

## APRESENTAÇÃO

Este relatório reúne os dados quantitativos do ano de 2023 da **Ouvidoria Geral da Fiocruz** e do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Neste ano a Ouvidoria recebeu 1308 mensagens, divididas da seguinte forma:

### Manifestações de Ouvidoria

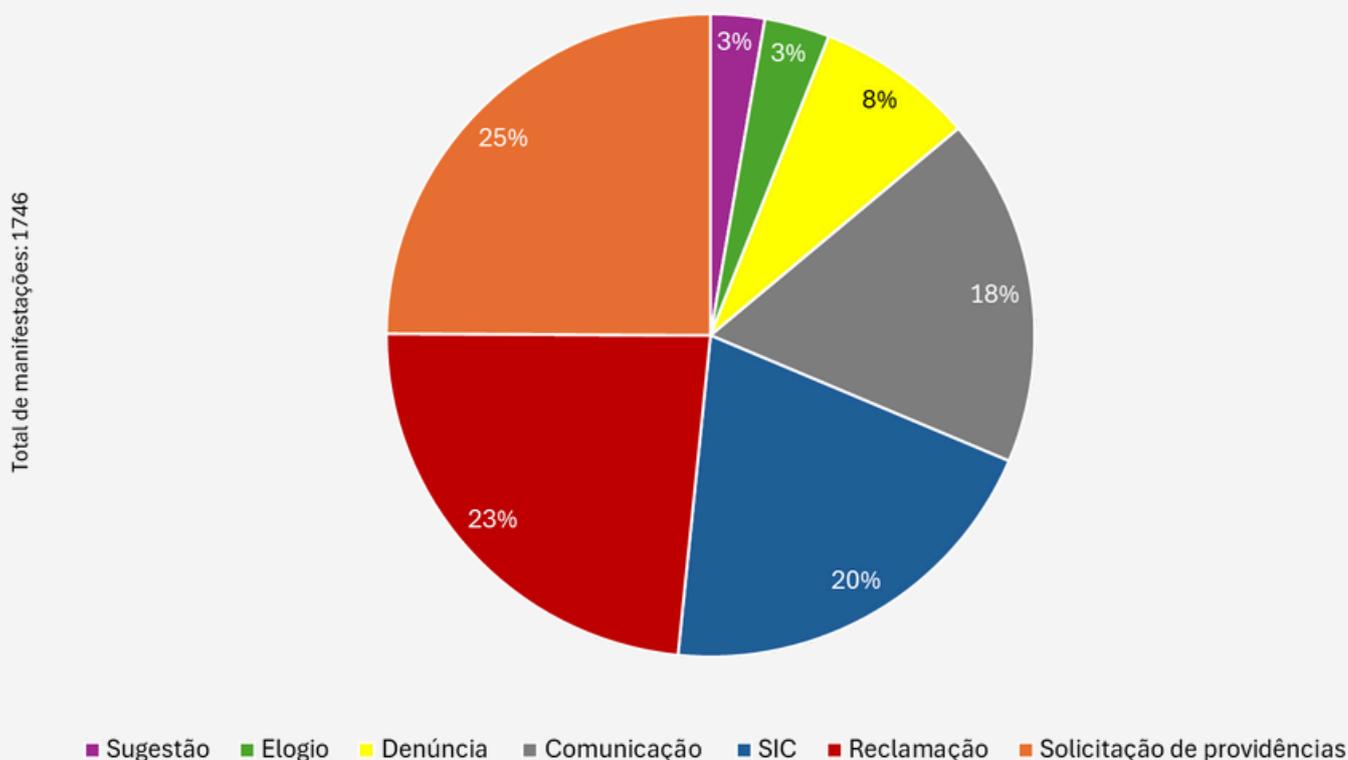
1393

### SIC - Pedidos de LAI 12.527/11

353

## % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

Ouvidoria 2023: % por tipo de manifestação

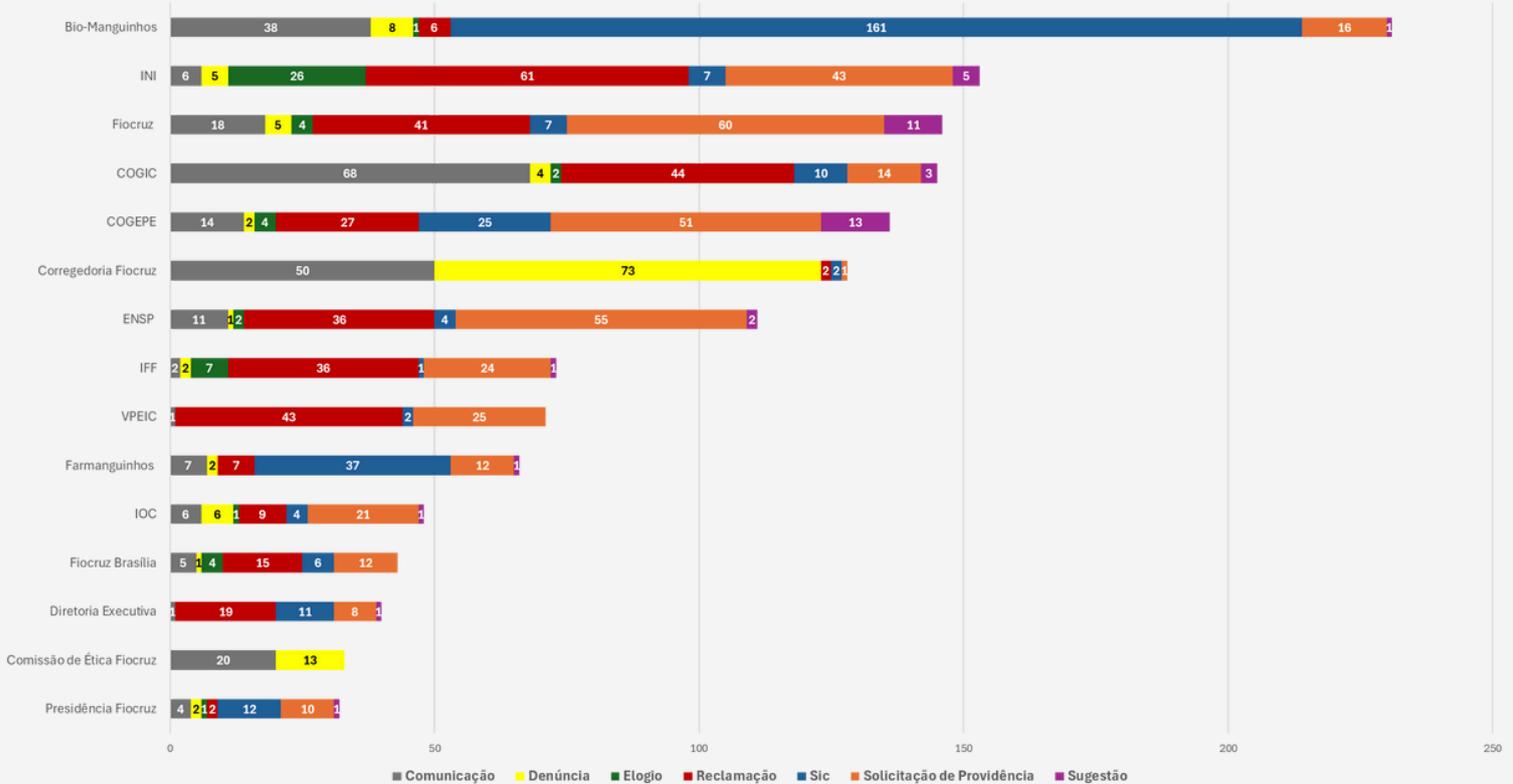


Total de manifestações: 1746

As manifestações são segmentadas por natureza da manifestação (tipo). De acordo com o gráfico acima, das 1746 manifestações recebidas no total, 48% são do tipo Solicitações de Providência e Reclamações.

### AS 15 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

Ouvidoria 2023: unidades mais demandadas por tipo da manifestação



Total de manifestações: 1746

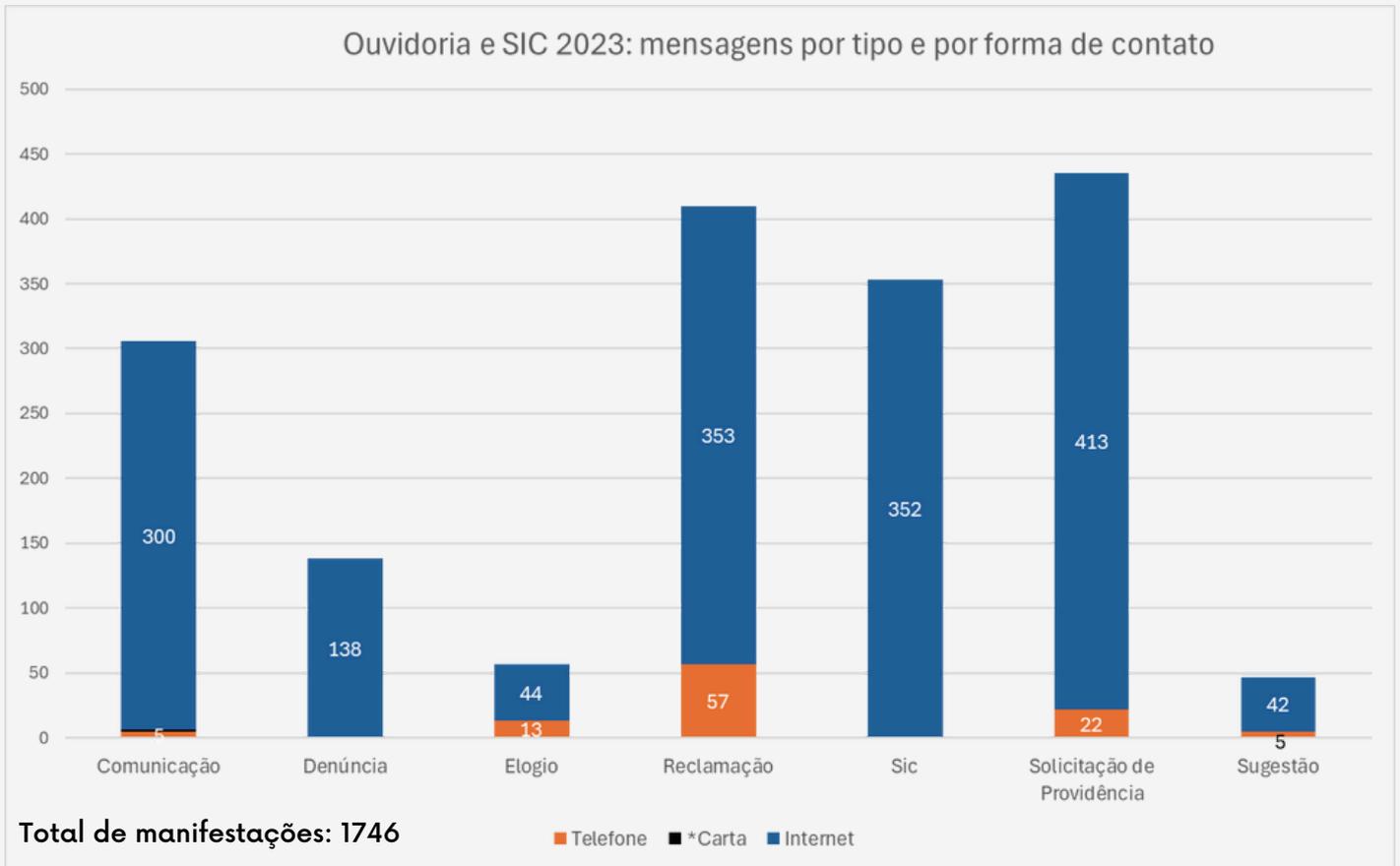
### TEMPO DE RESPOSTA

O prazo para as respostas das “Manifestações de Ouvidoria” e “Pedidos de Informação” são de 30 e 20 dias, respectivamente. Sendo o tempo médio de resposta em dias:



Fonte: Painel Resolveu CGU (Manifestações Ouvidoria) / Painel LAI CGU (pedidos LAI)

### MANIFESTAÇÕES POR FORMA DE CONTATO E NATUREZA



### ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



79% das manifestações foram de origem externa e 21% de origem interna

### TOP 10: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Total geral de manifestações: 1746

### INDICADORES DE DESEMPENHO

As **metas** da Ouvidoria e SIC Fiocruz fazem parte da cesta de indicadores da Fiocruz, conforme a Portaria PR n°670 de 9 de agosto de 2022.



INDICADOR	META	RESULTADO
% de Manifestações de Ouvidorias (excetuando Comunicações e Denúncias) atendidas no prazo menor ou igual a 30 dias.	≥75% <sup>1</sup>	86,52%
% de Pedidos de Informação atendidas no prazo menor ou igual a 20 dias.	≥ 40% <sup>2</sup>	38,25%

<sup>1</sup> meta referente ao indicador da ADII - Avaliação de Desempenho Institucional Intermediária.

<sup>2</sup> meta referente indicador da ADII - Avaliação de Desempenho Institucional Intermediária e a ADIG - Avaliação de Desempenho Institucional Global.

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCRUZ

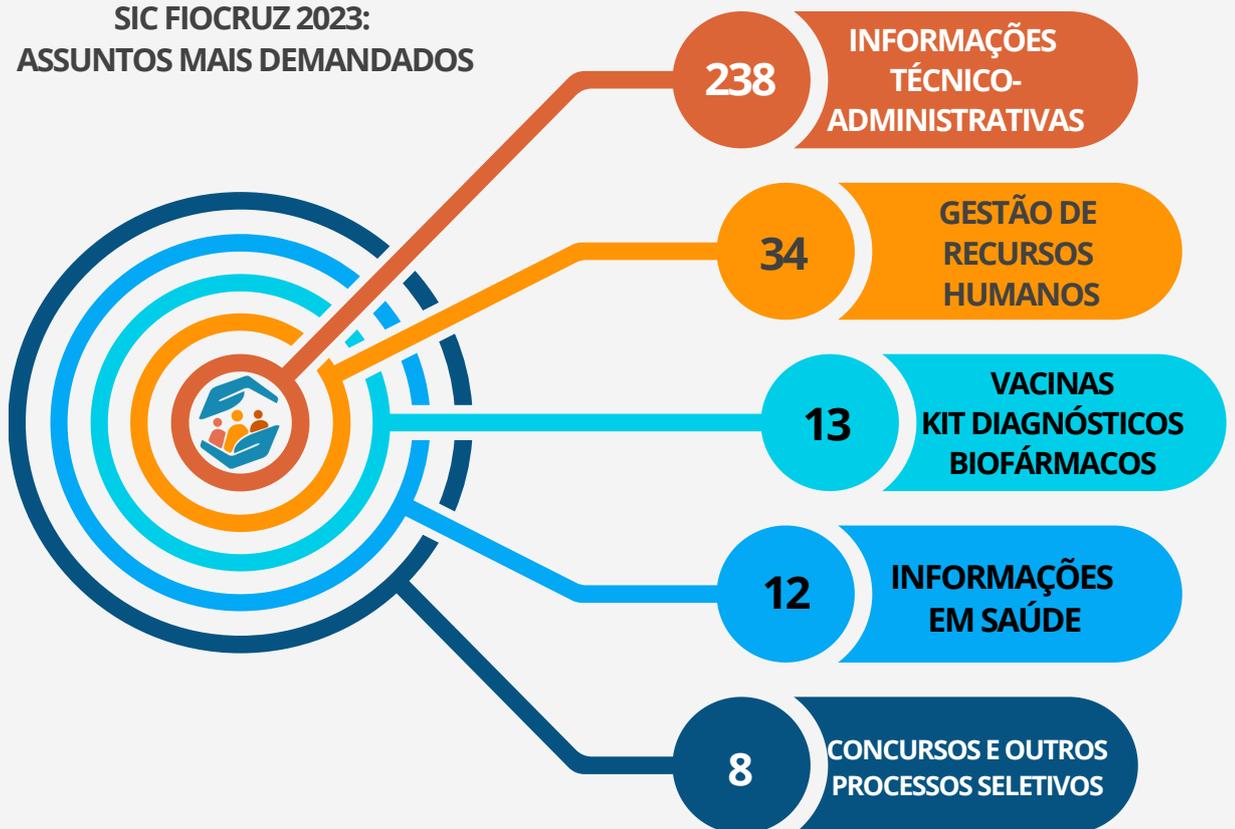
#### SIC FIOCRUZ 2023: UNIDADES MAIS AÇIONADAS



O tempo médio de resposta da FioCruz aos pedidos de informação ficou em:

 22,85 dias

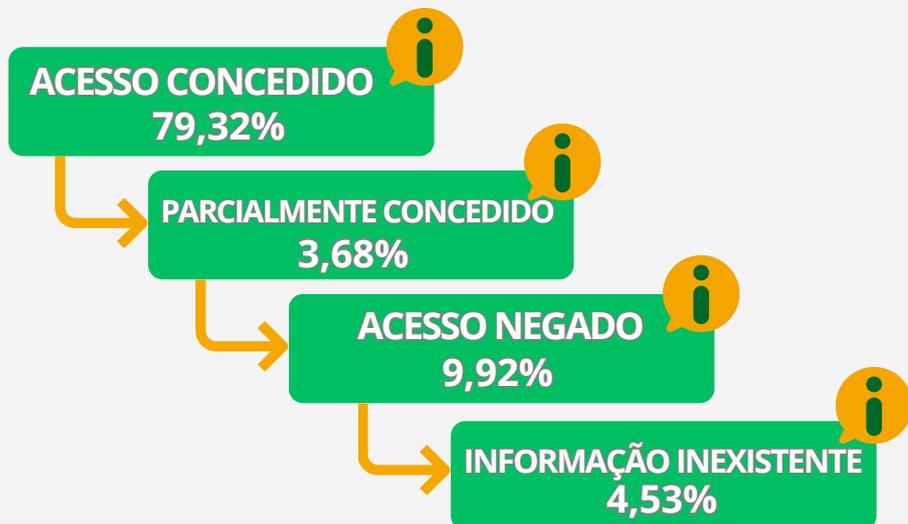
#### SIC FIOCRUZ 2023: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



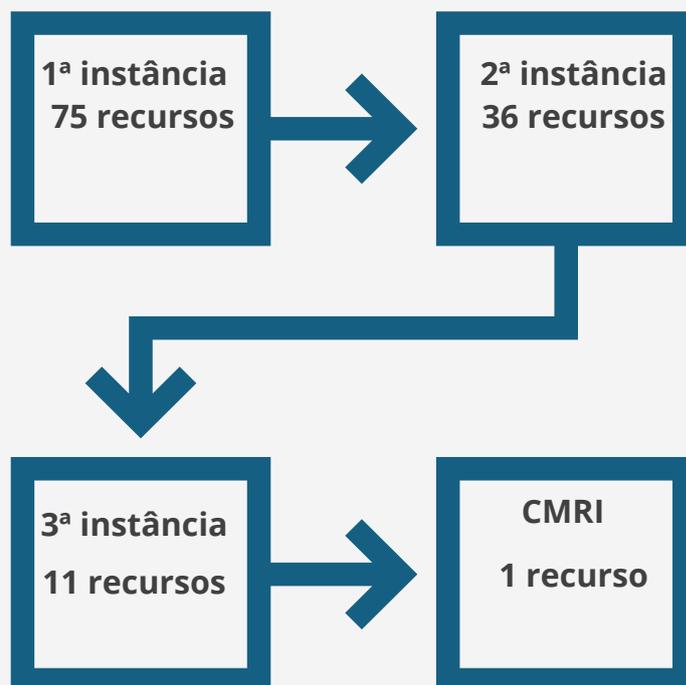
2023

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCROZ

2023: principais tipos de resposta aos pedidos:



353 pedidos de acesso à informação



Recurso de 1ª Instância:  
Chefe Hierárquico (Vice-presidências da Fiocruz)

Recurso de 2ª Instância:  
Autoridade máxima do Órgão (Presidência da Fiocruz)

Recurso de 3ª Instância:  
Controladoria Geral da União (CGU)

Recurso de 4ª Instância:  
Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

### SIC Fiocruz 2023 - Tipos de decisão dos recursos:

- Indeferido - 46,34%
- Deferido - 30,08%
- Não conhecimento - 8,94%
- Parcialmente deferido - 7,32%

### EXPEDIENTE:

#### **Autoria do relatório:**

Lucimar Gomes Pereira Júnior  
Marcela Vieira da Silva

#### **Ouvidor-geral da Fiocruz**

João Gonçalves Barbosa Neto

#### **Para mais informações sobre a Ouvidoria Fiocruz acesse:**

<https://portal.fiocruz.br/ouvidoria>

#### **Para fazer uma manifestação acesse a Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União:**

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Este relatório da Ouvidoria Fiocruz é uma publicação periódica.

As unidades que desejarem relatórios estatísticos próprios devem solicitar pelo e-mail:

[ouvidoria@fiocruz.br](mailto:ouvidoria@fiocruz.br)

### FONTES DOS DADOS:

Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz  
Painel Resolveu da CGU  
Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU