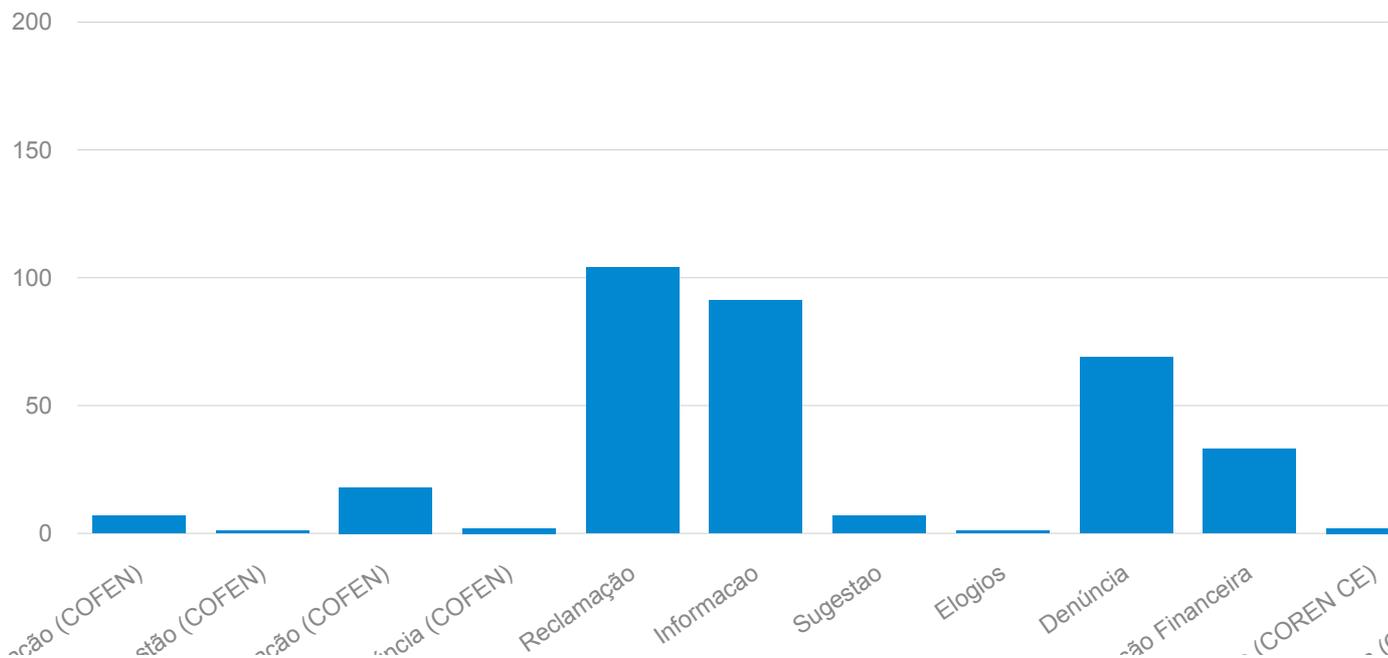


**Relatório Ouvidoria Geral 01/01/2017 a 31/12/2017**

---

**Tipos de solicitação**

Informação (COFEN)	7
Sugestão (COFEN)	1
Reclamação (COFEN)	18
Denúncia (COFEN)	2
Reclamação	104
Informacao	91
Sugestao	7
Elogios	1
Denúncia	69
Situação Financeira	33
Informacao (COREN CE)	2
Denuncia (COREN SE)	1



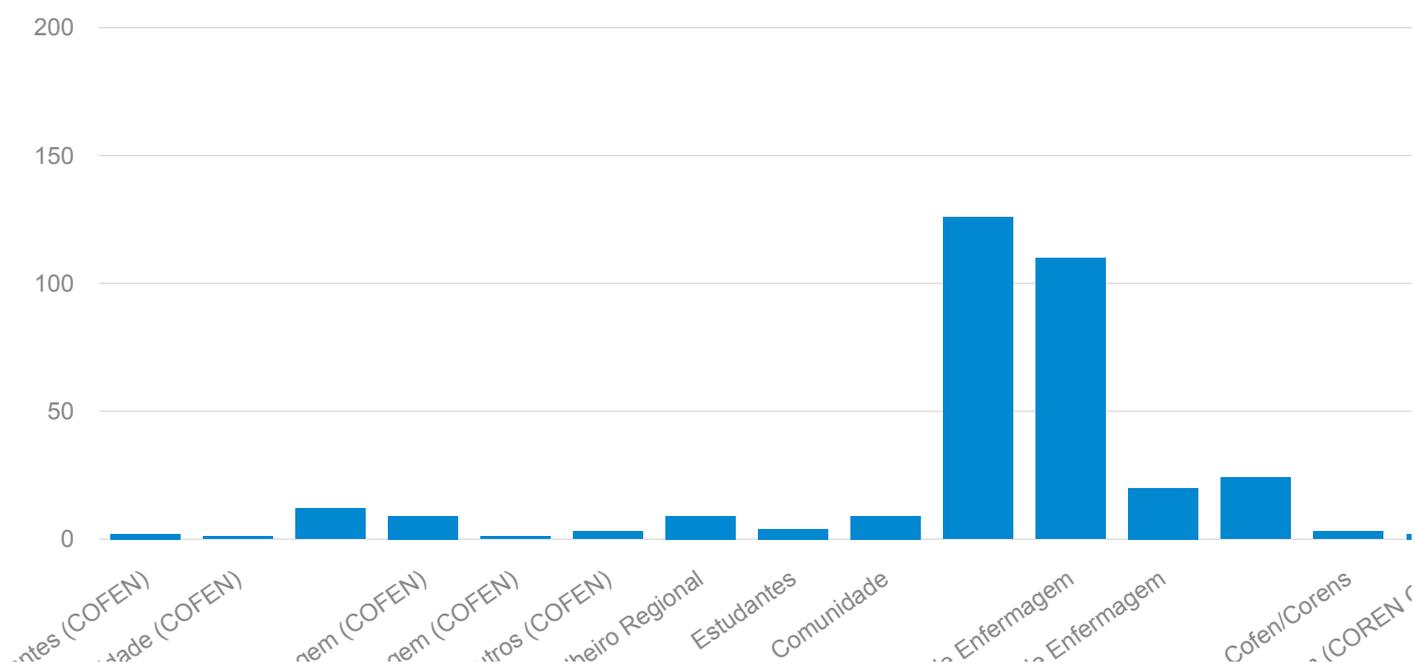
### Situação geral das manifestações

Concluída	336
-----------	-----



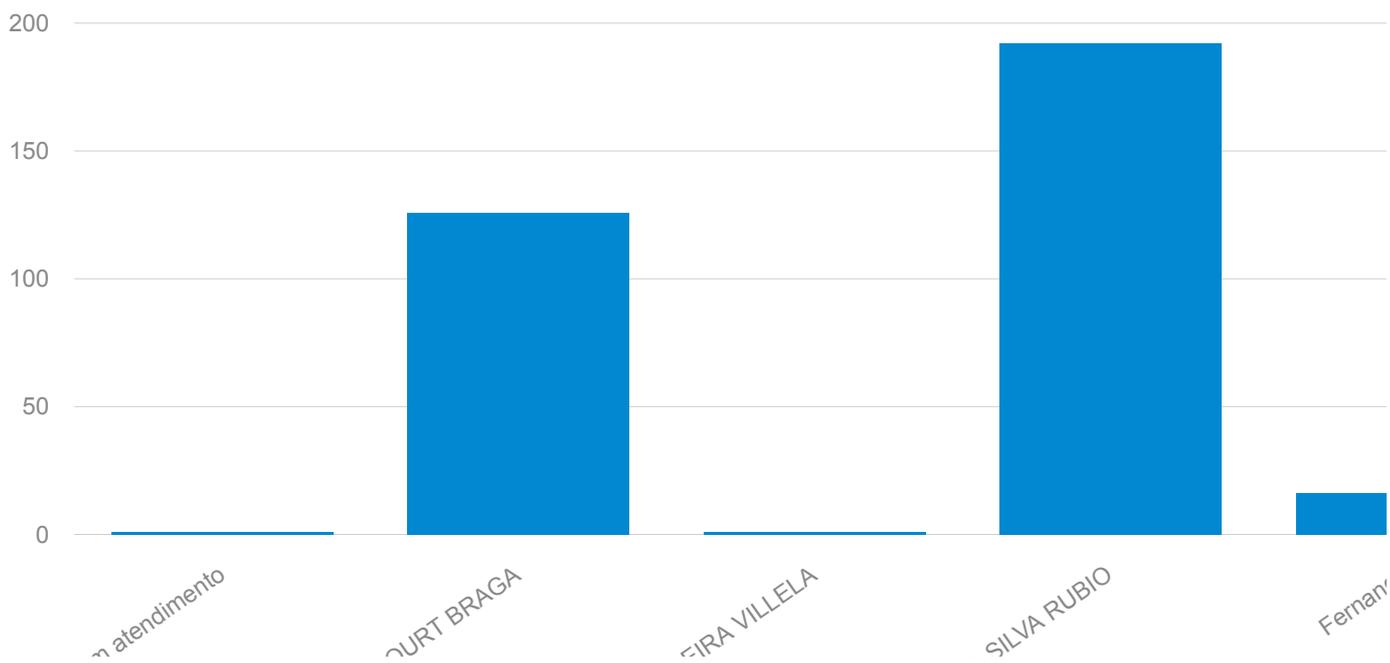
### Manifestações por clientela

Estudantes (COFEN)	2
Comunidade (COFEN)	1
Enfermeiro(a) (COFEN)	12
Tecnico(a) de Enfermagem (COFEN)	9
Auxiliar de Enfermagem (COFEN)	1
Outros (COFEN)	3
Conselheiro Regional	9
Estudantes	4
Comunidade	9
Enfermeiro(a)	126
Tecnico(a) de Enfermagem	110
Auxiliar de Enfermagem	20
Outros	24
Colaboradores sistema Cofen/Corens	3
Tecnico(a) de Enfermagem (COREN CE)	2
Enfermeiro(a) (COREN SE)	1



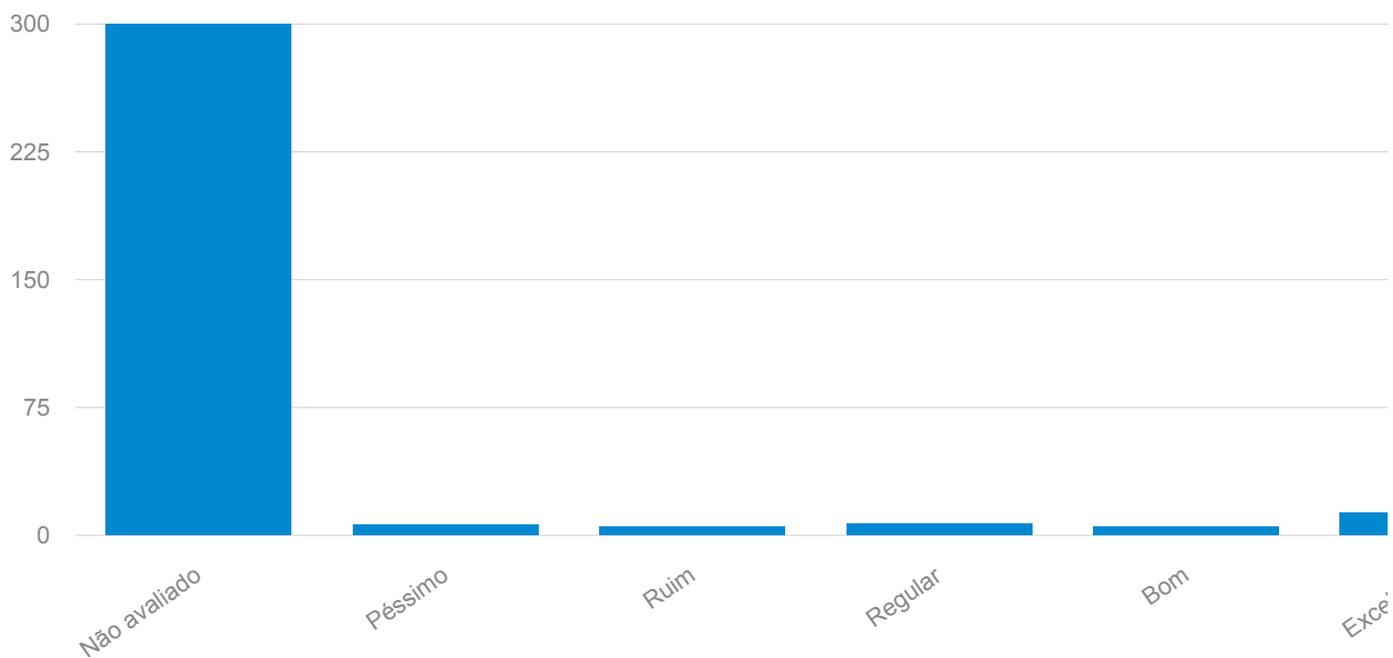
### Por atendente

Sem atendimento	1
JULIANA BITTENCOURT BRAGA	126
FERNANDA FERREIRA VILLELA	1
VALERIA PEREIRA SILVA RUBIO	192
Fernanda	16

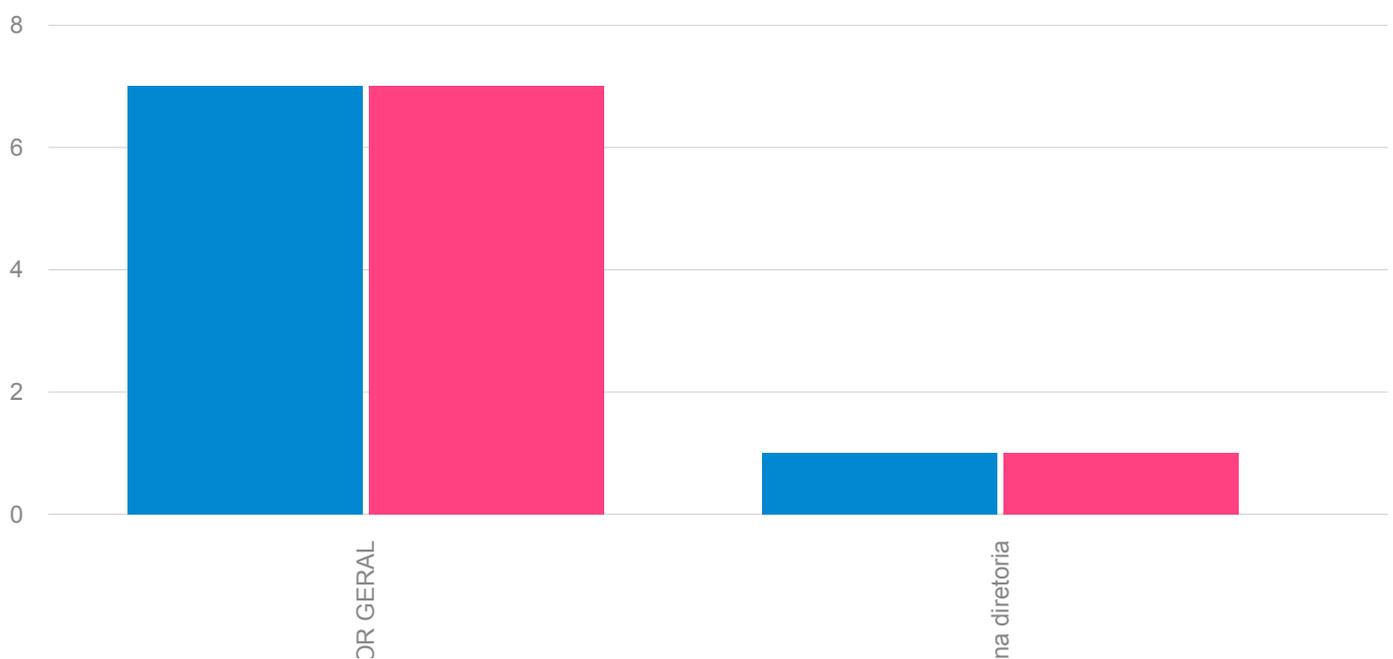


### Avaliação Qualitativa das Respostas

Não avaliado	300
Péssimo	6
Ruim	5
Regular	7
Bom	5
Excelente	13



### Respostas por pessoa

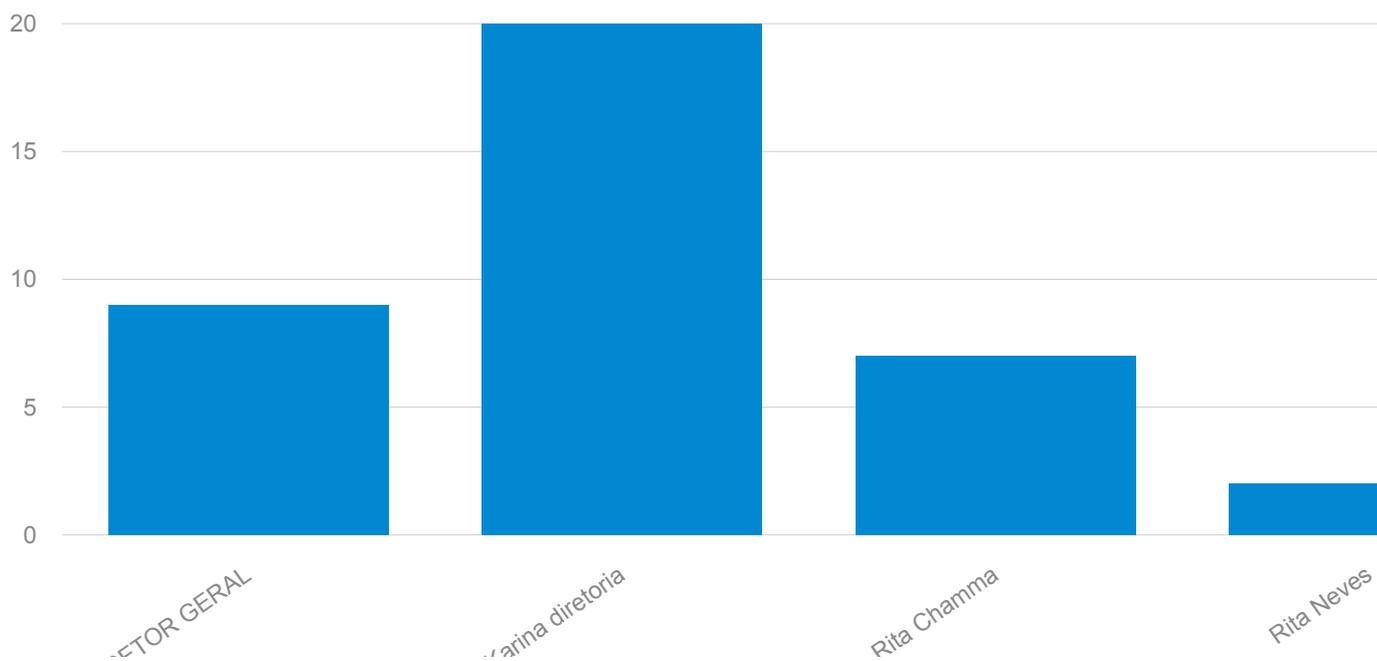


Pessoa	Encaminhadas	Respondidas
DIRETOR GERAL	7	7
Karina diretoria	1	1
PRESIDENTE	1	0
Colaboradora Rita Chamma	2	2

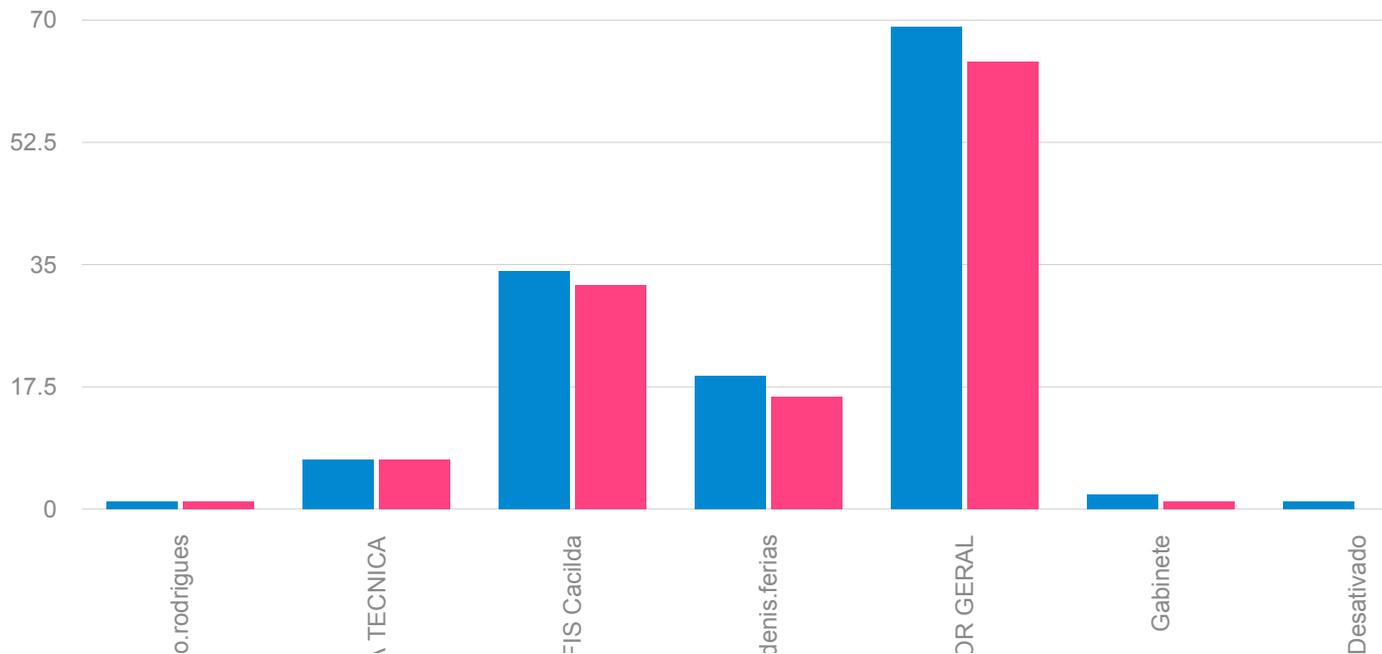
Rita Neves	1	1
------------	---	---

### Prazos médio de resposta das pessoas

DIRETOR GERAL	9,00 dias (216,00 horas)
Karina diretoria	20,00 dias (480,00 horas)
Colaboradora Rita Chamma	7,00 dias (168,00 horas)
Rita Neves	2,00 dias (48,00 horas)



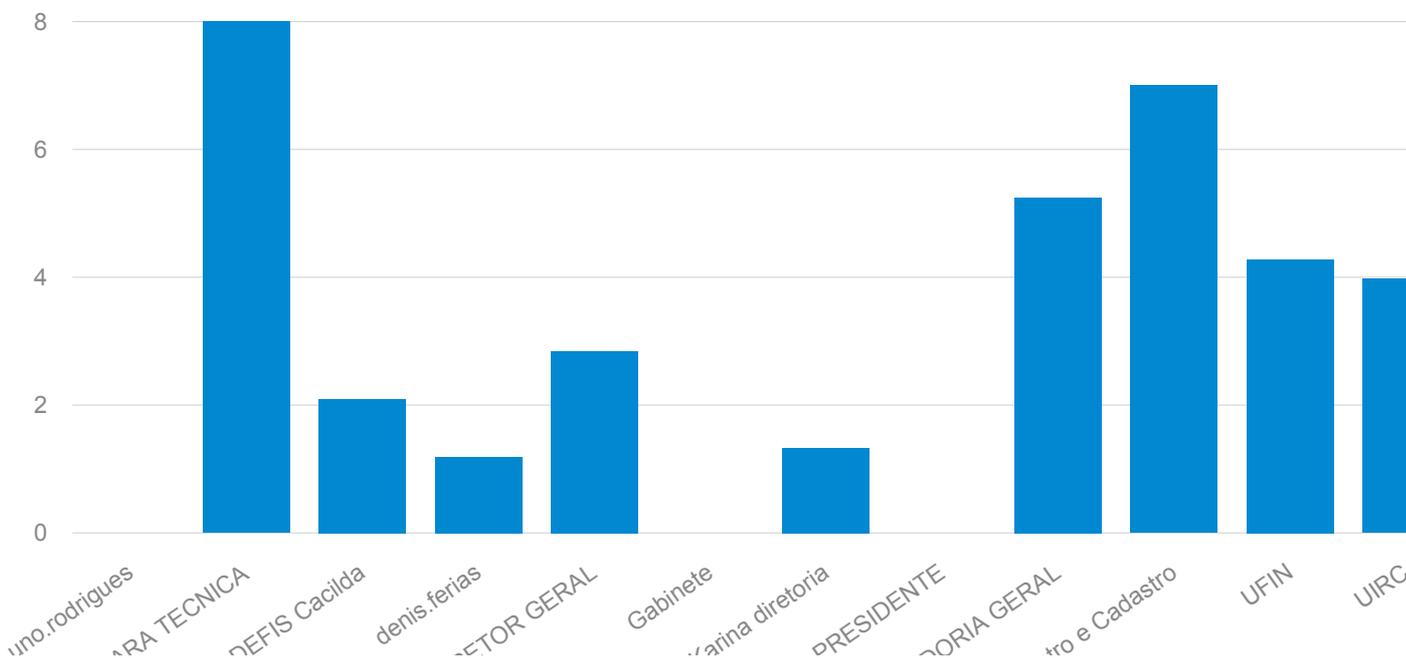
### Respostas por departamento



Departamento	Encaminhadas	Respondidas
bruno.rodriques	1	1
CAMARA TECNICA	7	7
DEFIS Cacilda	34	32
denis.ferias	19	16
DIRETOR GERAL	69	64
Gabinete	2	1
GABINETE - Desativado	1	0
Karina diretoria	6	3
madalena.90	1	0
PRESIDENTE	2	1
PROCURADORIA GERAL	7	5
PROGER	2	0
UFIN	60	58
UIRC	49	42
UPE	2	1
UTI	4	0

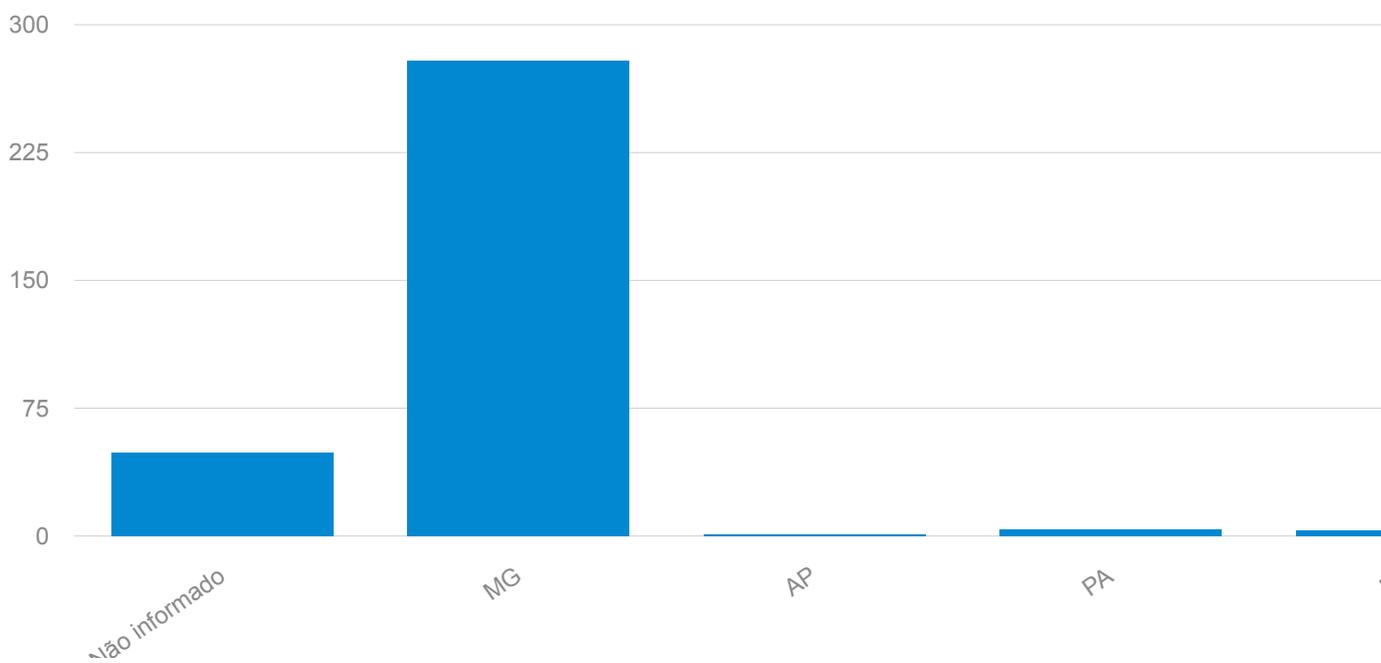
### Prazos médio de resposta dos departamentos

bruno.rodrigues	0,00 dias (0,00 horas)
CAMARA TECNICA	8,00 dias (192,00 horas)
DEFIS Cacilda	2,09 dias (50,25 horas)
denis.ferias	1,19 dias (28,50 horas)
DIRETOR GERAL	2,84 dias (68,19 horas)
Gabinete	0,00 dias (0,00 horas)
Karina diretoria	1,33 dias (32,00 horas)
PRESIDENTE	0,00 dias (0,00 horas)
PROCURADORIA GERAL	5,25 dias (126,00 horas)
Setor de Inscrição, Registro e Cadastro	7,00 dias (168,00 horas)
UFIN	4,28 dias (102,62 horas)
UIRC	3,98 dias (95,43 horas)
UPE	4,00 dias (96,00 horas)



### Respostas por estado

Não informado	49
MG	279
AP	1
PA	4
RJ	3

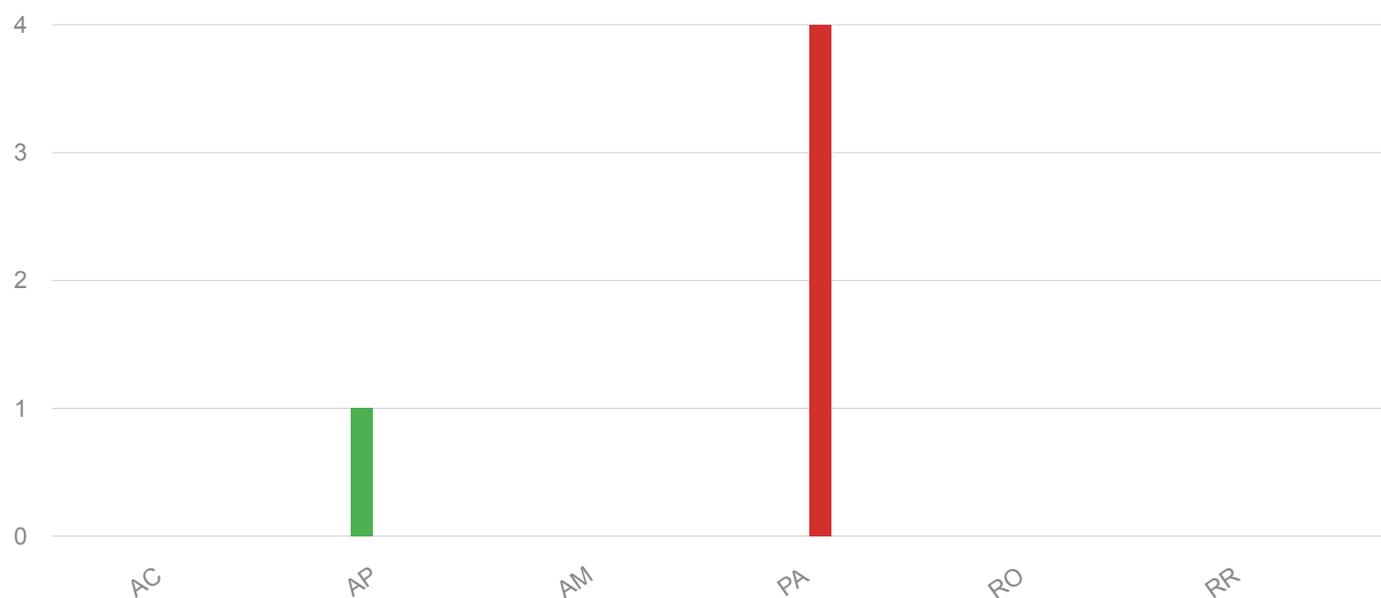


### Regiões

#### Região Norte

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
--------	----------	---------	------------	------------	------------	---------------------	----------	-------

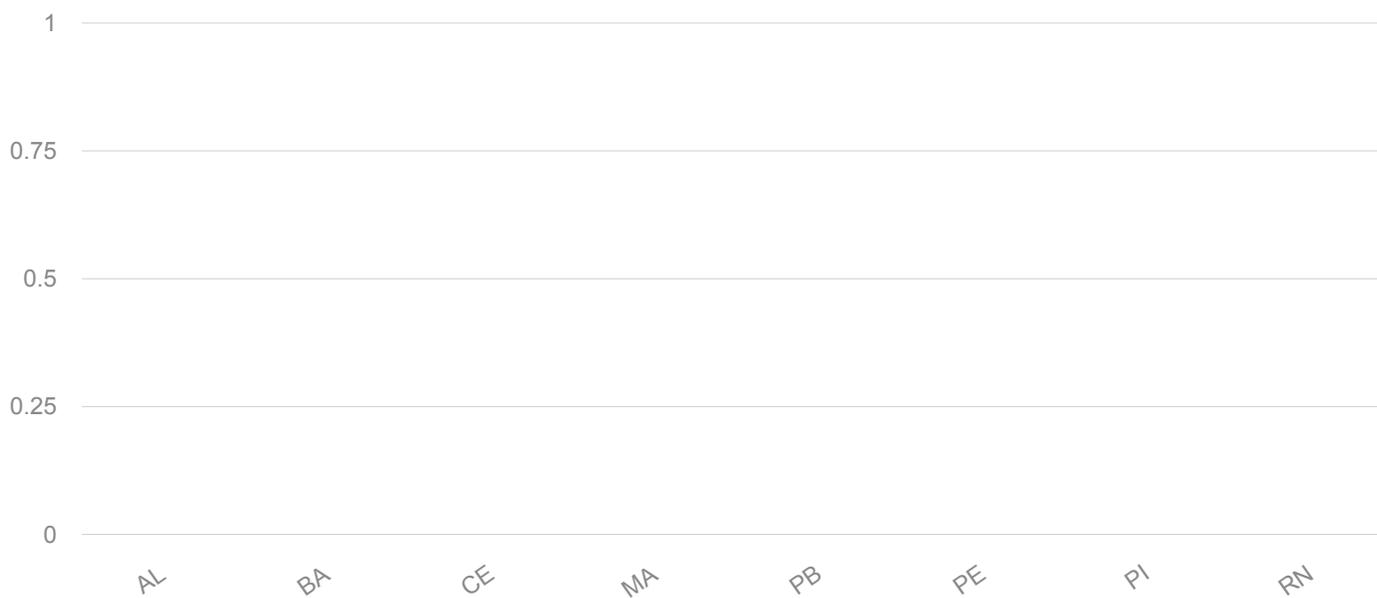
Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
AC	0	0	0	0	0	0	0	
AP	0	0	1	0	0	0	1	
AM	0	0	0	0	0	0	0	
PA	0	0	0	4	0	0	4	
RO	0	0	0	0	0	0	0	
RR	0	0	0	0	0	0	0	
TO	0	0	0	0	0	0	0	



### Região Nordeste

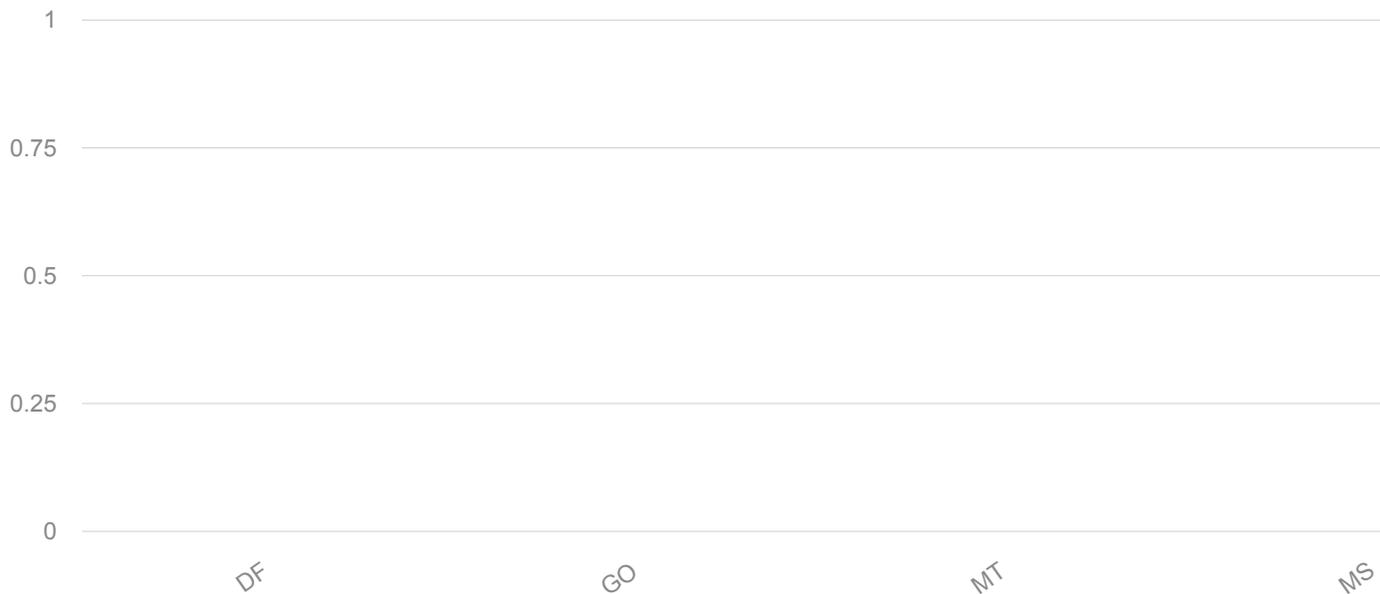
Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
AL	0	0	0	0	0	0	0	
BA	0	0	0	0	0	0	0	
CE	0	0	0	0	0	0	0	
MA	0	0	0	0	0	0	0	

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
PB	0	0	0	0	0	0	0	
PE	0	0	0	0	0	0	0	
PI	0	0	0	0	0	0	0	
RN	0	0	0	0	0	0	0	
SE	0	0	0	0	0	0	0	



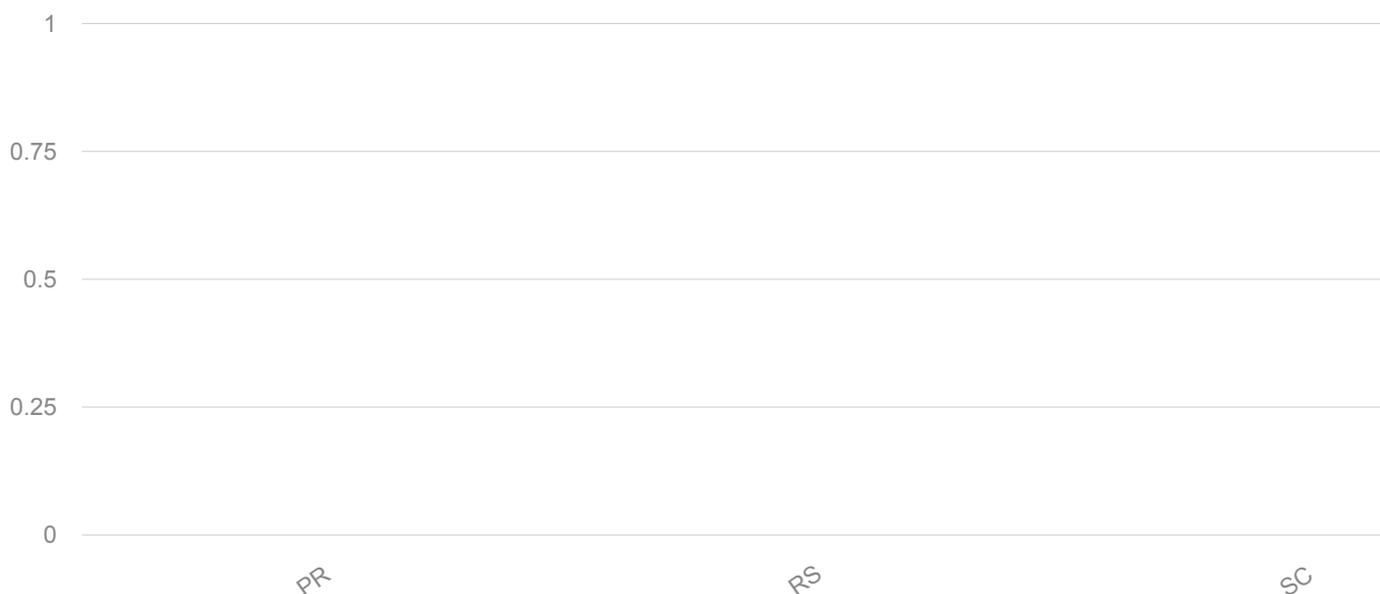
### Região Centro-Oeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
DF	0	0	0	0	0	0	0	
GO	0	0	0	0	0	0	0	
MT	0	0	0	0	0	0	0	
MS	0	0	0	0	0	0	0	



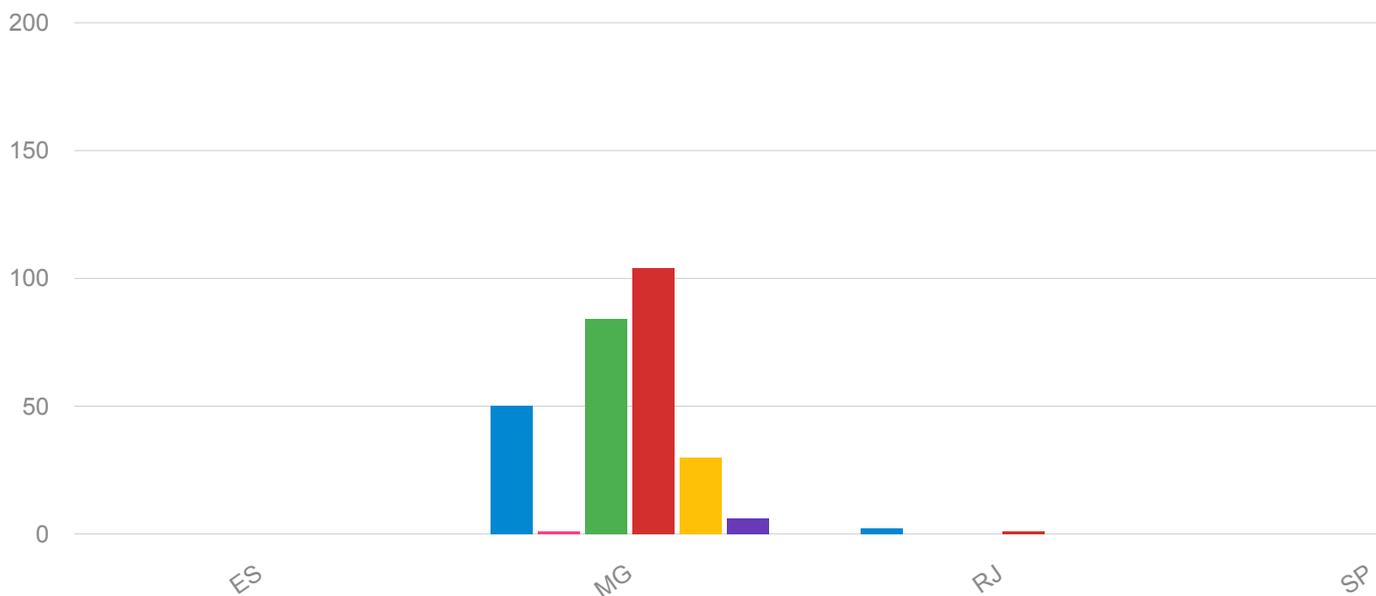
### Região Sul

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
PR	0	0	0	0	0	0	0	
RS	0	0	0	0	0	0	0	
SC	0	0	0	0	0	0	0	



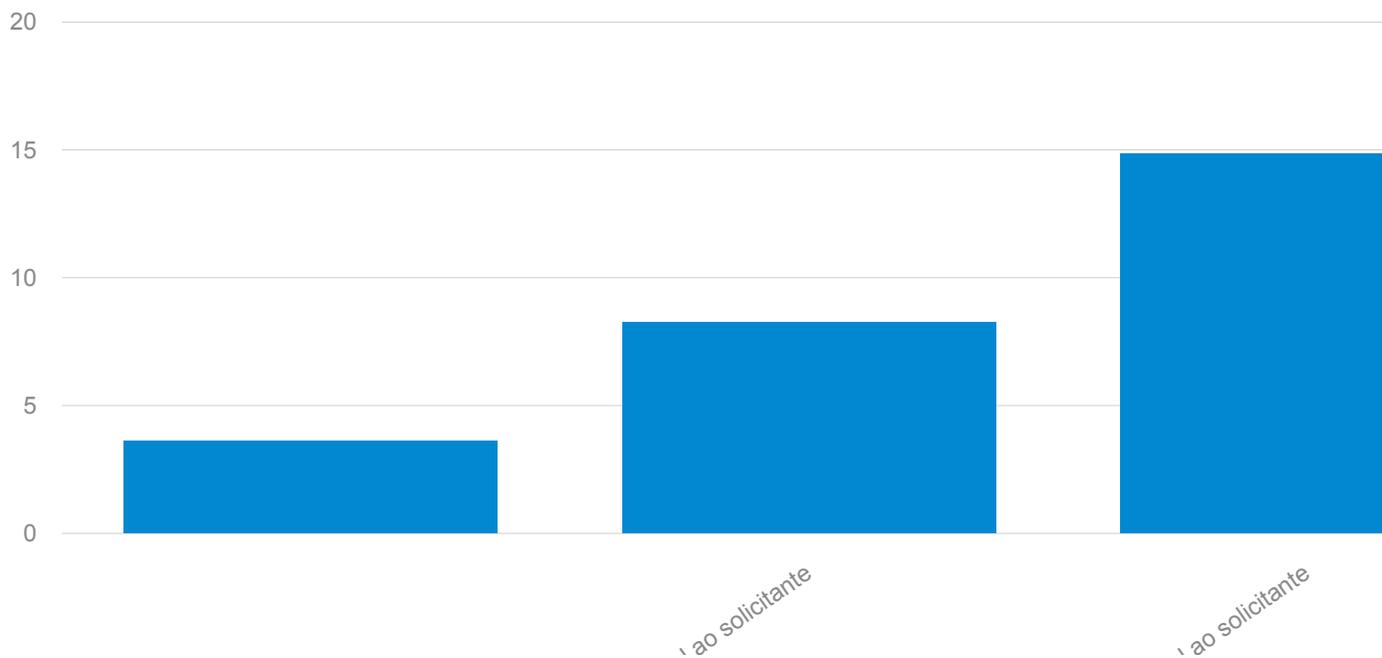
## Região Sudeste

Estado	Denúncia	Elogios	Informacao	Informação	Reclamação	Situação Financeira	Sugestao	Total
ES	0	0	0	0	0	0	0	
MG	50	1	84	104	30	6	275	
RJ	2	0	0	1	0	0	3	
SP	0	0	0	0	0	0	0	



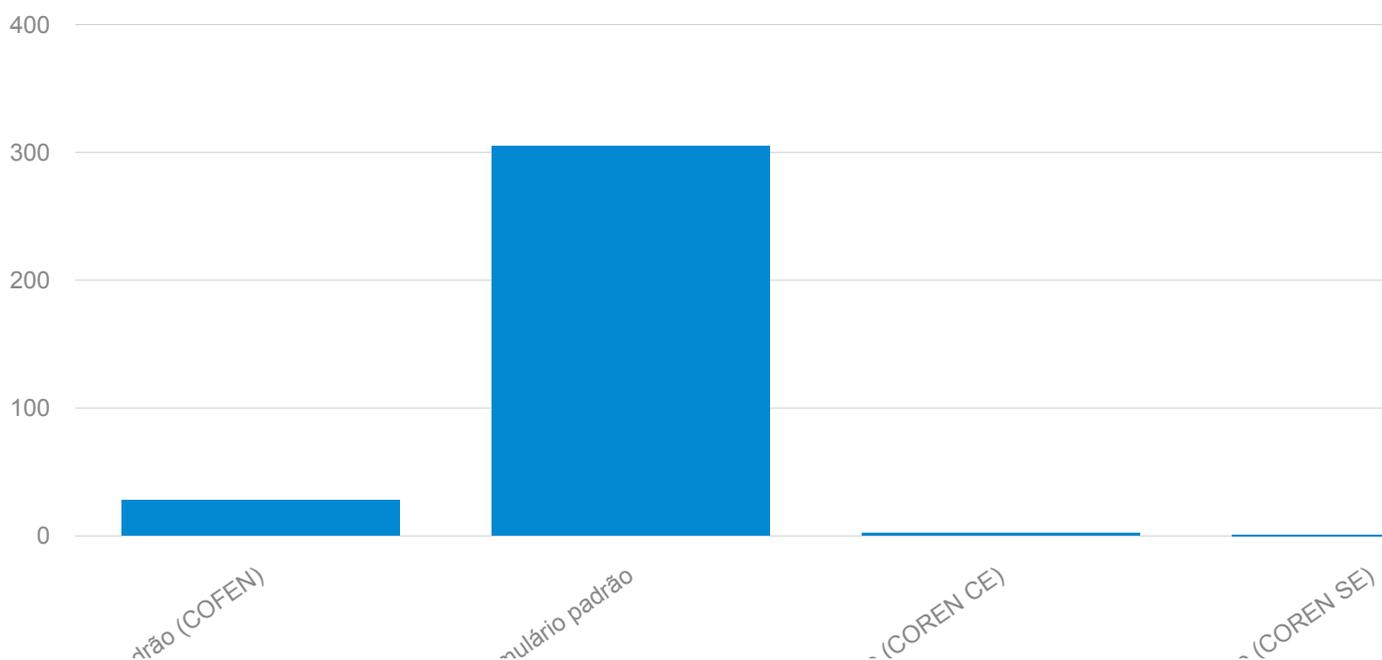
## Prazos médio de respostas aos solicitantes

Resposta da Comissão de Ouvidoria-Geral/Departamentos à Ouvidoria-Geral	3,61 (86,7384 horas)
Resposta da Ouvidoria-Geral ao solicitante	8,25 (197,982 horas)
Resposta total ao solicitante	14,84 (356,1432 horas)



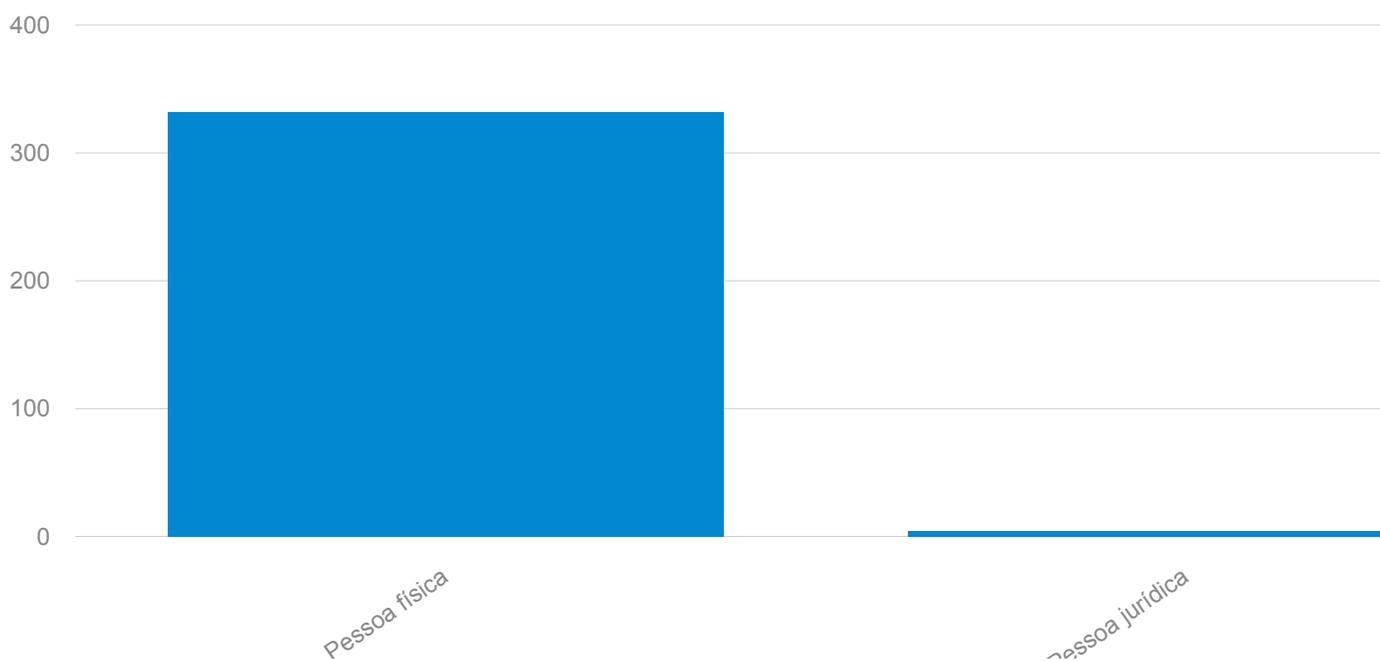
### Manifestações por formulário

Formulário padrão (COFEN)	28
Formulário padrão	305
Formulário padrão (COREN CE)	2
Formulário padrão (COREN SE)	1



### Manifestações por tipo de manifestante

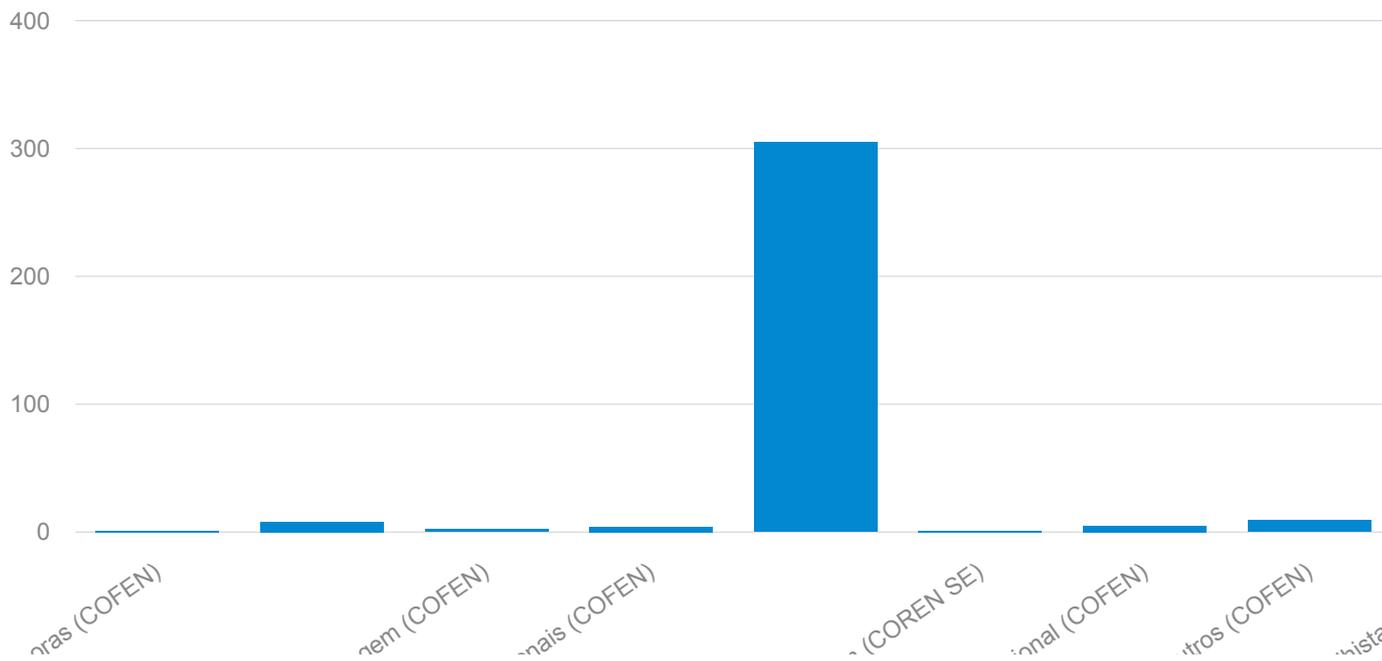
Pessoa física	332
Pessoa jurídica	4



### Manifestações por assunto

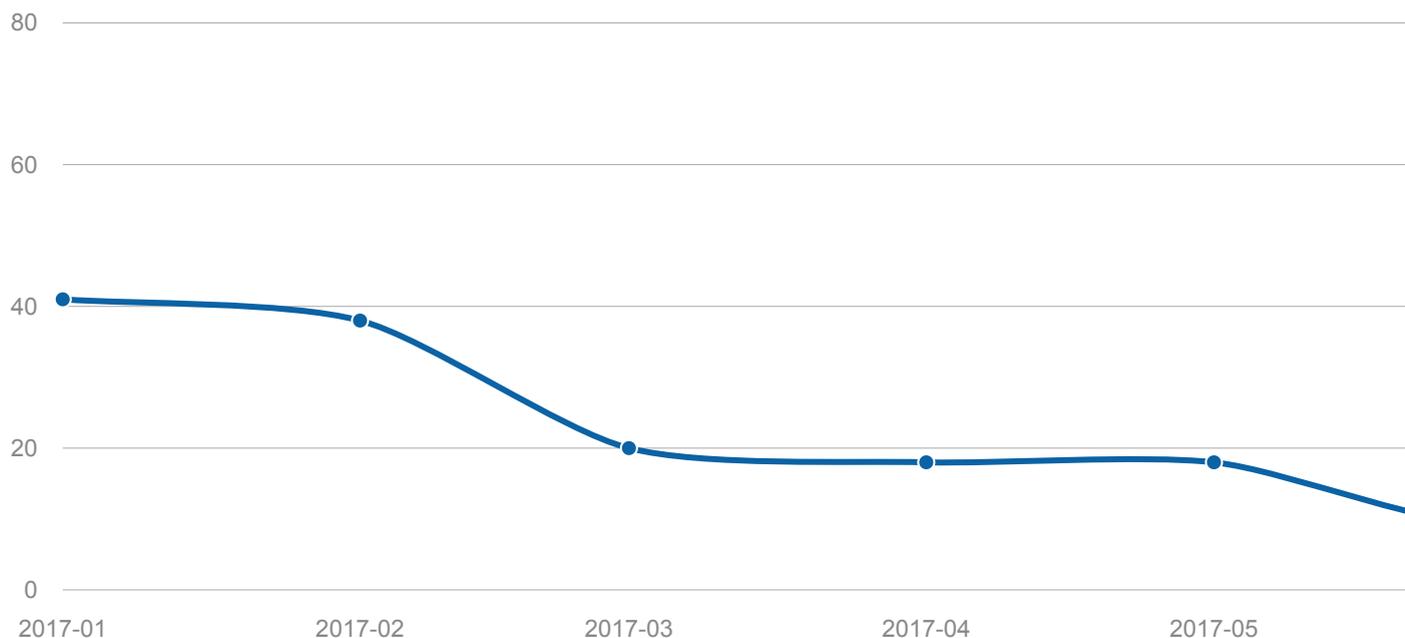
30 horas (COFEN)	1
Anuidade (COFEN)	8
Atribuições dos profissionais de Enfermagem (COFEN)	2
Cofen/Conselhos Regionais (COFEN)	4
Denúncia	305
Denúncia: dimensionamento de enfermagem (COREN SE)	1
Inscrição Profissional (COFEN)	5

Outros (COFEN)	9
Trabalhista (COFEN)	1



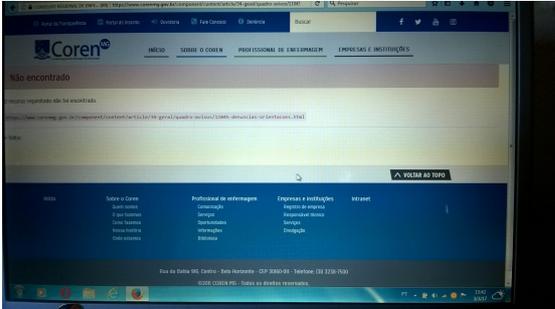
**Manifestações por assuntos secundários**

## Manifestações durante o período



## Avaliações

Protocolo	Nota	Observação
COFEN148485668111115446716 (/admin/ouvidoria/manifestacao/27468/show)	Regular	Não recebi uma contraproposta satisfatória e de acordo com minha realidade.
COREN-MG148608845413218029876 (/admin/ouvidoria/manifestacao/28060/show)	Excelente	
COFEN148646820711119798126 (/admin/ouvidoria/manifestacao/28186/show)	Regular	
COREN-MG148735788713114498596 (/admin/ouvidoria/manifestacao/28617/show)	Ruim	
COREN-MG148788767613116611541 (/admin/ouvidoria/manifestacao/28822/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-MG148830951013112533562 (/admin/ouvidoria/manifestacao/28874/show)	Regular	Cliquei no link e a página não foi encontrada. Procurei no site, não visualizei link. Fui em "busca" digitei quadro de aviso - pág. não encontrada...???
		
COREN-MG148882972313119213294 (/admin/ouvidoria/manifestacao/29144/show)	Excelente	
COREN-MG149070104013219833227 (/admin/ouvidoria/manifestacao/29786/show)	Regular	Agradeço a resposta, porem ja encaminhei 3 emails para para o email informado e não obtive resposta. Vou perder uma oportunidade de trabalho, devido a necessidade de assinar o RT, por causa da lentidão em solucionar um pedido de envio de um boleto com desconto. LAMENTÁVEL
COREN-MG149185264013212323459 (/admin/ouvidoria/manifestacao/30416/show)	Péssimo	Disseram que o link estava disponível para se inscrever o que não condiz com a realidade.  Obrigada!
COREN-MG149238104113116858883 (/admin/ouvidoria/manifestacao/30569/show)	Ruim	
COREN-MG149369139313213936054 (/admin/ouvidoria/manifestacao/31058/show)	Péssimo	Horrível
COREN-MG149566909313211255389 (/admin/ouvidoria/manifestacao/31951/show)	Excelente	
COREN-MG149572373913211305629 (/admin/ouvidoria/manifestacao/31967/show)	Péssimo	Cara Juliana, gostaria que vocês tivessem mais atenção em responder a minha manifestação e procurassem a saber mais a respeito do processo antes de dizer algo

Protocolo	Nota	Observação
		<p>que não faz o menor sentido. O formulário enviado ao Coren é de responsabilidade somente do Coren, a da instituição de ensino que estudei é um formulário completamente diferente chamado "Nursing Education Form" ou FORMULÁRIO DE EDUCAÇÃO DE ENFERMAGEM que já foi respondida pela mesma e enviada ao órgão avaliador. O formulário do Coren chama-se "Nursing Registration Form" que significa FORMULÁRIO DE REGISTRO DE ENFERMAGEM, que é de responsabilidade de vocês e diz respeito somente a instituição que me registrou no meu país para eu poder exercer profissão e este precisa estar completo. Se tiver dúvida no preenchimento eu já falei várias vezes que estou a disposição. Um tradutor oficial de vocês pode entender uma questão em inglês, mas se não souber o que se refere vai deduzir e cometer erros e é isso que está acontecendo. Eu sou a maior interessada nisso, tenho cópias de todas as folhas preenchidas por vocês e posso</p>

Protocolo	Nota	Observação
		<p>comprovar o que estou tentando explicar. Além do mais eu tenho prazo pra completar a minha documentação e ela está parada por causa somente de vocês. Por favor, dêem mais atenção a minha manifestação e realize um novo preenchimento.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Viviane de Aquino.</p>
<p>COREN-MG149684055613213823866 (/admin/ouvidoria/manifestacao/32548/show)</p>	Bom	<p>Vou aguardar a alteração no site para posterior avaliação melhor.</p> <p>Obrigada</p> <p>Diocélia Diniz</p>
<p>COREN-MG149798610813112603099 (/admin/ouvidoria/manifestacao/32969/show)</p>	Bom	
<p>COREN-MG149970263213217157805 (/admin/ouvidoria/manifestacao/33627/show)</p>	Regular	
<p>COFEN150072975411117772403 (/admin/ouvidoria/manifestacao/34040/show)</p>	Excelente	
<p>COREN-MG150100509313213207122 (/admin/ouvidoria/manifestacao/34139/show)</p>	Excelente	
<p>COREN-MG150151660513217404113 (/admin/ouvidoria/manifestacao/34331/show)</p>	Péssimo	<p>O atendimento é péssimo. Colacionaram julgamento (parte dele) que nada obsta o pleito. O STF é instancia maior e é o entendimento do Tribunal constitucional que deve e vai prevalecer. Não há como formalizar sem informação ,tudo o que pedi foi informações,para que eu pudesse resolver de maneira menos onerosa. O Coren ,bem como seu serviço jurídico são lamentavelmente ignóbeis.</p>

Protocolo	Nota	Observação
<b>COREN-MG150297345113213353682</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/34927/show)	<b>Bom</b>	
<b>COREN-MG150358087213214538841</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/35203/show)	<b>Regular</b>	
<b>COREN-MG150452359713216692991</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/35918/show)	<b>Excelente</b>	Obrigado.
<b>COREN-MG150452378113219917537</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/35919/show)	<b>Excelente</b>	Aguardando agora só o andamento da fiscalização, para afirmar um bom atendimento por este órgão.
<b>COREN-MG150540249013111065792</b> (/admin/ouvidoria/manifestacao/36297/show)	<b>Excelente</b>	

Protocolo	Nota	Observação
COFEN150600535011112855729 (/admin/ouvidoria/manifestacao/36607/show)	Regular	Boa tarde,  Ao responsável,  Conforme relatado anteriormente, não fui comunicada sobre as modificações dos serviços financeiros do Coren-MG, e lamento a falta de flexibilidade e empatia com os profissionais. Percebo que a minha palavra não significa nada em relação a este órgão, e que existe uma falta de coerência por parte dos profissionais que ali trabalham. Desta forma, mantenho a minha fala que não fui comunicada e nem notificada conforme o Coren tem relatado. Só acho que as coisas deveriam ser negociadas e não impostas como o Coren-MG vem fazendo. Gostaria de acrescentar a minha insatisfação com este órgão, uma vez que o mesmo não tem critérios iguais para todos os profissionais, pois verifiquei juntamente ao órgão que existem vários profissionais que estão em débito com o órgão por mais de 3 anos e que não passaram pelo constrangimento do protesto judicial. Saliento que o Coren-MG deveria realizar seu processo de trabalho de forma igualitária para todos, onde se estabeleça critérios de cobrança, pois tem vários profissionais em débito por mais de três anos e nem ao menos foram protestados, já se difere da minha pessoas, pois tenho apenas uma anuidade em aberto. De qualquer forma agradeço, e espero que este tipo de conduta seja regularizada, pois isso fere nossos direitos quanto profissional.
COREN-MG150694474013116313816 (/admin/ouvidoria/manifestacao/38137/show)	Bom	Exato, concordo plenamente com a resposta. Porém, quando haverá fiscalização do COREN em Santana de Pirapama, especialmente nessa instituição?
COREN-MG150708726813119387497 (/admin/ouvidoria/manifestacao/38690/show)	Excelente	Essa Ouvidoria fica anônima ou o a Direção do Hospital fica sabendo!?
COREN-MG150729995913113351762 (/admin/ouvidoria/manifestacao/39007/show)	Excelente	

Protocolo	Nota	Observação
COREN-MG150817761013213481196 (/admin/ouvidoria/manifestacao/40883/show)	Ruim	A minha manifestação foi concluída, mas não me deram nenhum parecer a respeito e nem visitaram o meu local de trabalho.  Glaudson.
COREN-MG150819840913112976948 (/admin/ouvidoria/manifestacao/40910/show)	Bom	
COREN-MG151057581013213540507 (/admin/ouvidoria/manifestacao/42263/show)	Excelente	
COREN-MG151126704223211137447 (/admin/ouvidoria/manifestacao/42545/show)	Ruim	Encaminhei uma denúncia da maneira mais simples que encontrei no Google. A resposta da ouvidora Juliana Bittencourt Braga - Apoio Técnico Ouvidoria Coren-MG foi me solicitar para refazer a denúncia por outro meio. Entendo que é importante repassar a informação sobre o canal correto para a denúncia, mas creio que deve haver boa vontade e pró-atividade da ouvidora para encaminhar a denuncia para o canal correto.
COREN-MG151205104713126544509 (/admin/ouvidoria/manifestacao/42896/show)	Excelente	
COREN-MG151354723213113865593 (/admin/ouvidoria/manifestacao/43398/show)	Péssimo	
COREN-MG151360028213217996580 (/admin/ouvidoria/manifestacao/43408/show)	Ruim	Por vários motivos...Quase 100 dias em responder uma simples msm, desde o primeiro contato, uma falta de interesse em nos orientar uma pressa para desligar o telefone e encerrar a ligação...Poderia colocar um péssimo, mas visto que responderam, dou um ruim...Agradeço a Senha Fernanda pela orientação.
COREN-MG151424834713212102996 (/admin/ouvidoria/manifestacao/43604/show)	Péssimo	Aguardo então, estou interagindo para não fechar a manifestação conforme orientação que recebi no e-mail.  Aguardo uma resposta.  ATT,