



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

# Gráficos do Trabalho Realizado pela Ouvidoria - 2016 -



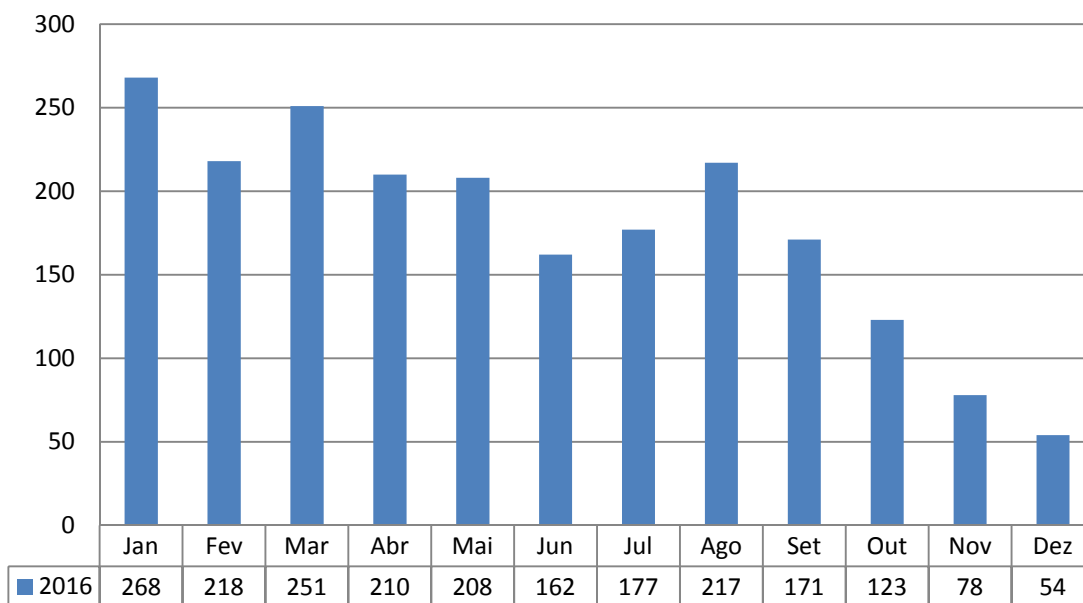
**Coren**<sup>SP</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

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

### Quantidade de Demandas Recebidas

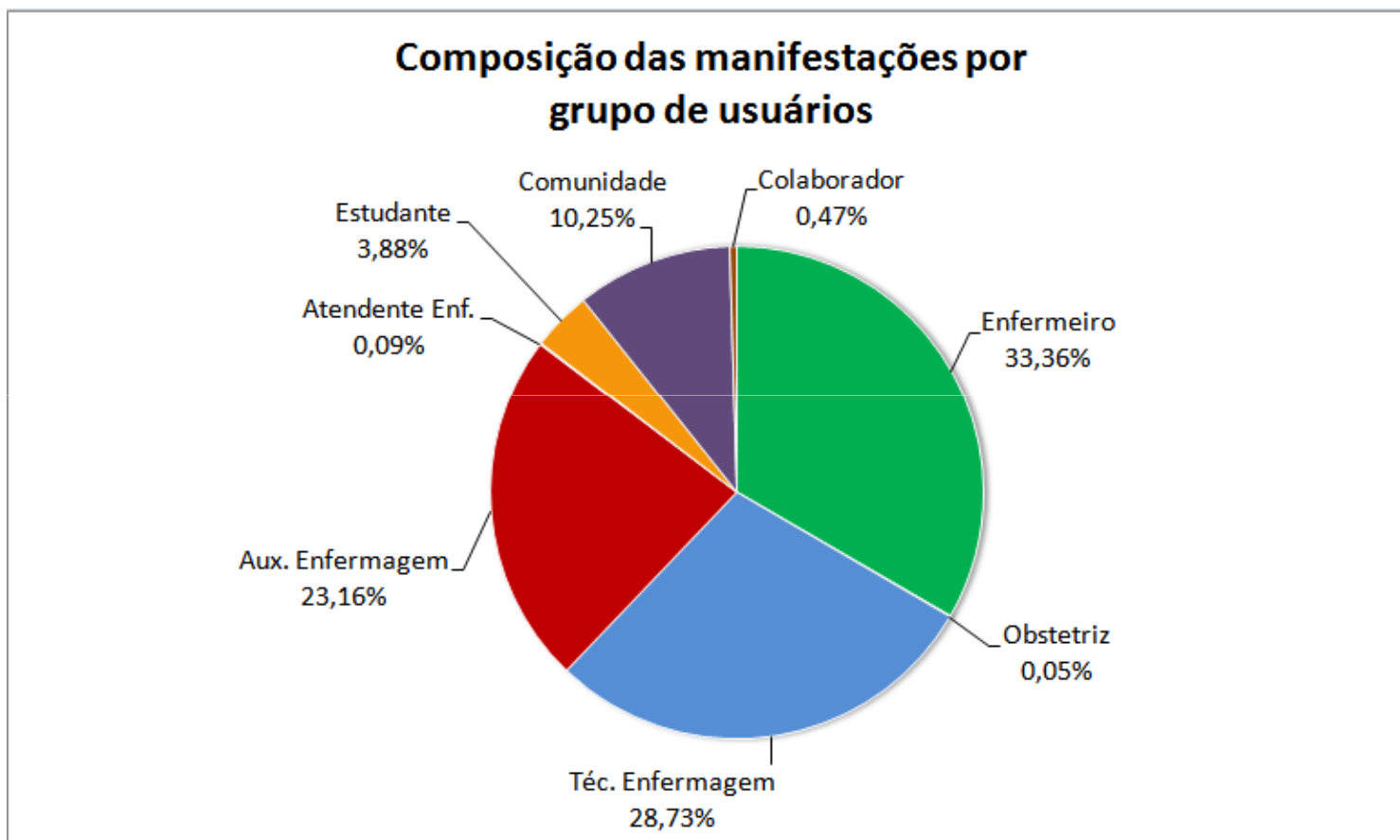


**Total  
no ano  
2137**





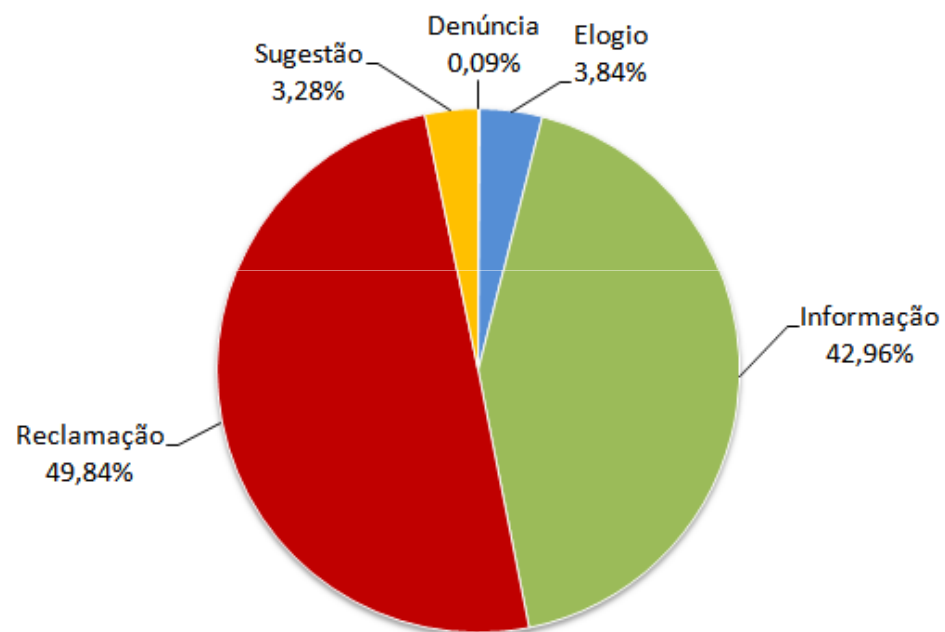
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

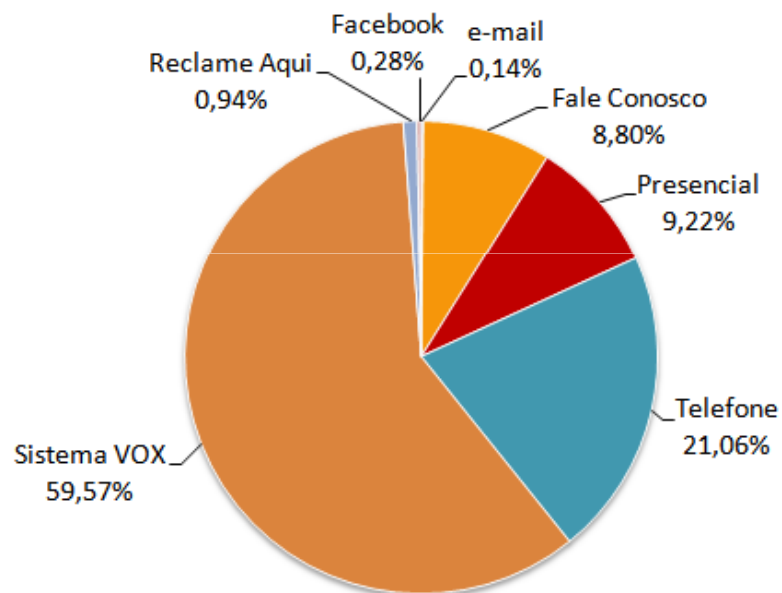
### Composição das manifestações por tipo de demanda





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Composição das manifestações por meio de acesso



\*Não houve manifestações por Correspondência



**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

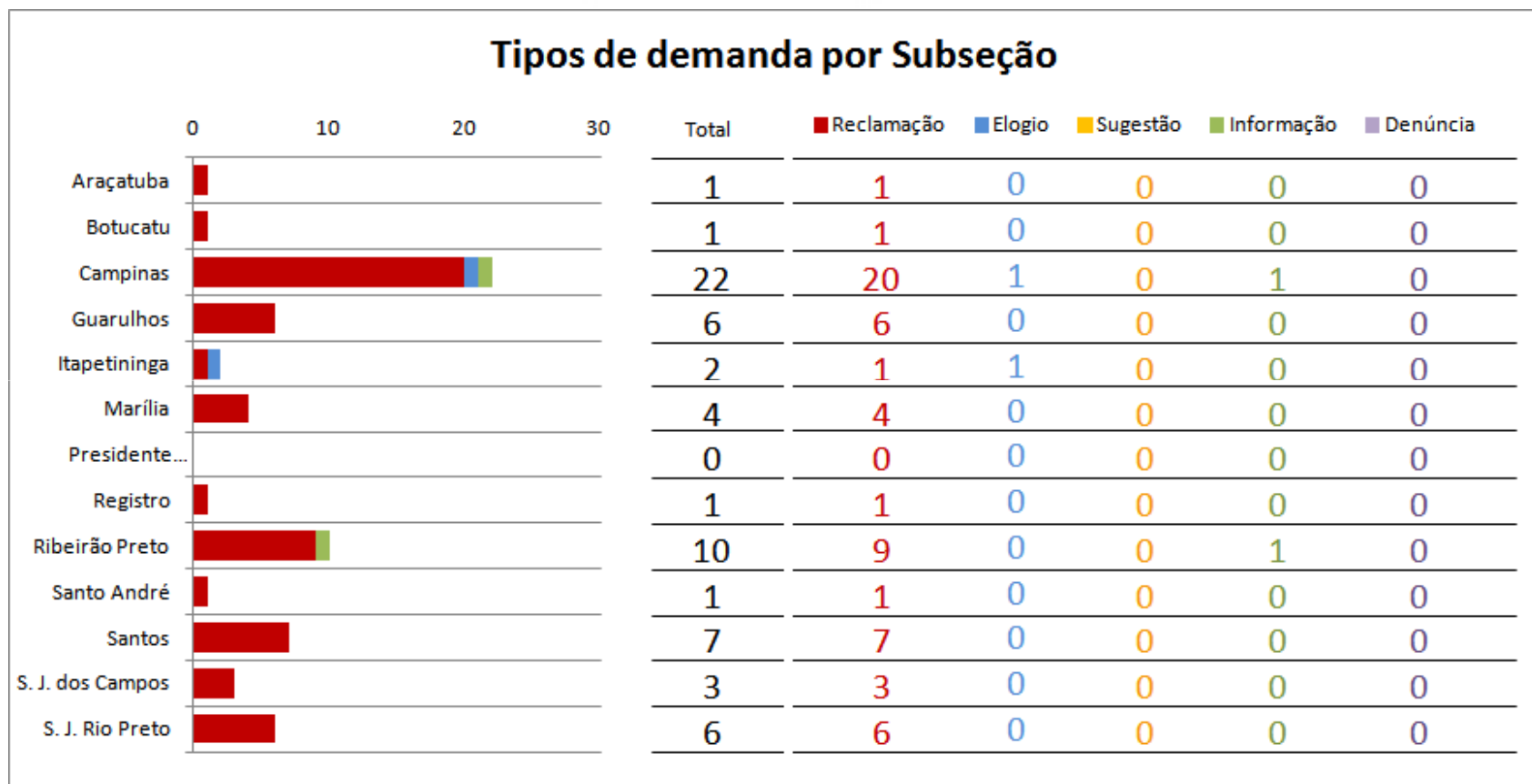
### Tipos de demanda por Departamento envolvido

	0	200	400	600	800	Total	Reclamação	Elogio	Sugestão	Informação	Denúncia
Controladoria Geral						4	0	0	1	3	0
Coren-SP Educação						27	11	3	5	8	0
Gabinete da Presidência						110	40	15	18	37	0
Gerência Administrativa - GEAD						8	6	1	1	0	0
Gerência de Atendimento ao Profissional - GAP						686	430	25	14	216	1
Gerência de Compras e Contratos - GCC						0	0	0	0	0	0
Gerência de Comunicação - GECOM						119	84	6	12	16	1
Gerência de Fiscalização - GEFIS						464	65	6	2	391	0
Gerência de Gestão de Pessoas - GGP						6	4	0	0	2	0
Gerência de Tecnologia da Informação - GTI						22	16	0	1	5	0
Gerência Financeira - GEFIN						33	27	0	2	4	0
Gerência Jurídica - GJUR						425	273	24	3	125	0
Procuradoria Geral						1	0	0	0	1	0
Subseções						64	60	2	0	2	0
Cofen						59	45	0	9	5	0
Indevida						109	6	0	2	101	0





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

ASSUNTO	2016
Não atendimento dos telefones	25,66%
Falta de comunicação sobre a substituição da carteira	6,42%
Demora no envio da carteira pelos Correios	4,34%
Mau atendimento prestado por funcionário (Atendimento presencial)	3,77%
Demora em receber resposta do Fale Conosco	3,11%
Orientações incorretas fornecidas no atendimento presencial ou telefônico	2,64%
Falta de opções para negociação da dívida	2,64%
Mau atendimento prestado por funcionário (Atendimento telefônico)	2,45%
Tempo de espera elevado no atendimento presencial	2,17%
Falta de comunicação sobre a disponibilização da carteira emitida pela Casa da Moeda, que encontrava-se em nosso arquivo aguardando a retirada (recadastramento realizado de 2007 a 2009)	1,98%
Demora na concessão do registro definitivo	1,70%
Cobrança de anuidade já paga, com acordo vigente ou com pedido de remissão	1,70%
Não realização de pedido de cancelamento	1,60%
Demora no depósito da restituição de valores pagos indevidamente	1,60%
Cobrança de juros por receber o boleto vencido ou não receber comunicado de sua pendência financeira	1,23%
Reclamação dos procedimentos normatizados na Resolução nº 475/2015 - Substituição da carteira	1,23%
Outros	35,75%

\*Em "Outros", aglutinamos todos os assuntos que representavam menos de 1% do total

