



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

# Gráficos do Trabalho Realizado pela Ouvidoria - 2015 -



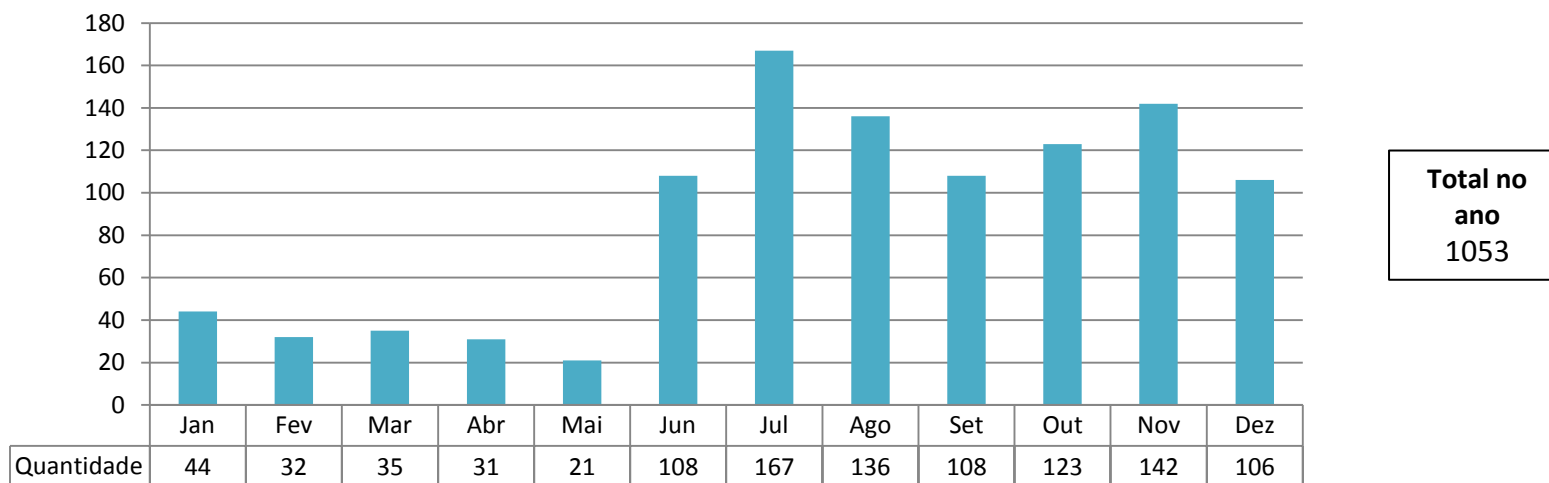
**Coren**<sup>SP</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Alameda Ribeirão Preto, 82 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01331-000  
Telefone: 11 3225.6300  
[www.coren-sp.gov.br](http://www.coren-sp.gov.br)



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

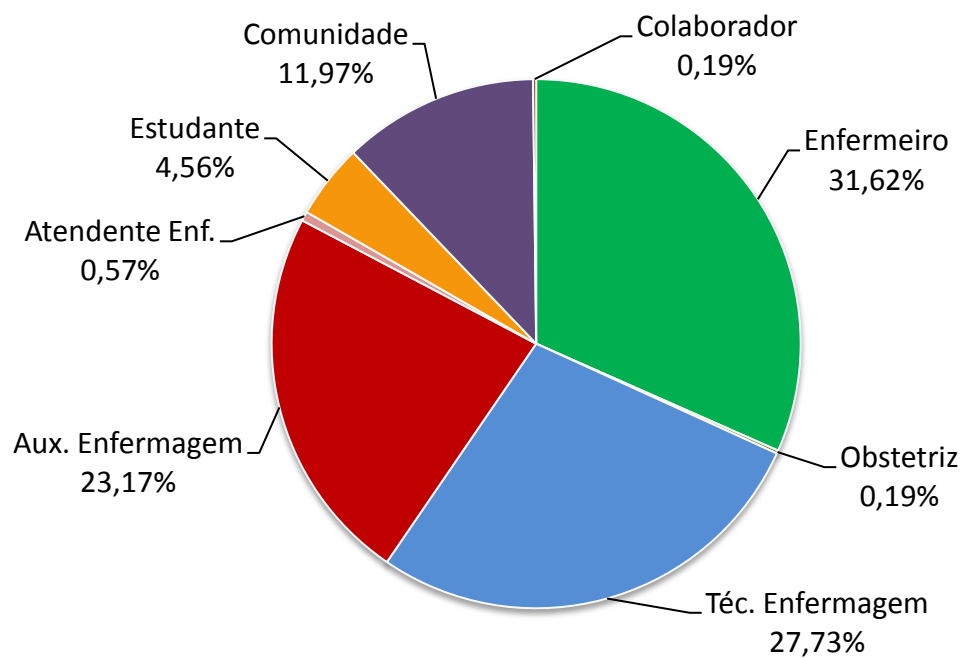
### Total de demandas recebidas - 2015





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

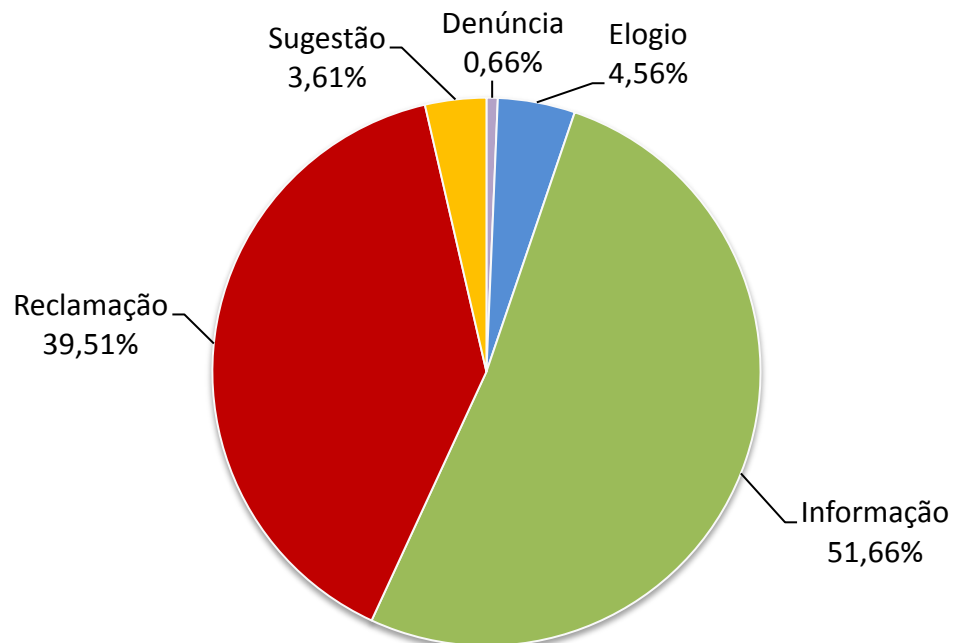
### Composição das manifestações por grupo de usuários - 2015





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

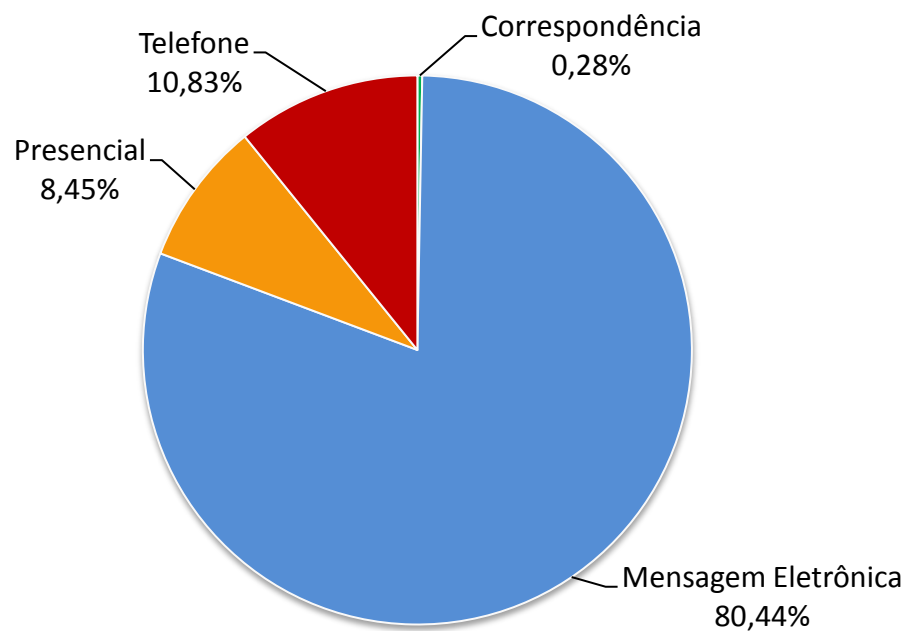
### Composição das manifestações por tipo de demanda - 2015





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Composição das manifestações por meio de acesso à Ouvidoria - 2015





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Tipos de demanda por Departamento - 2015

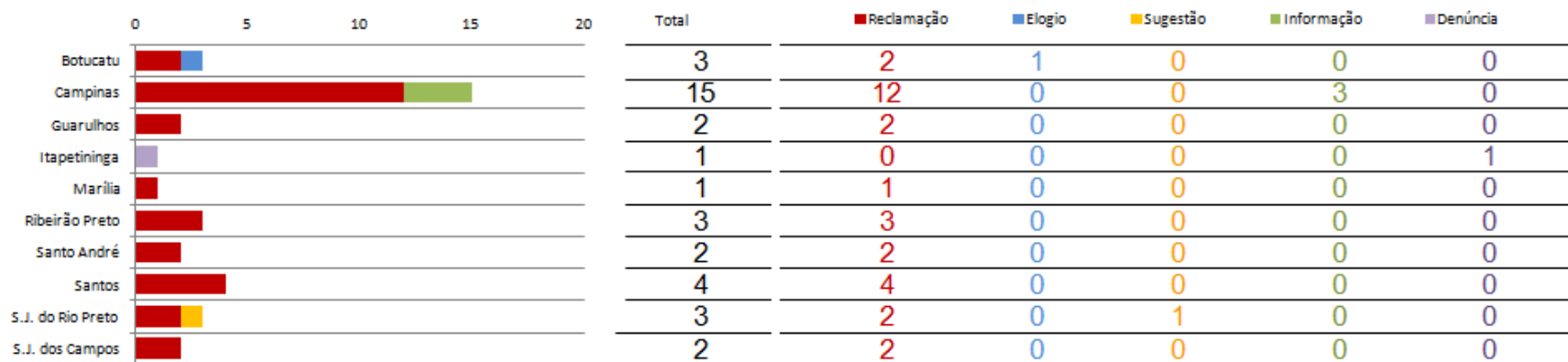
	0	50	100	150	200	250	300	Total	■ Reclamação	■ Elogio	■ Sugestão	■ Informação	■ Denúncia
Controladoria Geral								3	3	0	0	0	0
Coren-SP Educação								14	3	0	4	7	0
Gabinete da Presidência								87	30	16	16	24	1
Gerência Administrativa - GEAD								5	3	0	2	0	0
Gerência de Atendimento ao Profissional - GAP								250	115	13	2	120	0
Gerência de Compras e Contratos - GCC								1	0	0	0	1	0
Gerência de Comunicação - GEKOM								38	24	2	6	3	3
Gerência de Fiscalização - GEFIS								273	50	3	0	219	1
Gerência de Gestão de Pessoas - GGP								7	0	0	1	6	0
Gerência de Tecnologia da Informação - GTI								11	9	1	0	1	0
Gerência Financeira - GEFIN								20	19	0	0	1	0
Gerência Jurídica - GJUR								214	125	12	1	76	0
Procuradoria Geral								0	0	0	0	0	0
Subseções								36	30	1	1	3	1
Cofen								16	6	0	4	5	1
Indevida								78	0	0	1	77	0





