

APRESENTAÇÃO

Este relatório reúne os dados quantitativos do ano de 2024 da **Ouvidoria Geral da Fiocruz** e do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Neste ano a Ouvidoria recebeu 2453 mensagens, divididas da seguinte forma:

Manifestações de Ouvidoria

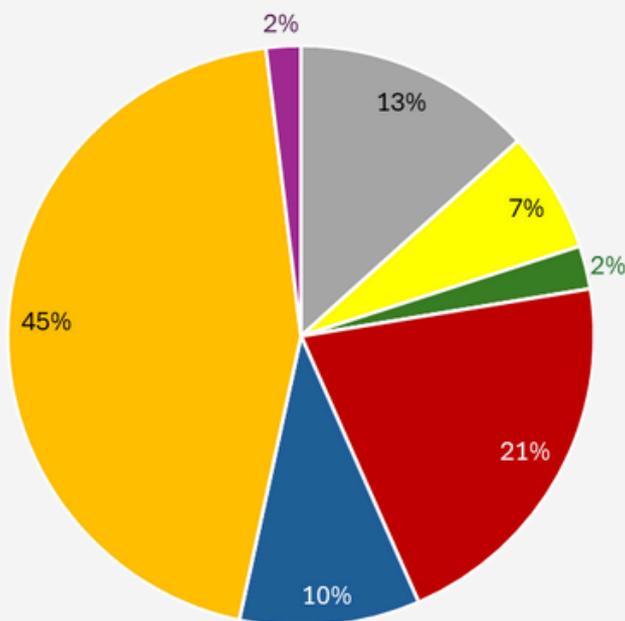
2209

SIC - Pedidos de LAI 12.527/11

244

% POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Ouvidoria-SIC 2024: % por tipo de manifestação

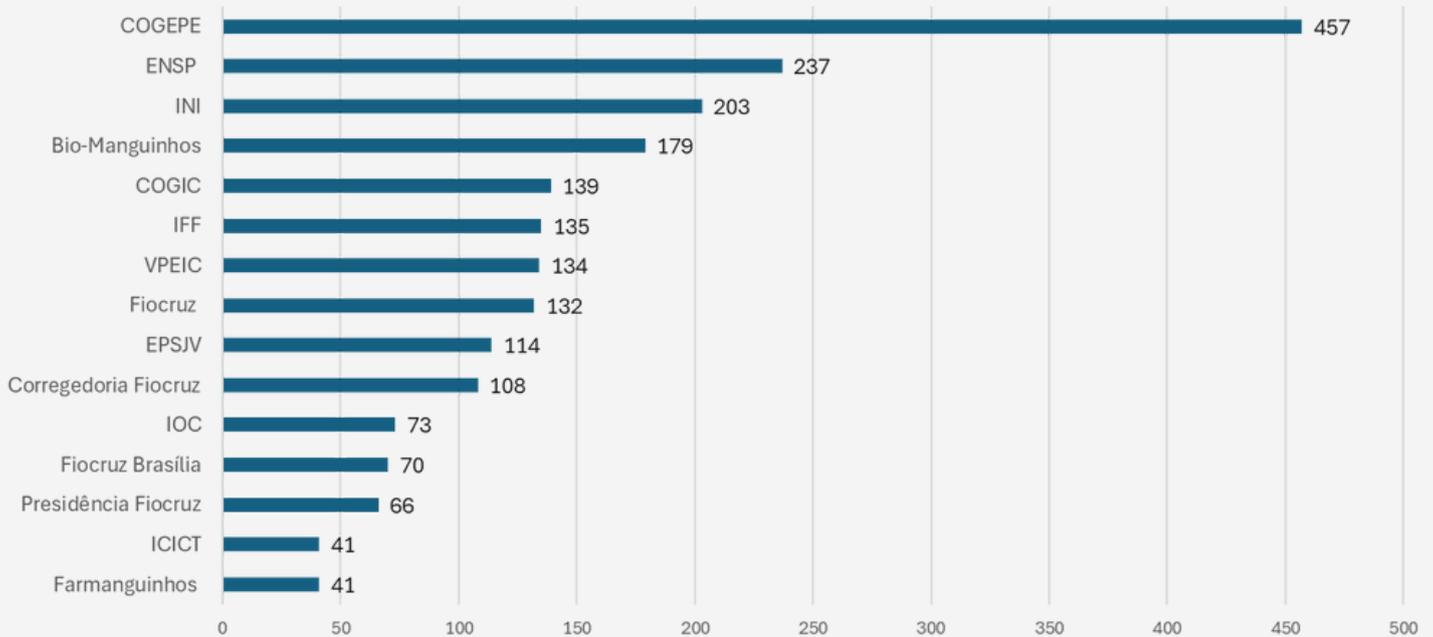


■ Comunicação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Pedido LAI ■ Solicitação de Providência ■ Sugestão

Total de manifestações: 2453

AS 15 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

Ouvidoria-SIC 2024: unidades mais demandadas

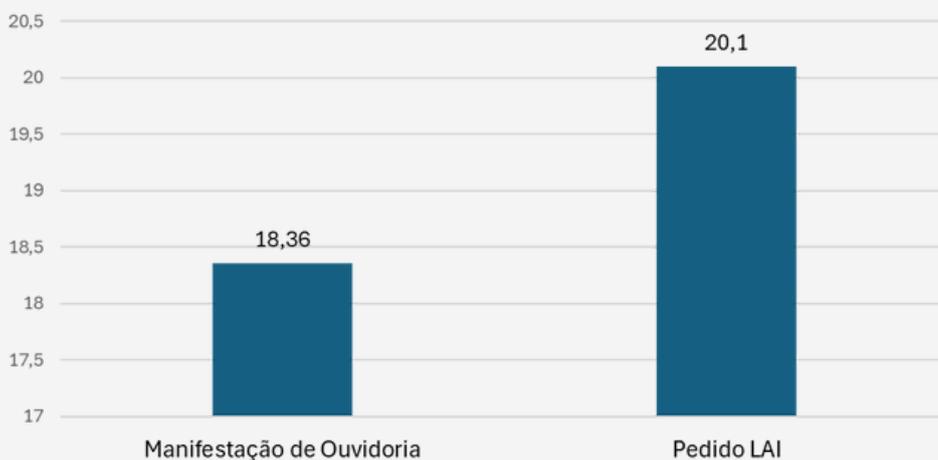


Total de manifestações do ano de 2024: 2453

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:

Ouvidoria e SIC 2024: tempos de resposta



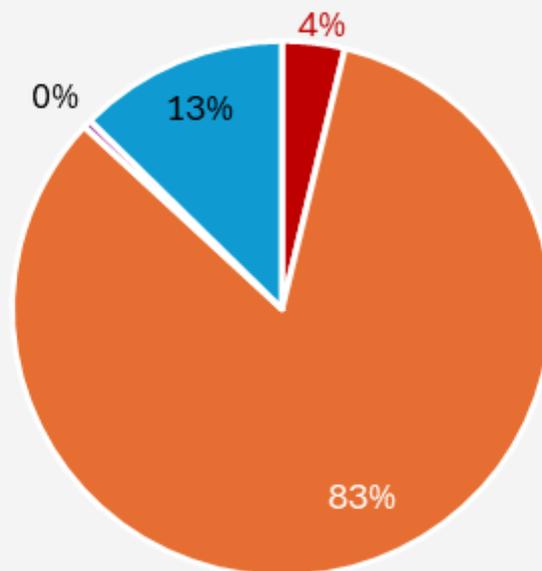
O prazo de resposta para as mensagens de Ouvidoria é de até 30 dias.

O prazo de resposta para os pedidos LAI é de até 20 dias.

Fonte: Painel Resolveu (Manifestações Ouvidoria) <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu/> / Painel LAI (pedidos LAI) <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

MANIFESTAÇÕES POR FORMA DE CONTATO

Ouvidoria-SIC 2024: % por forma de contato



■ Telefone ■ Internet ■ Caixa de Comunicação ■ Whatsapp

Total de manifestações: 2453

ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



Total de manifestações: 2453

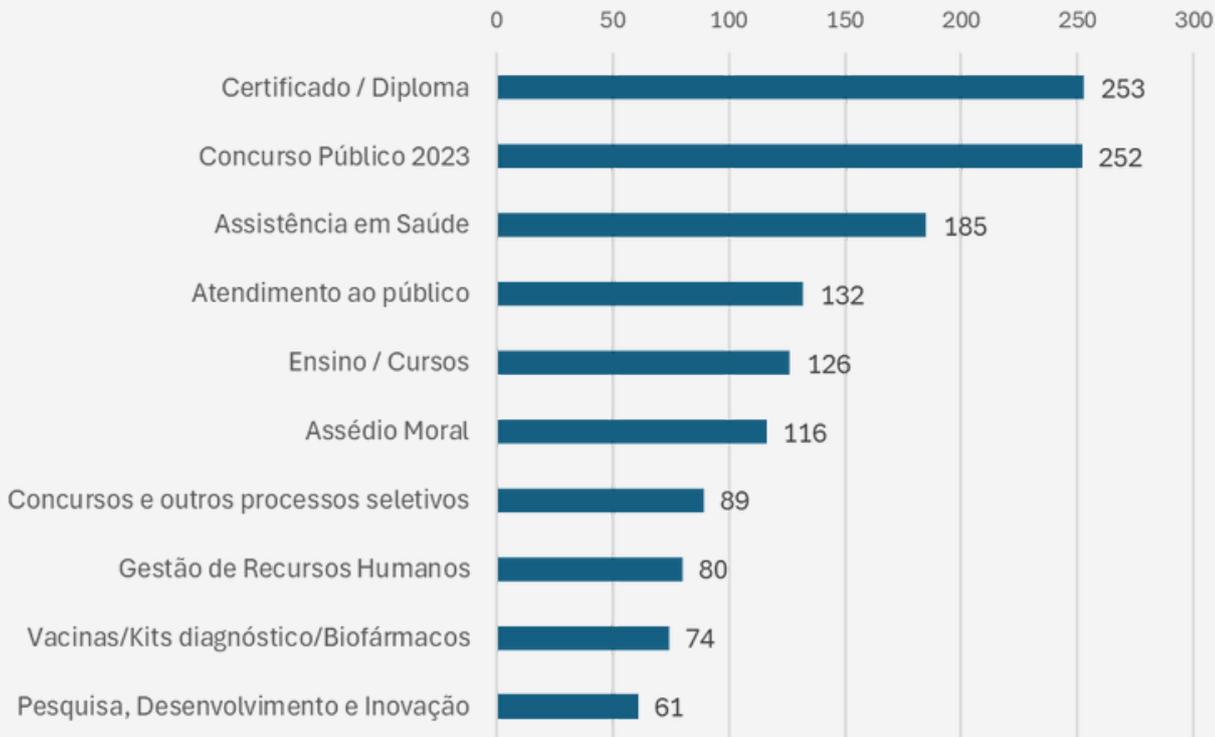
91% das manifestações foram de origem externa e 9% de origem interna

BOLETIM OUVIDORIA-SIC FIOCRUZ

2024

TOP 10: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Total geral de manifestações do ano de 2024: 2453

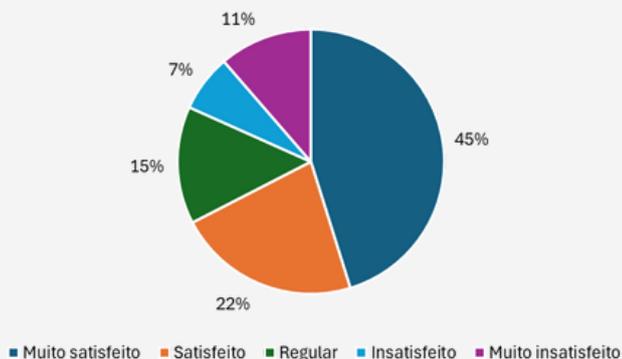


Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

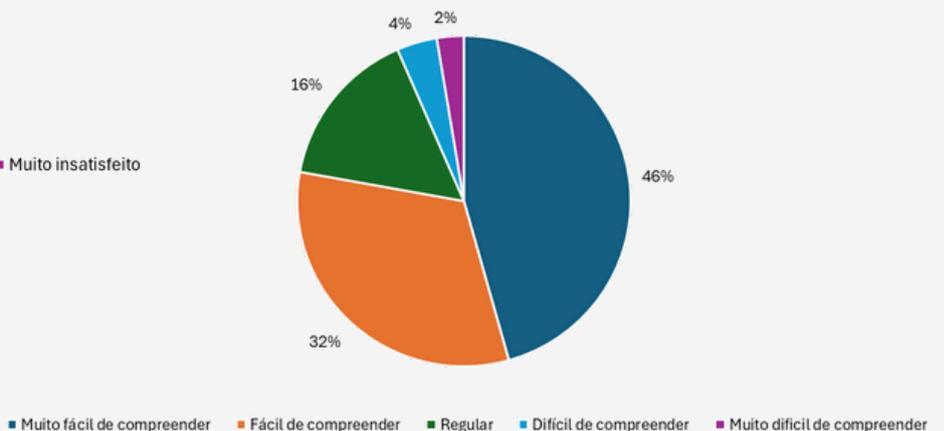
PESQUISA SATISFAÇÃO OUVIDORIA

A Ouvidoria Fiocruz periodicamente realiza sua pesquisa de satisfação. Destacamos aqui as perguntas sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e sobre a compreensão da resposta da instituição:

Você ficou satisfeito com o atendimento prestado pela Ouvidoria Fiocruz?



A resposta foi fácil de compreender?



A pesquisa de satisfação completa pode ser acessada no Portal Fiocruz na área sobre a Ouvidoria:

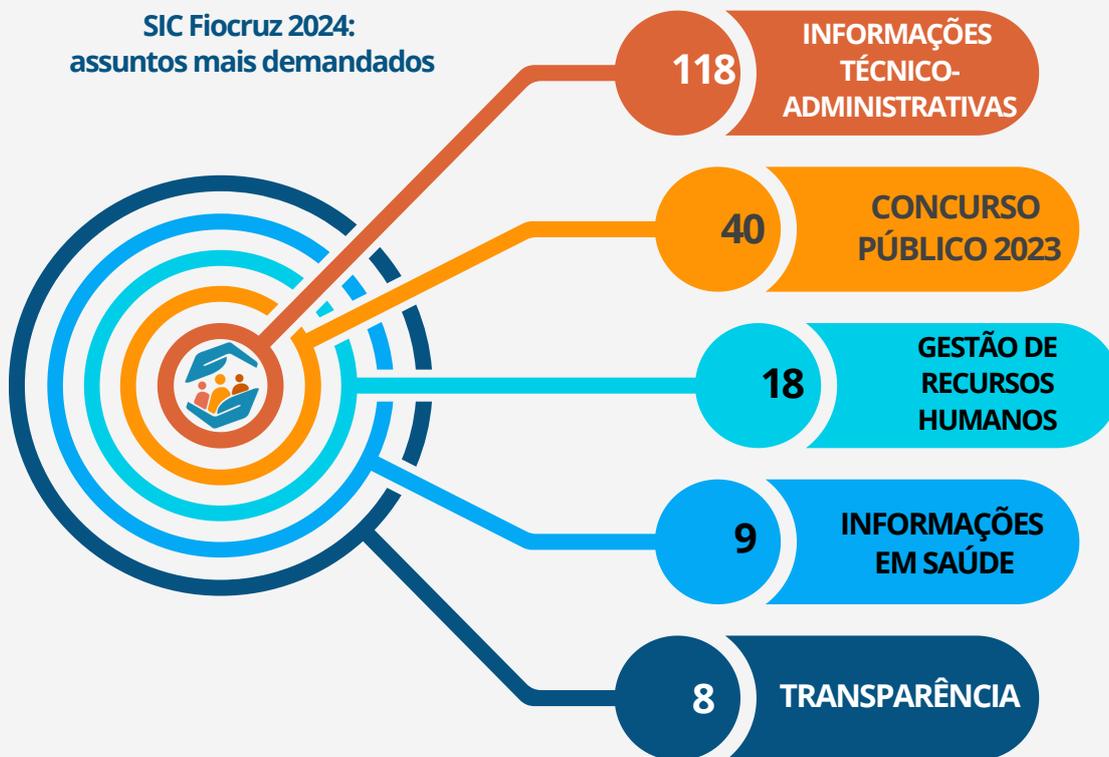
<https://fiocruz.br/ouvidoria-relatorios>

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCRUZ

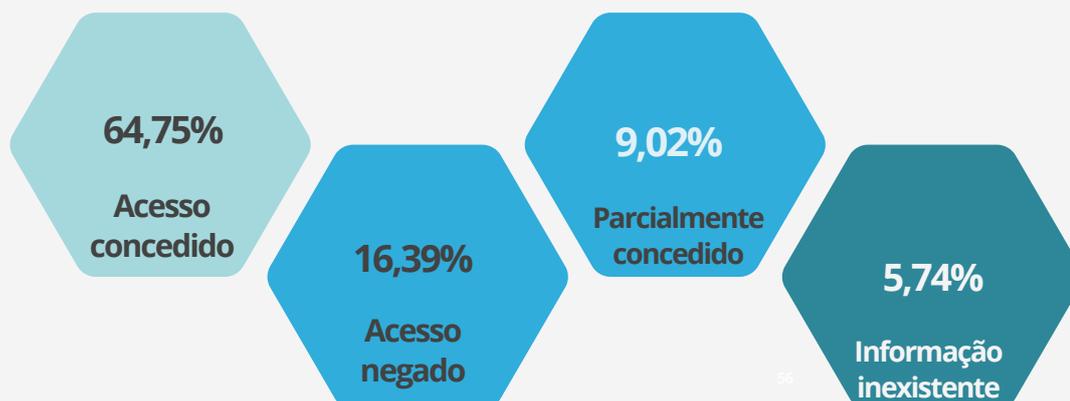
SIC Fiocruz 2024 - unidades mais demandadas:



SIC Fiocruz 2024: assuntos mais demandados



SIC Fiocruz - 2024: principais tipos de resposta aos pedidos:



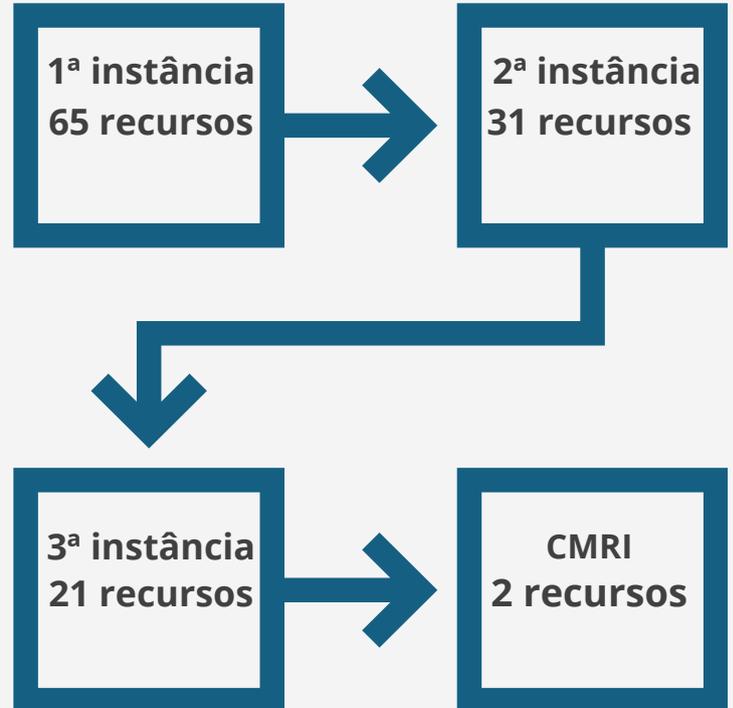
Tempo de resposta da Fiocruz aos pedidos LAI:
20,1 dias

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCROZ

SIC Fiocruz 2024 - Recursos:



244 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 2024 - Tipos de decisão dos recursos:

Indeferido - 50,42% Deferido - 19,33% Não conhecimento - 17,65%

Parcialmente deferido - 3,36% Perda de objeto - 6,72% Perda de objeto parcial - 1,68%

RECURSOS POR PEDIDO ?

MANUTENÇÃO POR INSTÂNCIA ?



● % Mantidas ● % Reformadas ● % Parcialmente Reformadas

O quadro ao lado, extraído do Painel da Lei de Acesso Informação da CGU, demonstra as respostas dos pedidos LAI que precisaram ser reformadas pelas unidades da Fiocruz, após entrarem em recurso.

Fonte: Painel LAI

EXPEDIENTE:

Autoria do relatório:

Marcela Vieira da Silva

Ouidora-geral da Fiocruz

Daniela de Cunto Bueno

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/>

FONTES DOS DADOS:

Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Painel Resolveu da CGU

Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU