



---

# RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES



JANEIRO A JUNHO DE 2023

# SUMÁRIO

**01**  
PERFIL DO USUÁRIO

**02**  
CLASSIFICAÇÃO DAS  
MANIFESTAÇÕES

**03**  
PEDIDOS DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO

**04**  
ANÁLISE DE DESEMPENHO  
DA OUVIDORIA



# 01

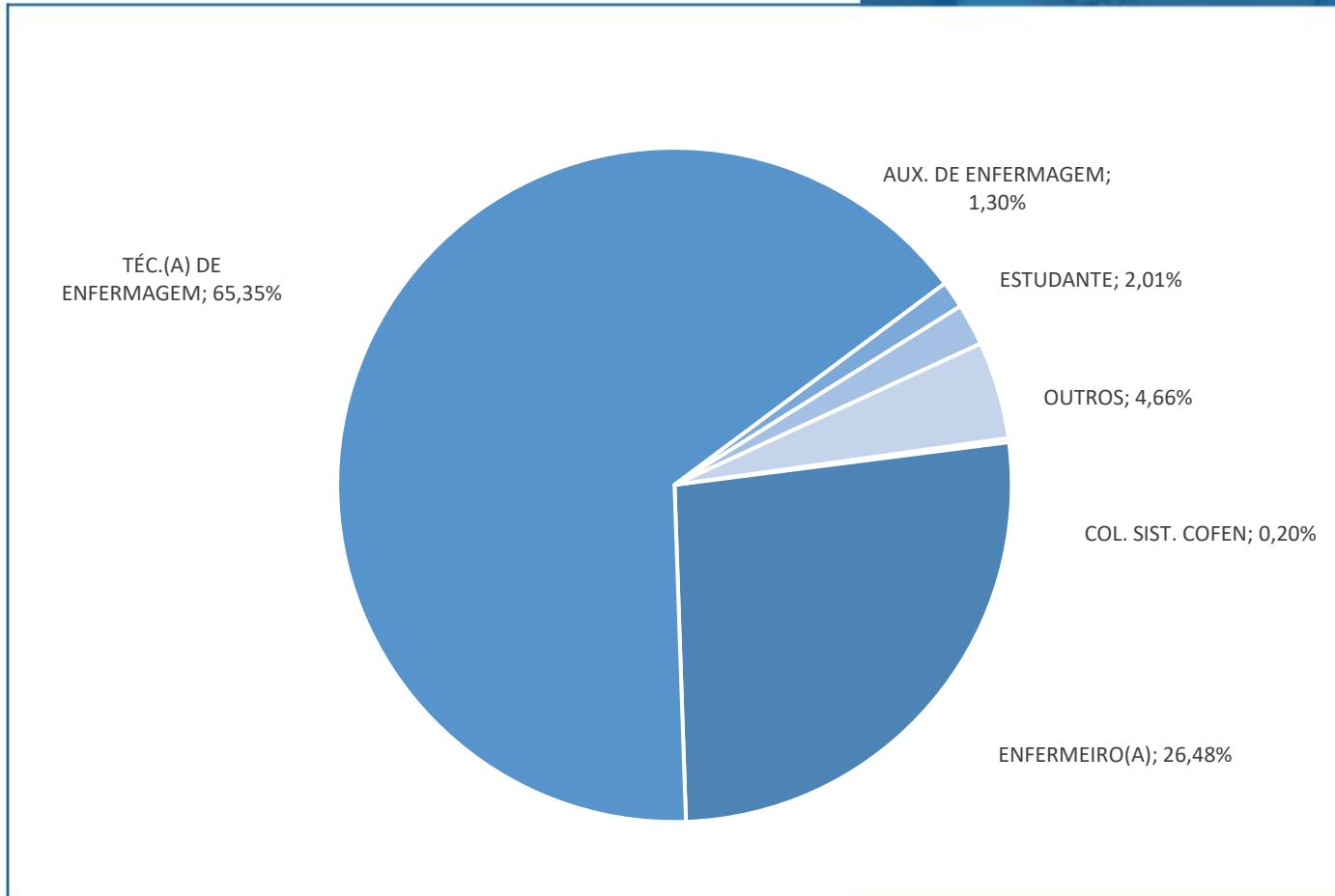
# PERFIL DO USUÁRIO



# 01

# PERFIL DO USUÁRIO

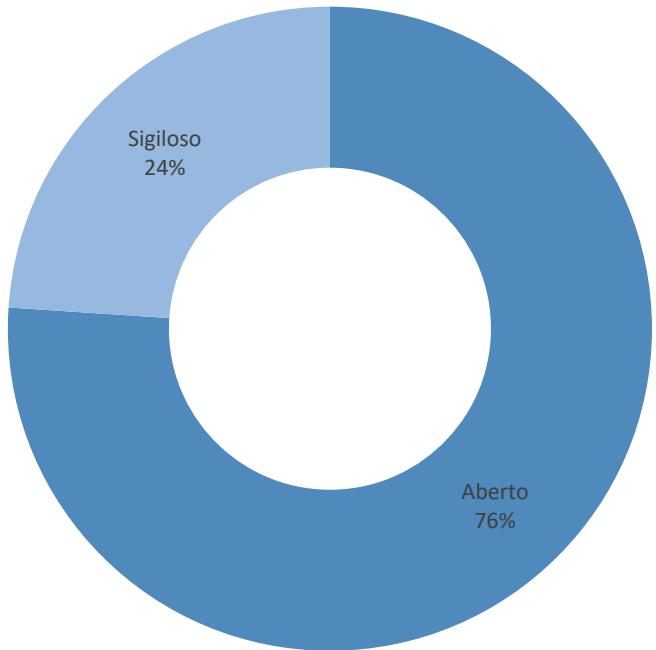
## 1.1 COMPOSIÇÃO DE USUÁRIOS POR SEU TIPO



# 01

# PERFIL DO USUÁRIO

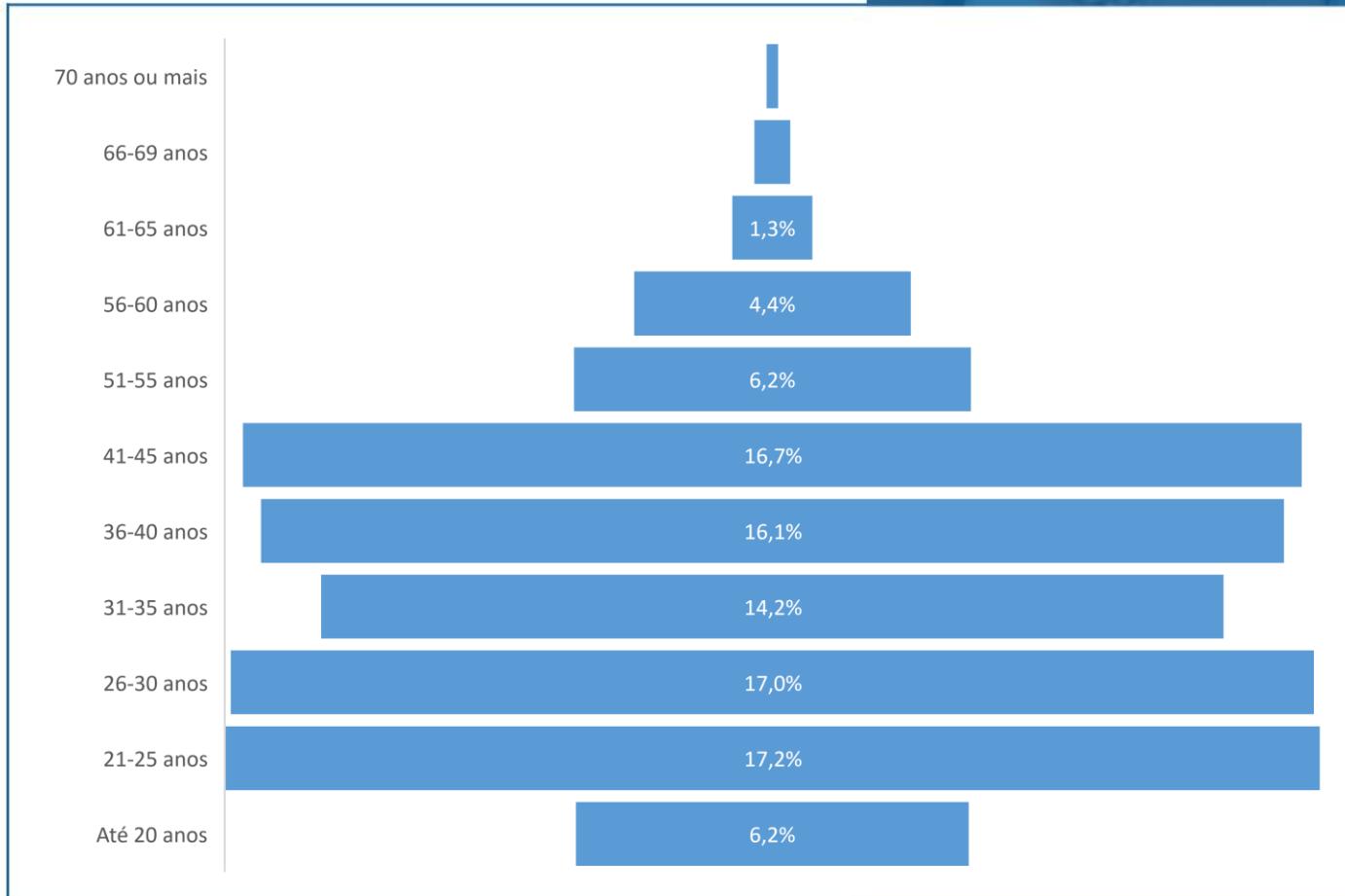
## 1.2 POR IDENTIFICAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



# 01

# PERFIL DO USUÁRIO

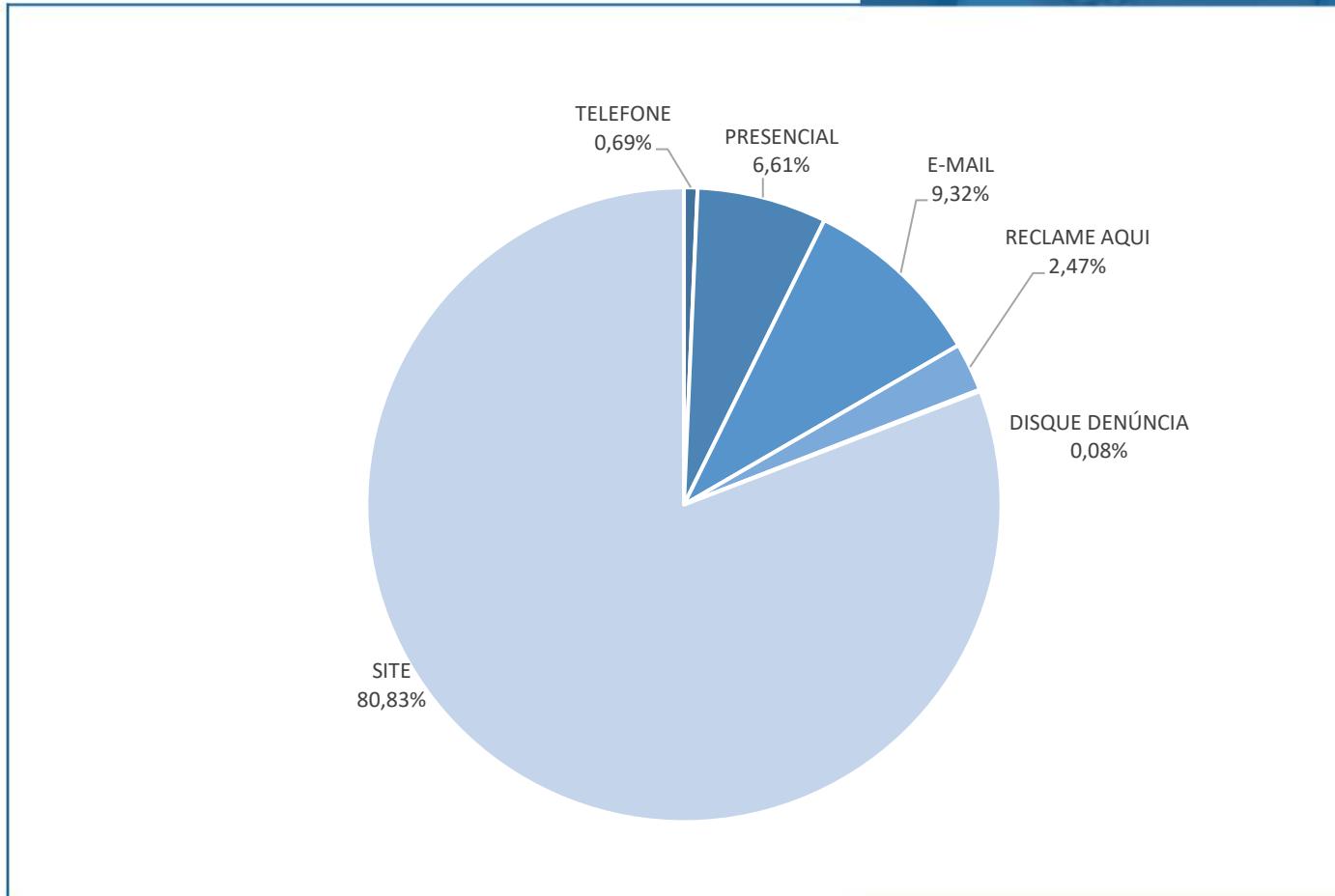
## 1.3 POR FAIXA ETÁRIA



# 01

## PERFIL DO USUÁRIO

### 1.4 CANAL UTILIZADO PARA ACESSO À OUVIDORIA





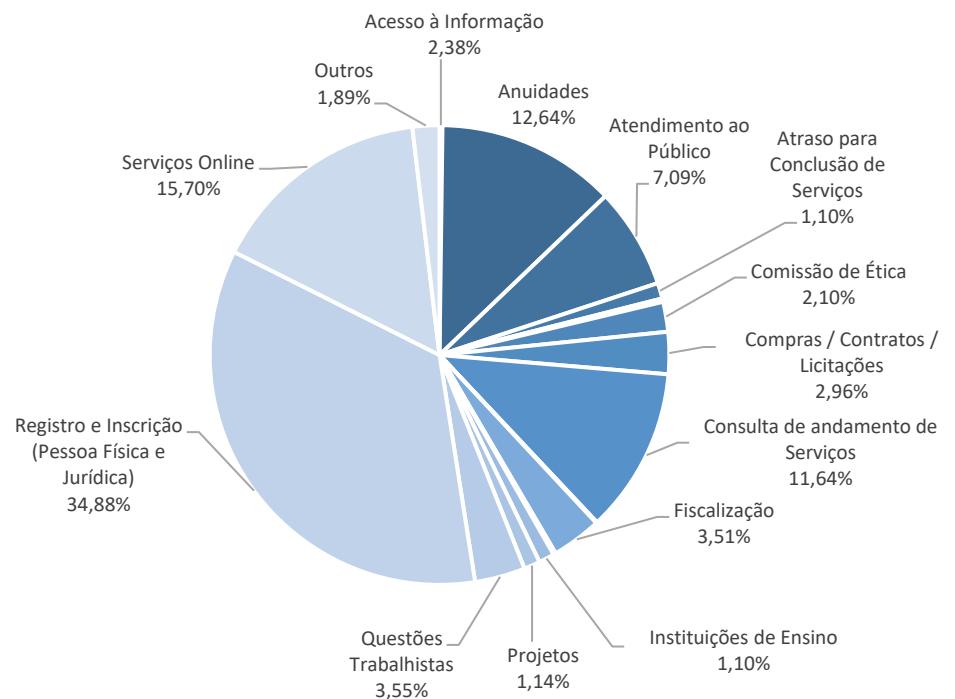
## 02

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

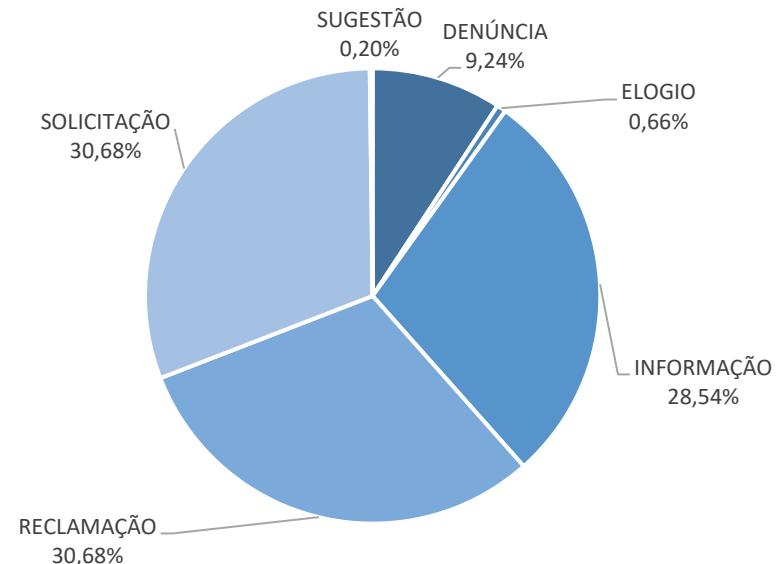


## 02. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

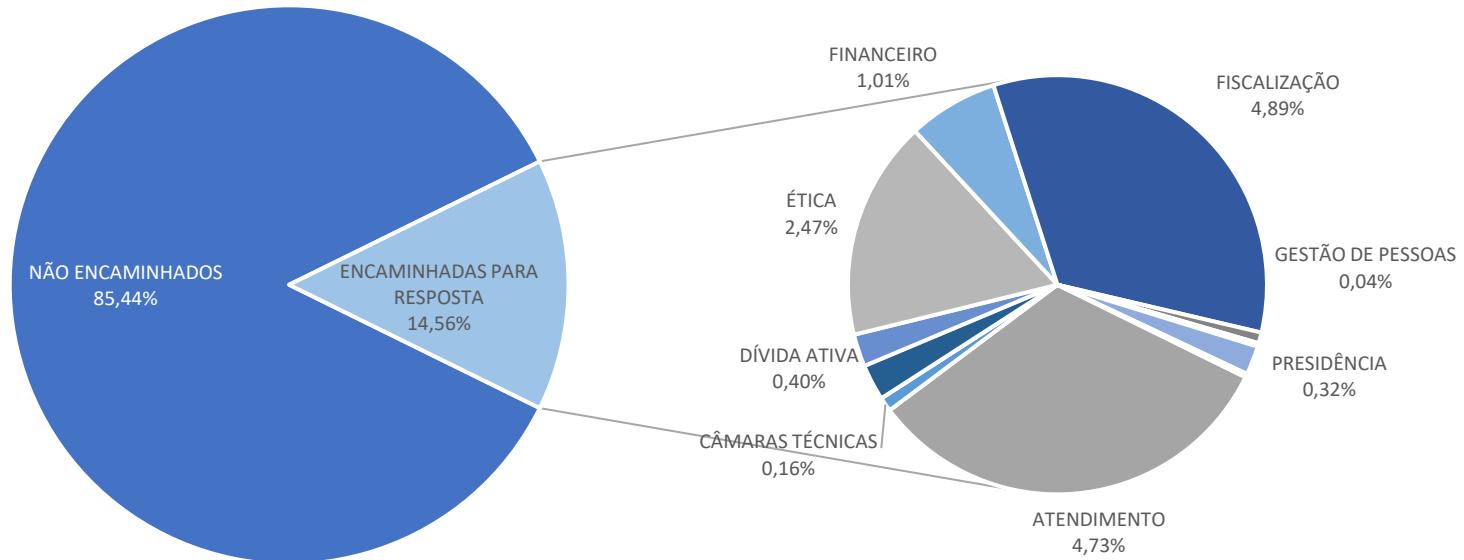
### 2.1 POR ASSUNTO



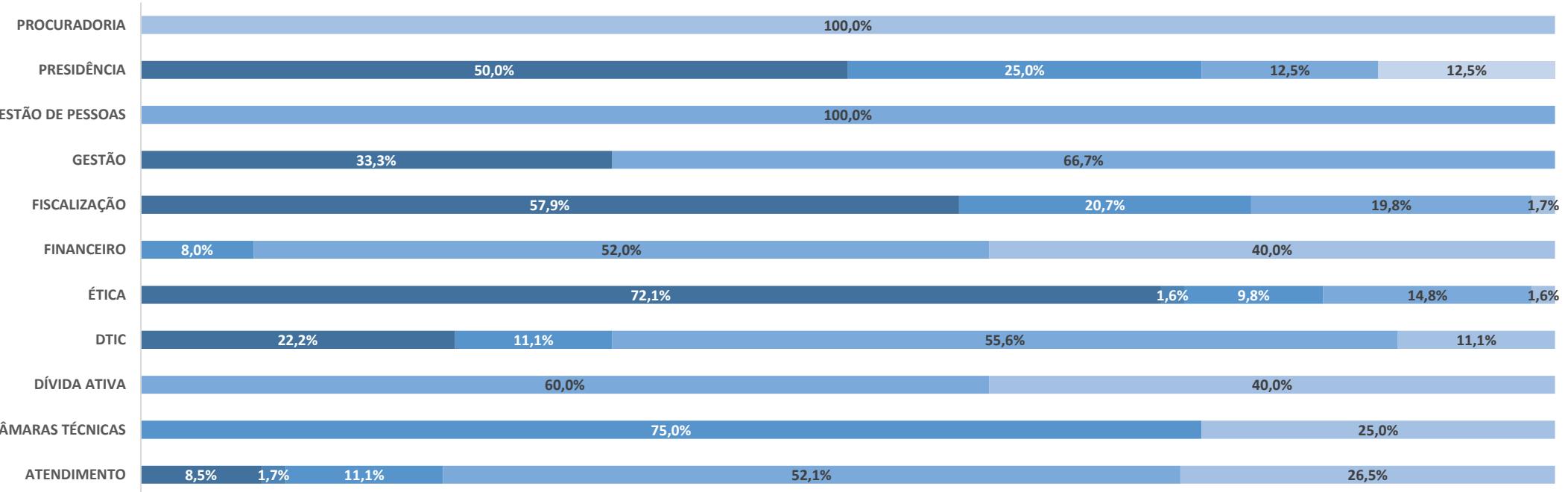
### 2.2 POR SEU TIPO



### 2.3 ENCAMINHADAS AOS DEPARTAMENTOS

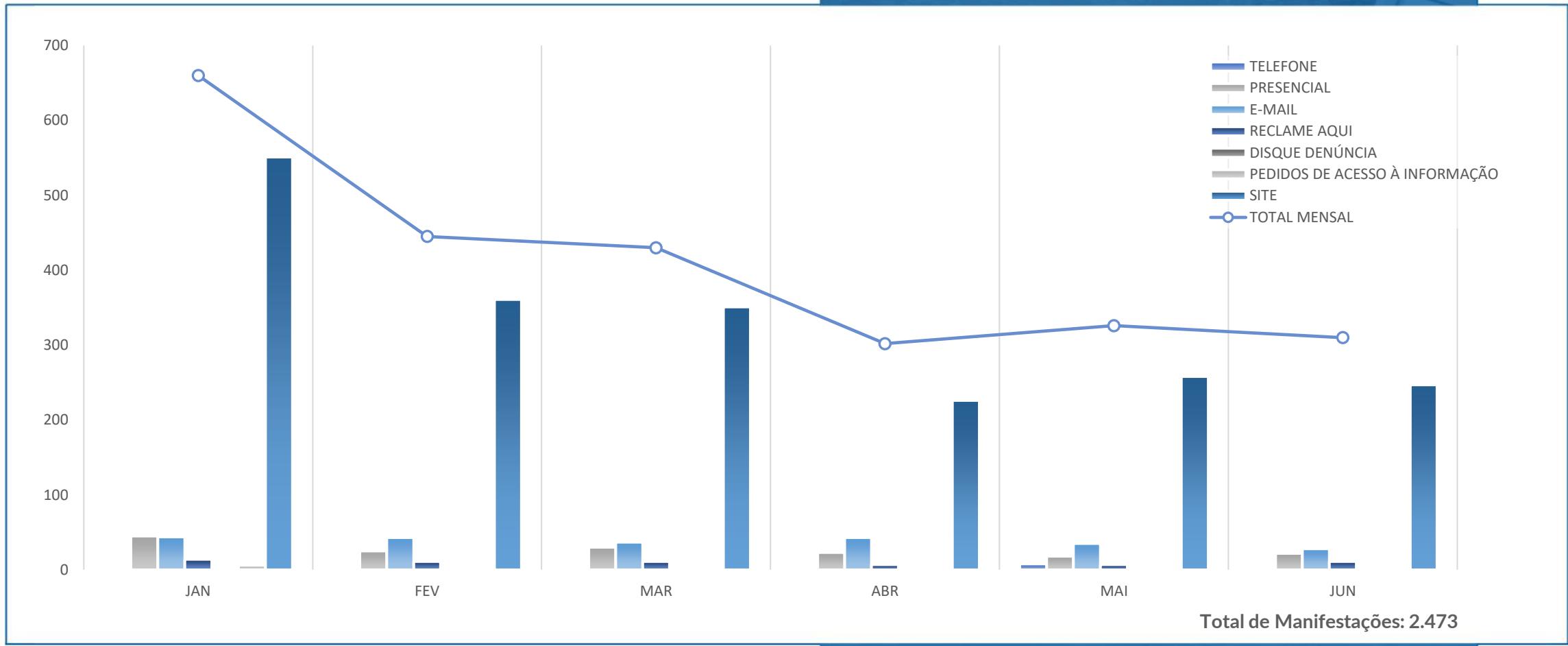


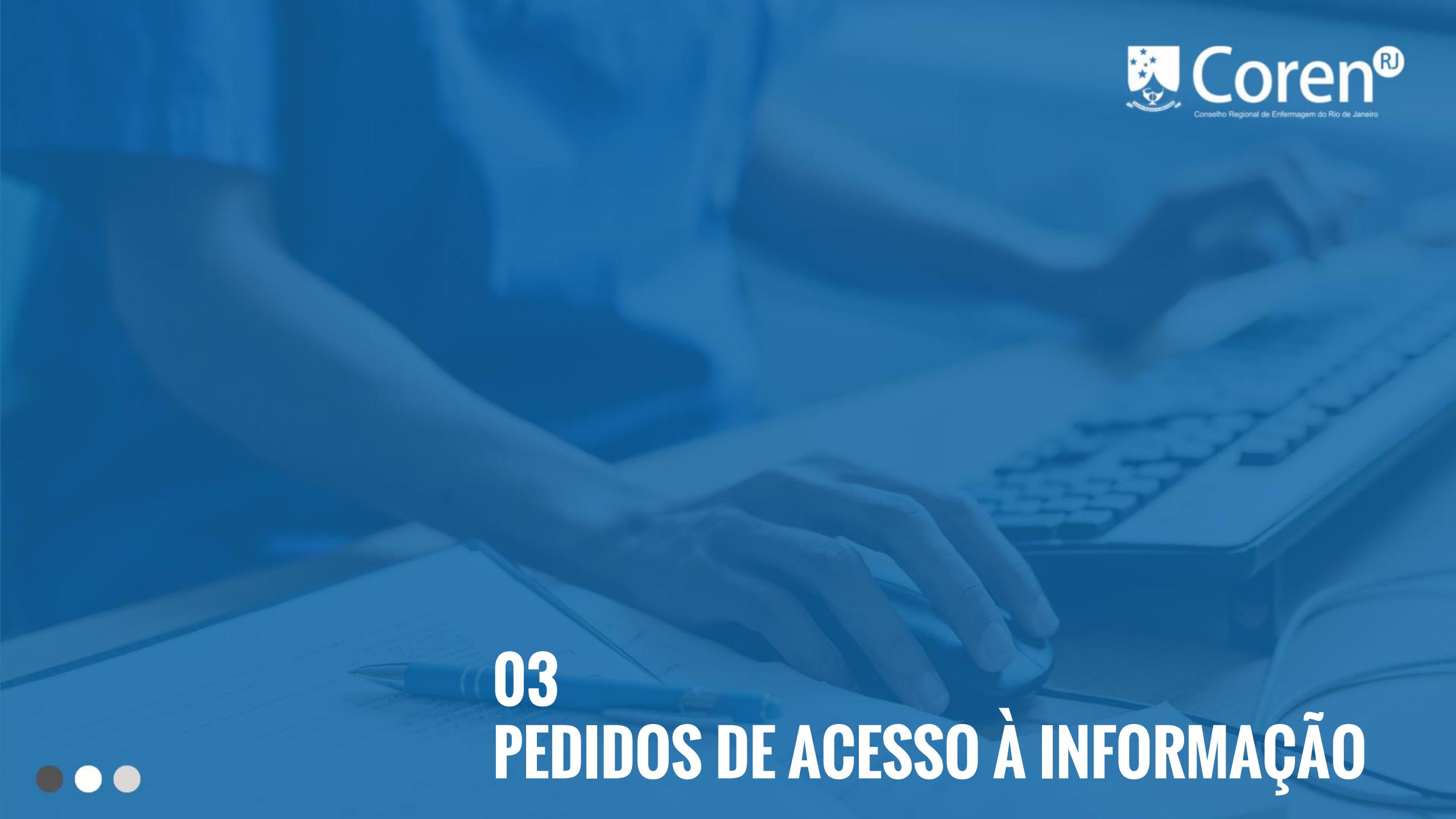
### 2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO POR DEPARTAMENTO



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

## 02. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





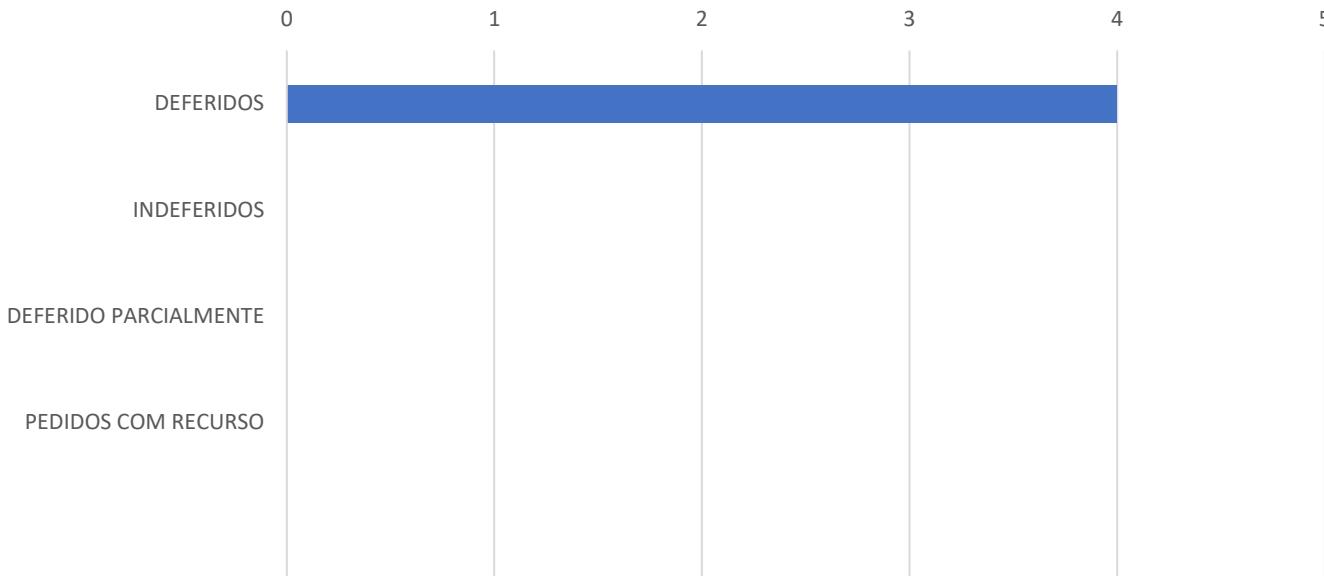
03  
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

