

# **OUVIDORIA**

## **IPPMG/UFRJ**

### **2022/2023**



**Ouvidoria**  
**IPPMG/UFRJ**

# DEMANDAS RECEBIDAS

## OUVIDORIA 2022: Abril/Dezembro

Total em 08 meses: 111 Manifestações/Ocorrências

### OCORRÊNCIAS:

- Pessoal: 79
- E-mail: 12
- Fala.BR: 07
- Ouvidoria UFRJ: 04
- Telefone: 04
- Satisfação do Usuário: 00
- Caixinhas Setoriais: 05



# MANIFESTAÇÕES:

- Denúncias: 14
- Elogios: 05
- Reclamações: 70
- Solicitações: 20
- Sugestões: 2
- Lei de Acesso a Informação: 00
- Simplifique: 00
- Em Direito de SIGILO/CONFIDENCIABILIDADE: 08



# TEMPO DE RESOLUÇÃO:

- Até 7 dias: 42
- 8 a 15 dias: 16
- 16 a 30 dias: 11
- Mais de 31 dias: 13
- Em aberto: 29



# RESOLUÇÃO:

- Respondidos: 78
- Improcedentes: 04
- Em aberto: 29
- **RESOLUTIVIDADE DE 70%**
- As Ocorrências/ Manifestações, em aberto dependem do retorno das Chefias e responsáveis.



# PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS:

- Insatisfação do público com o atendimento médico/Amb e UPI
- Insatisfação com atendimento da enfermagem UPI
- Emergência Lotada e com vazamentos
- Acompanhantes das crianças internadas discutindo condutas da internação e acompanhamento médico
- Falta de retorno do Questionário de Satisfação do Usuário
- Sinalização interna do IPPMG
- Prontuários não devolvidos ao SAME
- Manifestações de Abusos Morais e Assédios



# OUIDORIA:

- A Ouvidoria Pública Institucional, tem como finalidade estimular a participação do cidadão sobre o direito ao Serviço Público de qualidade, e garantir aos servidores uma via de manifestação.
- Deve-se fazer a mediação de conflitos, sem julgamentos, a Empatia é ferramenta essencial.
- A Cortesia, Flexibilidade, Presteza e Respeito à Diversidade devem sempre estar presentes no atendimento das Demandas e Manifestações recebidas.
- Contribui com a melhoria e fortalecimento dos serviços prestados e funciona como termômetro do funcionamento da Unidade.
- Existem Leis, Decretos, Medidas e Normas que garantem o funcionamento e organização para o exercício da Ouvidoria.





**Ouvidoria  
IPPMG/UFRJ**

Carla de Jesus Jorge e Carlos Otávio Pereira de Souza

Ouvidoria IPPMG/UFRJ

SIAPE Nº 361762/ 366244

[ouvidoria@ippmg.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ippmg.ufrj.br)

Tel: 39384722