	4.490		

ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

RESOLVIDOS PELA
OUVIDORIA
88,56%



ENCAMINHADO AOS
DEPARTAMENTOS
11,44%



ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

ENCAMINHADAS AOS DEPARTAMENTOS - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL									TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
ATENDIMENTO	18	8	16	32	17	11	17	25	14	158
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROLADORIA	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
DTIC	0	1	3	2	0	0	3	2	4	15
ÉTICA	1	5	7	1	6	1	2	0	2	25
FINANCEIRO	0	0	7	3	11	8	3	1	0	33
FISCALIZAÇÃO	9	4	3	1	5	4	10	2	2	40
GESTÃO	0	0	5	1	2	0	0	0	0	8
GESTÃO DE PESSOAS	8	1	1	4	4	0	0	0	2	20
PRESIDÊNCIA	4	0	4	2	1	0	0	4	1	16
PROCURADORIA	6	4	8	12	9	7	5	6	1	58
PROJETOS ESPECIAIS	1	0	0	1	0	2	0	1	1	6
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	17
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
TOTAL MENSAL	52	26	58	62	59	33	40	43	29	402
NÃO ENCAMINHADOS	724	491	687	931	446	417	414	282	209	4.601





Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

"Atenção para ouvir, dedicação para acolher"



3232-8730 - ramal 408



www.coren-rj.org.br/ouvidoria