

Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Número

115/2005-PR

Folha

01

De

02

Entrada em vigor

Portaria da Presidência

O Presidente da Fundação Oswaldo Cruz, no uso de suas atribuições,

RESOLVE:

1.0 - PROPÓSITO

Especificar as competências e atribuições da Ouvidoria Fiocruz, obedecendo ao comando do §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e à decisão do IV Congresso Interno da Fiocruz.

2.0 - COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR/OUVIDORIA:

2.1 – Receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos às atividades da Fiocruz, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.

2.2 – Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos cidadãos, monitorar, a partir delas, o desempenho da Fiocruz no cumprimento de suas finalidades e elaborar pesquisas de satisfação do usuário.

2.3 – Apoiar tecnicamente as Unidades da Fiocruz visando a solução dos problemas apontados pelos cidadãos.

2.4 – Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.

2.5 – Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso.

2.6 – Encaminhar aos setores competentes todas as denúncias, tão logo sejam recebidas.

2.7 – Cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, bem como com as de Estados, Municípios, Distrito Federal e privadas, visando salvaguardar direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela Fiocruz.

Cancela

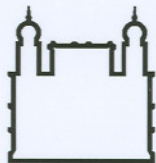
Altera

Distribuição

Data

Geral

23.05.03



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Número

115/2005-PR

Folha

02

De

02

Entrada em vigor

Portaria da Presidência

2.8 – Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

2.9 – Participar do Conselho Deliberativo da Fiocruz com direito a voz.

2.10 – Orientar tecnicamente a atuação das demais estruturas de ouvidoria ou serviços similares existentes ou que venham a ser criados na Fiocruz.

2.11 – Divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Fiocruz, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.

3.0 - FUNCIONAMENTO

O Ouvidor exercerá suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, terá livre acesso às informações pertinentes ao seu trabalho de atendimento às demandas dos usuários e deverá contar com todo apoio da comunidade Fiocruz. A Ouvidoria será constituída por uma equipe que inclui Secretaria e Núcleo de Análise.

4.0 - DESIGNAÇÃO E MANDATO

O Ouvidor será designado pela Presidência com a aprovação do Conselho Deliberativo da Fiocruz para mandato de quatro anos.

5.0 - VIGÊNCIA

A presente Portaria tem vigência a partir da data de publicação.


Dr. Paulo Marchiori Buss

Cancela

Altera

Distribuição

Geral

Data

23.05.03