



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

# Gráficos do Trabalho Realizado pela Ouvidoria - 2017 -



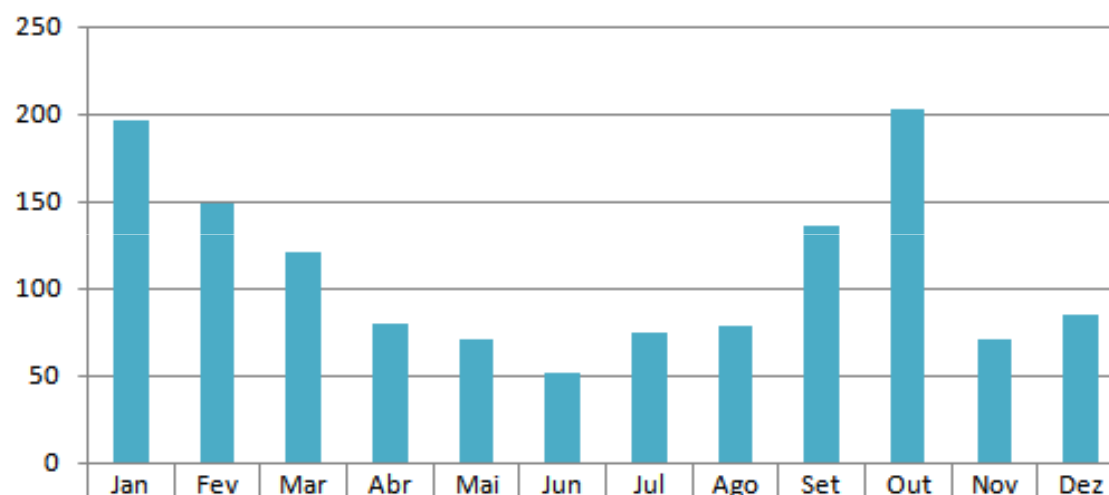
**Coren**<sup>SP</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

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 em 2017



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Quantidade de demandas	196	149	120	79	71	51	75	78	136	203	71	85



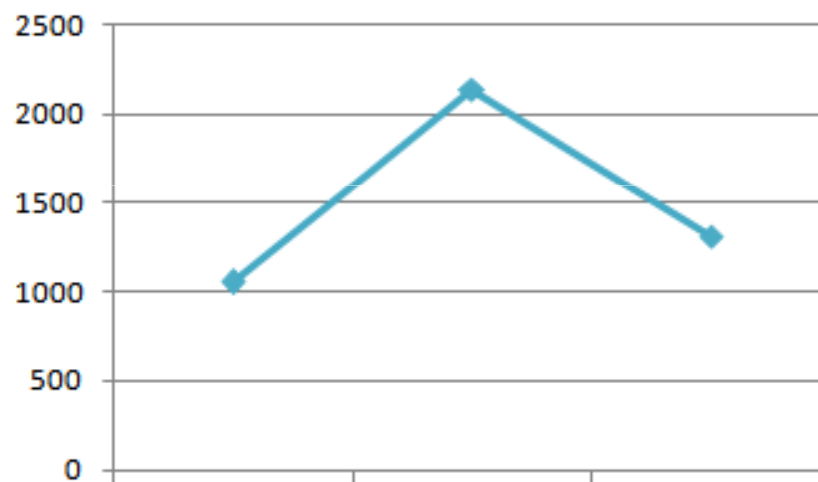
**Coren<sup>SP</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

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

### Comparativo de demandas recebidas nos últimos anos



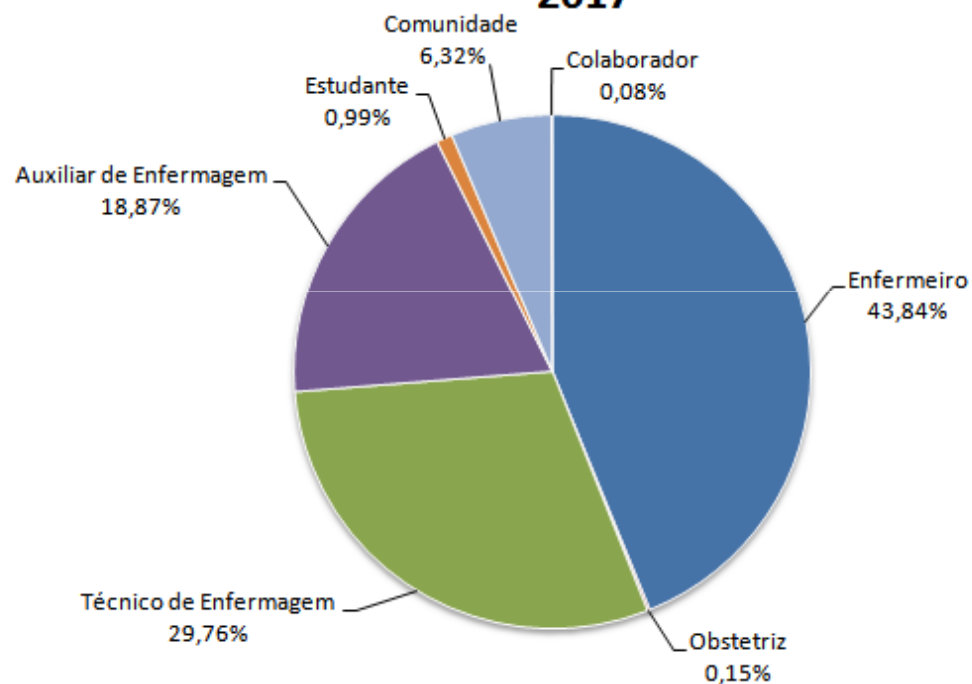
	2015	2016	2017
Quantidade de demandas	1053	2138	1314





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Composição das manifestações por grupo de usuários 2017



\*Não houve manifestações de Atendentes

Total  
1314

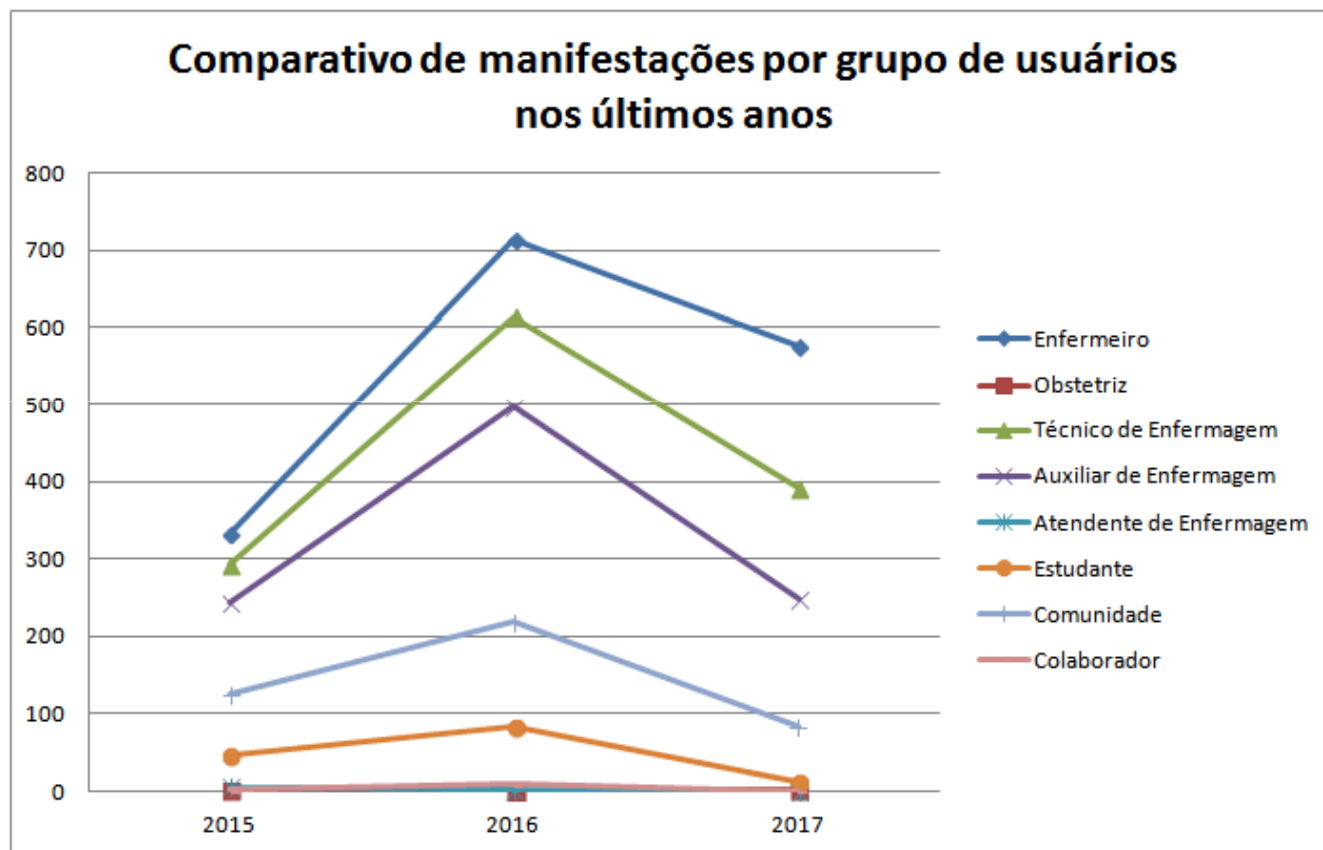


**Coren<sup>SP</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

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)



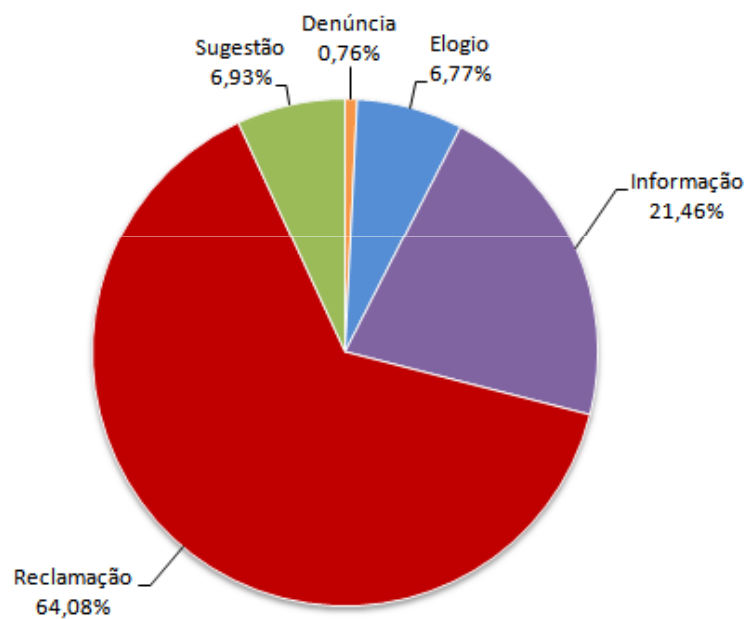
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

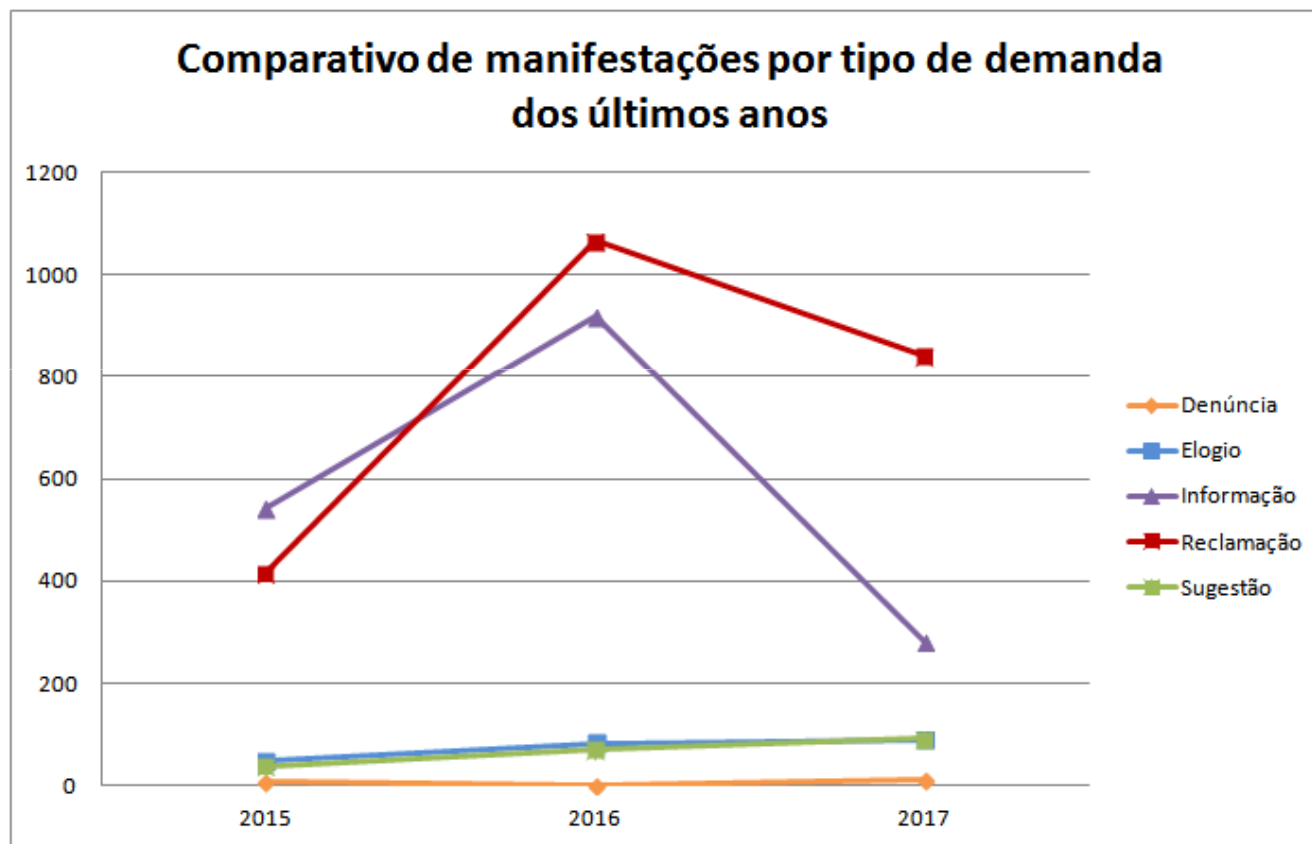
### Composição das manifestações por tipo de demanda 2017



Total  
1314



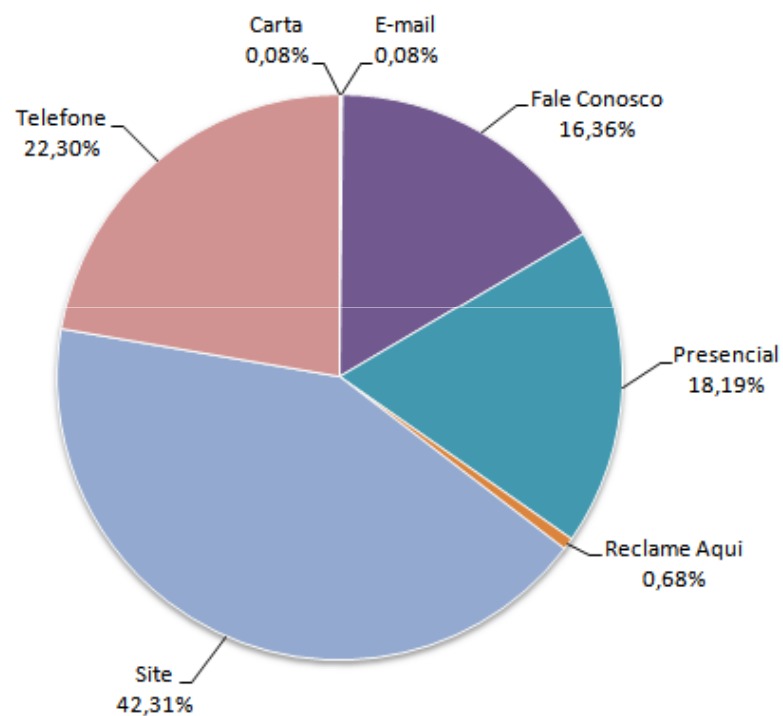
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Composição das manifestações por meio de acesso - 2017



Total  
1314



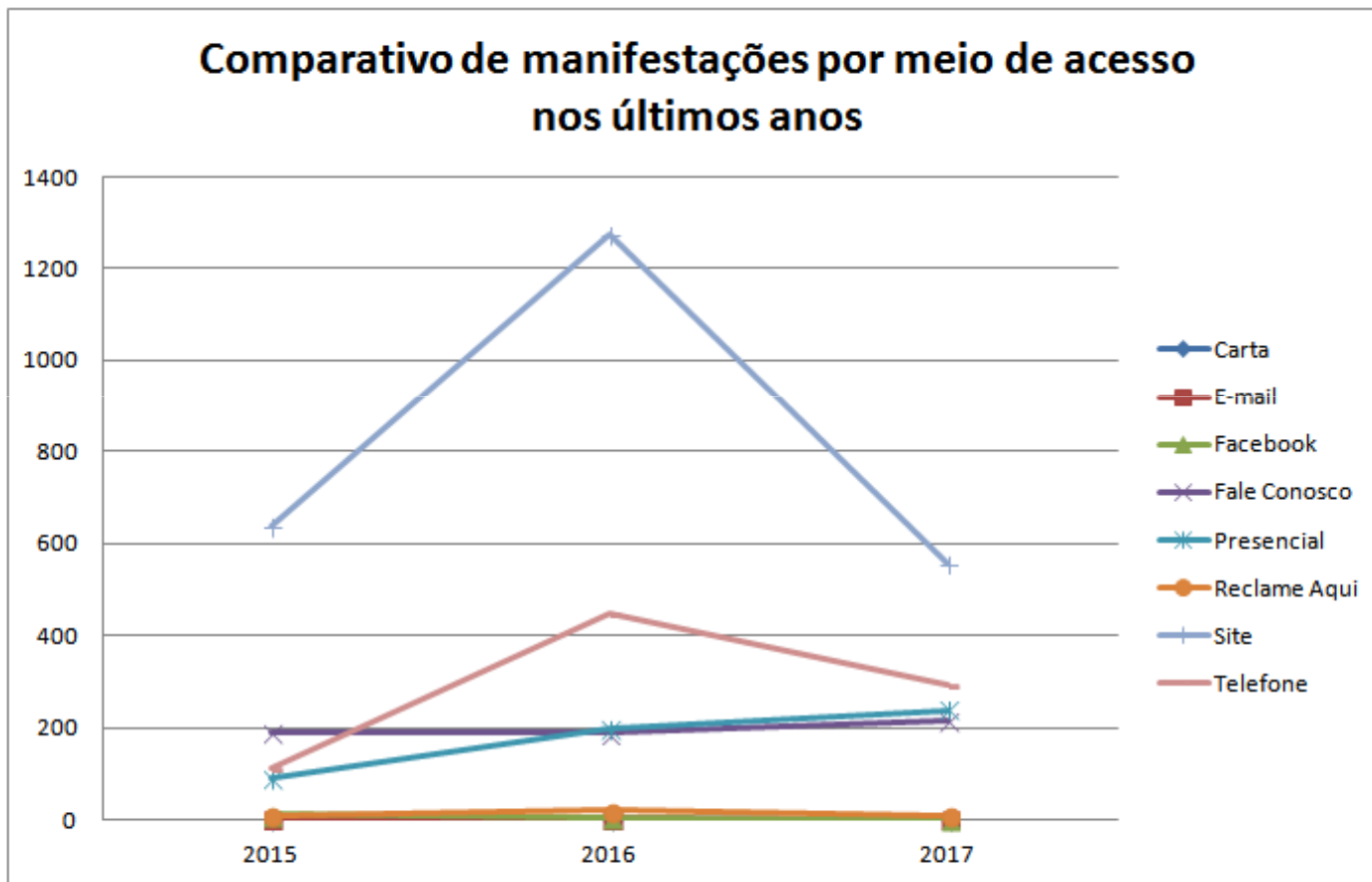
**Coren<sup>SP</sup>**  
Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

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)





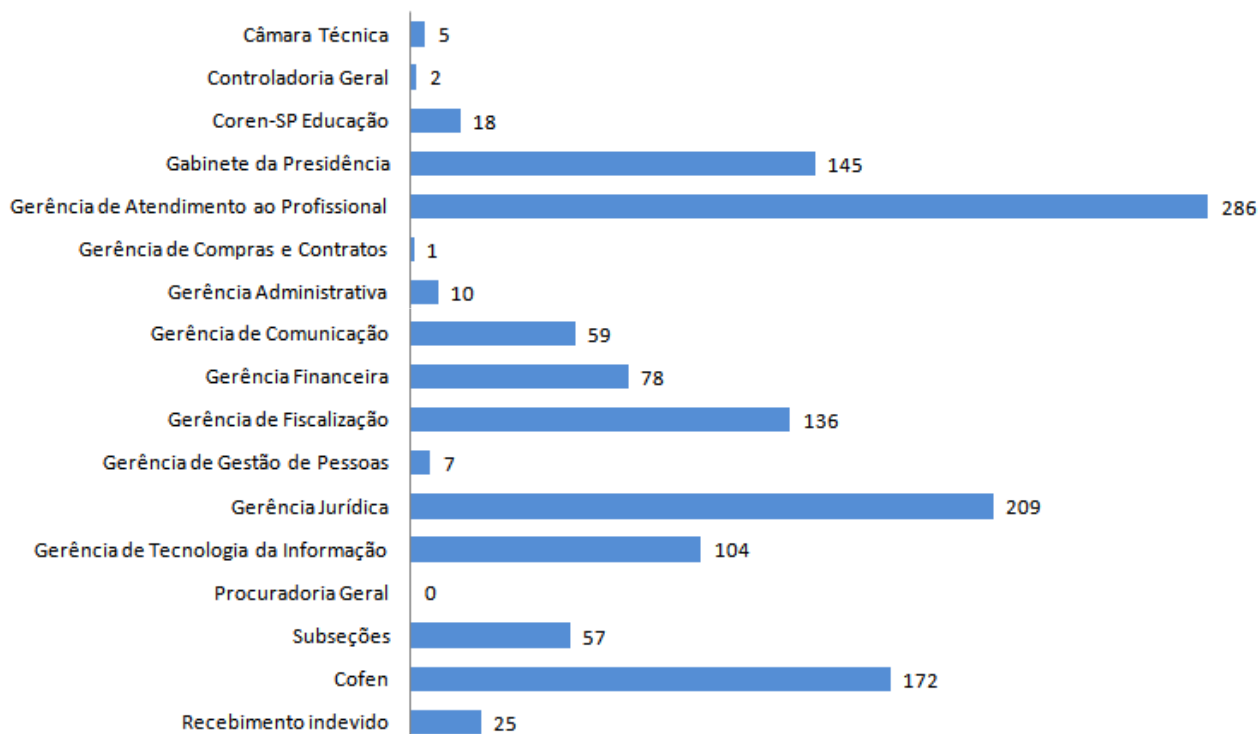
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





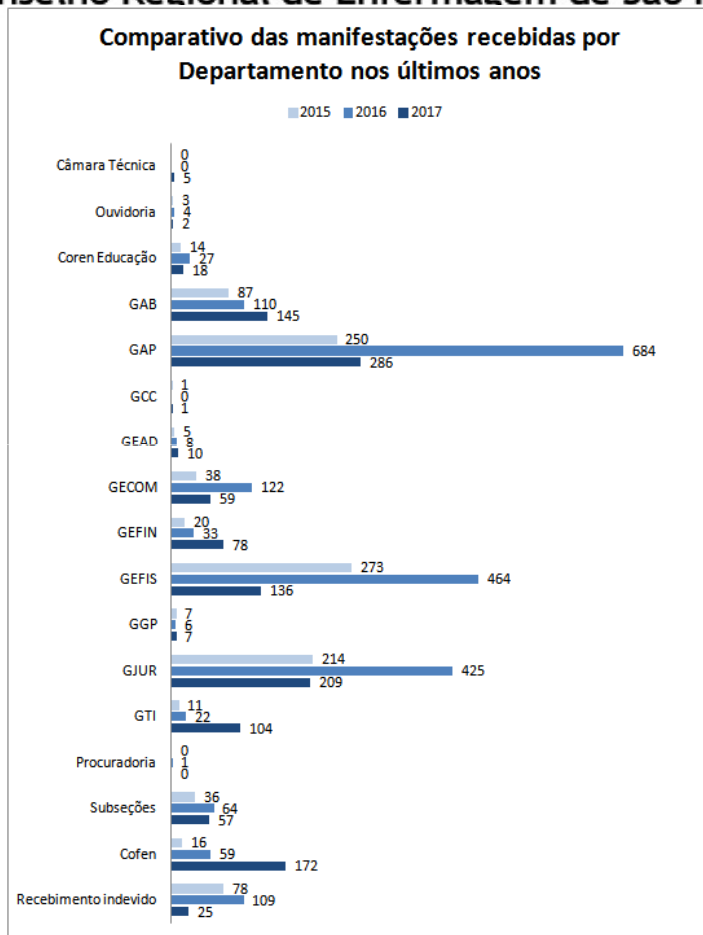
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Quantidades de demandas recebidas por Departamento - 2017



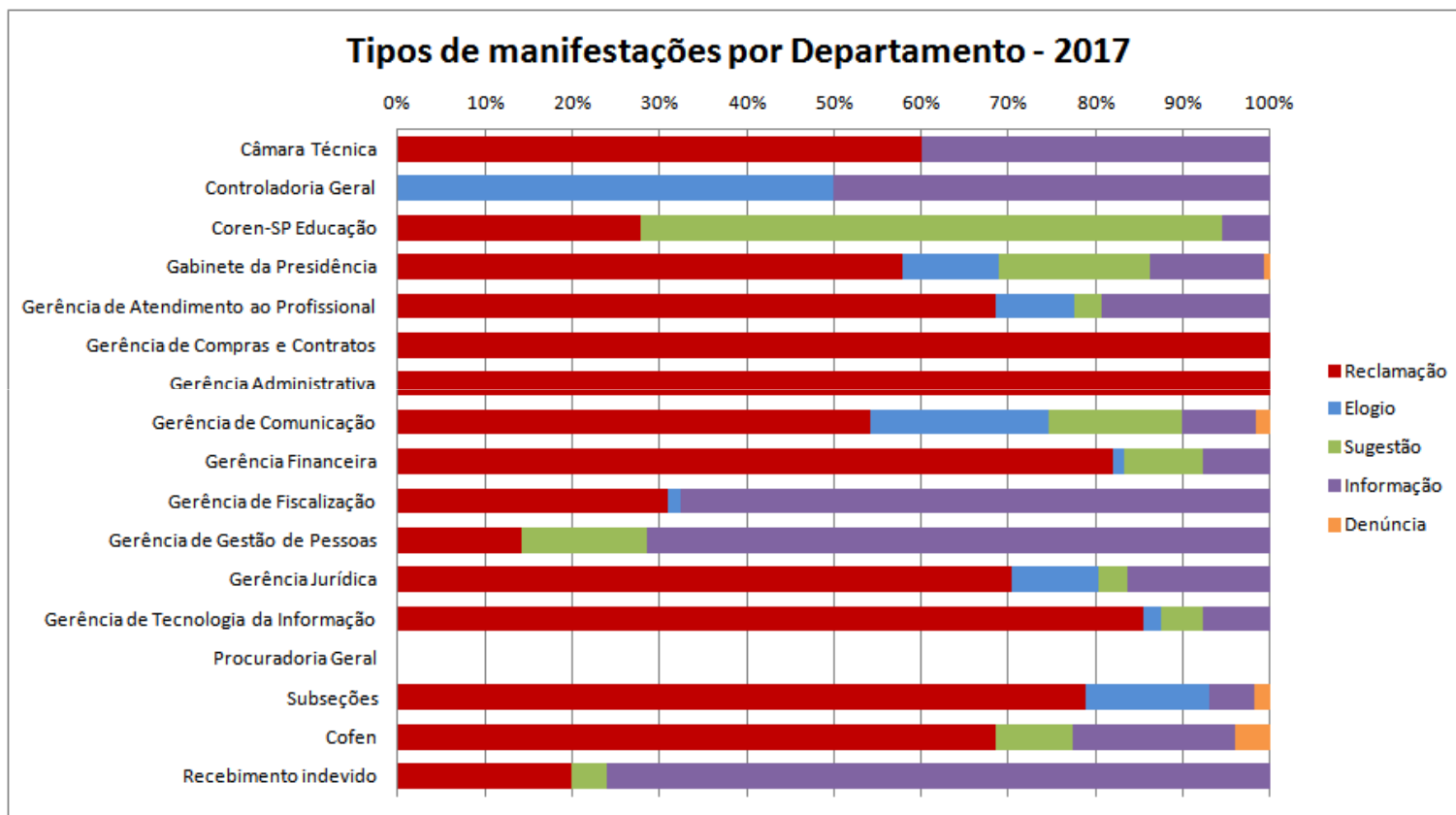


## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





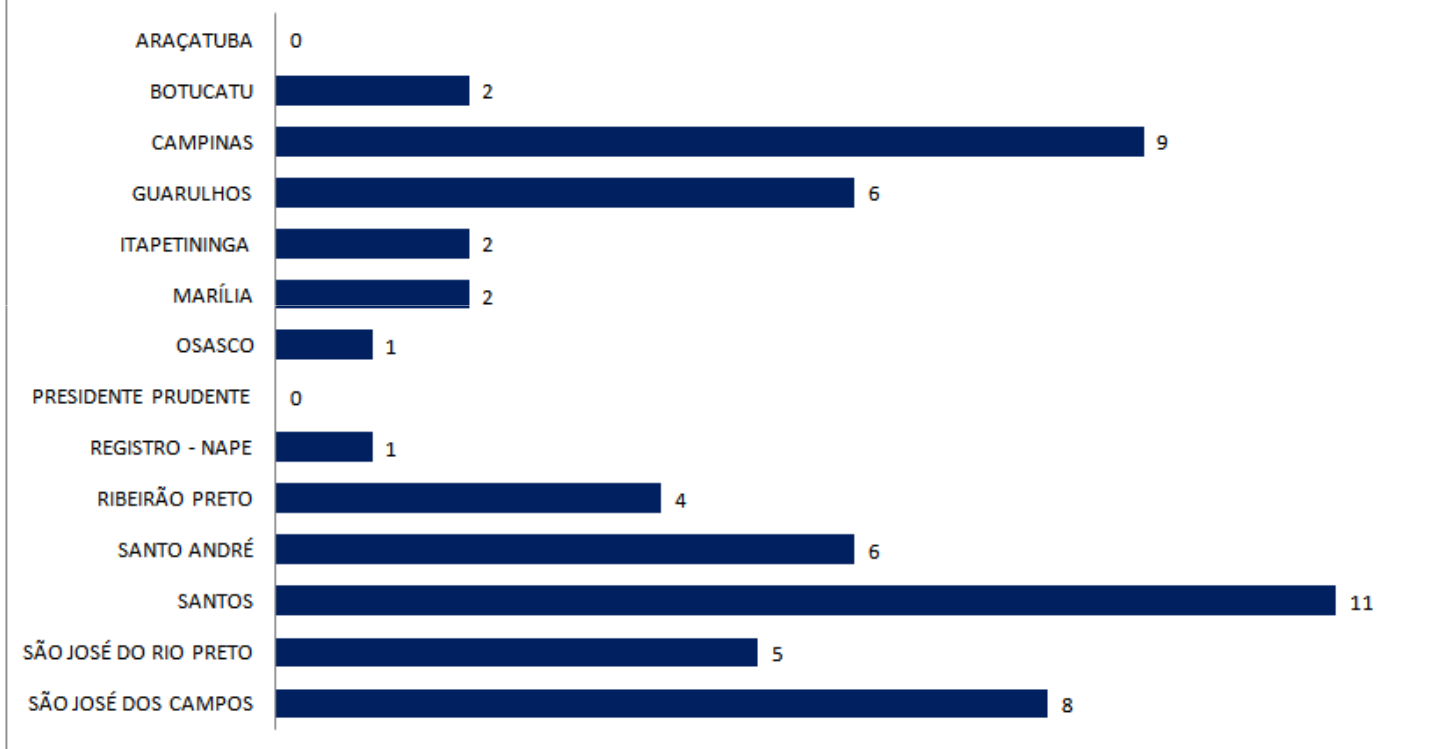
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





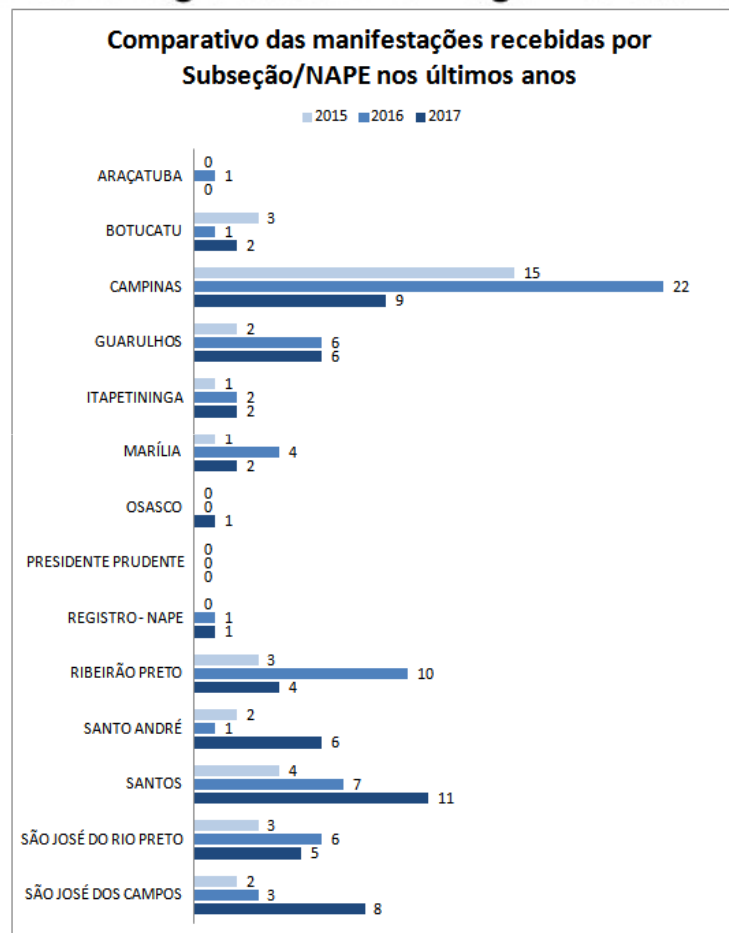
## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Quantidade de demandas recebidas por Subseção/NAPE - 2017



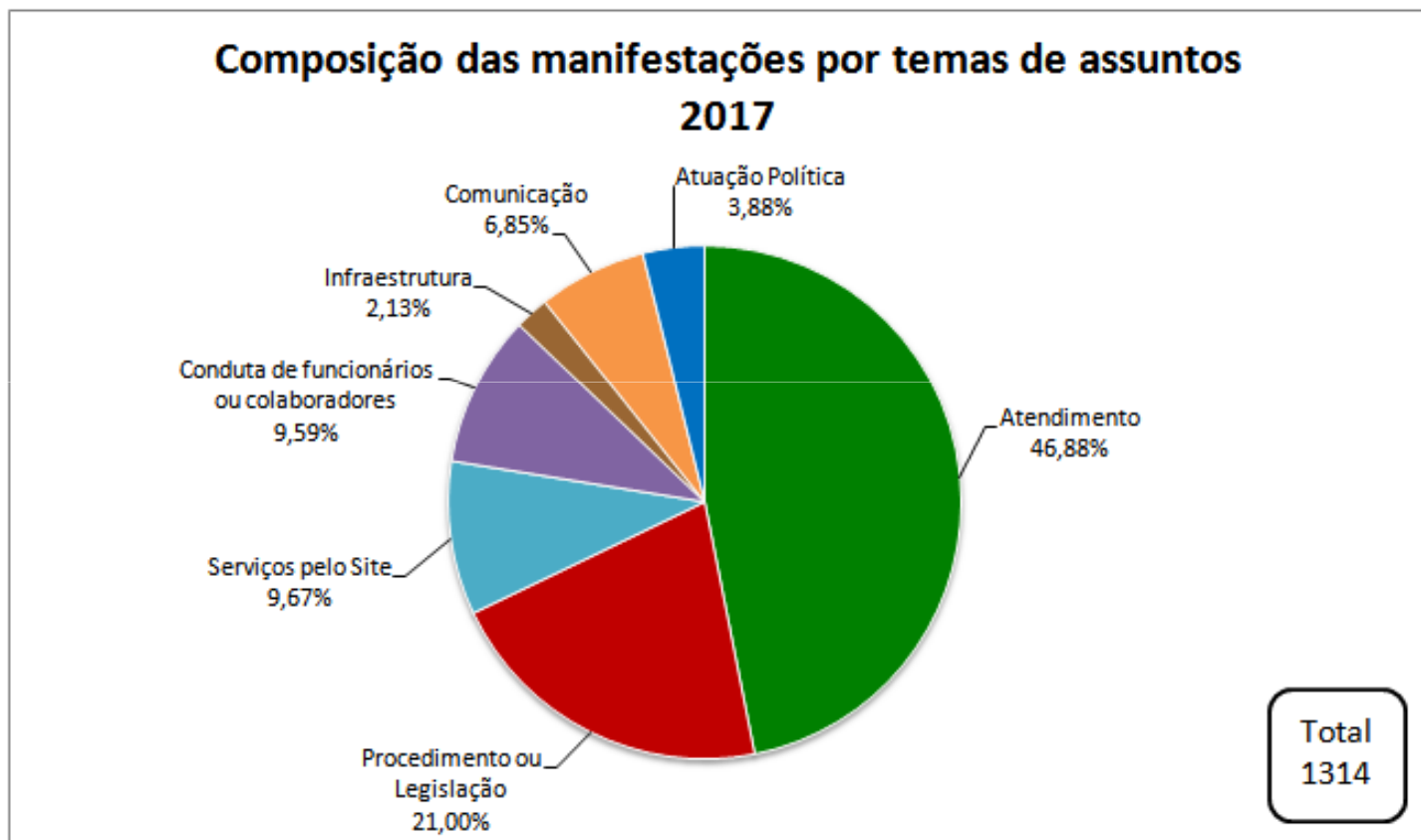


## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo





## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

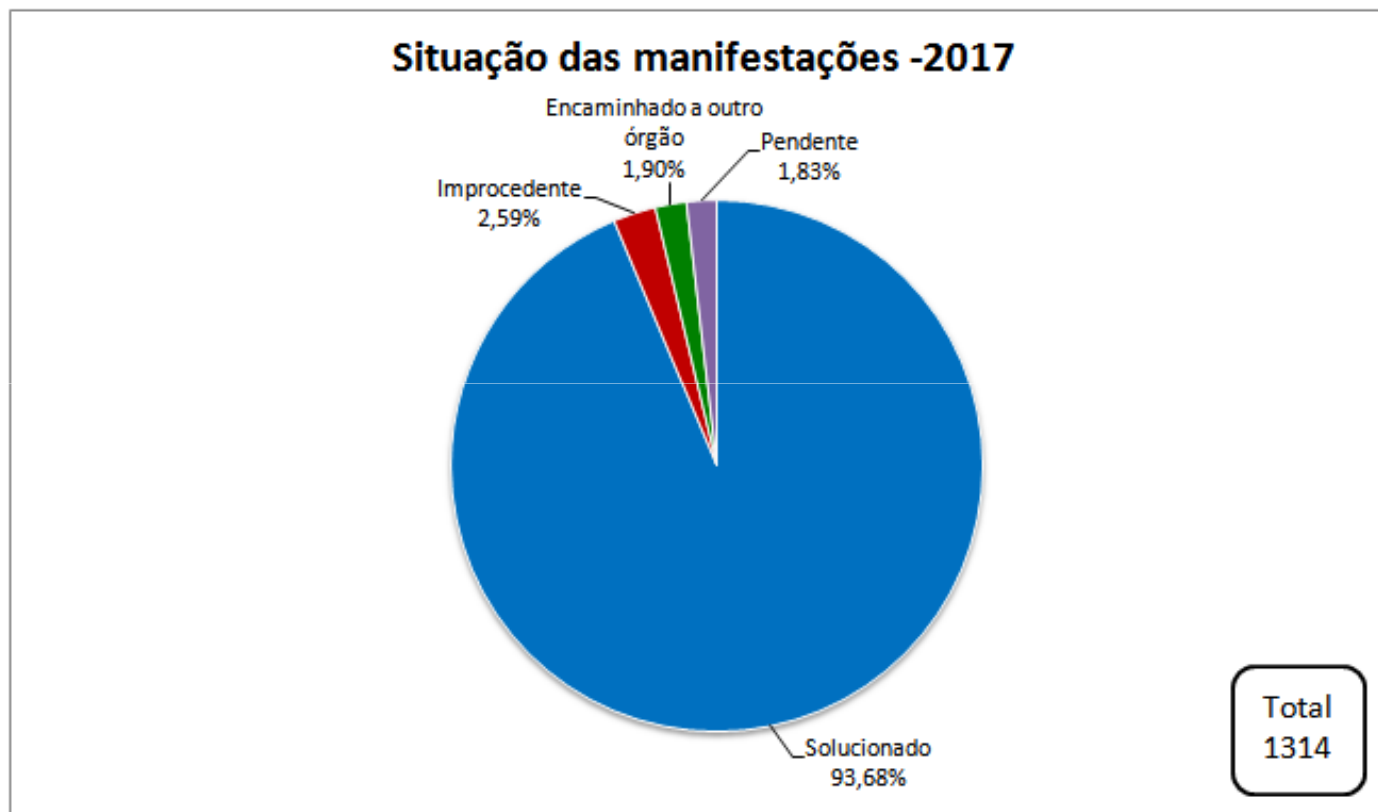
Principais assuntos recebidos na Ouvidoria	Quantidade
Problema de pagamento devido ao código de barras gerado incorretamente nos boletos e requerimento de novo boleto sem transferir o prejuízo ao profissional	118
Dificuldade de conseguir atendimento telefônico na Sede e Subseções	117
Reclamações relativas a prazos de serviços ou ao seu descumprimento	107
Crítica aos valores praticados na cobrança de anuidades e taxas	75
Problemas de comunicação com o profissional	73
Reclamação da qualidade de atendimento e da conduta dos funcionários, colaboradores e Conselheiros	66
Acomodação do profissional dentro de nossas dependências	57
Auxílio para profissionais desempregados	52
Dificuldade para acessar os serviços ou informações disponíveis no site	33
Reclamações e críticas em relação à cobrança da anuidade vigente	32
Recebimento de orientações incorretas ou incompletas	32
Dificuldade de acesso para obtenção de boleto ou para realizar acordo	18
Problema com a entrega da carteira profissional	14
Melhorias no Coren-SP Educação	13
Reclamações envolvendo processo de execução fiscal	7
Problema com as empresas parceiras do "Clube de Benefícios"	6







## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

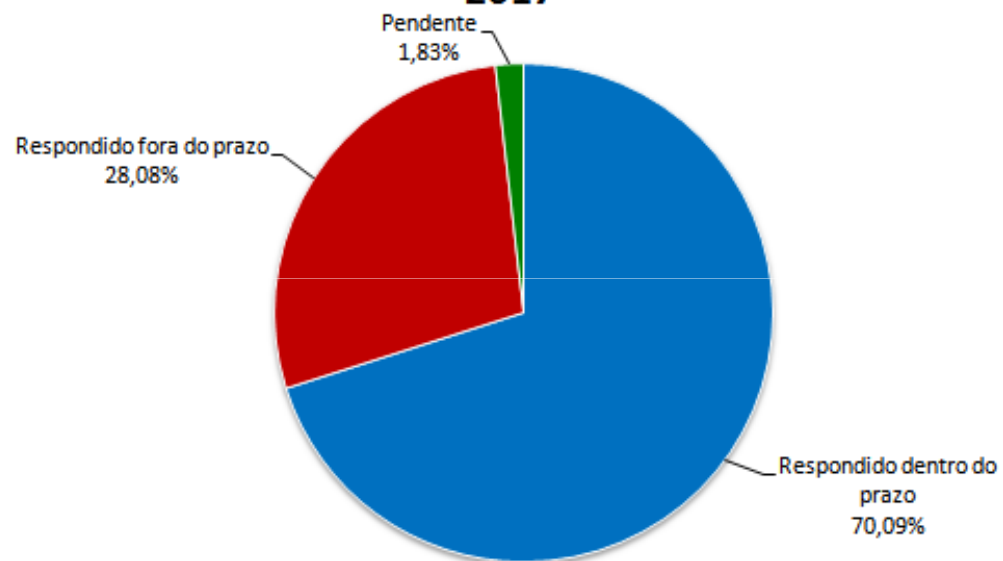




## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

### Tempestividade da resposta enviada ao público interessado

2017



\*A situação "Pendente" significa que não foi respondido, pois falta posicionamento do Departamento responsável para que a Ouvidoria elabore uma resposta

Total  
1314



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

