Ouvidoria do IPUB

Relatório 2024

As Ouvidorias Públicas têm o papel de fazer um atendimento humanizado, e promover a aproximação entre a administração e o cidadão, além de restabelecer os processos democráticos fragilizados nos últimos anos.

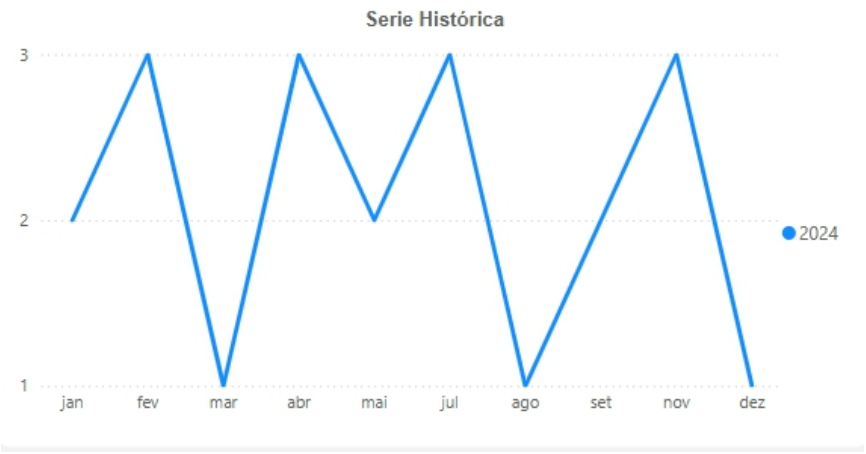
Desse modo, a Ouvidoria do IPUB/UFRJ busca facilitar o acesso dos cidadãos-usuários aos serviços e produtos do IPUB, com foco na necessidade do conjunto, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Ao receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, a Ouvidoria do IPUB contribui para:

- fortalecer a cultura de direitos humanos ao privilegiar o cidadão-usuário como sujeito de direitos e validar a sua autonomia através da escuta ativa e do diálogo.
- aperfeiçoar a qualidade do processo de prestação dos serviços;
- informar à direção os indicativos de satisfação dos usuários;

- funcionar como instrumento de interação entre o IPUB e a sociedade;
- encaminhar as manifestações dos cidadãos-usuários aos órgãos que devem ser acionados caso a resolução de suas demandas não seja de sua competência;

Com base na Plataforma Fala BR, gerida pela CGU, segue a métrica elaborada a partir da utilização da ferramenta **Resolveu?,** referente ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria IPUB – UFRJ, durante o ano de 2024:



TIPO DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	4 (21.1%)
SOLICITAÇÃO	4 (21.1%)
DENÚNCIA	10 (52.6%)
SUGESTÃO	1 (5.3%)
ELOGIO	()
SIMPLIFIQUE	()

ARQUIVADAS

Falta de clareza / insuficiência de dados	2

DescAssunto	Ranking Assuntos
Denúncia Crime	5
Acesso à informação	2
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Agente Público	1
Apostas/bets	1
Assédio moral	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Assistência Social	1
Bibliotecas	1
Conduta Ética	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Discriminação	1

DescSubAssunto	Ranking Quantidade
Conduta imprópria nas relações de trabalho	1
Discriminação	1

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim

73,68%

Não

26,32%

*** Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

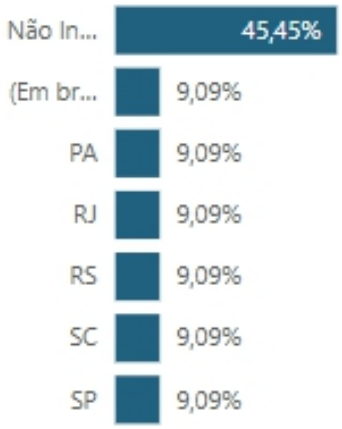
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

Respostas
Muito Insatisfeito

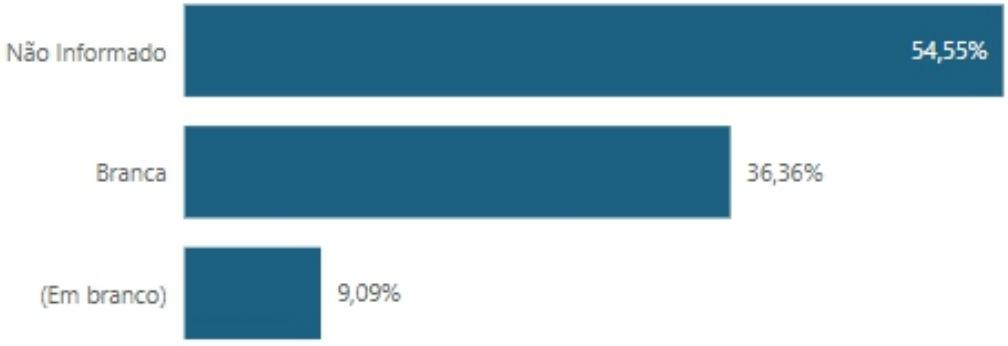
0,00%
Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 2

Percentual dos manifestantes por Estado



Percentual dos manifestantes por raça e cor



Os números abaixo, foram computados extra-Plataforma Fala BR, representam as outras manifestações de cidadãos-usuários, recebidas presencialmente, ou por e-mail e ou telefone:

Visita presencial	E-mail	Ramal 234
8	31 (a maioria com reclamações sobre o atendimento telefônico no Ambulatório e CDA) 2 elogios: CDA; e ECT Alan Gonçalves	6

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2025

Edna Galvão

Ouvidora