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

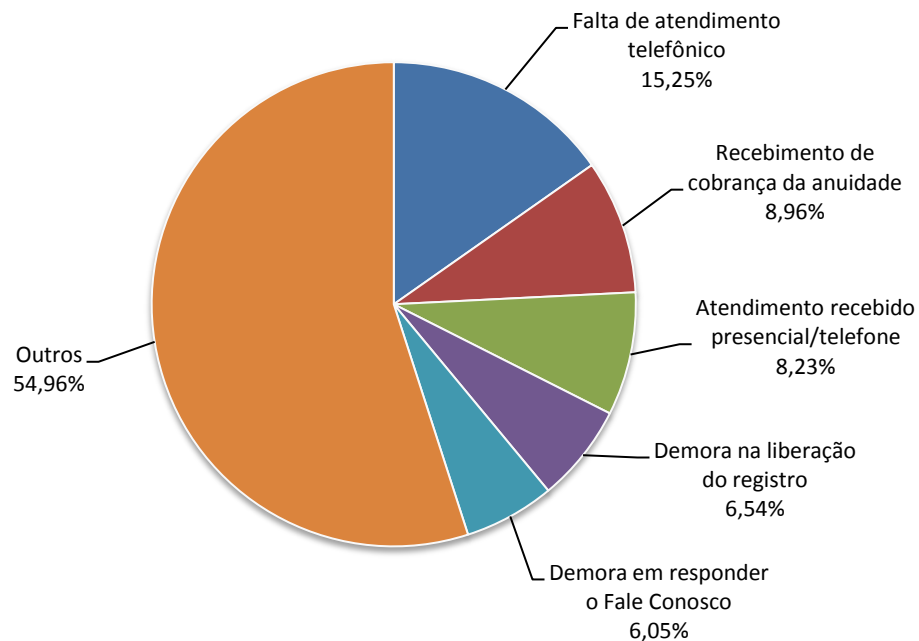
### Tipos de demanda por Subseção - 2015





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Composição das reclamações por Assunto - 2015



**Total de Reclamações: 417**

**Aglutinamos em "Outros" todos os assuntos que representavam menos de 5% do total**







## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Assunto	%
Falta de atendimento telefônico	15,25
Recebimento de cobrança de anuidade	8,96
Atendimento recebido de forma presencial/telefone	8,23
Demora na liberação do registro	6,54
Demora para receber resposta do Fale Conosco	6,05
Problema de acesso e/ou utilização dos Serviços Online	4,36
Procedimentos e normas dos serviços oferecidos	4,12
Recebimento de orientação incorreta no atendimento	3,15
Cancelamento de inscrição não efetuada	2,91
Falta de clareza nas orientações constantes no boleto sobre desconto	2,91
Dificuldade de encontrar emprego	2,18
Dificuldade de obter o registro da especialização em enfermagem obstétrica	1,94
Não recebimento da revista	1,94
Não recebimento da anuidade	1,69
Tempo de atendimento elevado para o atendimento presencial	1,69
Demora no desbloqueio da conta bancária/automóvel	1,45
Falta de atuação do Conselho	1,21
Regularizar situação eleitoral de 2014	1,21
Falta de retorno das denúncias	1,21
Outros	23,00

Total de Reclamações: 417

Aglutinamos em "Outros" todos os assuntos que representavam menos de 1% do total