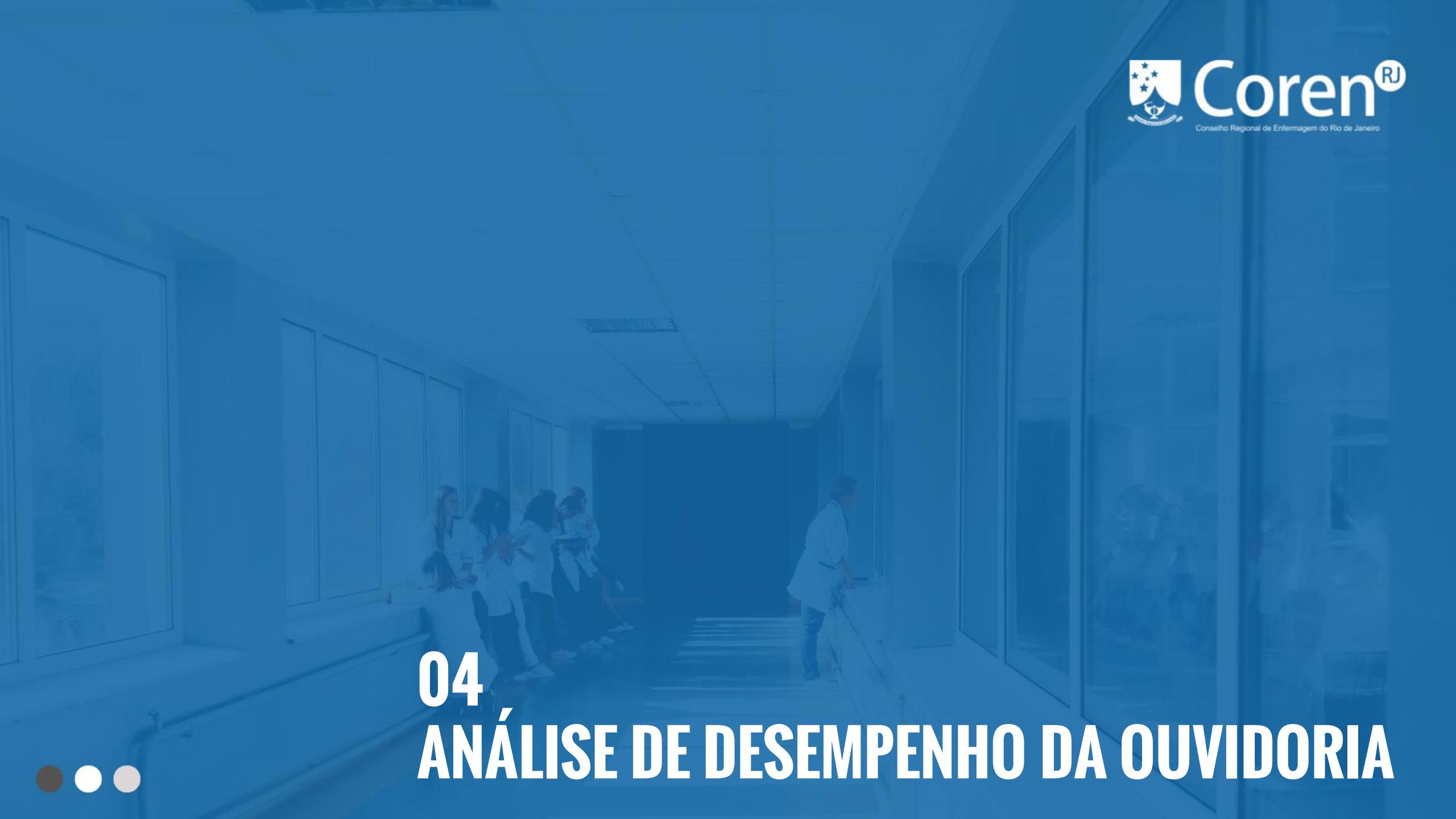


# 03.

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 3.1 QUANTITATIVO ANUAL



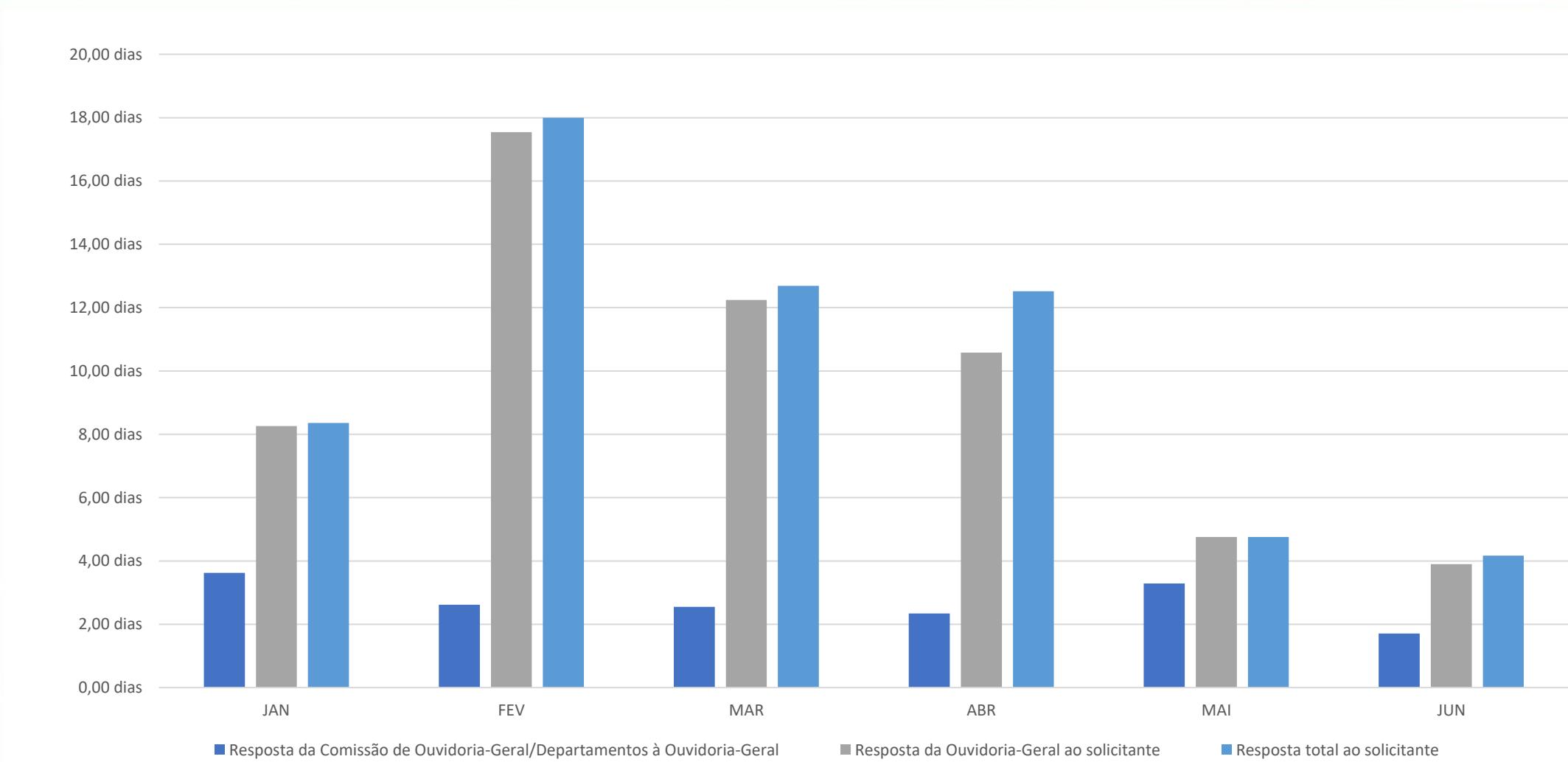


04  
ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

# 03.

## ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

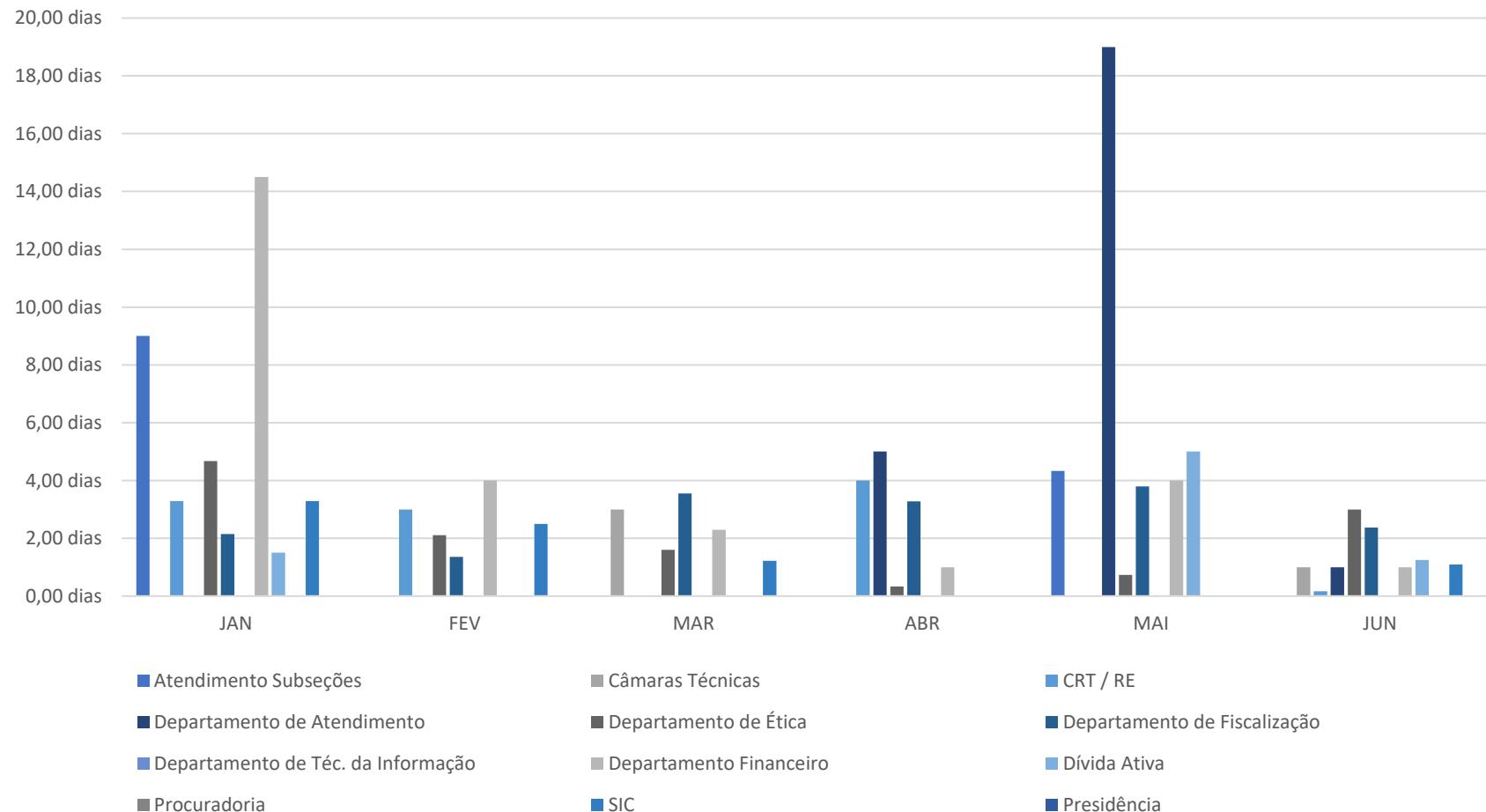
### 3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO



# 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.

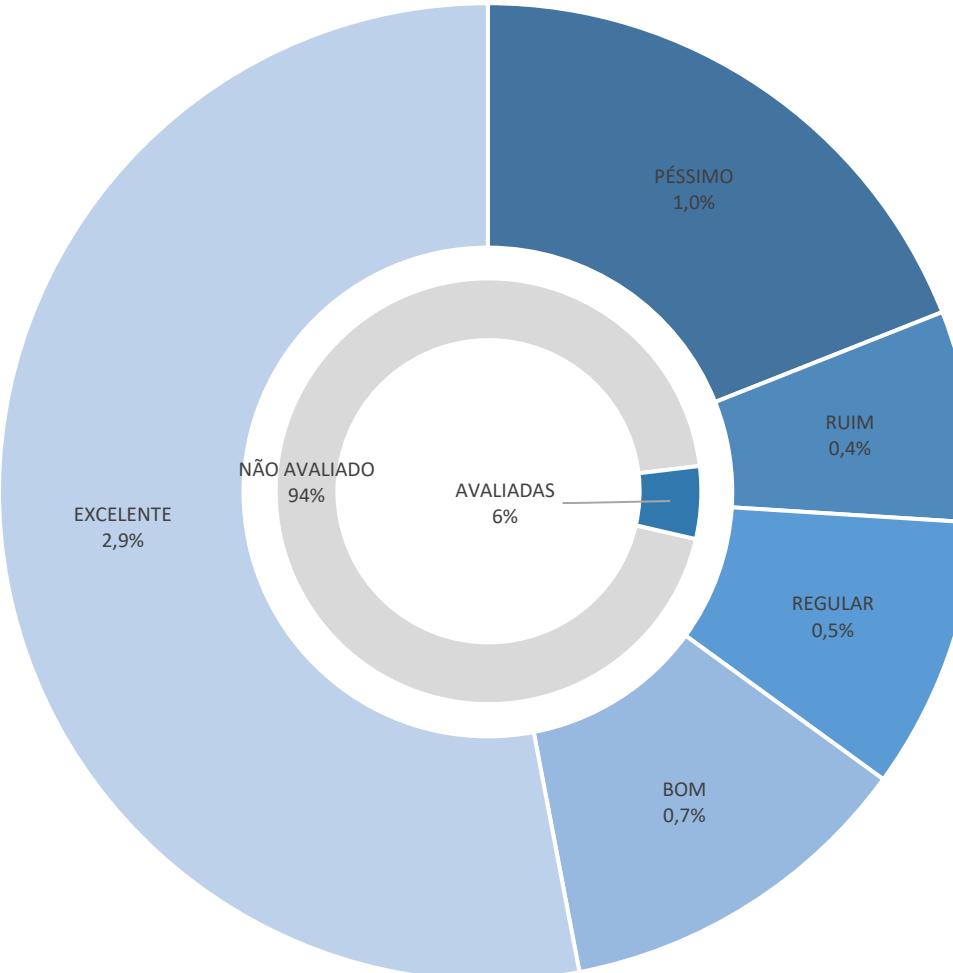
Art. 24 A Ouvidoria terá prazo total de 15 (quinze) dias para responder a solicitação."

\*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.orb.br/ouvidoria](http://www.coren-rj.orb.br/ouvidoria)



**Ouvidoria**

Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro