

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

RELATÓRIO BIANUAL 2018-2019



**OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**



APRESENTAÇÃO

O presente relatório faz um compilado dos dados referentes aos anos de 2018 e 2019 da Ouvidoria Geral da Fiocruz e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz. É sabido que as Ouvidorias públicas têm um protagonismo crescente no que tange à promoção da cidadania; e da participação social, além de auxiliar a governança institucional. Deste modo, esperamos que a voz dos cidadãos possa contribuir com a gestão deste verdadeiro patrimônio de todos nós brasileiros.

João Gonçalves Barbosa Neto
Ouvidor-Geral da Fiocruz

MISSÃO

Atuar como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade, visando o aprimoramento institucional e a efetivação da gestão participativa e o controle social.

VISÃO

Tornar-se um órgão de referência no Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas no desempenho de suas atividades e na produção de conhecimento na sua área de atuação.

SUMARIO



Atendimento das manifestações dos cidadãos



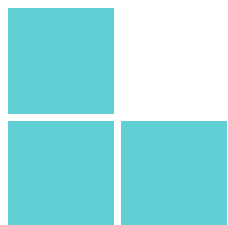
Serviço de Informação ao Cidadão



Indicadores da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão

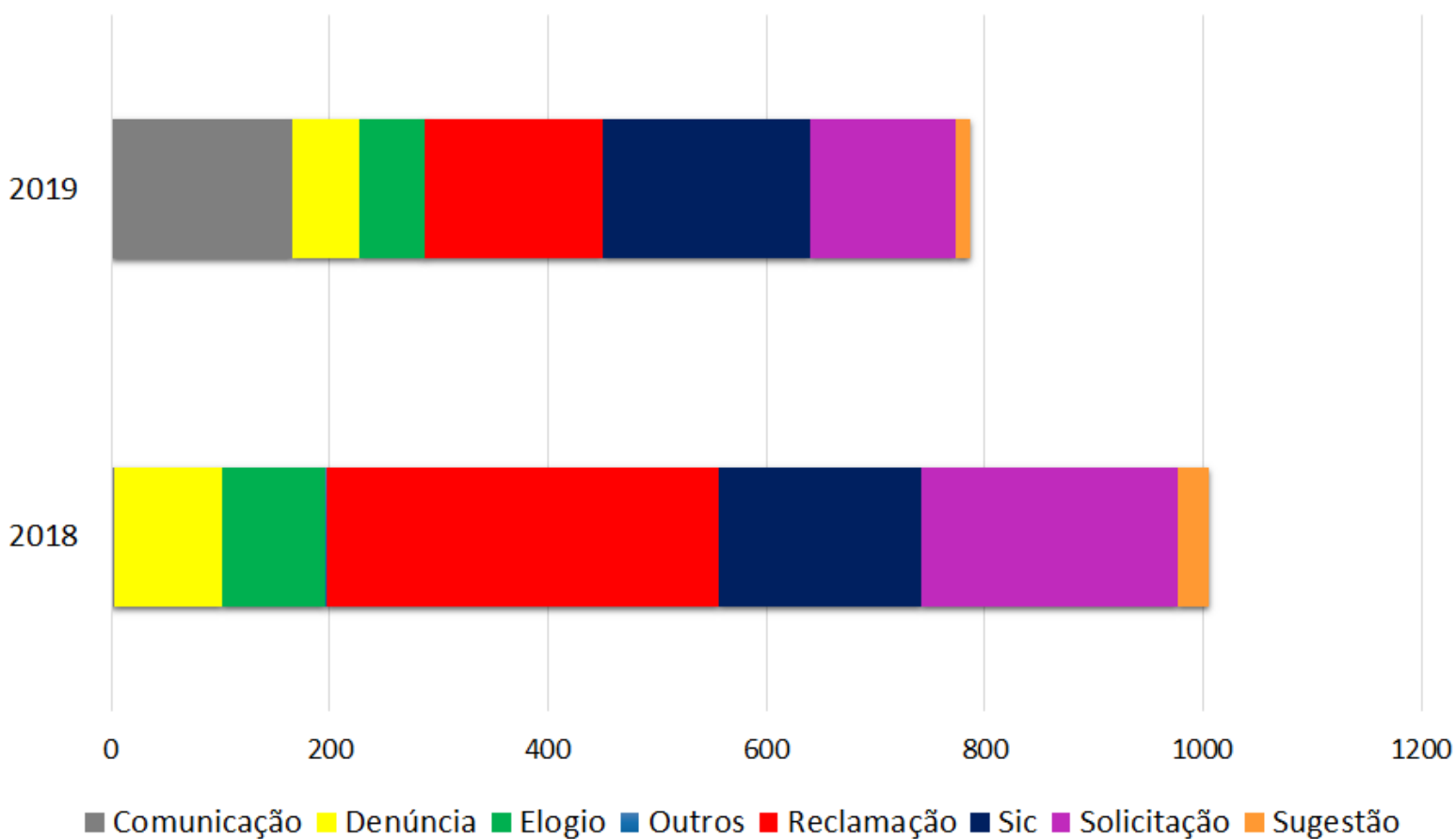


Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz



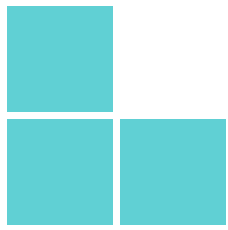
Atendimento das manifestações dos cidadãos

No ano de 2018 a Ouvidoria registrou 1006 mensagens, e no ano de 2019 foram registradas 787 mensagens. Houve uma redução do total de manifestações recebidas de 21,7%. Deste total ao separarmos as manifestações de ouvidoria dos pedidos de informação com base na Lei de Acesso de Informação nº12.527/2011, nota-se que no ano de 2018 foram tramitados 185 pedidos de informação e no ano 2019 foram tramitados 191 pedidos. Já as manifestações típicas de Ouvidoria somaram 821 em 2018 e 596 em 2019.



Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

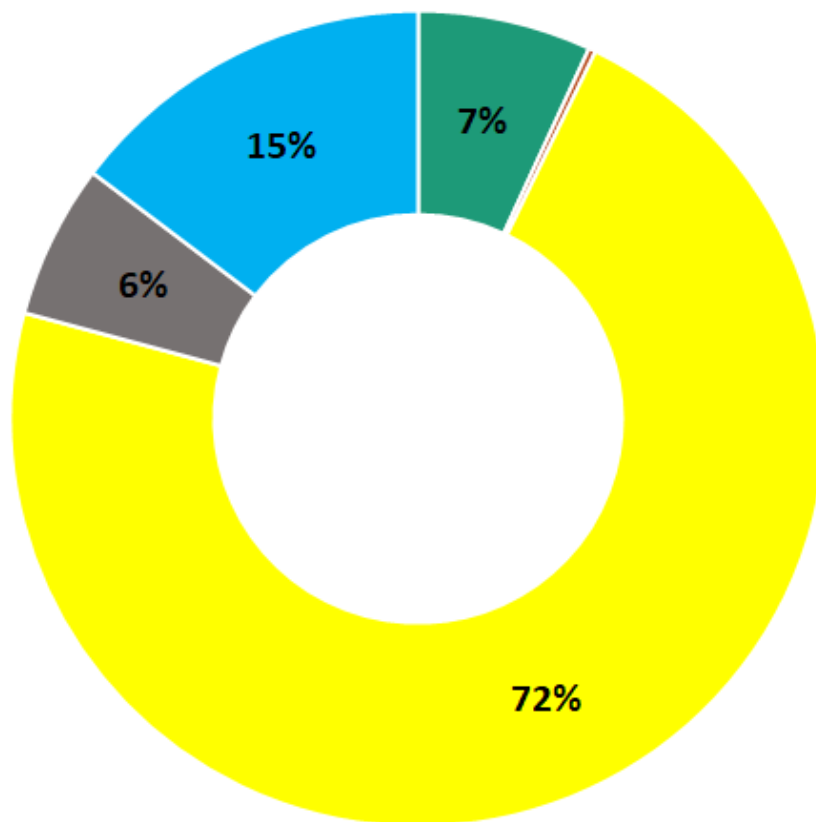
O gráfico acima faz um comparativo entre os anos de 2018 e de 2019, por tipo de manifestação. Nos dois anos, os cidadãos, prioritariamente, buscaram a Fiocruz para apresentar suas reclamações, solicitar providências ou realizar pedidos de informação com base na LAI nº12.527/2011.



Atendimento das manifestações dos cidadãos

Sobre as formas de comunicação com a Ouvidoria, neste período, os cidadãos priorizaram o contato por telefone ou via o registro de formulário eletrônico. Diferentemente dos anos anteriores, em que as caixas de comunicação foram bastante utilizadas. Em nov/2018 a Ouvidoria Fiocruz aderiu ao sistema e-Ouv da Controladoria-Geral da União, que em 2019 passou a se chamar Plataforma Fala.BR. Com isso, o formulário pertence desde então ao sistema da CGU.

FORMAS DE CONTATO BIÊNIO 2018-2019

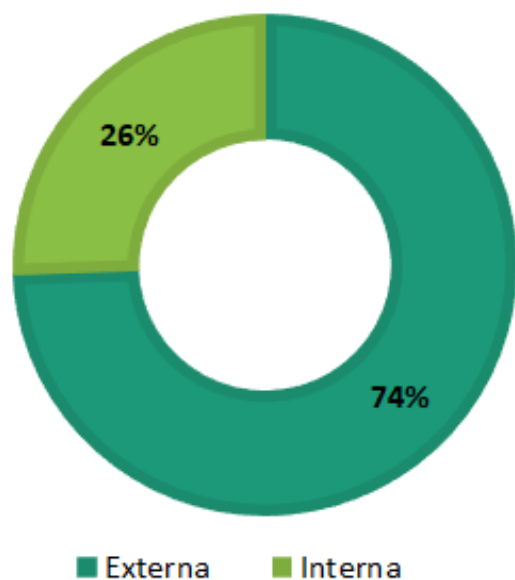


■ Caixa de Comunicação ■ Carta ■ Internet ■ Pessoalmente ■ Telefone

Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

Atendimento das 2018 manifestações dos cidadãos

2018 - % POR ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO

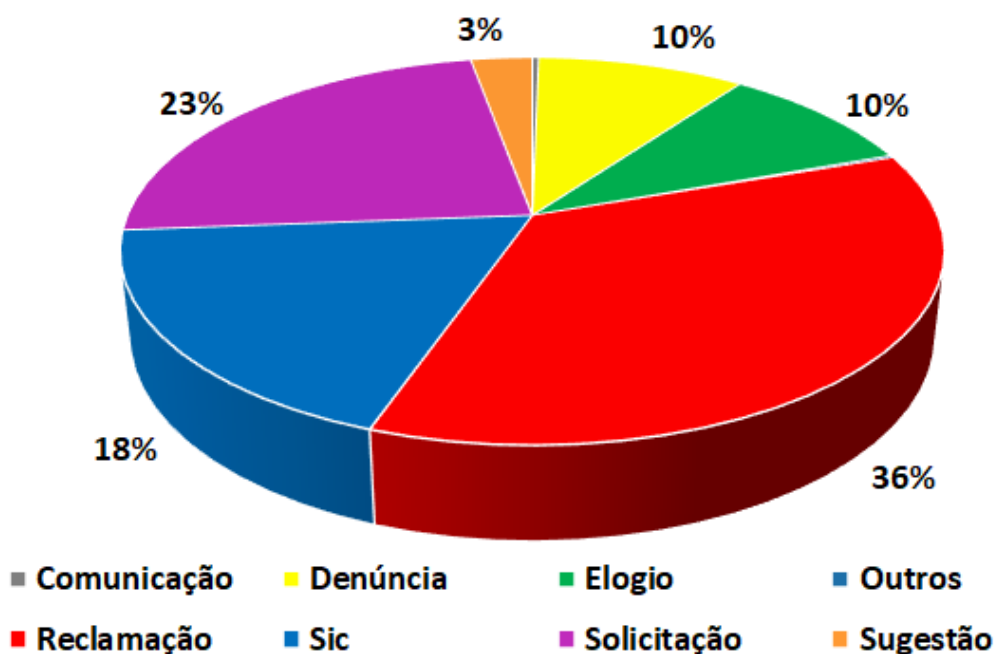


Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

Sobre a origem da manifestação, no ano de 2018, 26% foram de usuários internos - servidores, trabalhadores terceirizados, alunos e bolsistas - e 74% de usuários externos, cidadãos que utilizam os serviços prestados pela Fiocruz.

Sobre os tipos de manifestação 36% foram reclamações concentradas principalmente na assistência e infraestrutura, e 23% são solicitações de providências a respeito aos serviços prestados pela Fiocruz. Os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação somaram 18% durante o ano. Em relação aos elogios, os cidadãos relatam o respeito e admiração pelo trabalho realizado pelos profissionais das unidades que atuam na assistência, e o atendimento de excelência em saúde prestado pela Fiocruz.

2018 - % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



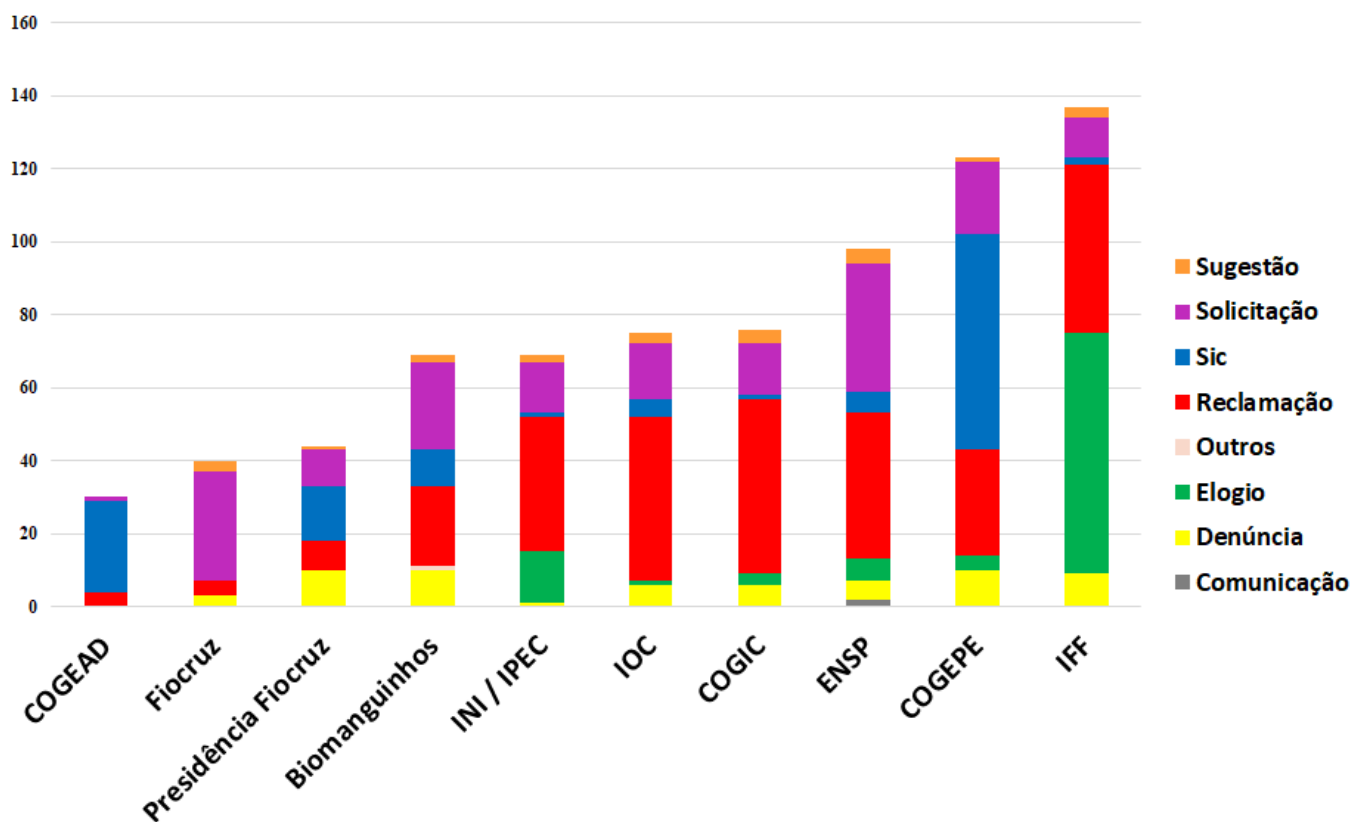
Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

2018

Atendimento das manifestações dos cidadãos

O gráfico a seguir traz as dez unidades mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2018, apontando a distribuição de mensagens por tipo de manifestação. No geral as reclamações e as solicitações de providências são os tipos mais registrados. Os elogios estão concentrados nas unidades que prestam assistência, com destaque para o Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira (IFF) e o Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI).

2018 - UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

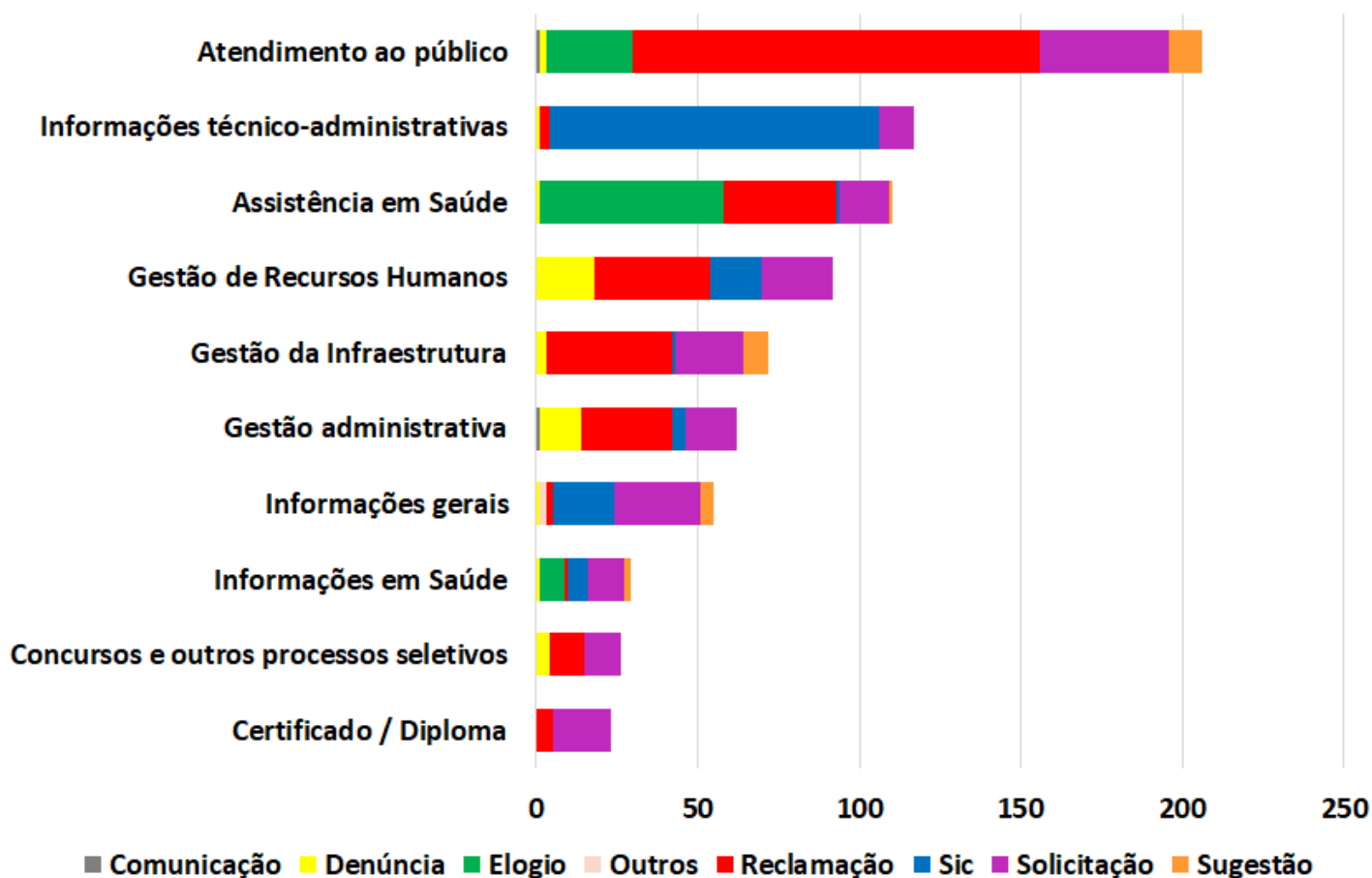


Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

2018

Atendimento das manifestações dos cidadãos

Sobre os assuntos mais demandados no ano de 2018, aqueles que de acordo com o conteúdo foram classificados como atendimento ao público, gestão da infraestrutura, gestão de recursos humanos e assistência em saúde foram os que mais registraram reclamações e pedidos de solicitações de providências. O assunto informações técnico-administrativas se destaca nos pedidos de informação. Na assistência em saúde os elogios aparecem equilibrados com as reclamações e as solicitações de providências. O assunto atendimento ao público se destaca entre os demais, compreendendo não apenas o atendimento prestado nas unidades que prestam assistência, mas também de recepção, portaria e segurança.

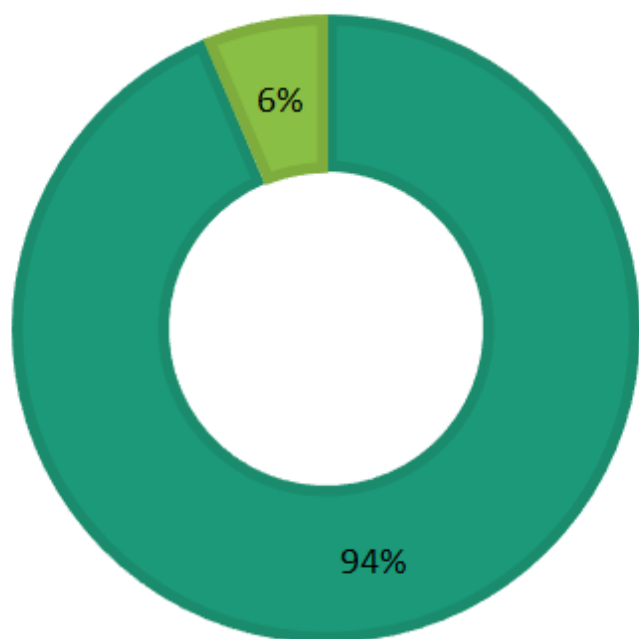


Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

Atendimento das 2019 manifestações dos cidadãos

Sobre a origem da manifestação, no ano de 2019 apenas 6% foram de usuários internos - servidores, trabalhadores terceirizados, alunos e bolsistas - e 94% de usuários externos, cidadãos que utilizam os serviços prestados pela Fiocruz, principalmente no campo do ensino e da assistência em saúde.

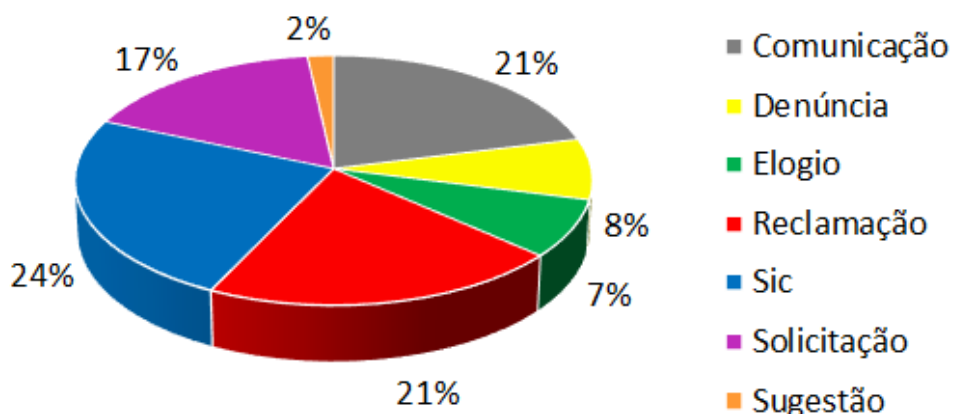
2019 - % POR ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



■ Externa ■ Interna

Sobre o tipo da manifestação 24% foram pedidos de informação com base na LAI nº12.527/2011. O % de reclamações e comunicação (manifestação de origem anônima) ficou em 21%. Em comparação a 2018 o % de reclamações diminuiu. Os elogios também tiveram um leve decréscimo em comparação ao ano anterior, sendo basicamente concentrados nas unidades que prestam assistência, hospitais de referência e posto de saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca.

2019 - % POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

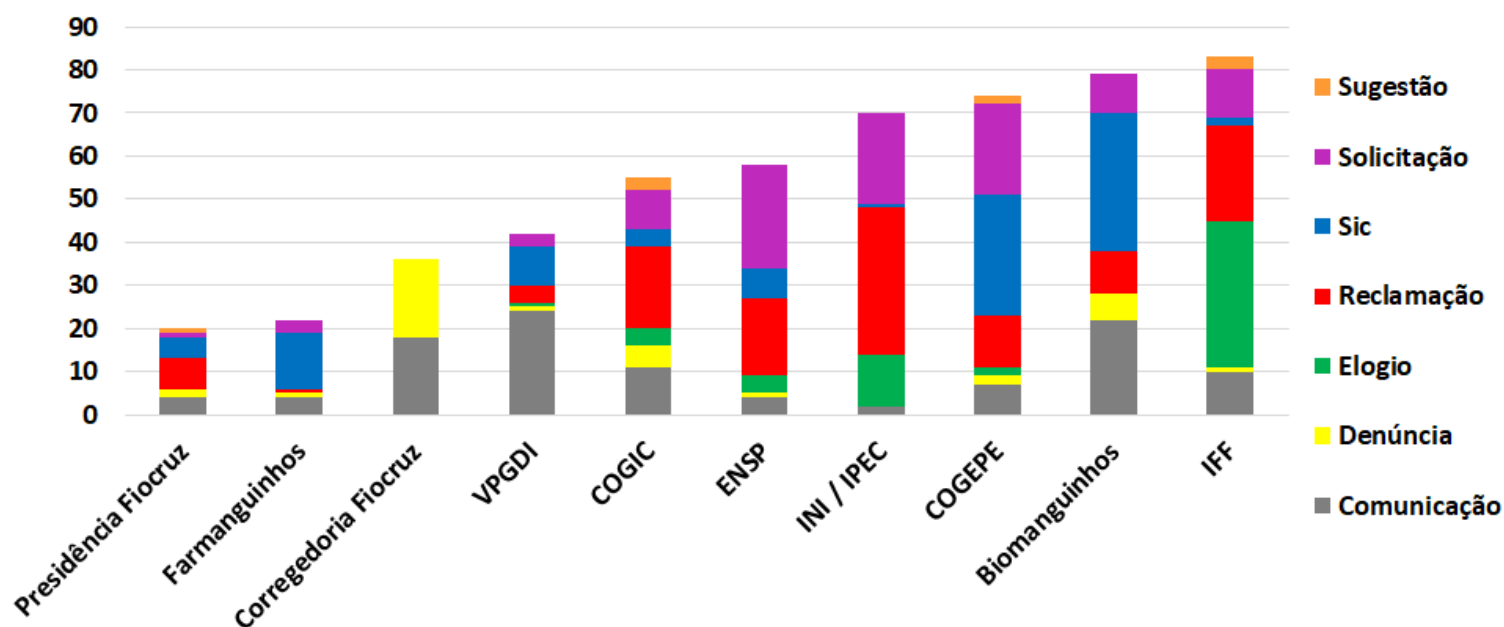


Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

Atendimento das 2019 manifestações dos cidadãos

O gráfico abaixo traz as dez unidades mais acionadas pelos cidadãos no ano de 2019, demonstrando a distribuição de mensagens por tipo de manifestação. As reclamações e as solicitações de providências continuam sendo os tipos mais registrados, entretanto, com a entrada em vigor da Lei nº13.460/2017 e o decreto nº9.492/2018 que a regulamenta, a classificação do tipo "comunicação" (manifestação anônima) começou a ser bastante utilizada pelos usuários. Este ano a unidade Bio-manguinhos ultrapassou a Cogepe, sendo a segunda mais demandada. As comunicações e os pedidos de informação foram os tipos que mais contribuíram para este aumento. Os elogios seguem concentrados nas unidades que prestam assistência, com destaque para o Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira (IFF), o Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI) e também o Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria da ENSP/Fiocruz.

2019 - UNIDADES MAIS DEMANDADAS
POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

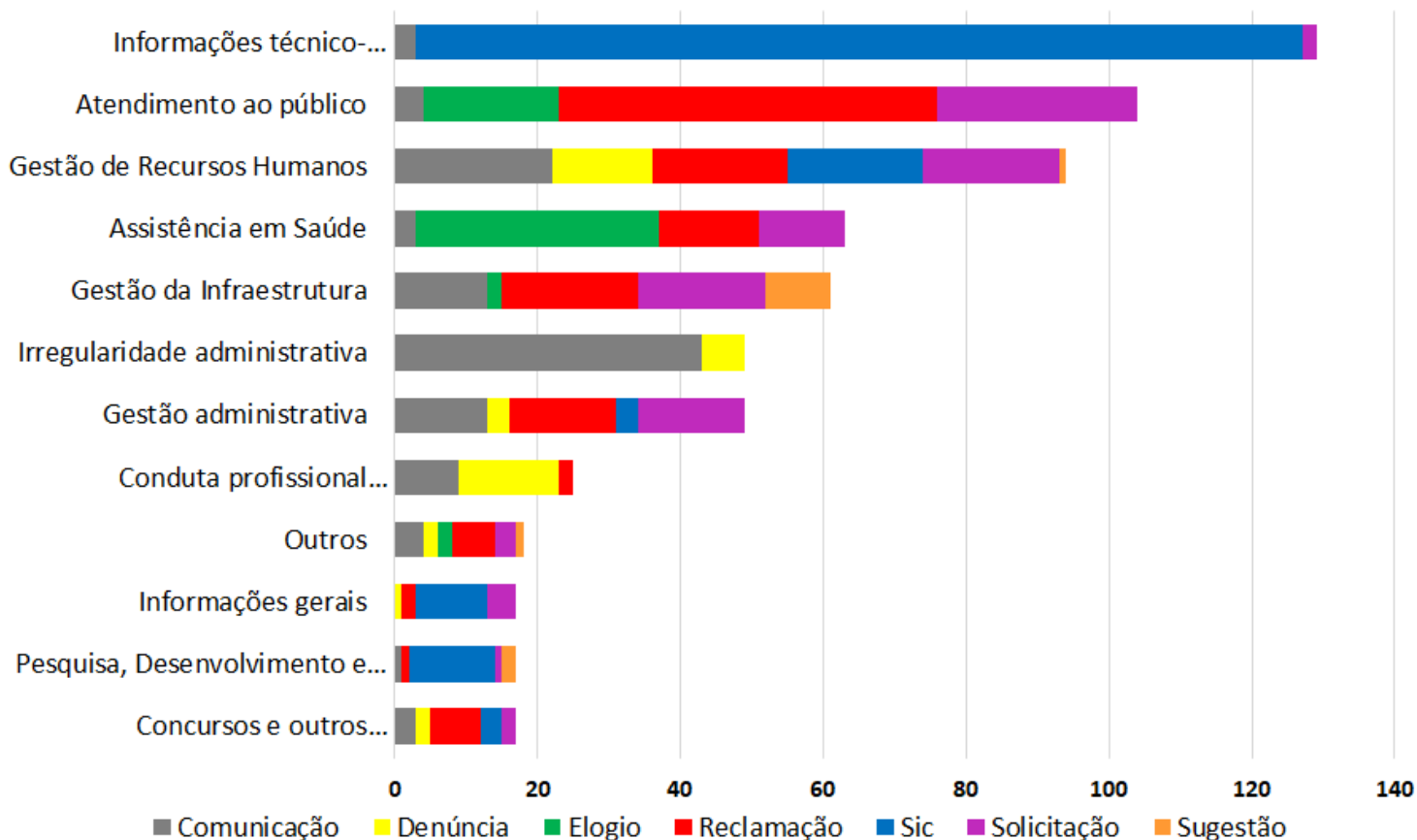


Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

Atendimento das manifestações dos cidadãos

No conjunto de assuntos mais demandados no ano de 2019, o assunto informações técnico-administrativo destaca-se perante os demais, sendo utilizado por conta dos pedidos de informação com base na LAI nº12.527/2011 neste ano. Na área de Ouvidoria os assuntos atendimento ao público, gestão de recursos humanos e assistência em saúde novamente se destacaram. Na assistência em saúde os elogios aparecem em vantagem em comparação com as reclamações e as solicitações de providências. O assunto atendimento ao público sobressai entre os demais, compreendendo o atendimento nas unidades que prestam assistência - atendimento telefônico e marcação de consultas - e também de recepção, portaria e segurança.

2019 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



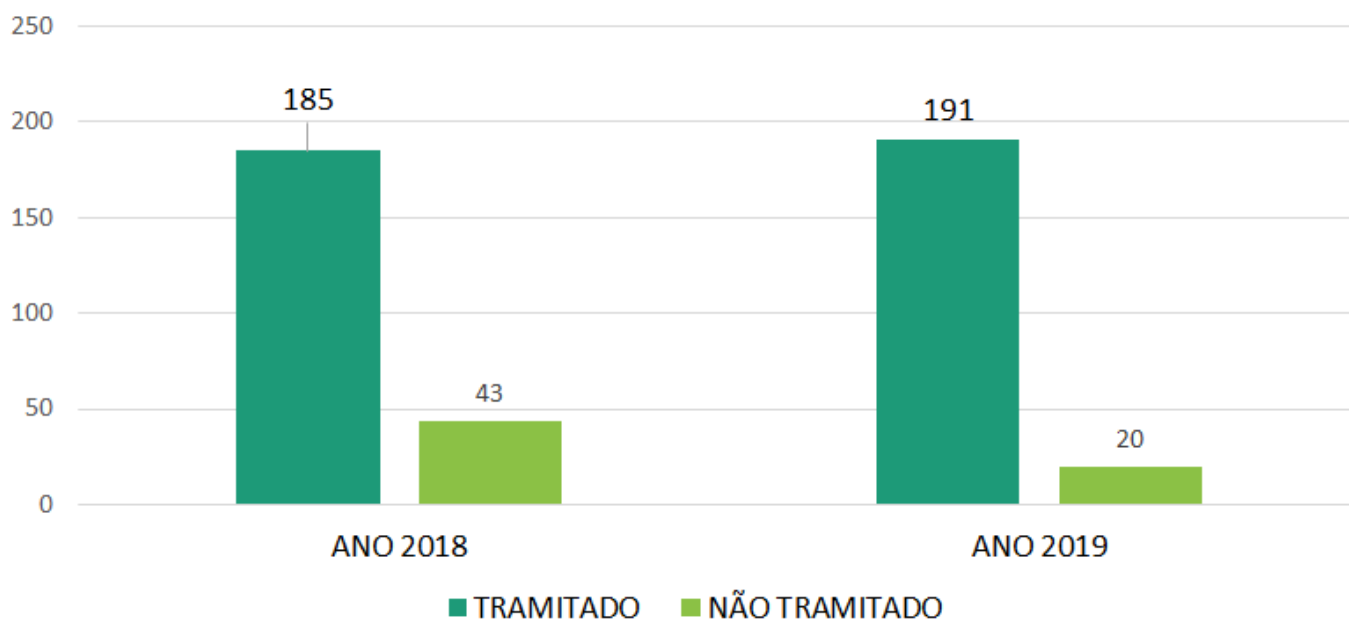
Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria FioCruz



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

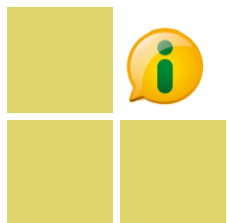
Para o cidadão cadastrar os pedidos oriundos da Lei de Acesso à Informação nº12527, a Controladoria-Geral da União conta com um sistema próprio denominado e-SIC. Todos os pedidos à Fiocruz, chegam através deste sistema. Os pedidos tramitados não são respondidos prontamente no e-SIC, sendo encaminhados aos gestores da instituição para elaboração da resposta no prazo de 20 dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. Os pedidos não tramitados, são respondidos prontamente no e-SIC pelos analistas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Fiocruz).

SIC FIOCRUZ
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO BIÊNIO 2018-2019



Fonte: Sistema Informatizado da Ouvidoria Fiocruz

No ano de 2018 o SIC Fiocruz recebeu 228 pedidos e 185 foram tramitados junto às unidades. No ano de 2019 o SIC recebeu 211 pedidos e 191 foram tramitados internamente.



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

O gráfico a seguir traz os dados de 2018 e 2019 compilando o total de pedidos recebidos e os recursos. De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, no ano de 2018, o tempo de resposta da Fiocruz ficou em 14,2 dias e no ano de 2019 este aumentou para 18,5 dias.

Ainda de acordo com o Painel, em 2018 65.5% dos pedidos à instituição tiveram acesso concedido, 8.77% tiveram acesso negado e 7.89% tiveram acesso parcialmente concedido.

No ano de 2019, 63.98% dos pedidos tiveram acesso concedido, 12.8% tiveram acesso negado e 11.37% tiveram seu acesso parcialmente concedido. Nas respostas dos pedidos de informação com acesso negado ou parcialmente concedido, os gestores informam as razões da negativa de acesso fundamentadas na própria Lei de Acesso à Informação ou em normativos específicos.

SIC FIOCRUZ PEDIDOS DE INFORMAÇÃO BIÊNIO 2018-2019



Indicadores da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão

A Ouvidoria Geral da Fiocruz, desde 2011, construiu indicadores de eficiência, eficácia e efetividade. Com a incorporação do Serviço de Informação ao Cidadão indicadores de eficiência e efetividade deste serviço foram incluídos na sua cesta de indicadores. A partir 2016 indicadores da Ouvidoria passam a fazer parte da cesta global de indicadores da Fiocruz.

Nº	Nome do Indicador	Significado	Fórmula	Unidade de medida	Fonte de Dados	Periodicidade	Valor apurado 2018	Valor Apurado 2019
1	Percentual de manifestações atendidas no prazo pactuado no Decreto 9492/18 de 05 de setembro de 2018*	Mede a capacidade de atender as manifestações no prazo estabelecido pelo Decreto 9492/18*	$(\text{Total de manifestações respondidas no prazo de trinta dias (exceto denúncias e comunicações de irregularidade)} / \text{Total de manifestações respondidas (exceto denúncias e comunicações de irregularidade)}) \times 100$	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	anual	65,00%	79,00%
2	Percentual de mensagens respondidas pela Ouvidoria	Mede a capacidade de resposta institucional às mensagens recebidas pela Ouvidoria	$(\text{Total de mensagens respondidas} / \text{Total de mensagens recebidas}) \times 100$	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	anual	99,00%	95,00%
3	Grau de resolatividade percebida com a resposta da instituição*	Mede a satisfação do cidadão com a resposta dada pela Unidade	$(\text{Total de pessoas que responderam sim ou parcialmente à pergunta: sua demanda foi atendida?} / \text{Total de pessoas que responderam essa pergunta na pesquisa}) \times 100$	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria / Sistema Fala.BR	anual	64,00%	61,00%
4	Grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria*	Mede a satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria	$(\text{Total de avaliações classificadas como muito satisfeito, satisfeito e regular na pesquisa de satisfação} / \text{Total de avaliações - Escala: muito insatisfeito, insatisfeito, regular, satisfeito, muito satisfeito}) \times 100$	%	Sistema Fala.BR	anual	71,00%	56,40%
5	Percentual de pedidos de informação ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) respondidos no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	Mede a capacidade de atender aos pedidos de informação recebidos pela Fiocruz no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	$(\text{Total de pedidos SIC respondidos em até 20 dias} / \text{Total de pedidos SIC respondidos}) \times 100$	%	Sistema Informatizado e-SIC da CGU / Sistema Informatizado da Ouvidoria	anual	71,00%	57,00%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2018

Em relação à satisfação com o atendimento da Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação do nosso sistema informatizado, feita em 2018, demonstrou que 71% dos usuários consideraram o atendimento recebido como bom, excelente ou regular e 29% consideraram ruim. Sobre as respostas fornecidas pela Fiocruz aos cidadãos, no mesmo período, a pesquisa apontou que 55% dos usuários consideraram o conteúdo da resposta esclarecedor, 37% não o consideraram e 8% consideraram a resposta concedida como parcialmente esclarecedora. O ano de 2018 foi o último ano da realização desta pesquisa, pois a partir de nov/2018 a Ouvidoria adotou o sistema e-SIC da CGU para que os usuários cadastrassem suas manifestações, e este conta com uma pesquisa própria.



Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz

25-28/11/2002 – IV Congresso Interno da Fiocruz – Resoluções
Proposta a Criação de uma Ouvidoria na Fiocruz.

15/09/2004 – Portaria da Presidência nº 271/2004-PR
É designado o Ouvidor da Fiocruz.

23/05/2005 - Portaria da Presidência nº 115/2005-PR
Estabelece as competências e atribuições do Ouvidor/Ouvidoria, funcionamento, designação e mandato.

13/12/2005 – Deliberação da DE – Diretoria Executiva, de 30/11/2005
A Ouvidoria da Fiocruz se constitui em uma UGR (Unidade Gestora Responsável) com poder de gerir seu próprio orçamento.

10/12/2007 – CD – Conselho Deliberativo aprova proposta da Ouvidoria
O CD – Conselho Deliberativo da Fiocruz aprova documento que estabelece as novas competências da Ouvidoria ampliando suas atribuições para assumir também a função de ouvidoria interna.

18/02/2008 – portaria da Presidência nº 065/2008-PR
Altera a Portaria da Presidência nº 115/2005-PR e estabelece as novas competência da Ouvidoria, que assume também as atribuições da ouvidoria interna e passa a denominar-se Ouvidoria Geral da Fiocruz.

18/08/2008 – Portaria da Chefia de Gabinete da Presidência nº 001/2008
Subdelega poder ao Ouvidor para gerir as atividades e o funcionamento da Ouvidoria a partir dos recursos alocados em sua Unidade Gestora Responsável – UGR.

FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Nisia Veronica Trindade Lima
PRESIDENTE

Cristiani Vieira Machado
VICE-PRESIDENTE DE EDUCAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (VPEIC)

Marco Antonio Carneiro Menezes
VICE-PRESIDENTE DE AMBIENTE, ATENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE (VPAAPS)

Marco Aurelio Krieger
VICE-PRESIDENTE DE PRODUÇÃO E INOVAÇÃO EM SAÚDE (VPPIS)

Mario Santos Moreira
VICE-PRESIDENTE DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (VPGDI)

Rodrigo Correa de Oliveira
VICE-PRESIDENTE DE PESQUISA E COLEÇÕES BIOLÓGICAS (VPPCB)

Valcler Rangel Fernandes
CHEFE DE GABINETE

Ouvidoria Geral da Fiocruz
Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz

João Gonçalves Barbosa Neto
Ouvidor-Geral
Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão

Analistas:
Daniela de Miranda de Cunto Bueno (Ouvidora-substituta)

Marcela Vieira da Silva

Secretária:
Andreza Pereira Carneiro

Nosso e-mail:
ouvidoria@fiocruz.br

Telefone de contato:
(21) 3885-1762

Onde estamos:
Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos (entre a Agência dos
Correios e a Tenda Virgínia Schall - Museu da Vida)