



Ouvidoria

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS
NOVEMBRO DE 2018



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Total de Manifestações em 2018: 5.437

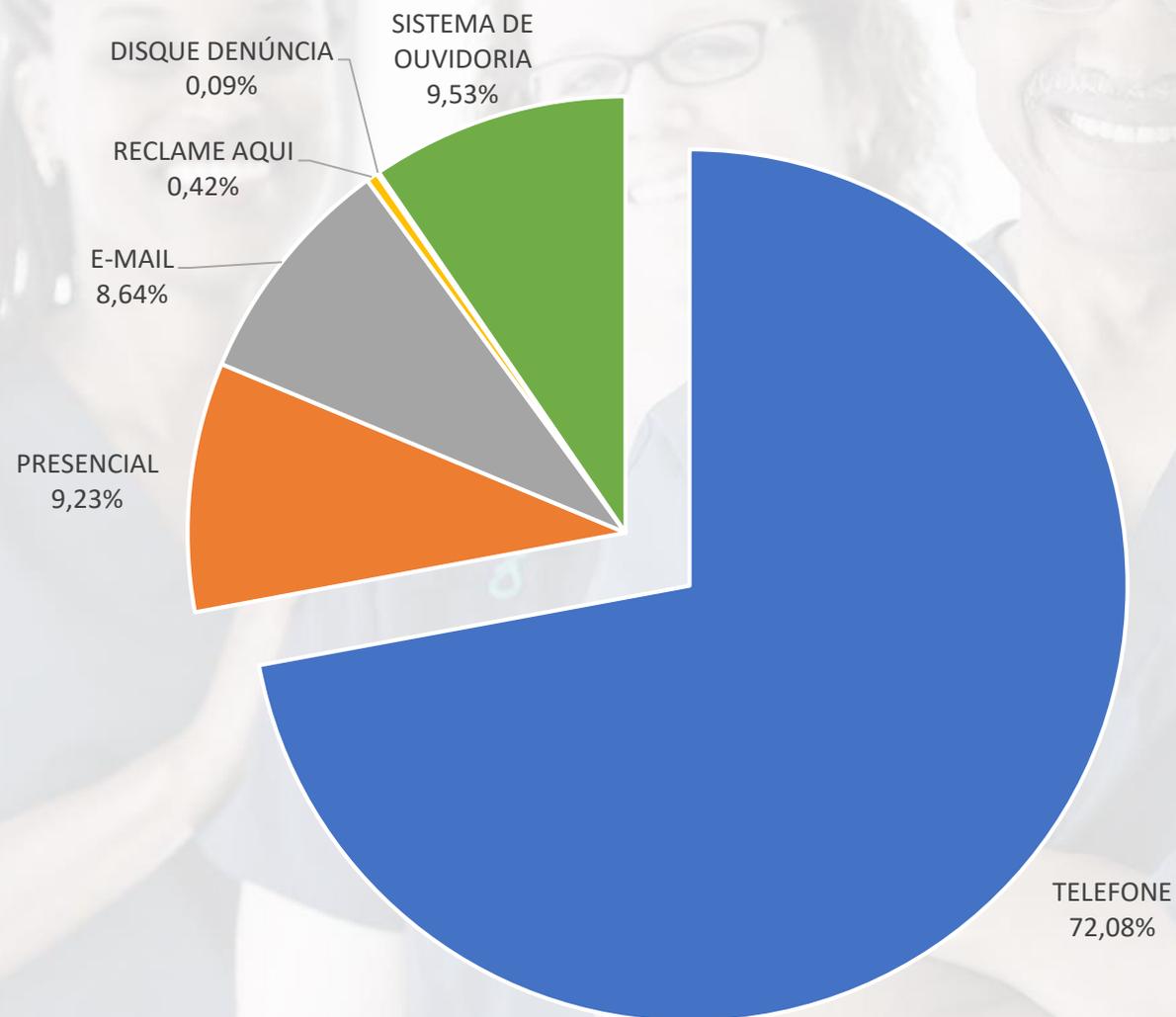
Total de Manifestações em Nov/18: 192

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	OUT	NOV	
TELEFONE	562	373	534	785	374	308	302	216	161	162	142	3.919
PRESENCIAL	53	43	73	74	39	39	72	50	26	21	12	502
E-MAIL	54	51	65	90	32	61	39	25	23	17	13	470
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	3	3	23
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5
SISTEMA DE OUVIDORIA	103	47	69	42	57	42	41	32	26	38	21	518
TOTAL MENSAL	776	517	745	993	505	450	454	325	238	242	192	5.437

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DE ACESSO



[Ver tabela de dados ↗](#)



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DE ACESSO

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

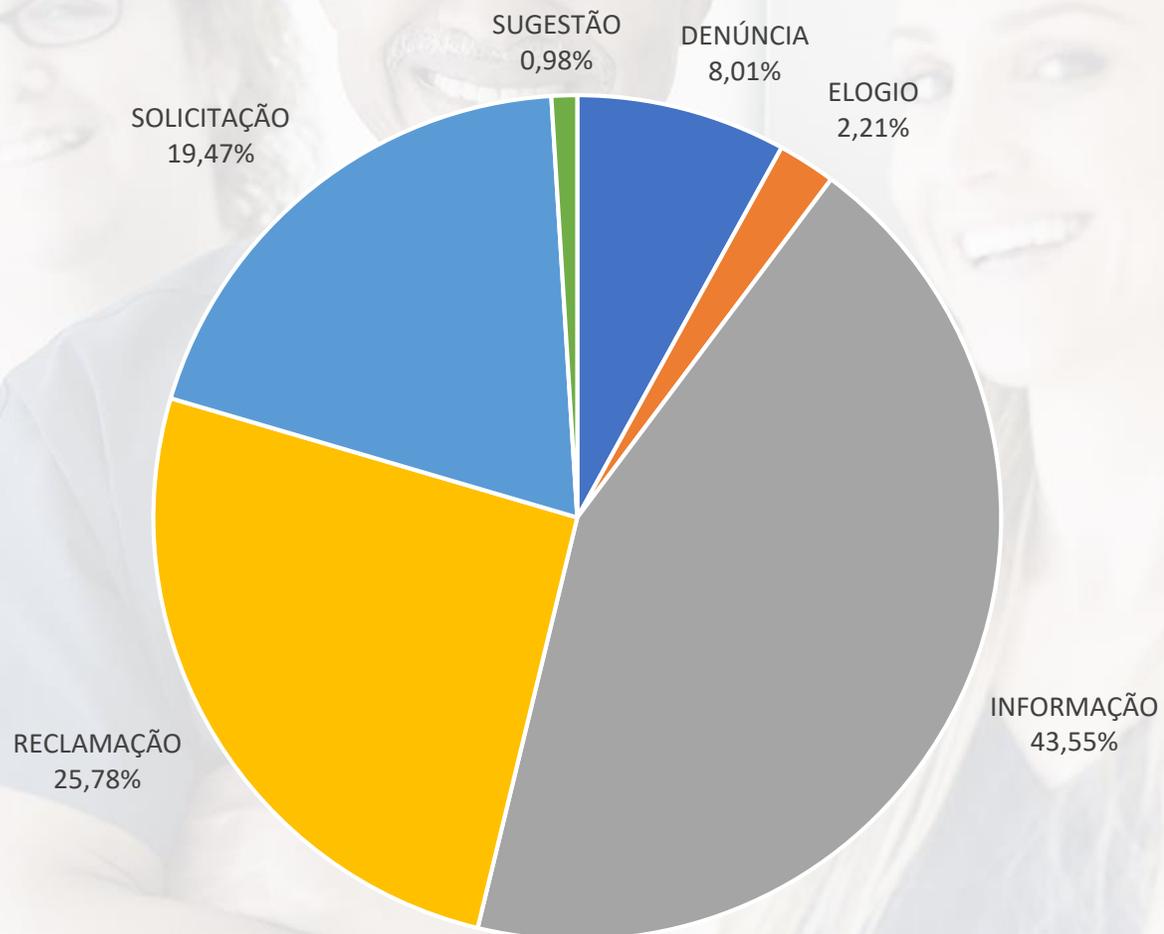
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
TELEFONE	562	373	534	785	374	308	302	216	161	162	142	3.919
PRESENCIAL	53	43	73	74	39	39	72	50	26	21	12	502
E-MAIL	54	51	65	90	32	61	39	25	23	17	13	470
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	3	3	23
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5
SISTEMA DE OUVIDORIA	103	47	69	42	57	42	41	32	26	38	21	518
TOTAL MENSAL	776	517	745	993	505	450	454	325	238	242	192	5.437

[⏪ Voltar para o gráfico](#)



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



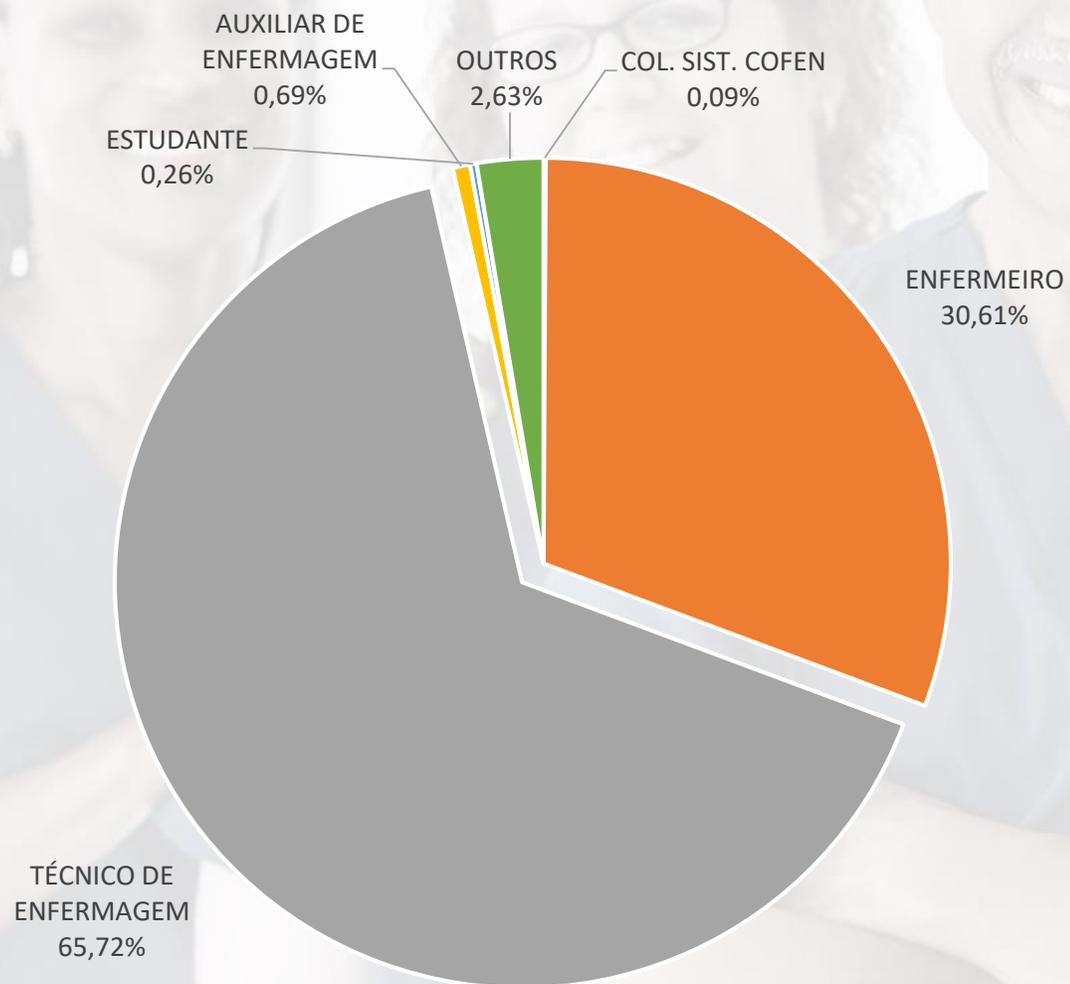
[Ver tabela de dados ↗](#)

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
DENÚNCIA	12	11	27	13	15	6	12	8	5	7	7	123
ELOGIO	14	2	2	2	4	0	0	0	4	6	0	34
INFORMAÇÃO	38	30	36	24	42	20	34	24	145	152	124	669
RECLAMAÇÃO	60	30	56	34	28	34	28	26	37	29	34	396
SOLICITAÇÃO	86	28	34	22	34	26	10	6	20	23	10	299
SUGESTÃO	0	2	2	2	2	0	2	0	2	3	0	15
TOTAL MENSAL	210	103	157	97	125	86	86	64	213	220	175	1.536
MÉDIA MENSAL	140											

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR GRUPO DE USUÁRIOS



[Ver tabela de dados ↗](#)



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

COMPOSIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR GRUPO DE USUÁRIOS

MANIFESTANTES DA OUVIDORIA - ANUAL - 2017

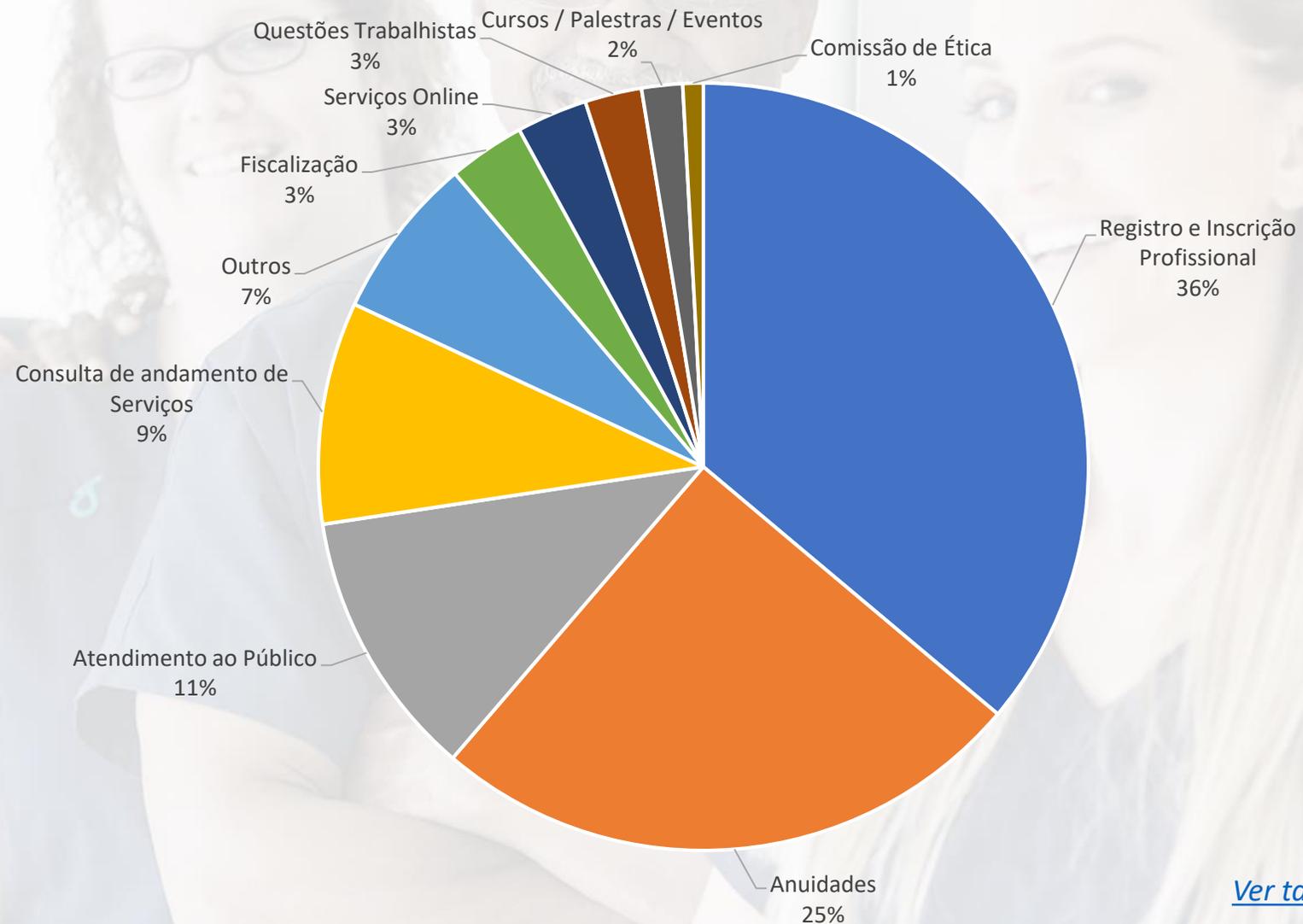
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
COL. SIST. COFEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
ENF	112	52	105	137	53	41	39	29	40	56	45	709
TEC	143	114	192	324	132	103	130	73	65	136	110	1.522
AUX	4	2	3	1	1	0	1	0	0	3	1	16
ESTUDANTE	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	6
OUTROS	4	3	2	2	11	1	2	4	5	14	13	61
TOTAL MENSAL	264	172	302	464	197	145	173	106	110	211	172	2.316

[⏪ Voltar para o gráfico](#)



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

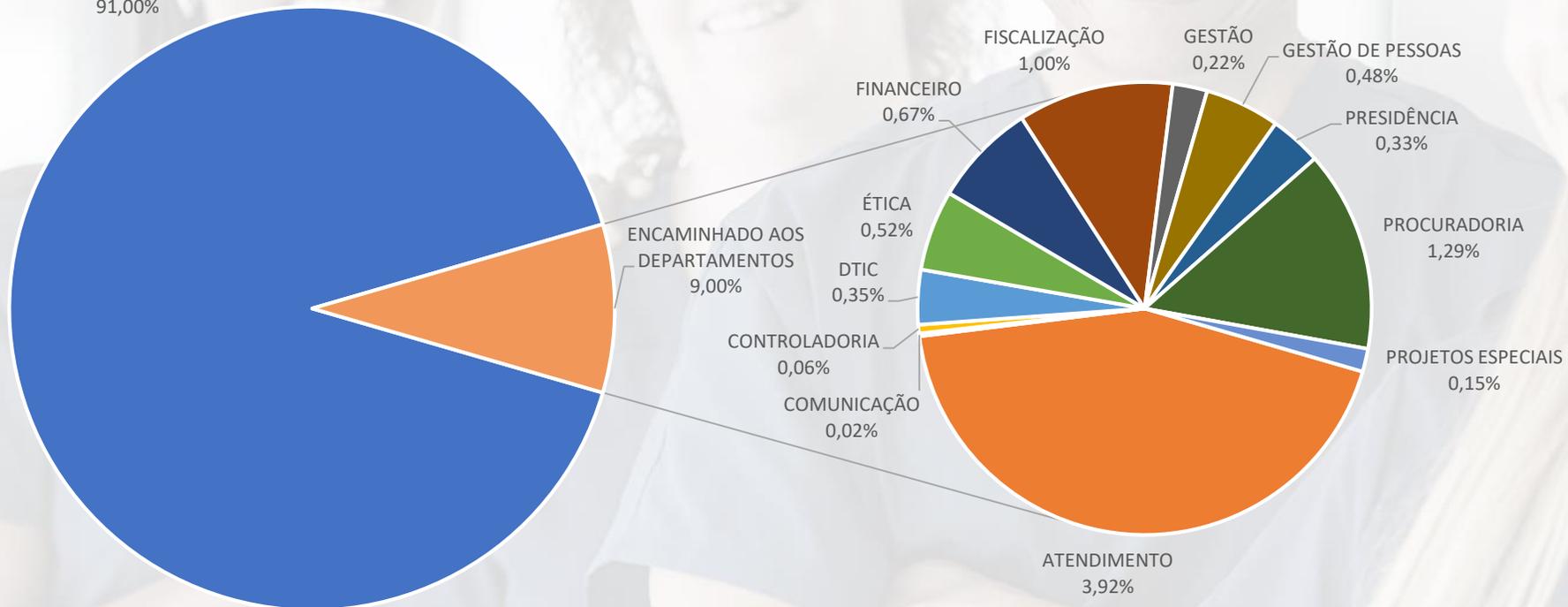


CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

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	25	23	0	862		
	Dívida Ativa	12	15	33	38	0	0	34	8	5	7	4	0	156	1.201	24,55%
	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	14	5	0	234		
	Atendimento Presencial	7	6	6	12	3	8	5	2	2	3	2	0	56	541	11,06%
	Atendimento via Telefone / Email / Outros	10	7	57	80	20	19	12	9	15	6	16	0	251		
Atraso para Conclusão de Serviços	-	2	1	4	8	3	2	2	0	0	3	1	0	-	26	0,53%
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	3	0	0	-	41	0,84%
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	23	9	0	-	447	9,14%
Cursos / Palestras / Eventos	-	6	7	10	14	3	15	13	6	2	2	4	0	-	82	1,68%
Eleições Coren-RJ	-	10	5	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	-	20	0,41%
Fiscalização	Fiscalização	6	7	7	15	15	2	4	5	3	1	0	0	65		
	Exercício Profissional	4	4	11	16	7	9	19	4	3	4	7	0	88		
	Dimensionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	154	3,15%
	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	11	16	0	-	142	2,90%
Outros	Outros	27	38	48	60	29	30	35	20	11	19	12	0	329	329	6,72%
	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	3	1	0	-	25	0,51%
	Projeto Coren Amigo (Benefícios ao Profissional de Enfermagem)	2	4	2	1	1	3	5	0	1	0	0	0	-	19	0,39%
	Projeto Coren Móvel	6	1	2	2	0	2	2	3	0	0	2	0	-	20	0,41%
Questões Trabalhistas	Questões Trabalhistas	23	5	5	8	21	9	7	4	7	5	9	0	103	114	2,33%
	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	39	30	0	899		
	Certidão de Regularidade (Nada Consta)	38	33	28	59	19	28	43	20	10	18	12	0	308		
	Especialização	3	1	3	3	1	5	12	7	3	5	1	0	44		
	2ª Via / Renovação da Carteira Profissional	6	28	34	50	23	21	39	17	11	10	10	0	249		
	Transferência de Coren	28	33	34	36	14	11	9	10	7	8	7	0	197	1.727	35,30%
	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	13	7	0	22		
	Registro de Empresa (RE)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
TOTAIS MENSAIS		722	471	673	900	441	365	409	295	214	223	179	0	4.893		

ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
91,00%



[Ver tabela de dados ↗](#)



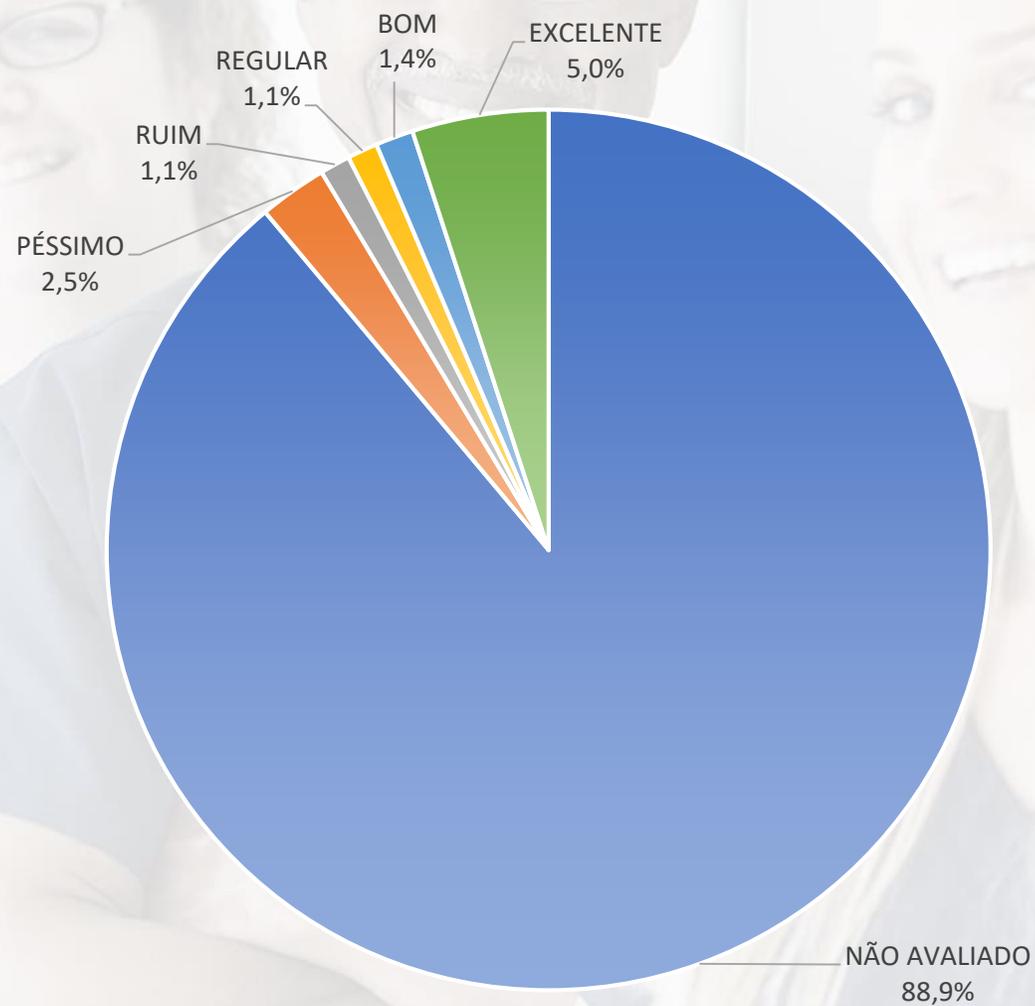
Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

ENCAMINHADAS AOS DEPARTAMENTOS - ANUAL - 2018												
LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTAIS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
ATENDIMENTO	18	8	16	32	17	11	17	25	14	29	25	212
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROLADORIA	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
DTIC	0	1	3	2	0	0	3	2	4	1	3	19
ÉTICA	1	5	7	1	6	1	2	0	2	3	0	28
FINANCEIRO	0	0	7	3	11	8	3	1	0	1	2	36
FISCALIZAÇÃO	9	4	3	1	5	4	10	2	2	9	5	54
GESTÃO	0	0	5	1	2	0	0	0	0	1	3	12
GESTÃO DE PESSOAS	8	1	1	4	4	0	0	0	2	5	1	26
PRESIDÊNCIA	4	0	4	2	1	0	0	4	1	2	0	18
PROCURADORIA	6	4	8	12	9	7	5	6	1	9	3	70
PROJETOS ESPECIAIS	1	0	0	1	0	2	0	1	1	1	1	8
RECLAME AQUI	2	3	4	2	3	0	0	1	2	3	3	23
DISQUE DENÚNCIA	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5
TOTAL MENSAL	52	26	58	62	59	33	40	43	29	66	47	515
NÃO ENCAMINHADOS	724	491	687	931	446	417	414	282	209	176	145	4.922

[Voltar para o gráfico](#)

AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

AVALIAÇÕES DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - ANUAL - 2018

LOCAL	QUANTITATIVO MENSAL											TOTALS ANUAIS
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
NÃO AVALIADO	67	26	27	31	45	30	19	21	15	23	17	321
PÉSSIMO	2	1	0	0	2	0	0	3	0	0	1	9
RUIM	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4
REGULAR	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
BOM	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5
EXCELENTE	6	2	1	1	1	0	0	1	3	1	2	18
TOTAL MENSAL	78	29	29	32	48	30	22	28	19	25	21	361



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