

INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DA UFRJ - IPUB

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022

PERÍODO: 01/01/2022 a 31/12/2022

Fonte: Painel Resolveu?

Encaminhamos à Direção institucional e disponibilizamos na página da Ouvidoria do IPUB, no site do Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro, o relatório de 2022, para conhecimento de todos, referente ao recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria IPUB – UFRJ, no período.

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

Nesse sentido, com o compromisso de receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, a Ouvidoria do IPUB contribui para aperfeiçoar a qualidade do processo de prestação dos serviços; informa à direção os indicativos de satisfação dos usuários; funciona como instrumento de interação entre o IPUB e a sociedade; informa e encaminha os cidadãos-usuários aos órgãos que devem ser acionados caso a resolução de suas demandas não seja de sua competência; contribui para o fortalecimento da cultura de direitos humanos privilegiando o cidadão-usuário como sujeito de direitos e validando a sua autonomia através da escuta ativa e do diálogo.

Ressaltamos que para efeito de elaborar o relatório de 2022, a Ouvidoria do IPUB – UFRJ utilizou a ferramenta **Resolveu?**, que é alimentada pelas manifestações recebidas do sistema **FalaBr**. A ferramenta Resolveu? apresenta as demandas que foram tratadas pela Ouvidoria do IPUB e que se referem ao Instituto. As manifestações que foram equivocadamente direcionadas ao IPUB, foram encaminhadas aos seus respectivos órgãos de competência.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

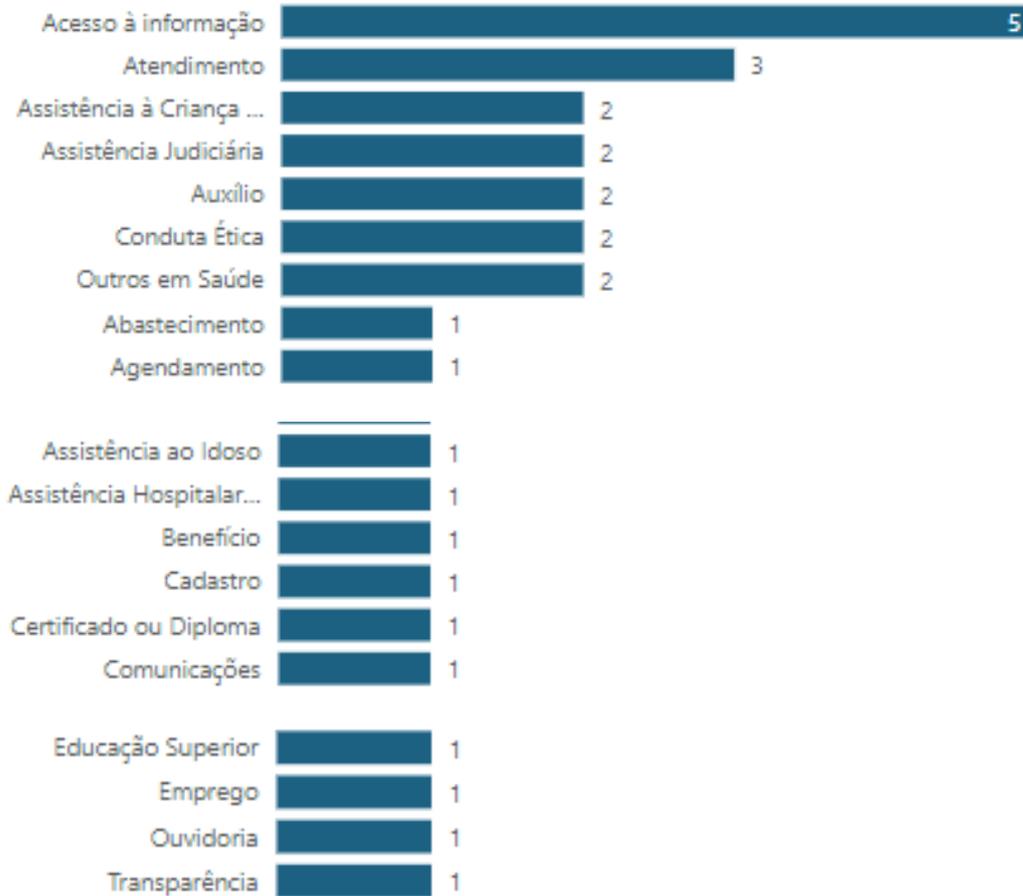
RECLAMAÇÃO	8 (26,7%)
SOLICITAÇÃO	11 (36,7%)
DENÚNCIA	1 (3,3%)
SUGESTÃO	2 (6,7%)
ELOGIO	2 (6,7%)
SIMPLIFIQUE	1 (3,3%)
COMUNICAÇÃO	5 (16,7%)



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária



SIMPLIFIQUE



IPUB/UFRJ, 06 de Janeiro de 2023

Cordialmente,

Edna Galvão

Assessora

Ouvidoria - IPUB/UFRJ