



Relatório da Ouvidoria do IPUB Ano 2025

A Ouvidoria do IPUB-UFRJ busca realizar um atendimento humanizado, ouvir com atenção seus usuários e escutá-los para além de ouvir palavras, compreendendo suas intenções, sentimentos e contextos.

Isso porque, cada voz que se faz ouvir, além de fortalecer a Ouvidoria, potencializa os usuários e percorre caminhos possíveis, imperativos para a construção de vínculos e a aproximação entre eles e a administração, facilitando o acesso dos cidadãos-usuários aos serviços e produtos do IPUB.

Quando recebe manifestação, a Ouvidoria, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro, como sujeito de direitos, interpreta as suas demandas e busca soluções para cada caso, contribuindo para:

- fortalecer a cultura de direitos humanos e 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.

Sobre a Controladoria Geral da União - CGU

Observa-se que a e-CGU controla as ouvidorias públicas federais e faz recomendações, assim como solicitações/atualizações de informações, tais como:

● Cobrando algumas exigências que ainda não foram cumpridas do Plano de Maturidade 2023, como seguem:

- Que a Ouvidoria seja ativa na participação de ações com a direção do Instituto;

- Que a Ouvidoria do IPUB seja inserida no organograma da Instituição;

- Que sejam encaminhados à CGU os documentos que comprovem tais solicitações;

- Que a Carta de Serviços aos Usuários do IPUB, atualizada anualmente, esteja no site do Instituto;

Segue, abaixo, o relatório do ano de 2025, complementado com gráficos da Plataforma Fala BR, gerida pela CGU, referente ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria IPUB – UFRJ, durante o período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2025, segundo a métrica apresentada pela utilização da ferramenta Resolveu?, da Plataforma Fala Br.

Instituto de Psiquiatria (IPUB)

26 
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1 
ÓRGÃO



EM TRATAMENTO 

2

100,0%  0% 

DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO



10,7 
Tempo Médio (dias)

RESPONDIDAS 

21

100,0%  0% 

DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO



ARQUIVADAS 

3

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS 

12



MOTIVO ARQUIVAMENTO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

 RECLAMAÇÃO	8 (44.4%)
 SOLICITAÇÃO	7 (38.9%)
 DENÚNCIA	8 (44.4%)
 SUGESTÃO	()
 ELOGIO	()
 SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

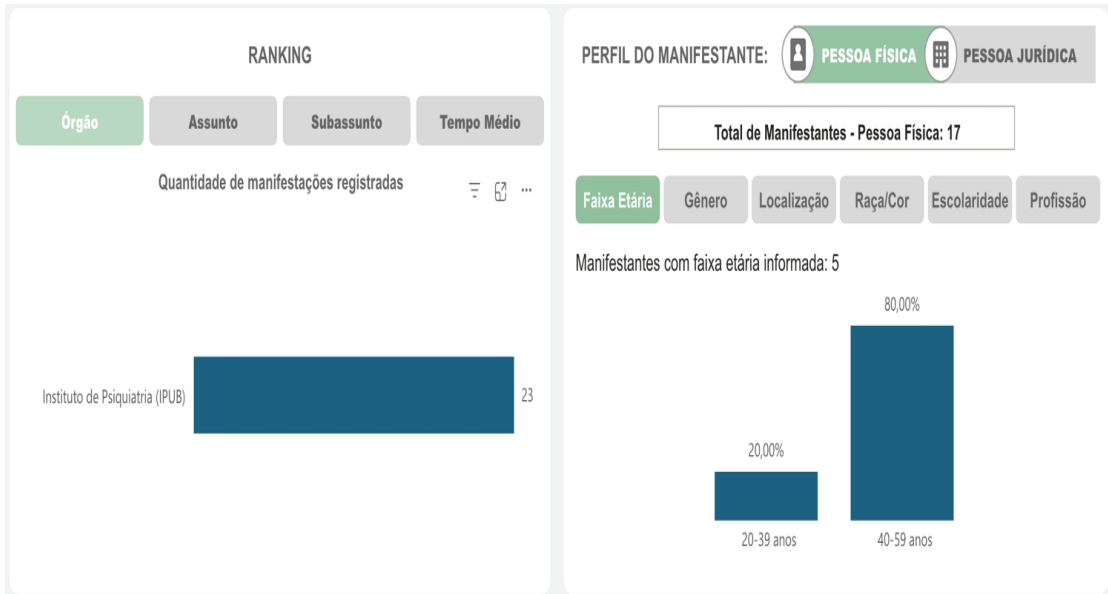


Tabela com dados sumarizados das Ouvidorias

Lista as ouvidorias, conforme filtros, e os dados consolidados na data da consulta. Para mudar a ordenação, clique na coluna desejada.

Orgão	Segmento	Esfera	UF	Total Manifestações	Respondidas	Tempo Médio Resposta (Dias)	Em Tratamento	Arquivadas	Encaminhadas	% Resolutividade SIM	% Satisfacao
Instituto de Psiquiatria (IPUB)	Hospitais	Federal	RJ	26	21	10,7	2	3	12	75,00%	0,00%

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

Visita presencial	E-mail	Ramal 234
20	28 A maioria com reclamações sobre marcação de consultas no Ambulatório	25 solicitando informações sobre diversos atendimentos.

Rio de Janeiro, 12 de Janeiro de 2026

Edna Galvão
Ouvidora do IPUB-UFRJ