

### APRESENTAÇÃO

Este relatório reúne os dados quantitativos do ano de 2022 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

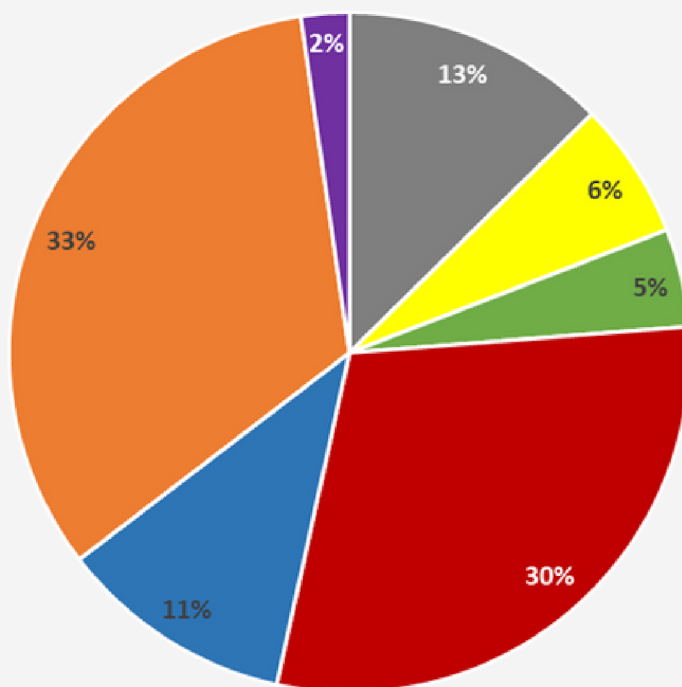
1162

SIC - Pedidos de LAI 12.527/11

146

### % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

Ouvidoria 2022: % por natureza da comunicação



■ Comunicação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Sic ■ Solicitação de Providência ■ Sugestão

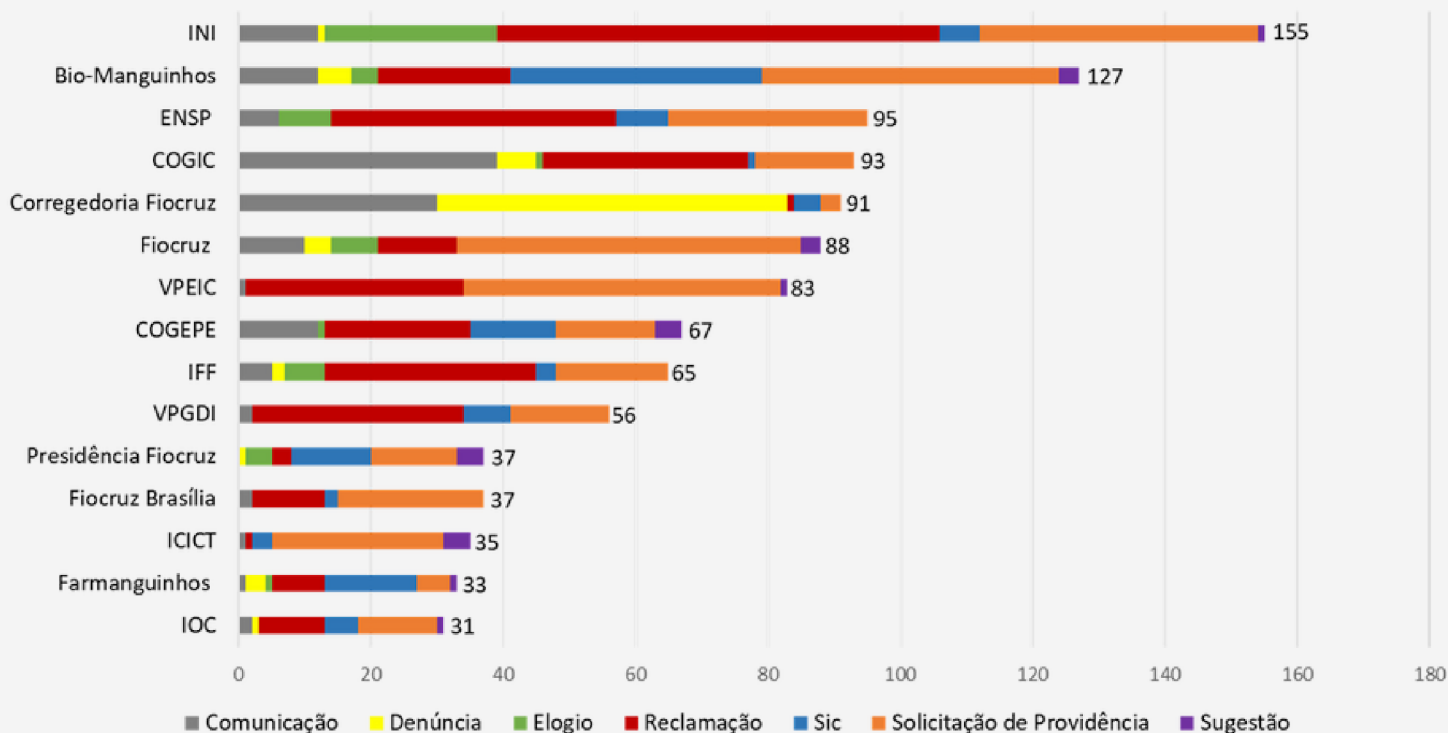
Total de manifestações:1308

As manifestações são divididas por natureza da comunicação (tipo), de acordo com o gráfico acima, onde no total foram recebidas 1308 manifestações, com 62,8% concentradas em Solicitações de Providência e Reclamações.

2022

## AS 15 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

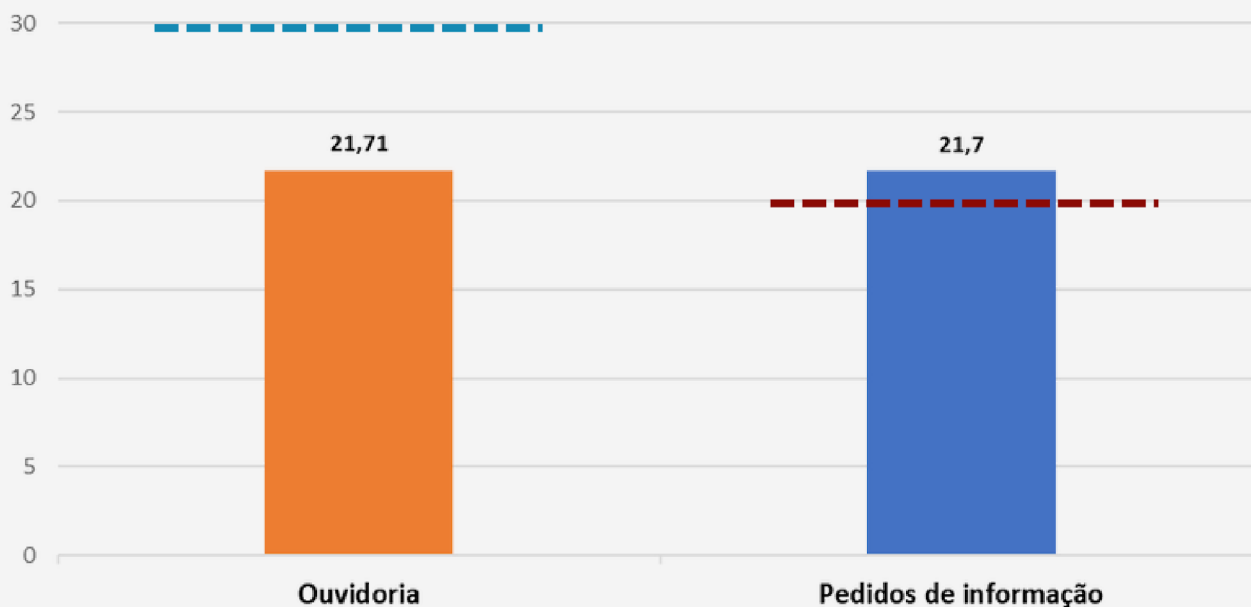
Ouvidoria 2022: unidades mais demandadas por tipo de manifestação



Total de manifestações: 1308

## TEMPO DE RESPOSTA UNIDADES

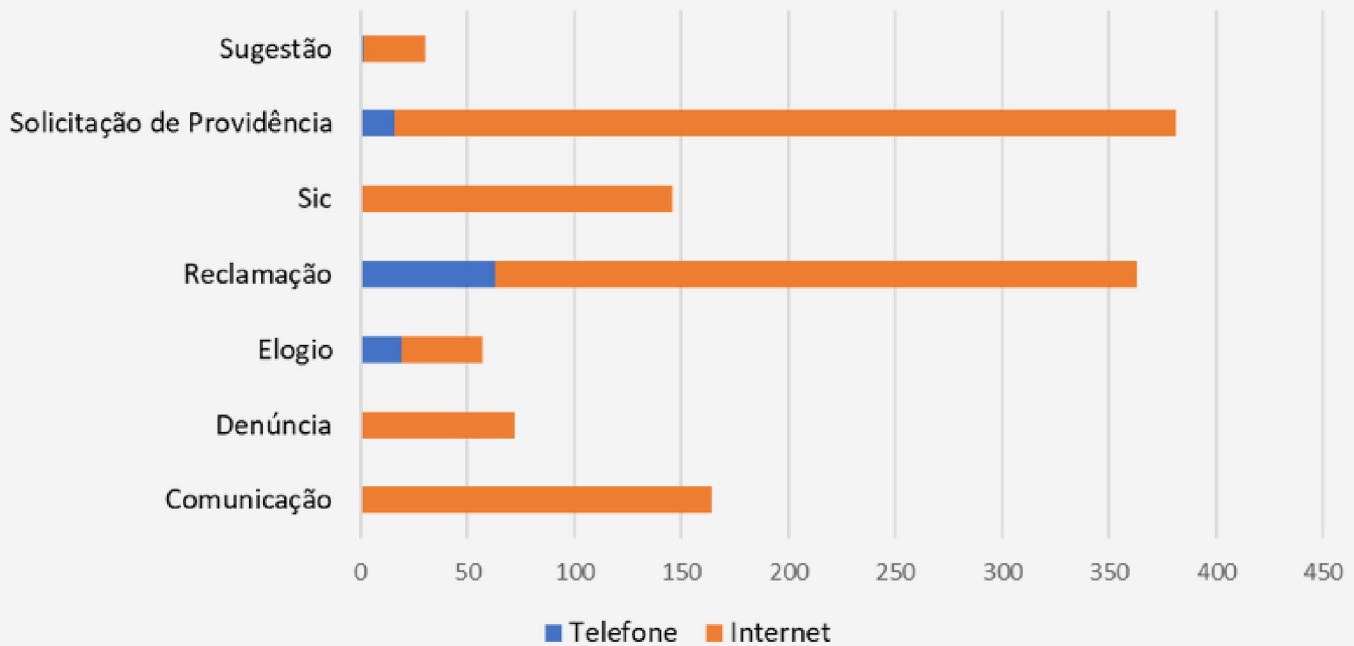
O prazo para as respostas das “Manifestações de Ouvidoria” e “Pedidos de Informação” são de 30 e 20 dias, respectivamente. Sendo a seguinte média de tempo de resposta, em dias:



2022

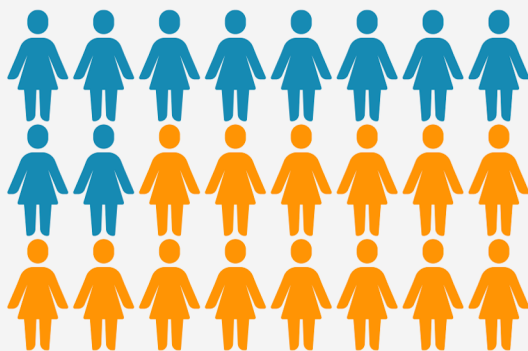
## MANIFESTAÇÕES POR FORMA DE CONTATO E NATUREZA

Ouvidoria 2022: por forma de contato e natureza



Total de manifestações: 1308

## ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



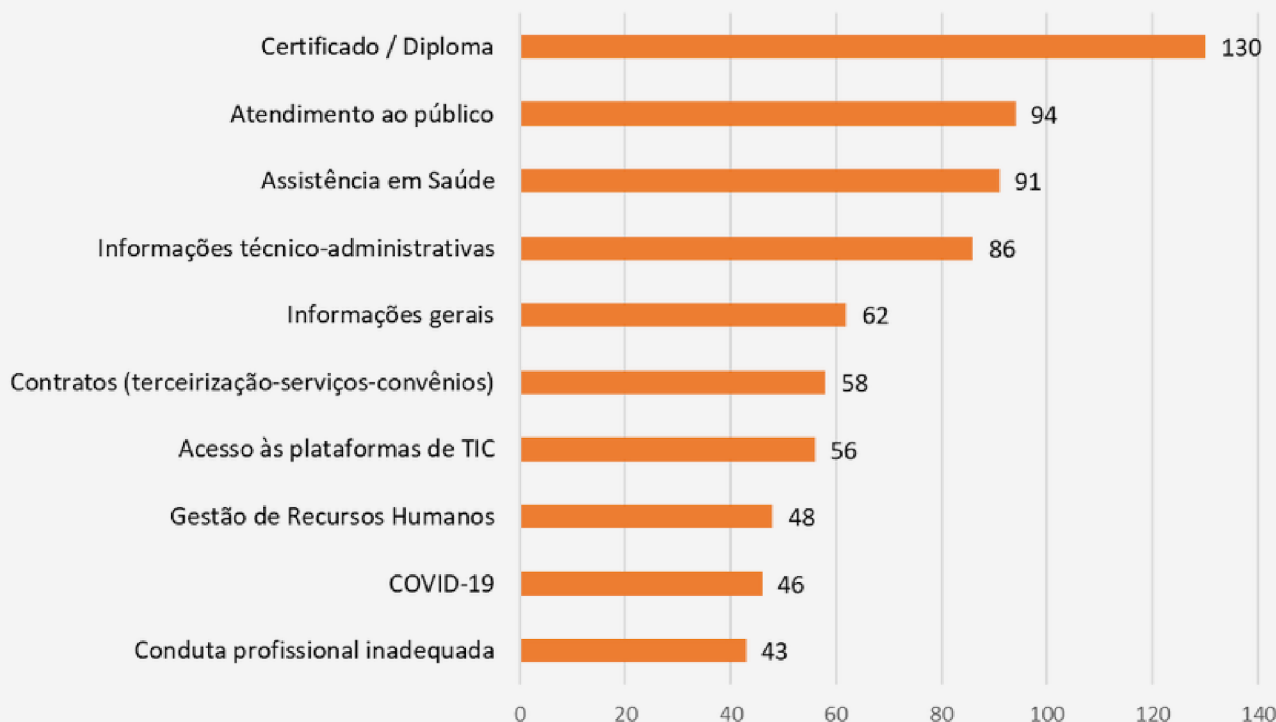
Total de manifestações: 1308

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

2022

## TOP 10: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Ouvidoria 2022: 10 assuntos mais demandados



Total geral de manifestações: 1308

## 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.

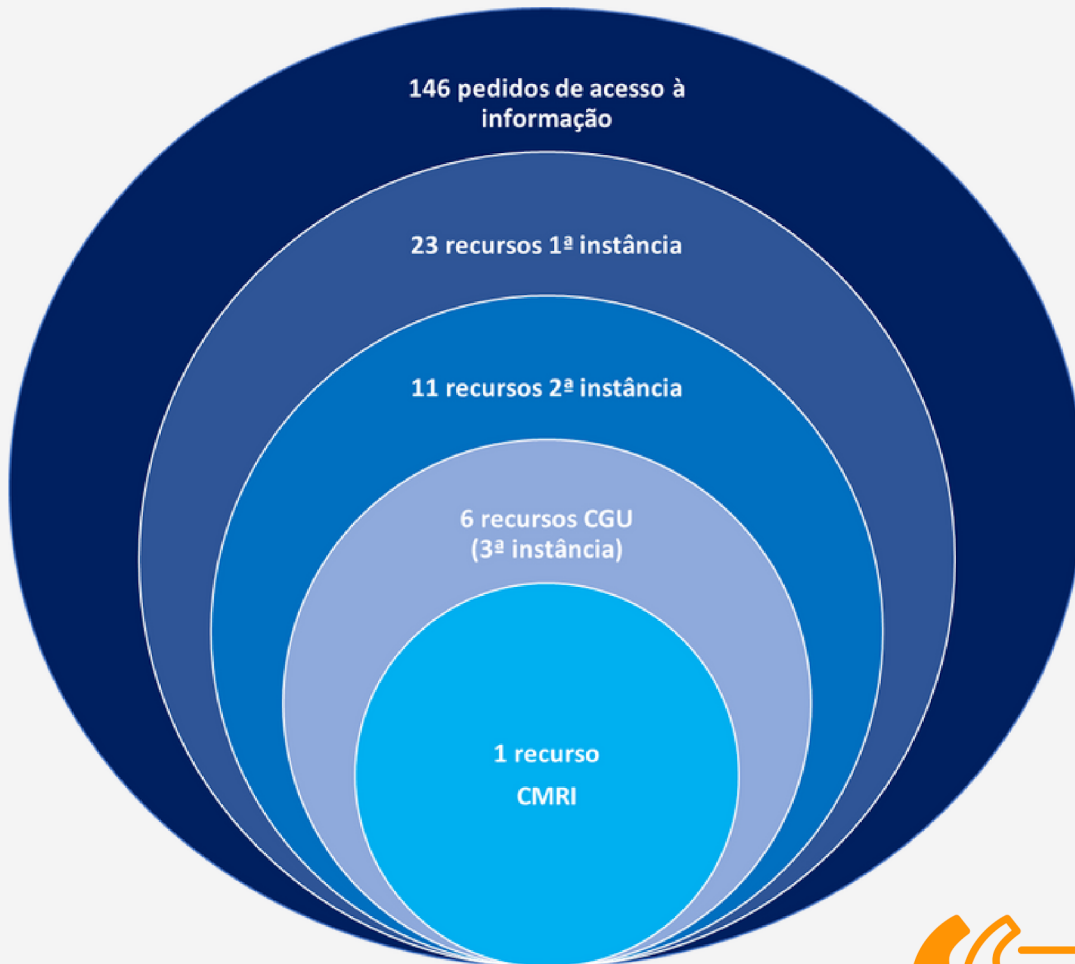
INDICADOR	META	RESULTADO
% de Manifestações de Ouvidorias (excetuando Comunicações e Denúncias) atendidas no prazo menor ou igual a 30 dias.	$\geq 70\%$ <sup>1</sup>	80,05%
% de Pedidos de Informação atendidas no prazo menor ou igual a 20 dias.	$\geq 50\%$ <sup>2</sup>	46,72%

<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.

2022

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCRUZ



- **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)

“O tempo de resposta da Fiocruz aos pedidos de informação está em: **21,7 dias**”

2022

## EXPEDIENTE:

### **Autoria do relatório:**

Lucimar Gomes Pereira Júnior  
Marcela Vieira da Silva

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

João Gonçalves Barbosa Neto

### **Ouidora-substituta:**

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/>

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