



Relatório de Atividades 2015-2017

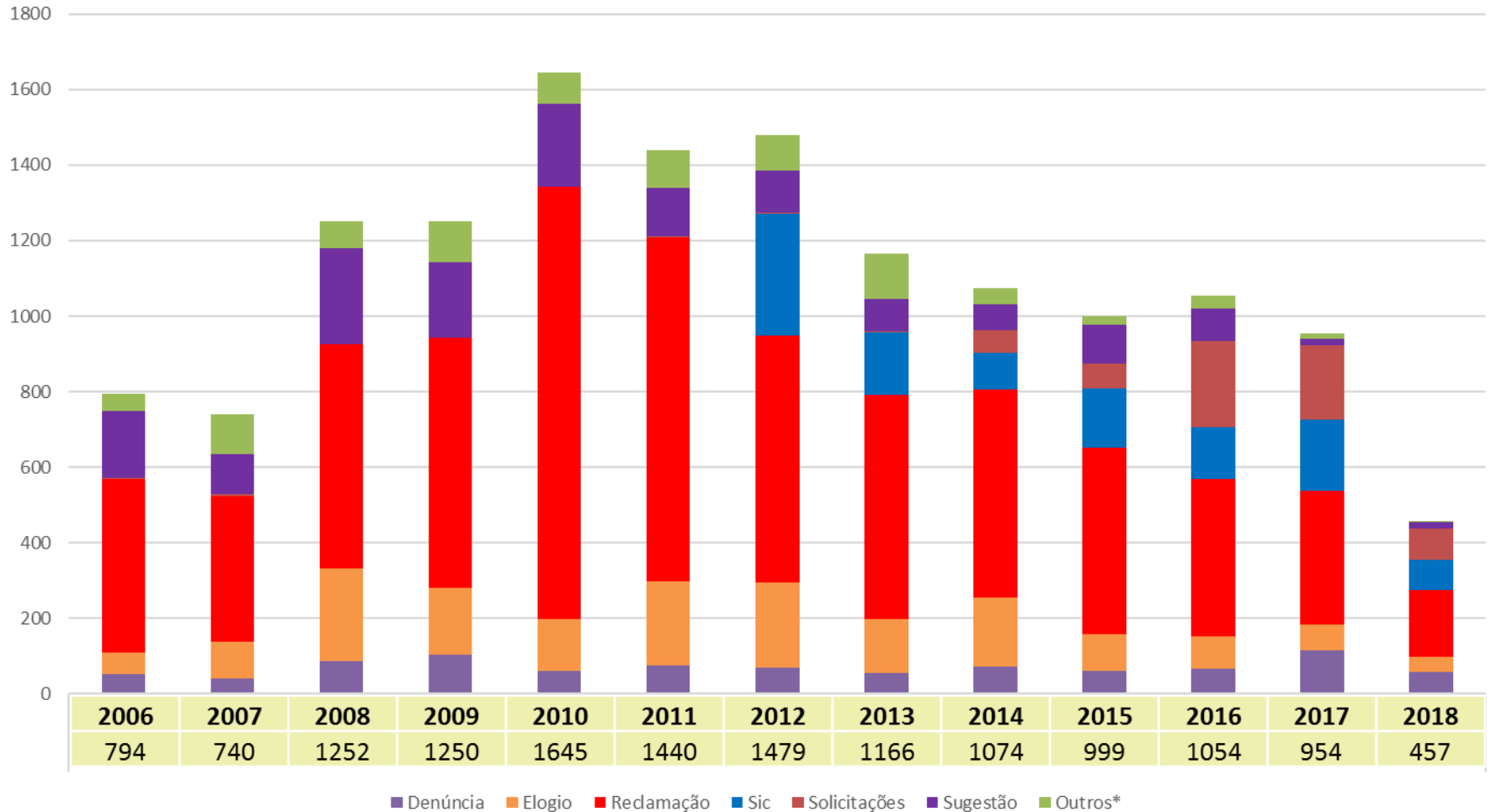
Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz:

- 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 competências da Ouvidoria, que assume também as atribuições de 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.
- 22/05/2009 - Portaria da Presidência nº 155/2009-PR
Designa, para um segundo mandato de 4 anos, João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas na *Portaria da Presidência nº 065/2008-PR, de 18/02/2008*.
- 06/03/2013 - Portaria da Presidência nº 230/2013-PR
Designa, para um mandato de 4 anos, João Gonçalves Barbosa Neto, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas pela *Portaria 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

Prezado(a),

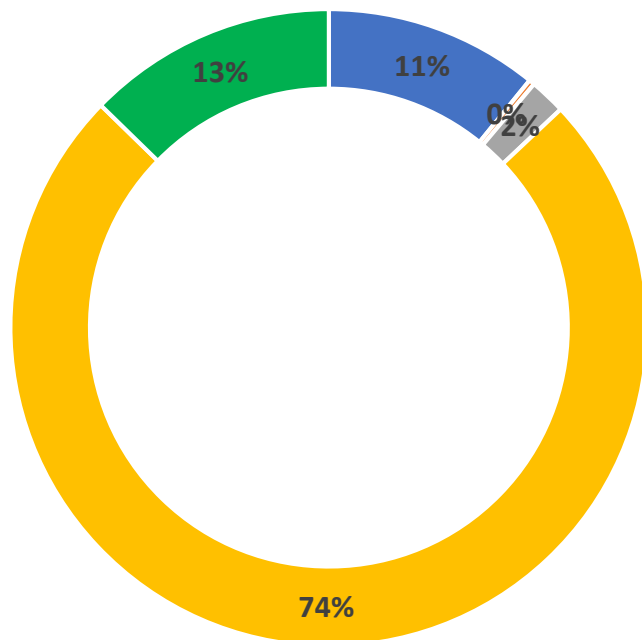
O relatório sintético em tela compreende os anos de 2015-2017 da Ouvidoria Geral da Fiocruz. Os gráficos dos slides 5 e 6 dão um panorama mais geral sobre os dados deste serviço. Nos slides 7 à 15 estão os dados de natureza da comunicação, unidades e assuntos mais demandados pelos cidadãos, e também o % de usuários internos e externos que recorrem à Ouvidoria. No slide 16 estão os nossos indicadores, e finalizamos o documento apresentando os números do Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz, no período de 2012 à 2017.

Evolução Histórica 2006-2018



Neste quadro está a **evolução histórica** do número de manifestações por ano. No ano de 2005, início das atividades da Ouvidoria Fiocruz, foram registradas 490 manifestações. Não havia sistema informatizado. Os picos dos anos de 2010 e 2012 ocorreram devido ao concurso público e a implementação da Lei de Acesso à Informação nº12527 (LAI). Este dispositivo foi muito utilizado pelos candidatos excedentes. No ano de 2018, constam os dados até o mês de maio.

FORMA DE CONTATO



- Telefone
- Carta
- Pessoalmente
- Internet
- Caixa de Comunicação

Dentre as formas de atendimento mais utilizadas pelos cidadãos na Ouvidoria, no período de 2006 à 2017, está o acesso via formulário no Portal Fiocruz (internet) e caixa de comunicação. Temos caixas de comunicação nas unidades que prestam assistência em saúde e no Centro de Recepção do Museu da Vida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em relação à satisfação com o **atendimento da Ouvidoria**, no período de 2006 à 2017, a **Pesquisa de Satisfação** do nosso sistema informatizado demonstra que 82% dos usuários consideram o atendimento recebido como bom ou excelente e 15% consideram regular ou ruim.

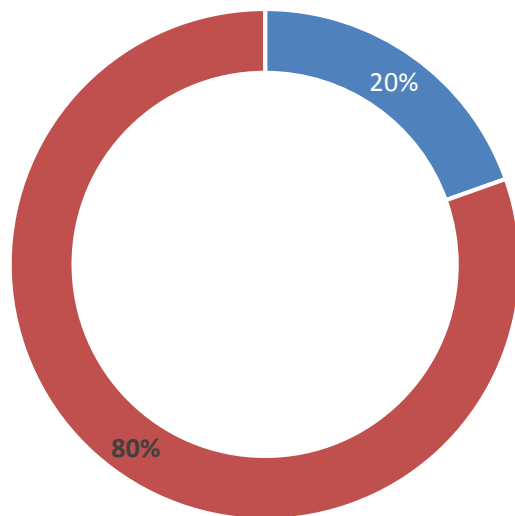
No tocante às respostas fornecidas pela Fiocruz aos cidadãos, também no período de e 2006 à 2017, a **Pesquisa de Satisfação** do nosso sistema informatizado aponta que 50% dos usuários consideraram o conteúdo da resposta esclarecedor, 18% não consideraram e 31% não responderam sobre essa questão.

Estes resultados demonstram que existem oportunidades de melhoria no atendimento, mas principalmente com relação a maneira como as manifestações são esclarecidas.

2015

No ano de 2015, em relação à **origem da manifestação**, 80% foram oriundas do público externo e 20% do público interno da Fiocruz.

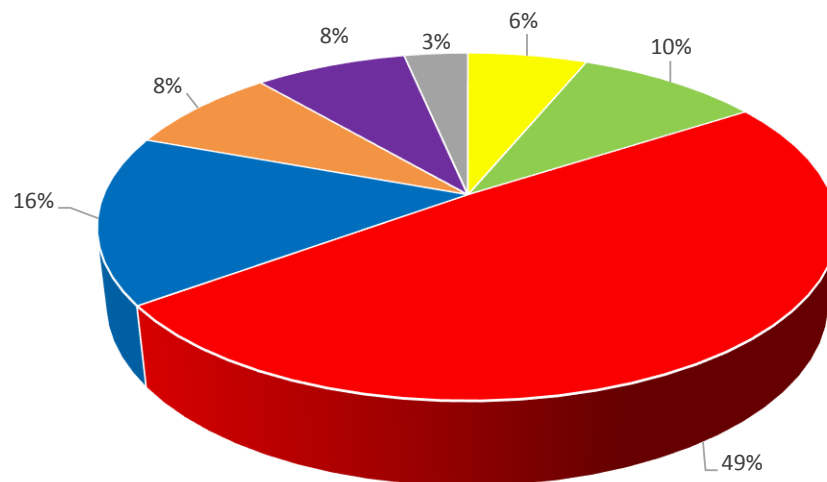
2015 - % por origem da manifestação



■ Interno ■ Externo

Total: 999

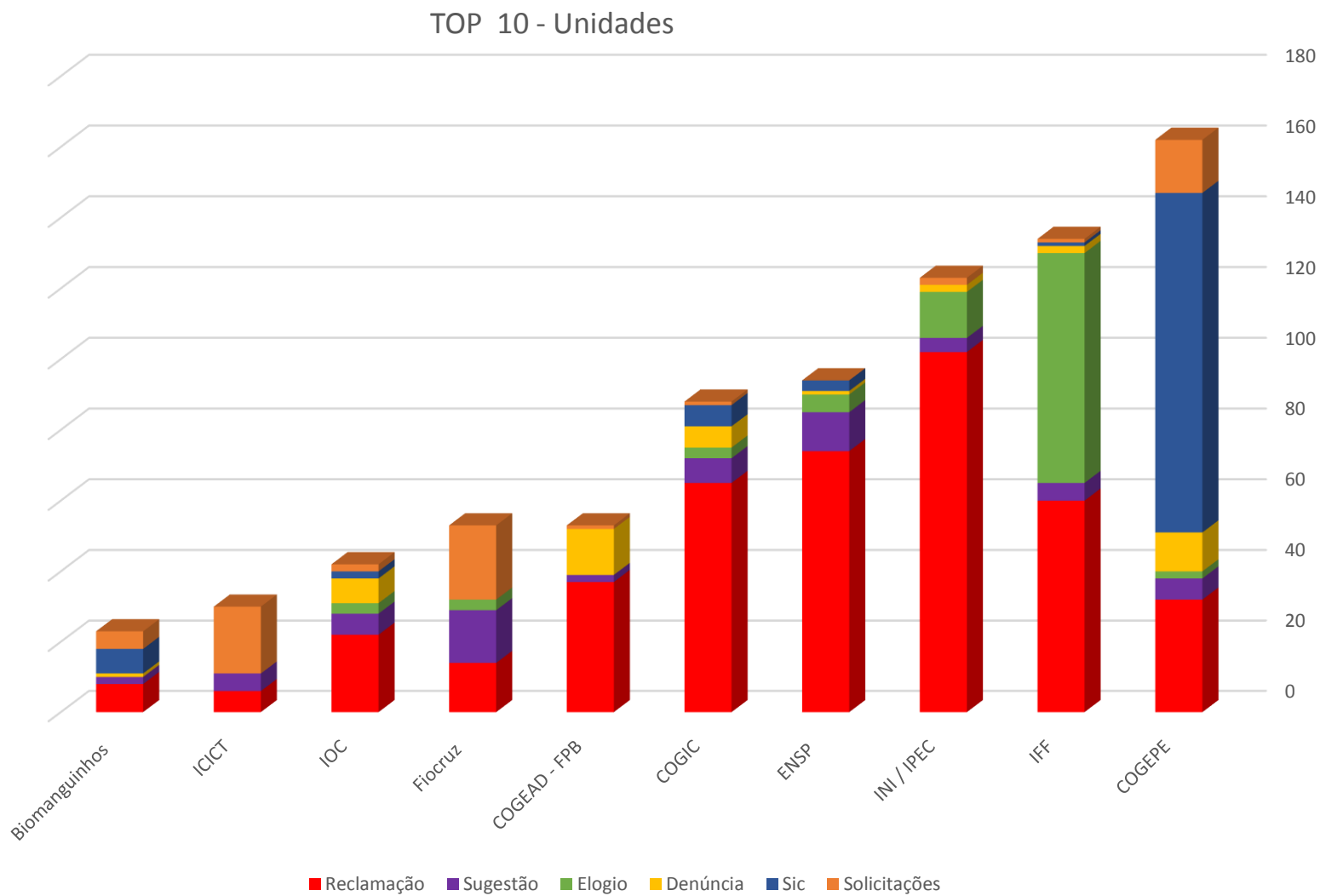
2015 - % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Sic ■ Solicitações ■ Sugestão ■ Outros*

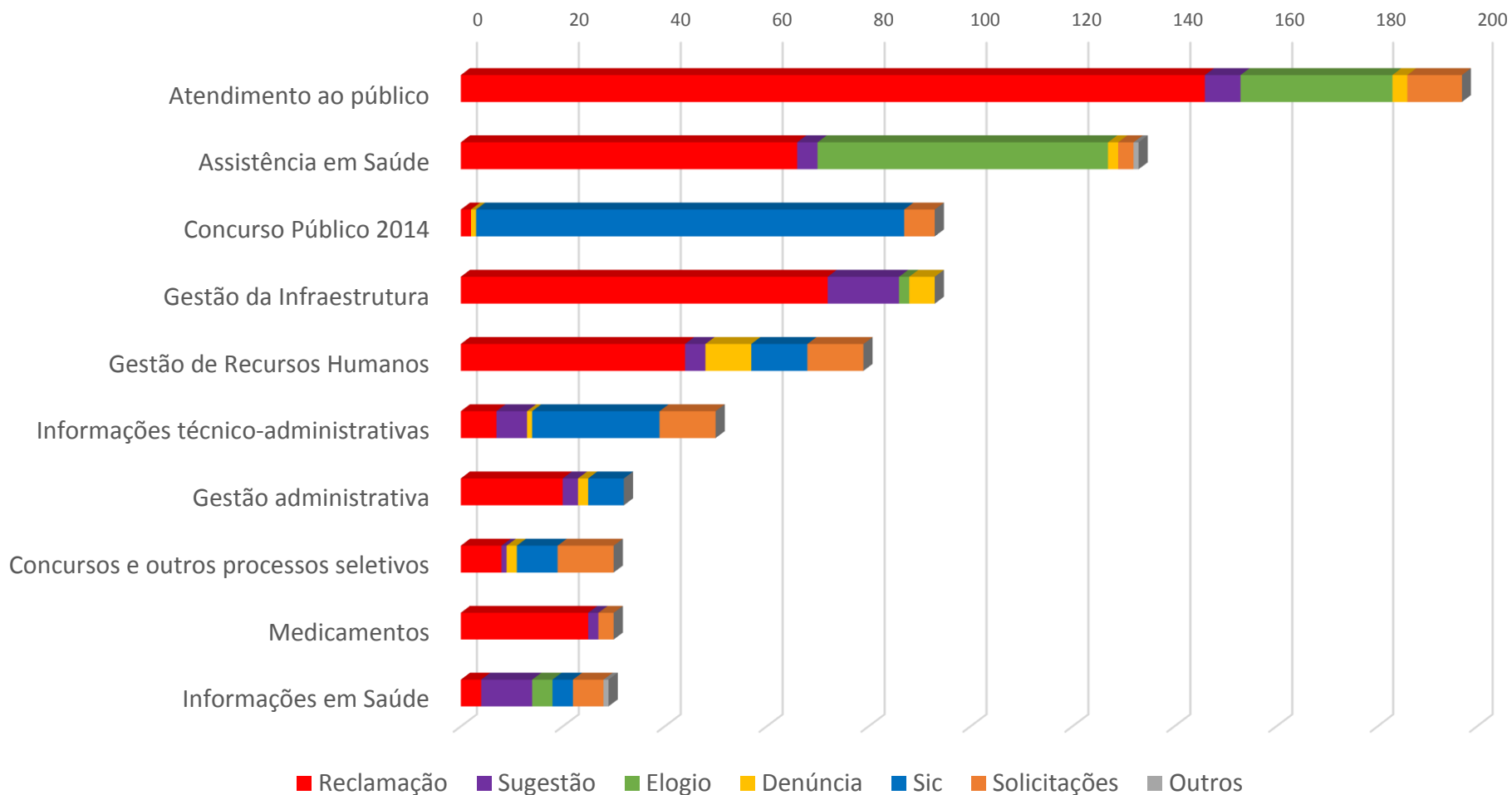
No tocante ao % por **natureza da comunicação**, no que diz respeito às **reclamações**, em 2015 as manifestações foram relacionadas à temas envolvendo à dificuldade de comunicação com a área assistencial e ao atendimento ao público em geral. Cabe destacar que 15% dos pedidos de informação foram direcionados à COGEPE, por conta do Concurso Público de 2014. Em relação aos **elogios**, os cidadãos relatam o respeito e admiração pelo trabalho realizado pela Fiocruz, e seu impacto positivo no campo da saúde pública e do Sistema Único de Saúde, corroborando seu papel de referência no ensino, pesquisa e assistência em saúde.

Unidades mais demandadas no ano de 2015, por natureza da manifestação



Assuntos mais demandados no ano de 2015, por natureza da manifestação

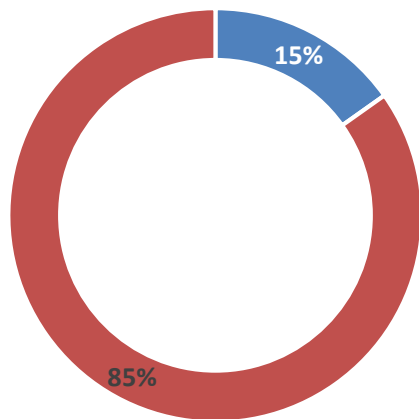
TOP 10 ASSUNTOS



2016

No ano de 2016, em relação à **origem da manifestação**, 85% foram oriundas do público externo e 15% do público interno da Fiocruz.

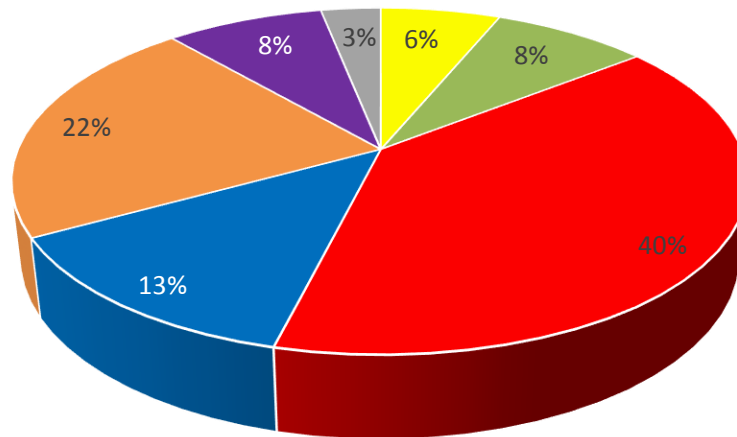
2016 - % POR ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



■ Interno ■ Externo

Total: 1054

2016 - % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

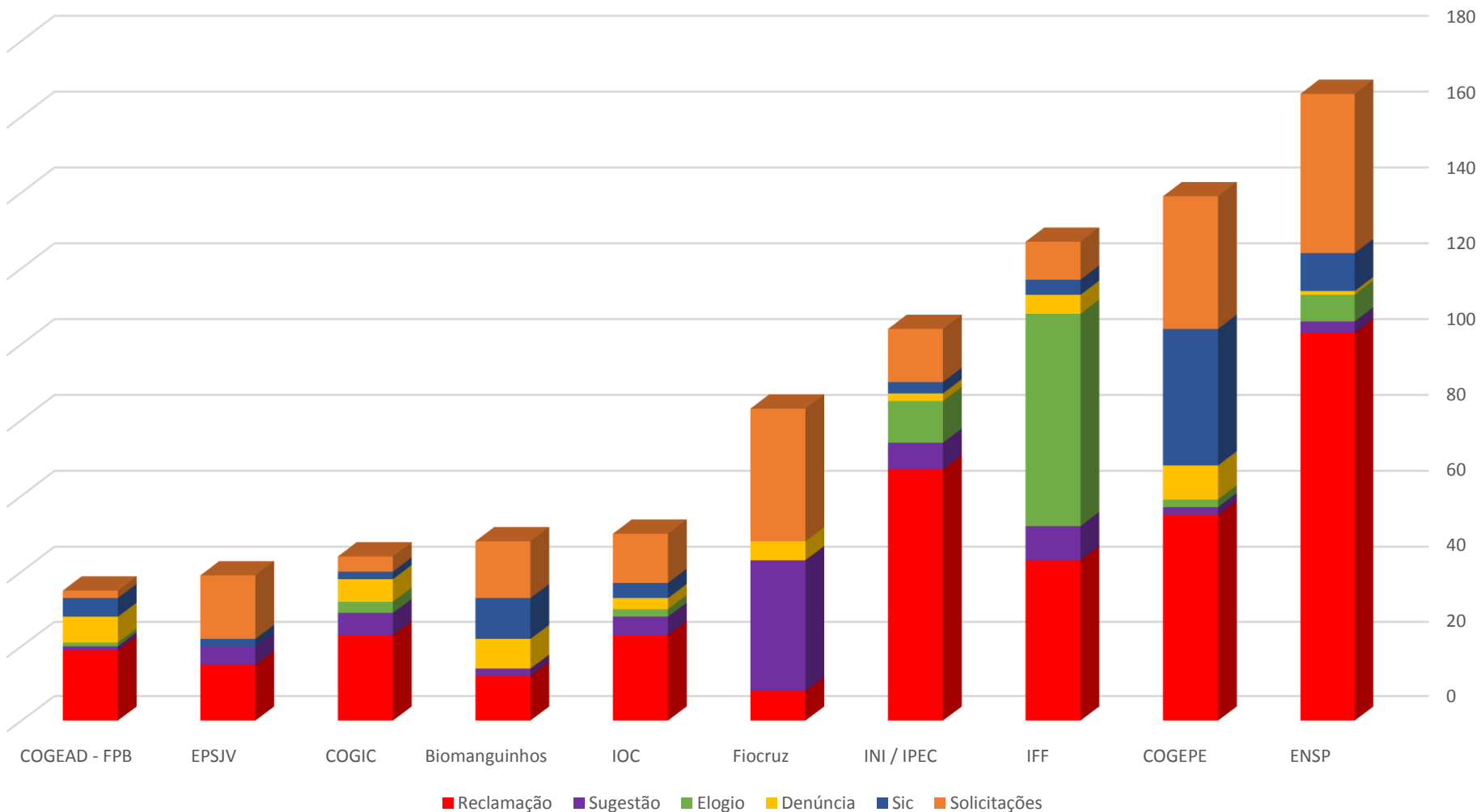


■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Sic ■ Solicitações ■ Sugestão ■ Outros*

No tocante ao % por **natureza da comunicação**, no que diz respeito às **reclamações**, em 2016 as manifestações foram relacionadas à temas envolvendo as instalações físicas das unidades, questões sobre pagamento a fornecedores, dificuldade de atendimento telefônico, emissão de certificados de cursos à distância, assim como, algumas mensagens ainda referentes ao concurso público de 2014. De 2015 para 2016 houve uma diminuição de 19% no número de reclamações, de 11% no número de elogios e um crescimento de 6% no total de denúncias recebidas. Em relação aos **elogios**, os cidadãos demonstraram forte apreço ao trabalho desenvolvido pela Fiocruz, destacando o atendimento de excelência em suas unidades que prestam assistência, e reconhecida competência da instituição suas áreas de pesquisa e ensino.

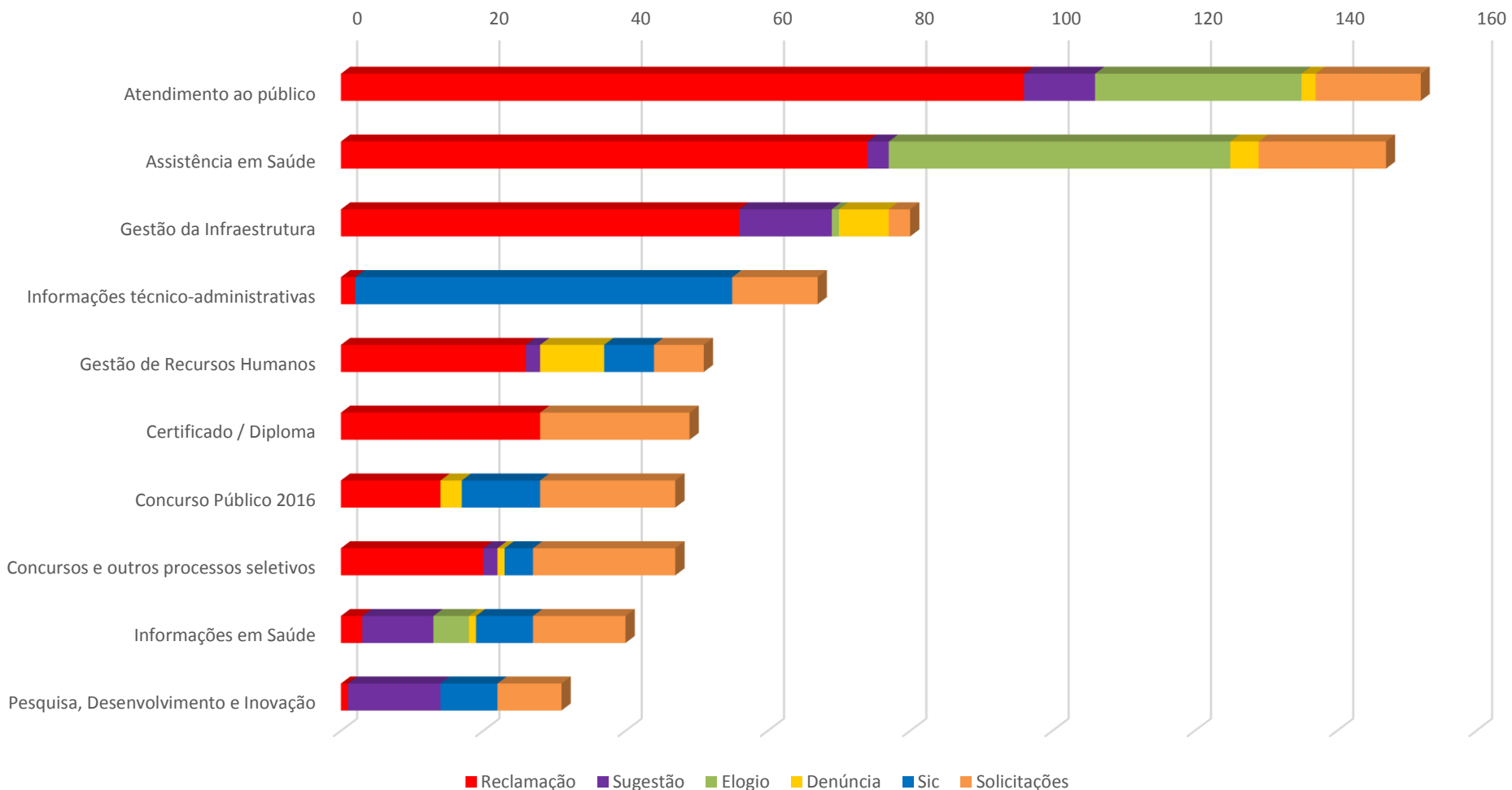
Unidades mais demandadas no ano de 2016, por natureza da manifestação

TOP 10 Unidades 2016



Assuntos mais demandados no ano de 2016, por natureza da manifestação

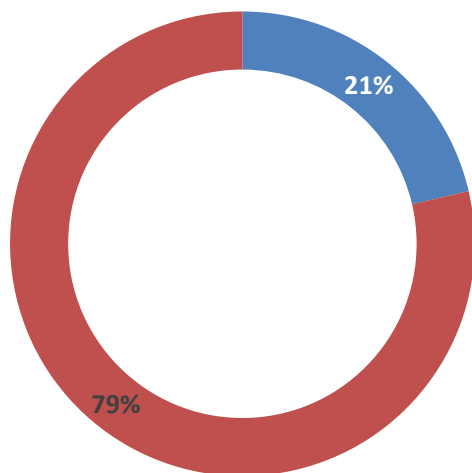
TOP 10 ASSUNTOS 2016



2017

No ano de 2017, em relação à **origem da manifestação**, 79% foram oriundas do público externo e 21% do público interno da Fiocruz.

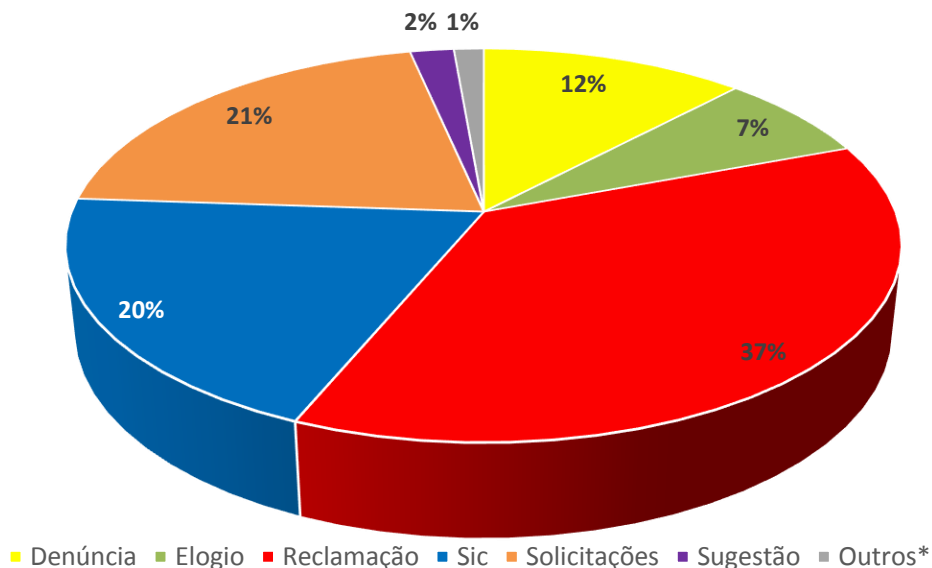
2017 - % POR ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



■ Interno ■ Externo

Total: 954

2017 - % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



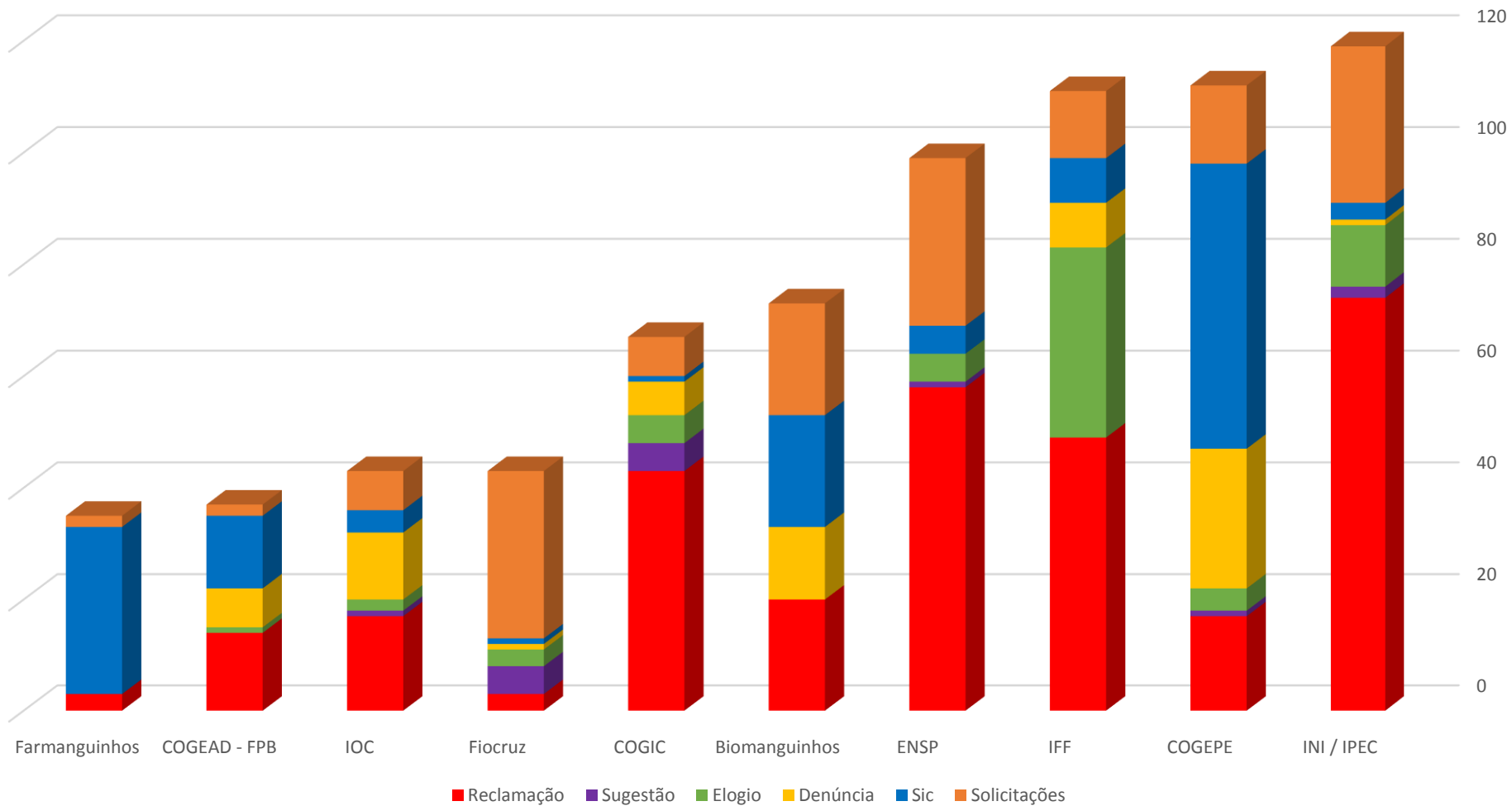
*OUTROS: manifestações que não pertencem à Fiocruz, mas para as quais foram fornecidas as devidas orientações.

No tocante ao % por **natureza da comunicação**, no que diz respeito às **reclamações**, o ano de 2017 apresentou nova queda, -19% em comparação a 2016. O número de denúncias cresceu 74% em relação ao período anterior, mantendo a tendência de alta. Em relação aos **elogios**, também notamos nova queda de -20% no total recebido.

Destaque também para os **pedidos de informação** via **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** com base na Lei nº12527 (LAI). No ano de 2015, tais pedidos representaram 16% do total de mensagens, em 2016 13% e em 2017 20%.

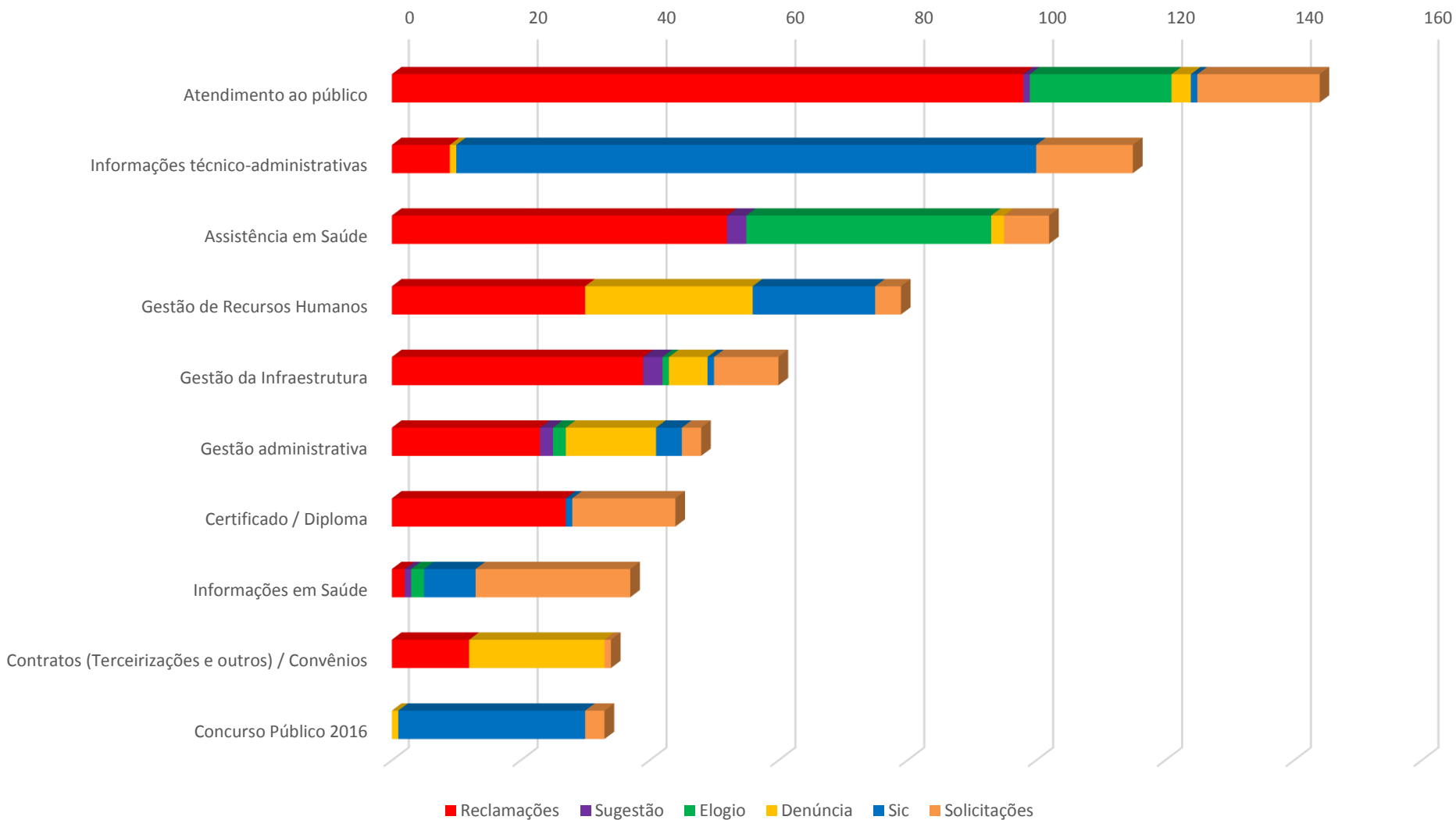
Unidades mais demandadas no ano de 2017, por natureza da manifestação

TOP 10 UNIDADES 2017



Assuntos mais demandados no ano de 2017, por natureza da manifestação

TOP 10 ASSUNTO 2017



INDICADORES DO SIC/OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral da Fiocruz, desde de 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.

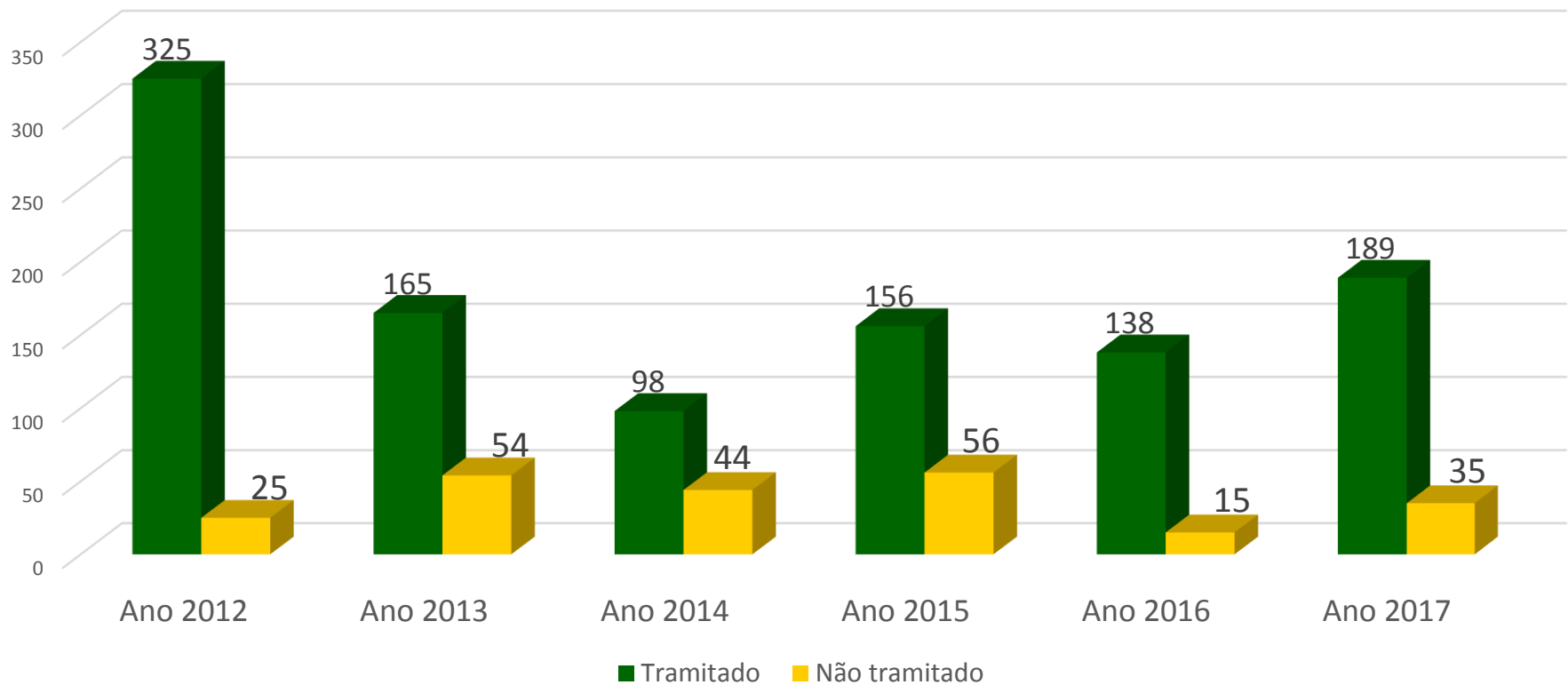
Nome do Indicador	Dimensão	Significado	Fórmula	Unidade de medida	Fonte de Dados	Periodicidade	Valor Apurado (2015)	Valor Apurado (2016)	Valor Apurado (2017)
Percentual de mensagens atendidas no prazo pactuado na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União / Controladoria Geral da União	Eficiência	Mede a capacidade de atender as mensagens no prazo estabelecido pela Instrução Normativa	(Total de mensagens que foram respondidas no prazo máximo de vinte dias/ Total de mensagens respondidas) x100	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	Anual	74%	81,29%	101,33%
Percentual de mensagens respondidas pela Ouvidoria	Eficácia	Mede a capacidade de resposta institucional às mensagens recebidas pela Ouvidoria	(Total de mensagens respondidas/ Total de mensagens recebidas) x100	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	Anual	97%	98,03%	101,05%
Grau de satisfação com a resposta da instituição	Efetividade	Mede a satisfação do cidadão com a resposta dada pela Unidade	(Total de pessoas que avaliaram a resposta da Unidade como esclarecedora na pesquisa de satisfação/ Total de pessoas que responderam essa pergunta na pesquisa) x100	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	Anual	72%	75,21%	89,33%
Grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria	Efetividade	Mede a satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria	(Total de avaliações classificadas como excelentes e boas na pesquisa de satisfação/Total de avaliações - Escala: excelente; Bom; Regular; Ruim) x100	%	Sistema Informatizado da Ouvidoria	Anual	80%	82,91%	101,20%
Percentual de pedidos de informação ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) respondidos no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	Eficiência	Mede a capacidade de atender aos pedidos de informação recebidos pela Fiocruz no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	(Total de pedidos SIC respondidos em até 20 dias/ Total de pedidos SIC respondidos) x100	%	Sistema Informatizado e-SIC da CGU/ Sistema Informatizado da Ouvidoria	Anual	71%	70,78%	87,14%



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA FIOCRUZ

SIC FIOCRUZ

Pedidos de Informação 2012-2017



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.



QUADRO GERAL DE RECURSOS 2012-2017



Do total de pedidos recebidos 9,4% geraram recursos. O percentual de pedidos que ficaram sem resposta e geraram Reclamações à Autoridade de Monitoramento da LAI foi de 3%, ou seja, 38 pedidos.



FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Presidente:

Nísia Trindade Lima

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:

João Gonçalves Barbosa Neto

Analistas:

Daniela de Miranda de Cunto Bueno

Marcela Vieira da Silva

Secretária:

Andreza Pereira Carneiro