

**RELATÓRIO ANUAL**

**20  
20**

---

**OUVIDORIA GERAL DA  
FIOCRUZ**

**SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO**

# PALAVRA DO OUVIDOR

Com a criação da Ouvidoria em 2005, após decisão do Congresso Interno, a Fiocruz cumpriu o determinado no art. 37 da Constituição Federal. Este artigo estabelece que cabe à administração pública, o dever de obedecer ao princípio da eficiência e de permitir a participação do cidadão no atendimento às reclamações relativas à prestação de serviços. Ao mesmo tempo, a instalação da Ouvidoria teve um sentido especial para todos nós que respeitamos e zelamos pelo interesse público. Tratou-se de um avanço institucional importante no sentido da melhoria dos mecanismos de regulação, controle e fiscalização no âmbito de uma instituição de pesquisa, ensino e prestação de serviços assistenciais como a nossa Fiocruz.

Ao completarmos 15 anos, podemos dizer que experimentamos crises e situações que demandaram respostas gerenciais e organizacionais que nos permitiram superar os estágios de desenvolvimento para atingirmos o grau atual de maturidade.

Os primeiros anos foram as etapas de criação da organização e sobrevivência como um sistema viável, buscando também contribuir para diminuir a apatia da sociedade no que tange à participação social e a credibilidade no trabalho da Ouvidoria. Em seguida, tratamos de adquirir estabilidade, de construir uma reputação e conseguir atrair talentos para, finalmente, na etapa atual de desenvolvimento, estarmos superando resistências a mudanças, adquirirmos uma identidade singular e estarmos prontos para trabalhar em prol da melhoria dos serviços prestados à sociedade brasileira.

João Gonçalves Barbosa Neto

Ouvidor-Geral da Fiocruz

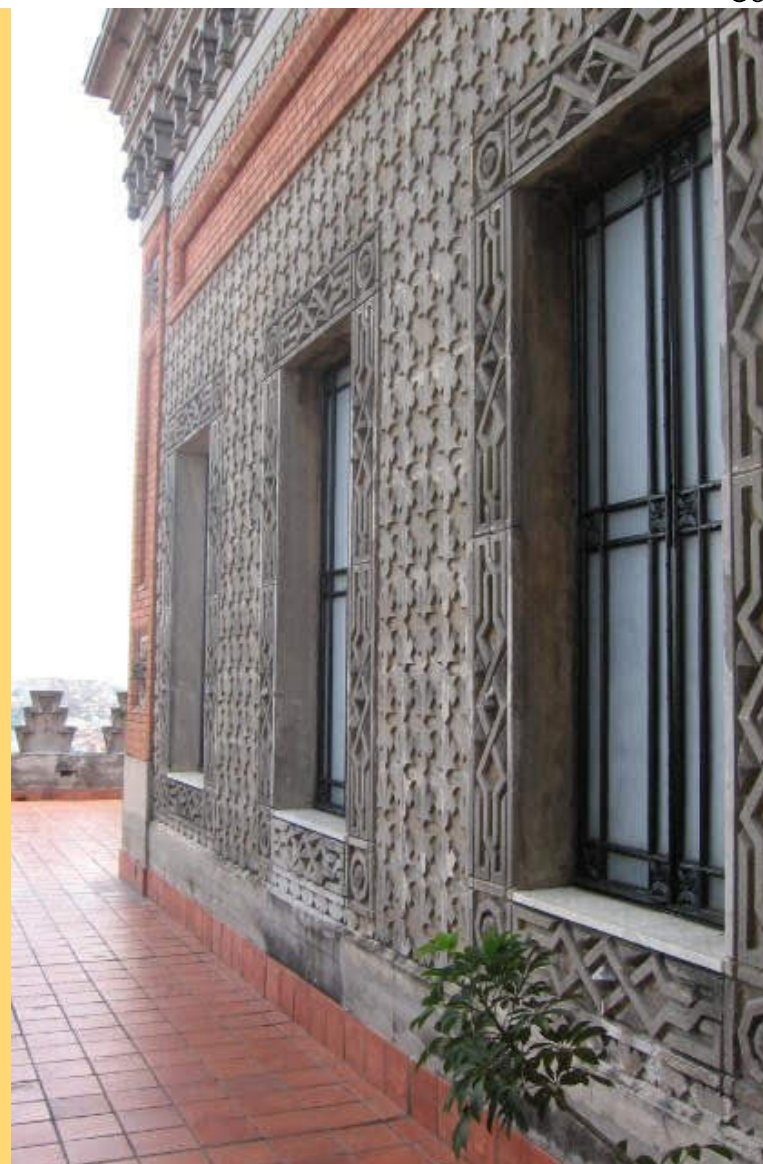
Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

## MISSÃO

**Atuar como canal isento e ético na interlocução da sociedade com a Fiocruz, visando o aprimoramento institucional e a efetivação da gestão participativa e o controle social.**

## VISÃO

**Tornar-se um órgão de referência no Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas, no desempenho de suas atividades e na produção de conhecimento na sua área de atuação.**



# SUMÁRIO

---

**1**

**Atendimento das manifestações dos cidadãos**

**1.1) Ouvidoria 2005-2020**

**1.2) Ouvidoria 2020**

**2**

**O Tratamento das Denúncias**

**3**

**Serviço de Informação ao Cidadão**

**4**

**Indicadores da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão**

**5**

**Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz**

2005

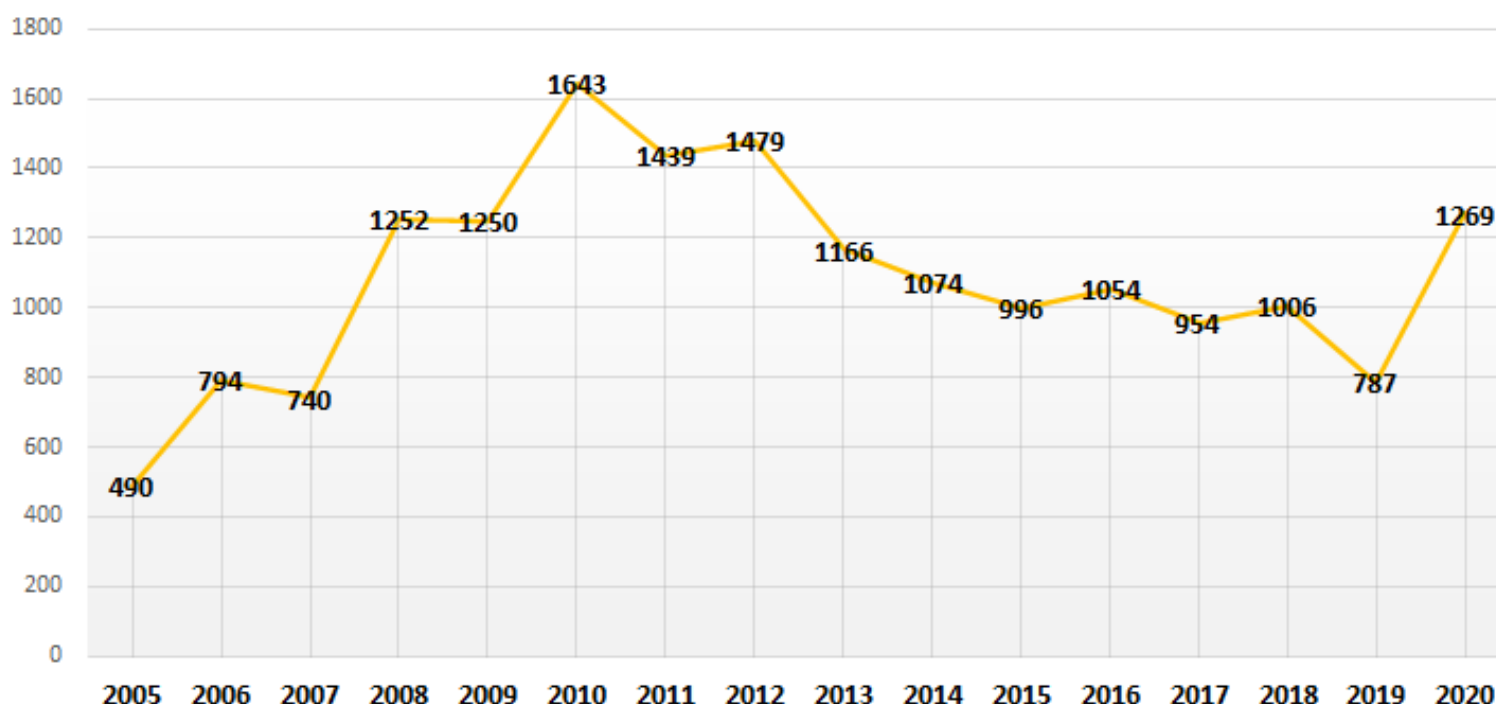
2020

# Atendimento das manifestações dos cidadãos

No ano de 2020 a Ouvidoria-Geral da Fiocruz completou 15 anos de atuação na instituição. Assim, a primeira parte do relatório anual de 2020 inclui um tópico sobre este período.

O gráfico a seguir mostra a evolução do número de manifestações recebidas por ano evidenciando em 2006 e 2010 uma elevação no número de demandas em função dos concursos realizados pela Fiocruz, que causaram grande mobilização do público. Em 2012, com a criação da Lei de Acesso à Informação nº 12.527, houve também um elevado número de pedidos com base na LAI relacionados ao concurso de 2010 que foi prorrogado até 2012.

**OUVIDORIA FIOCRUZ: EVOLUÇÃO ANUAL 2005-2020**



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Em 2020 observou-se um novo aumento do quantitativo de mensagens, desta vez, em função da pandemia da Covid-19. A população brasileira vivenciou momentos de muita incerteza e desinformação, encontrando através da Ouvidoria uma oportunidade de diálogo com a Fundação Oswaldo Cruz, instituição centenária que desde o início desempenhou papel de destaque frente à pandemia.

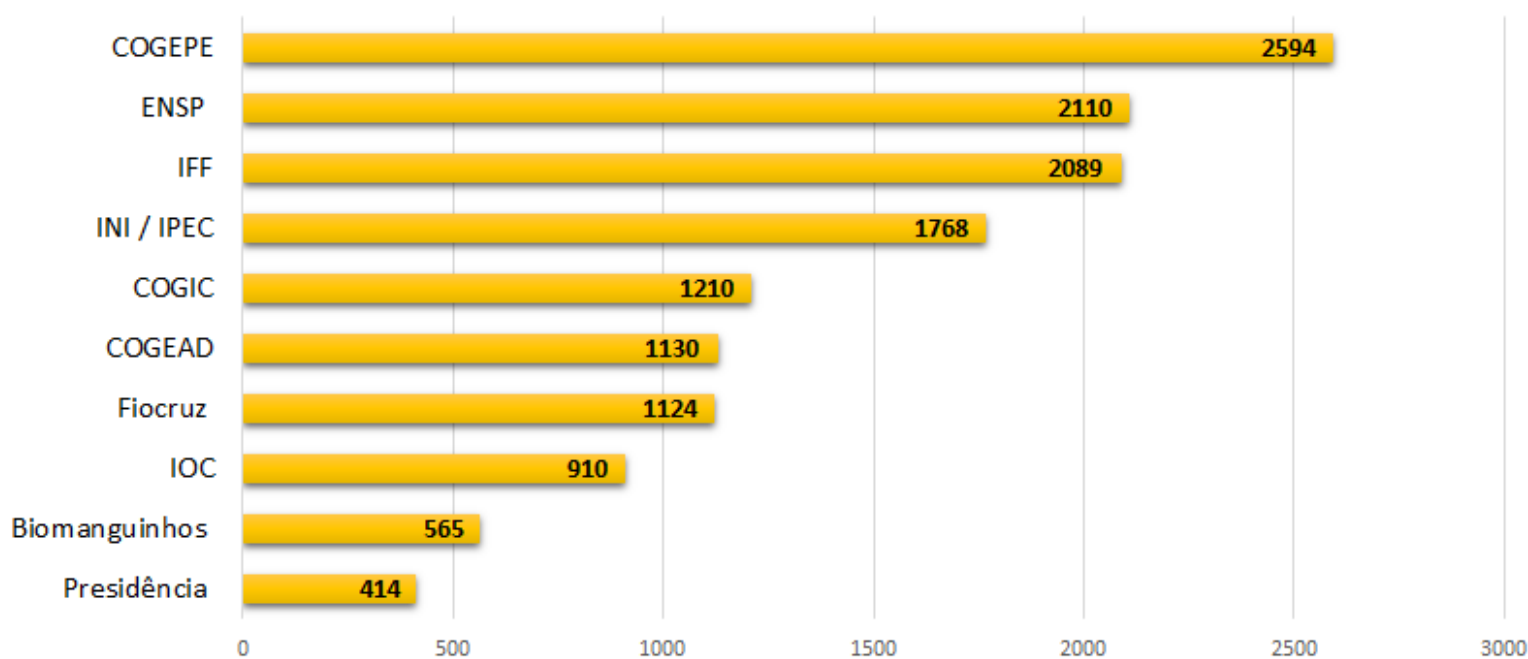
2005

2020

# Atendimento das manifestações dos cidadãos

O quadro a seguir traz um histórico das unidades mais demandadas na instituição entre 2005 e 2020. Principalmente por conta dos concursos a Coordenação de Gestão de Pessoas (Cogepe) foi a unidade que mais recebeu manifestações neste período, sendo também muito procurada por questões relacionadas à força de trabalho da instituição, tais como direitos do trabalhador e contratos de terceirização. A Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) também sempre foi uma unidade com elevado número de demandas, com manifestações principalmente relacionadas aos cursos stricto-sensu, lato-sensu e os ofertados na modalidade a distância.

**OUVIDORIA: UNIDADES MAIS DEMANDADAS 2005-2020**



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

As unidades que prestam assistência também se destacaram entre as mais demandadas pelos cidadãos. O Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI) e o Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente (IFF) são unidades de referência que ao longo destes anos sempre tiveram seus desempenhos reconhecidos pelos usuários destes serviços.

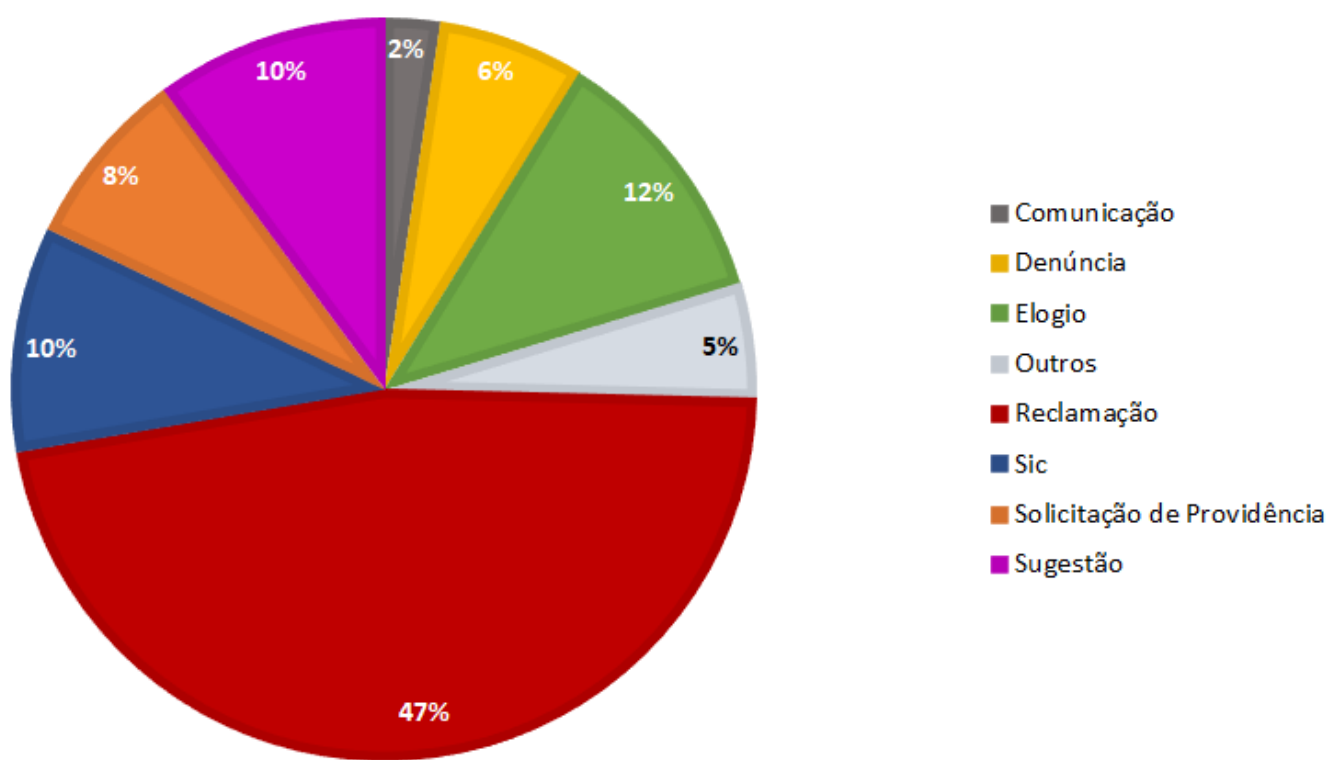
2005

2020

# Atendimento das manifestações dos cidadãos

O gráfico a seguir apresenta o percentual por cada tipo de manifestação no período de 2005 a 2020, em que foram computadas 17393 manifestações. As reclamações representam quase a metade do total de manifestações. Cabe destacar que tais demandas tem sido utilizadas pelos gestores da instituição para a melhoria dos processos de trabalho e o aperfeiçoamento do atendimento a população. Os elogios, as sugestões e os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação compõem o segundo conjunto de manifestações mais registradas pelos cidadãos.

**OUVIDORIA: % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO 2005-2020**



**Total: 17393 manifestações**

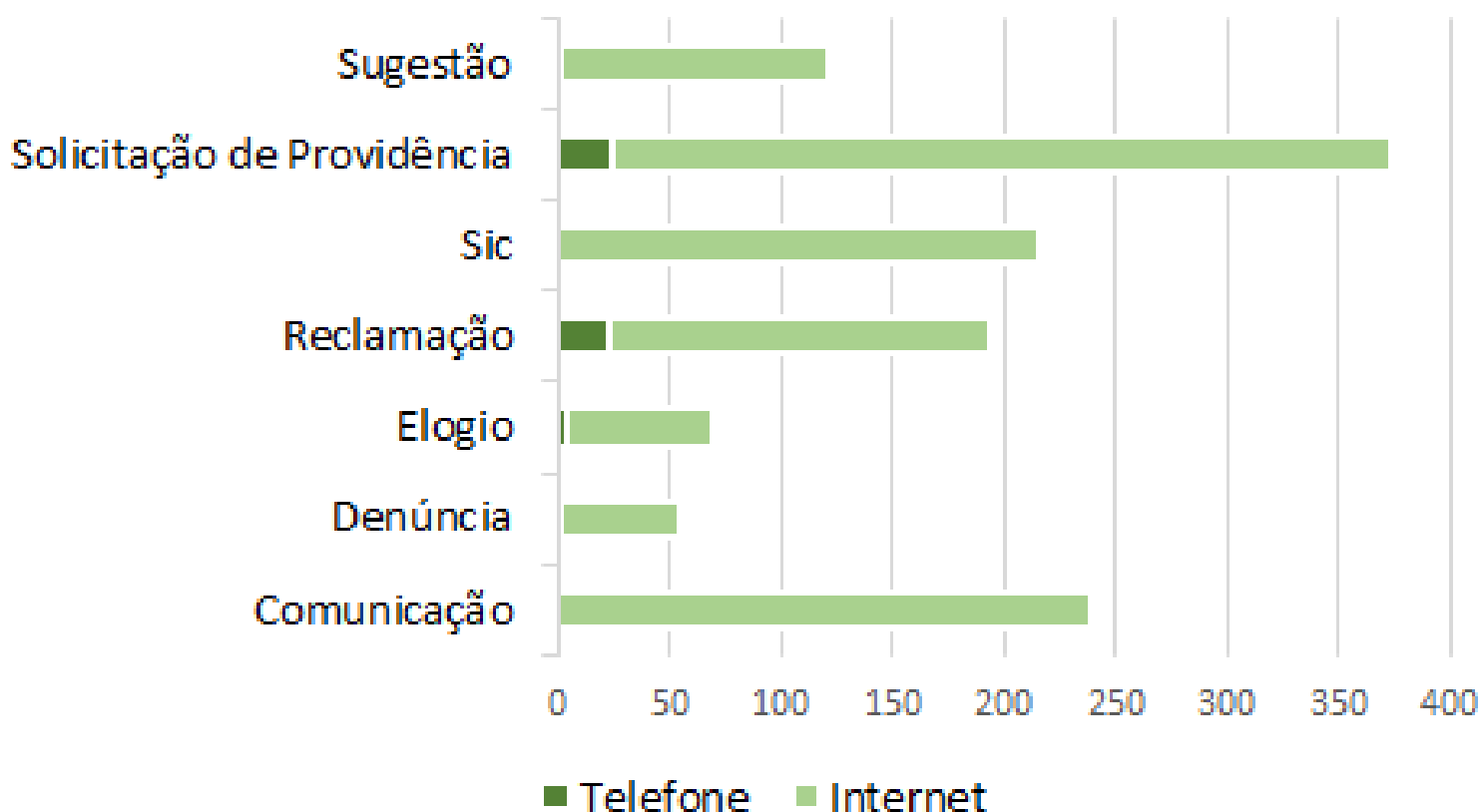
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Atendimento das manifestações dos cidadãos

No ano de 2020 a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz receberam 1269 manifestações, e a principal forma de comunicação utilizada pelos cidadãos foi via registro no formulário eletrônico na Plataforma Fala.BR da CGU. Até 2018 os formulários em papel depositados nas caixas de comunicação eram a forma de contato mais utilizada, principalmente nas unidades que prestam assistência, o cenário pandêmico contribuiu para mudar o uso desta forma de diálogo com a Ouvidoria. Com isso, esta forma de contato com a Ouvidoria foi deixando de ser utilizada em função da pandemia, priorizando-se o contato por telefone, e-mail ou registro direto na Plataforma Fala.BR da CGU.

## OUVIDORIA 2020: CONTATO E TIPO DE MANIFESTAÇÃO



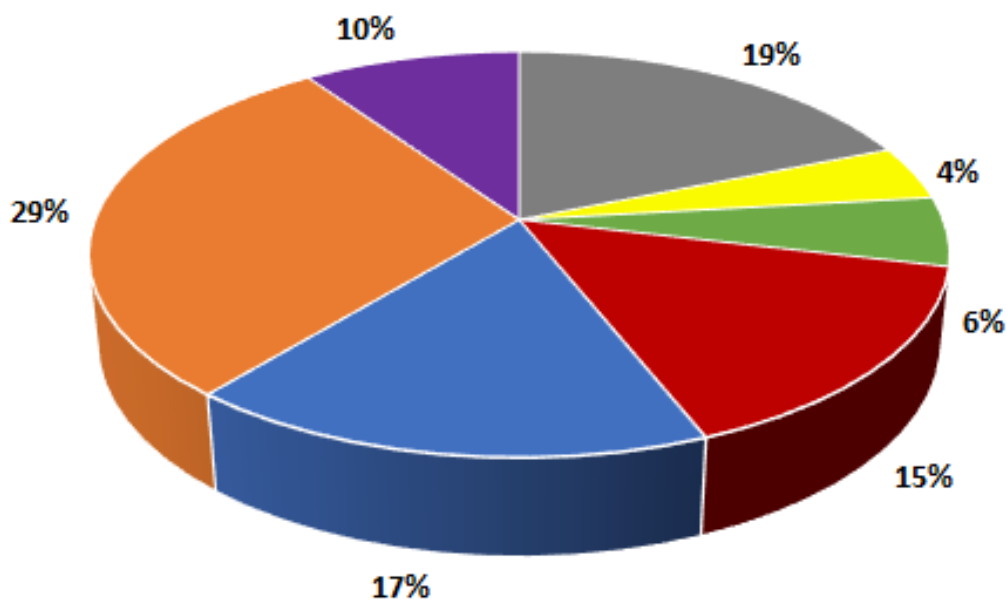
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Atendimento das manifestações dos cidadãos

O tipo de manifestação com maior percentual foram as solicitações de providências 29%. Estas se concentraram principalmente no assunto Covid-19. Já as reclamações ficaram em 15%, mas divididas entre os assuntos 'Atendimento ao Público' e 'Covid-19'. Os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação somaram 17% durante o ano, e ficaram concentrados nos assuntos Informações Técnico-administrativas, Informações gerais e Covid-19. Os elogios ficaram concentrados no papel dos profissionais da Fiocruz frente ao enfrentamento da pandemia. O número de sugestões merece destaque, pois superou o número de elogios. Muitos cidadãos sentiram necessidade de participar enviando todo tipo de sugestão que pudesse contribuir com o trabalho dos pesquisadores da Fiocruz. Sobre a origem da manifestação, classificada como interna ou externa, no ano de 2020, o número de usuários internos foi ínfimo, provavelmente por conta do trabalho remoto, deste modo, o gráfico que ilustra este dado foi suprimido do relatório deste ano.

## OUVIDORIA 2020: % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



■ Comunicação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Sic ■ Solicitação de Providência ■ Sugestão  
Total: 1269 manifestações

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

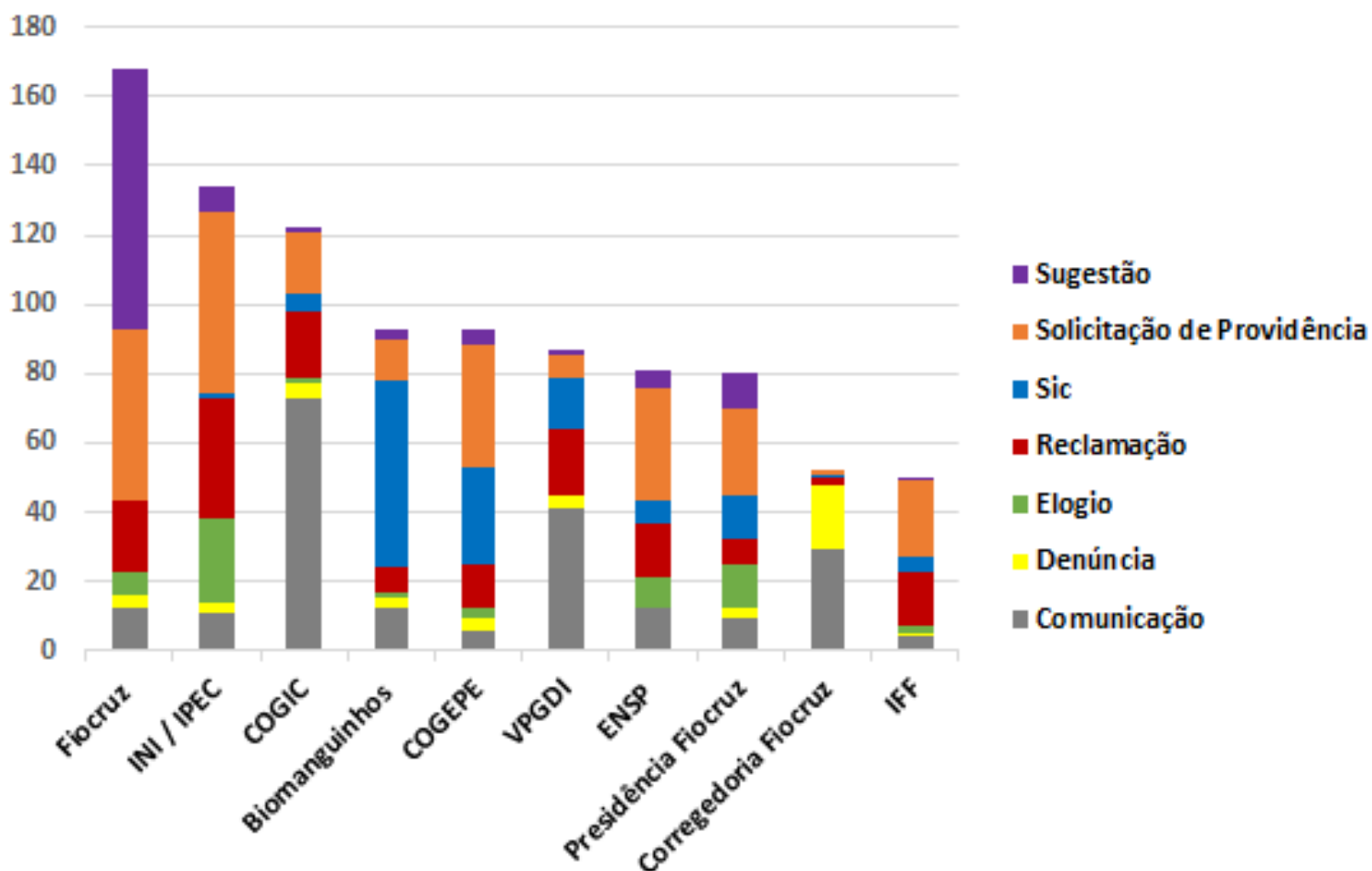




# Atendimento das manifestações dos cidadãos

O gráfico a seguir traz as dez unidades mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2020, detalhando a distribuição de mensagens por tipo de manifestação. No geral, as reclamações e as solicitações de providências foram os tipos mais registrados. Os elogios foram direcionados principalmente ao Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI), e especificamente para o Centro Hospitalar Covid-19 da Fiocruz e na Presidência da Fiocruz. A própria Fiocruz figura como unidade mais demandada por conta das manifestações de cunho mais genérico, mas que tinham como tema central a pandemia e a atuação da instituição.

## OUVIDORIA 2020: UNIDADES MAIS DEMANDADAS



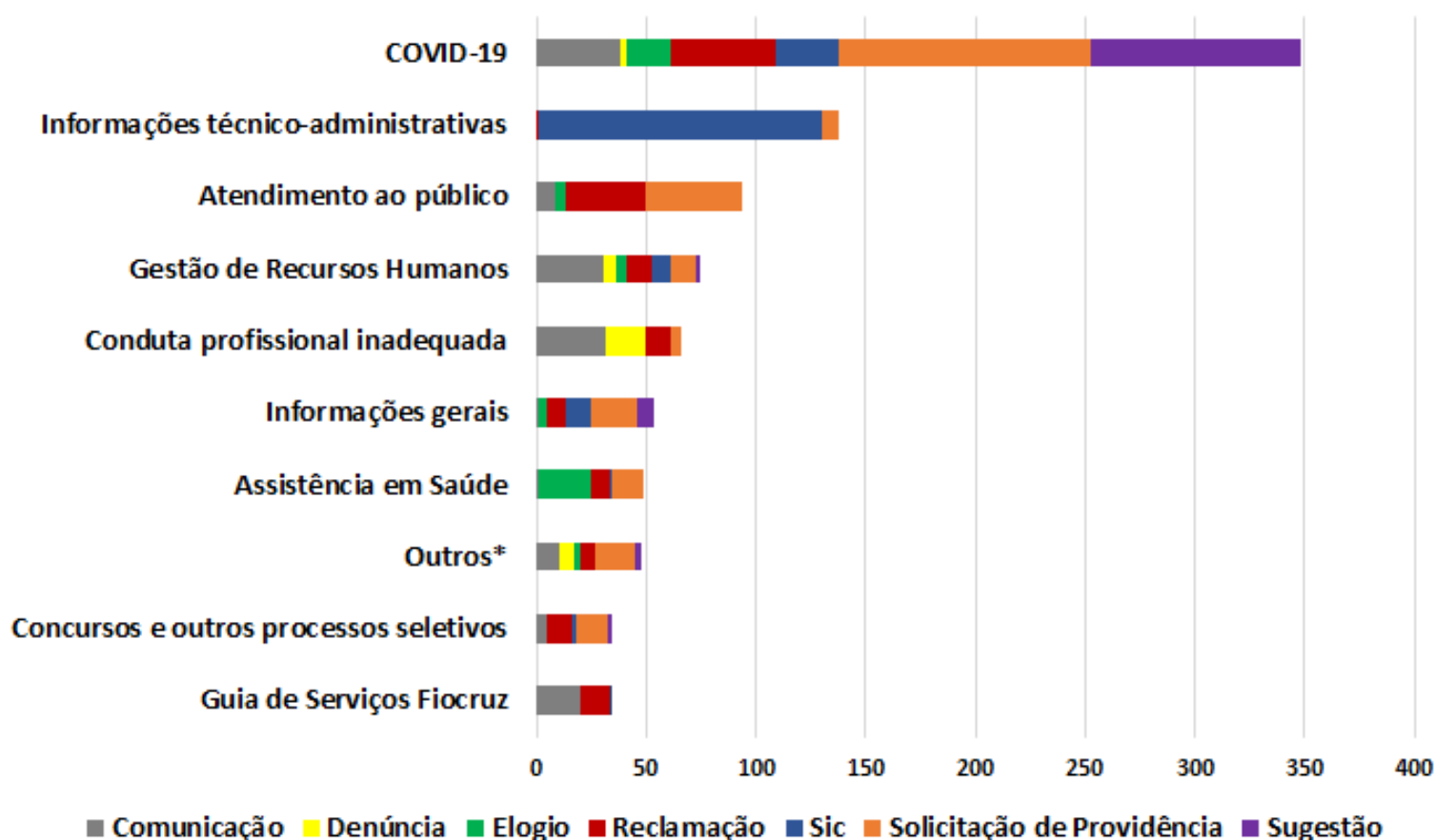
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Atendimento das manifestações dos cidadãos

Sobre os assuntos mais demandados no ano de 2020, aqueles que de acordo com o seu conteúdo foram classificados como Covid-19, Informações Técnico-administrativas e Atendimento ao Público, estão entre os mais destacados nos dez assuntos com maior número de mensagens. O assunto Covid-19 ficou concentrado entre as sugestões e solicitações de providências. O assunto Atendimento ao Público ficou evidenciado nas reclamações e solicitações de providências. O assunto Informações Técnico-administrativas se destacou nos pedidos de informação com base na LAI. Os elogios ficaram concentrados nos assuntos Covid-19 e Assistência em Saúde. Mesmo figurando em último lugar entre os dez assuntos mais demandados de 2020, é importante explicitar que o Guia de Serviços figura nesta lista por conta da avaliação dos cidadãos que buscaram informações sobre os serviços prestados pela Fiocruz neste Guia. Tais manifestações foram enviadas para apreciação da Coordenação da Qualidade da Fiocruz.

## OUVIDORIA 2020: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



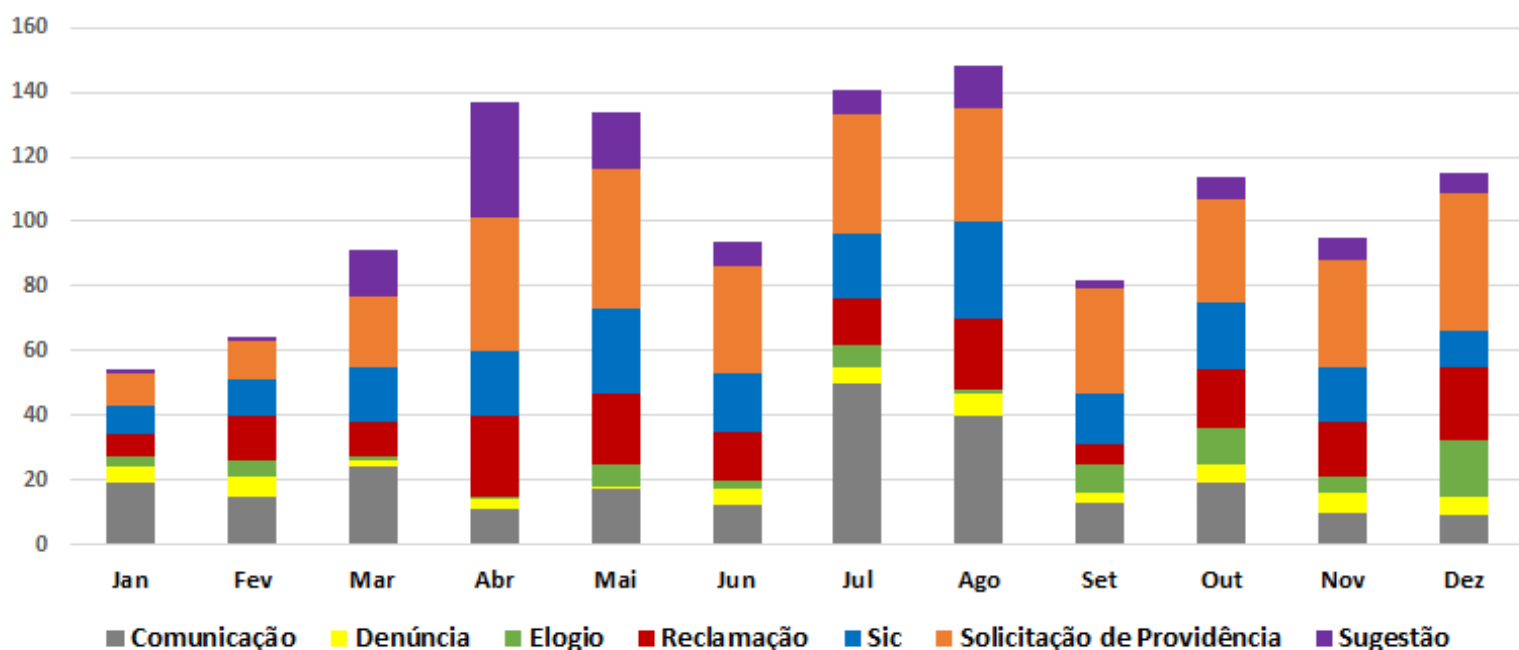
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Atendimento das manifestações dos cidadãos

No que tange à distribuição das mensagens por tipo de manifestação no ano de 2020, destacamos que a entrada em vigor da Lei nº13.460/2017 e do decreto nº9.492/2018 que a regulamenta, fez com que a classificação do tipo "comunicação" (manifestação anônima) fosse mais utilizada pelos usuários, observando-se sua flutuação ao longo de todo o ano de 2020. Os elogios ficaram concentrados nos últimos 4 meses deste ano que foi especialmente desafiador por conta da pandemia. Em abril houve um aumento das críticas sobre como a Fiocruz estava tratando e se posicionando sobre o Novo Coronavírus. Contudo, foi possível observar que últimos meses de 2020 a sociedade foi tomando cada vez mais contato com o papel da Fiocruz no combate à pandemia. Isso graças ao esforço que as áreas de atendimento ao cidadão empreenderam não só para atender as centenas de demandas oriundas da sociedade, via seus canais oficiais de diálogo, mas também pelo trabalho da área de comunicação institucional que tratou de produzir conteúdo informacional em diversos formatos, para levar à população informações e dados de fontes seguras e com base na ciência.

## OUVIDORIA 2020: MENSAGENS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Tratamento das Denúncias

Em julho do ano de 2019 a Unidade de Gestão Integridade em conjunto com as instâncias que integram o Sistema de Integridade da Fundação Oswaldo Cruz, publicou a portaria PR/5831 que trata do fluxo de denúncias. Neste mesmo ano, posteriormente, a Controladoria-Geral da União editou o decreto 10.153/2019 sobre a salvaguardas dos denunciadores e demais providências que as Ouvidorias deveriam adotar para a tramitação de denúncias e as comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) nos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Federal.

Ao receber uma denúncia a Ouvidoria deve proceder com a análise preliminar do conteúdo, ou seja, verificar se há nela requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, para que ela seja considerada 'APTA' para envio às áreas de apuração: Corregedoria e/ou Comissão de Ética da Fiocruz. O quadro a seguir traz o número de manifestações, dentre denúncias e comunicações de irregularidades, que a Ouvidoria considerou aptas para envio às áreas de apuração nos anos de 2019 e 2020.

nº de manifestações por ano		
Instância	2019	2020
Corregedoria	46	30
Comissão de Ética	10	16

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

É importante reforçar que o trabalho da Ouvidoria se restringe a esta análise preliminar, sendo o juízo de admissibilidade e a apuração da denúncia ou comunicação de irregularidade (denúncia anônima) prerrogativa de competência das instâncias apuratórias mencionadas anteriormente. Cabe ainda à Ouvidoria zelar para que o fluxo de tramitação destes tipos de manifestações, ocorra em conformidade com o que determina a CGU, órgão central e de supervisão das atividades das Ouvidorias públicas.

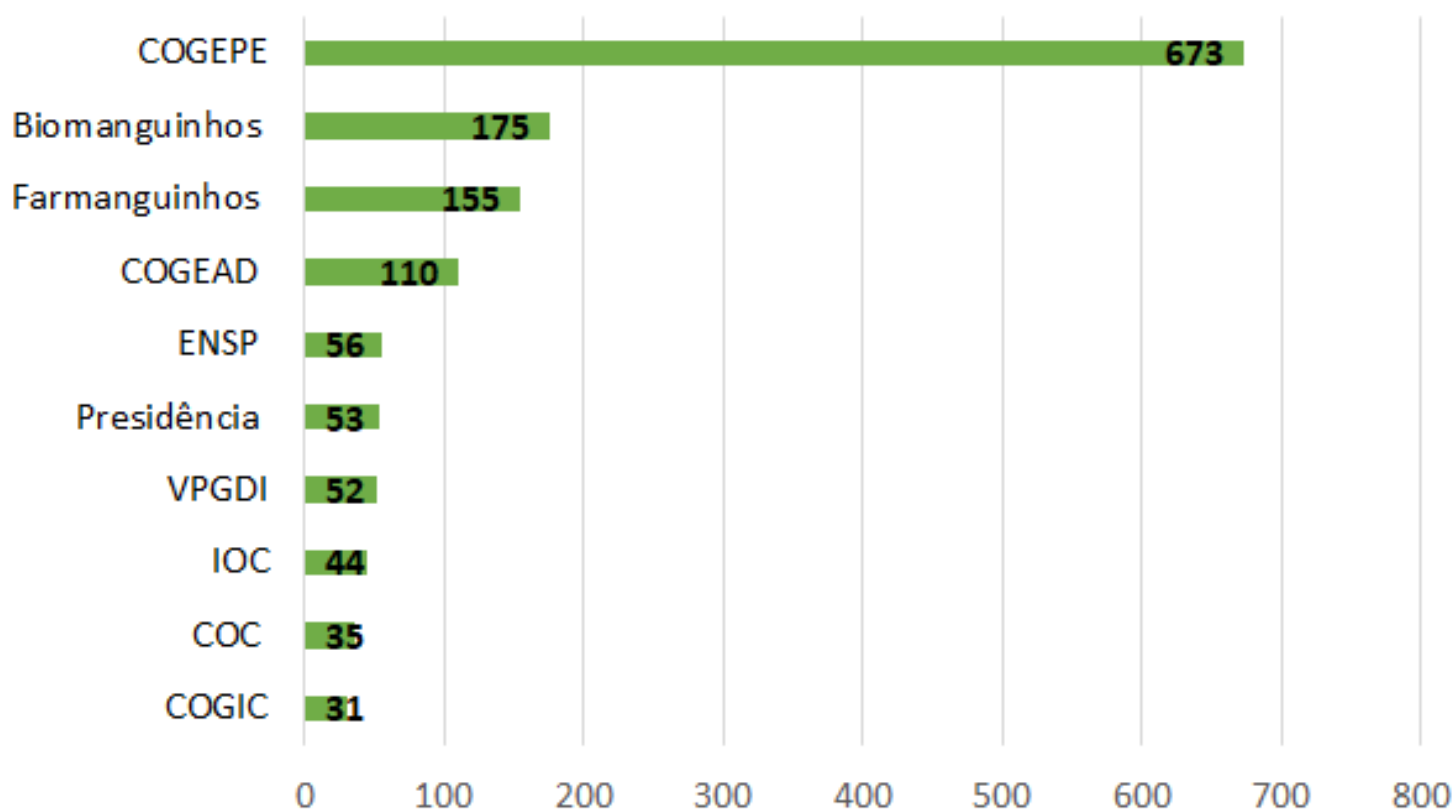
2012

2020

# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

Em referência aos 15 anos da Ouvidoria Geral da Fiocruz, é importante mencionar que neste período foi promulgada, no ano de 2011, a Lei de Acesso à Informação nº12527. Tal instrumento previa a criação do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC para recepcionar e tramitar os pedidos com base na LAI e, na ocasião, ficou definido que o SIC ficaria alocado na Ouvidoria. Entre os anos 2012 e 2020 a Fiocruz recebeu 1977 pedidos de informação, deste total o SIC Fiocruz tramitou internamente 1662 solicitações, sendo os pedidos não tramitados respondidos diretamente no sistema e-SIC da Controladoria-Geral da União. No ano de 2019 o e-SIC passou a integrar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU. No gráfico a seguir estão as unidades mais procuradas no período 2012-2020:

SIC: unidades mais demandadas 2012-2020



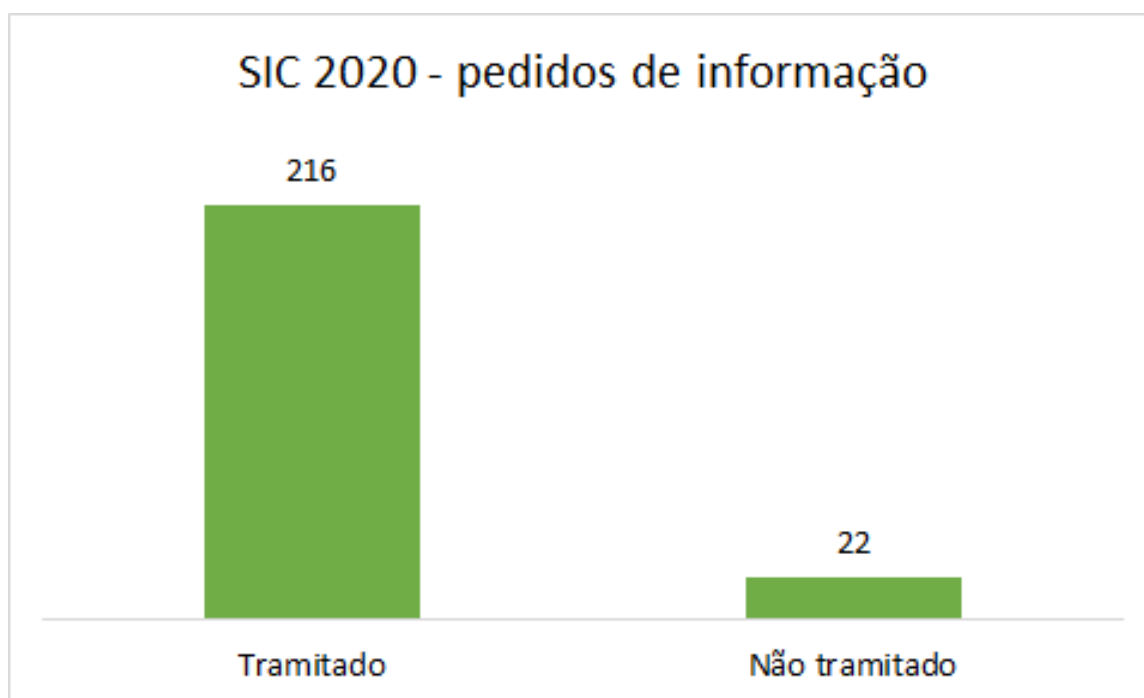
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Cabe destacar que ao longo destes anos as demandas dos cidadãos vem contribuindo com o aperfeiçoamento da área da Transparência Ativa do Portal Fiocruz.



# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

No ano de 2020 o SIC Fiocruz recebeu 238 pedidos de informação, sendo que deste conjunto 216 pedidos foram tramitados internamente pelas unidades. Em grande parte, os pedidos à Fiocruz foram afetos a assuntos categorizados como “Informações técnico-administrativas”, “Informações gerais”, “Informações em saúde” e “Covid-19”. Os conteúdos destes pedidos foram em sua maioria referentes à área de produção de medicamentos e vacinas, principalmente, relacionados ao tema “vacina”. Sobre a área de gestão administrativa, os pedidos tratavam da disponibilização de contratos de licitação. Os pedidos tramitados não são respondidos prontamente pelo SIC Fiocruz, sendo encaminhados aos gestores da instituição para elaboração da resposta no prazo de 20 dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. De acordo com o Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União, neste ano, o tempo médio de resposta da Fiocruz ficou em 21,4 dias ultrapassando o prazo estabelecido na LAI. Contudo todos os pedidos foram respondidos não constando omissões da instituição.



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz e Painel Lei de Acesso a Informação



# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

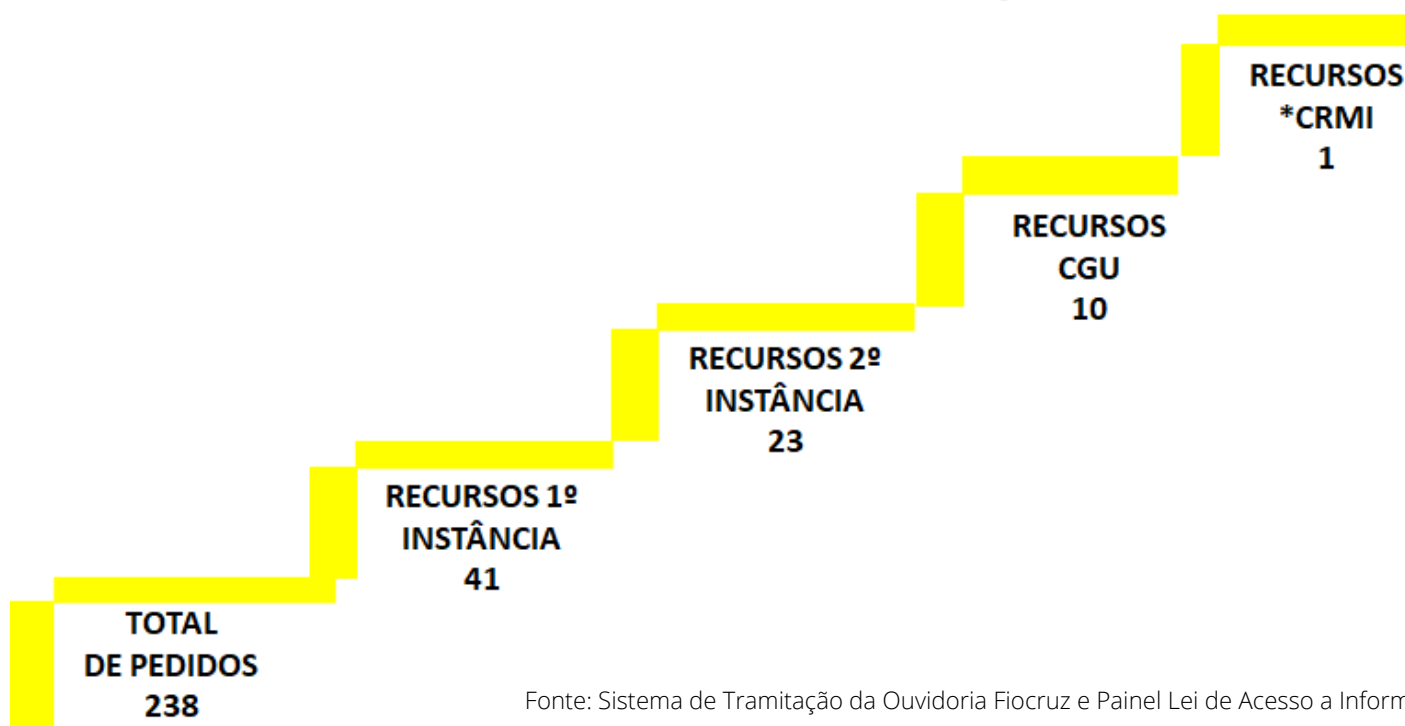
O gráfico a seguir traz os dados de 2020 com o total de pedidos recebidos e os recursos. De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, no ano de 2020 a Fiocruz levou em média 21,4 dias para tramitar e responder 216 pedidos de informação, ultrapassando o prazo de 20 dias previsto pela LAI. A instituição vem elevando o número de dias para atender aos pedidos - no ano de 2018 levou em média 14,24 dias para tramitar e responder 185 pedidos e no ano de 2019 18,57 dias para tramitar e responder 191 pedidos. Enfim, a pandemia pode ter contribuído para este resultado, mas de todo modo a Ouvidoria vem ao longo deste tempo envidando esforços junto aos gestores para que os prazos da LAI sejam rigorosamente cumpridos.

Ainda de acordo com o Painel, em 2018 65.5% dos pedidos à instituição tiveram acesso concedido, 8.77% tiveram acesso negado e 7.89% tiveram acesso parcialmente concedido.

De acordo com o Painel da Lei de Acesso à Informação, destacamos os dados mais significativos do ano de 2020 em que 50% dos pedidos tiveram seu acesso concedido, 11.34% tiveram acesso negado e 19.33% tiveram seu acesso parcialmente concedido. Nas respostas dos pedidos de informação com acesso negado ou parcialmente concedido, os gestores informam as razões da negativa de acesso fundamentadas na própria Lei de Acesso à Informação ou em normativos específicos.

Os dados detalhados sobre o desempenho da Fundação Oswaldo Cruz no atendimento aos pedidos da Lei de Acesso à Informação estão disponíveis no Painel LAI.

## SIC FIOCRUZ PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 2020



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz e Painel Lei de Acesso a Informação

# 20 Indicadores da Ouvidoria e do 20 Serviço de Informação ao Cidadão

A Ouvidoria Geral da Fiocruz, desde 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.

No ano de 2020 a Ouvidoria e o SIC Fiocruz receberam 1269 manifestações notando-se um incremento de 61% em comparação ao ano de 2019 sendo isso, notadamente, um efeito da pandemia do novo coronavírus.

Considerando o prazo determinado de 30 dias para responder as manifestações de Ouvidoria, 69% das mensagens recebidas foram respondidas dentro do prazo e 99% das manifestações foram respondidas. No que diz respeito à resolutividade das demandas, na percepção dos cidadãos que buscaram a Ouvidoria, a instituição atendeu a 69% delas somando-se as que responderam que foram atendidas integralmente e parcialmente de acordo com os dados extraídos do Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União. Já o grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, segundo o mesmo Painel, foi de 71,2%, somando-se as respondidas como muito satisfeito, satisfeito e irregular, acima da média geral informada pelo Painel Resolveu.

Sobre os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, 78% foram respondidos no prazo de até 20 dias.

O quadro a seguir traz um comparativo dos indicadores entre os anos de 2019 e 2020:

Nº	Nome do Indicador	Fórmula	Valores apurados	
			2019	2020
1	Percentual de manifestações atendidas no prazo pactuado no Decreto 9492/18 de 05 de setembro de 2018	Total de manifestações respondidas em até 30 dias (exceto SIC, denúncias e comunicações de irregularidade) / Total de manifestações respondidas (exceto SIC, denúncias e comunicações de irregularidade) x 100	79%	69%
2	Percentual de mensagens respondidas pela Ouvidoria	(Total de mensagens respondidas/ Total de mensagens recebidas) x 100	95%	99%
3	Grau de resolutividade percebida com a resposta da instituição	(Total de pessoas que responderam sim ou parcialmente à pergunta: sua demanda foi atendida? / Total de pessoas que responderam essa pergunta na pesquisa) x100	61%	69%
4	Grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria	(Total de avaliações classificadas como muito satisfeito, satisfeito e regular na pesquisa de satisfação/Total de avaliações - Escala: muito insatisfeito, insatisfeito, regular, satisfeito, muito satisfeito) x100	56,40%	71,20%
5	Percentual de pedidos de informação ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) respondidos no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	(Total de pedidos SIC respondidos em até 20 dias/ Total de pedidos SIC respondidos) x 100	57%	78%

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# 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 competência da Ouvidoria, que assume também as atribuições da 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.

## **FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ**

**Nisia Veronica Trindade Lima**  
**PRESIDENTE**

**Cristiani Vieira Machado**  
**VICE-PRESIDENTE DE EDUCAÇÃO, INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (VPEIC)**

**Marco Antonio Carneiro Menezes**  
**VICE-PRESIDENTE DE AMBIENTE, ATENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE (VPAAPS)**

**Marco Aurelio Krieger**  
**VICE-PRESIDENTE DE PRODUÇÃO E INOVAÇÃO EM SAÚDE (VPPIS)**

**Mario Santos Moreira**  
**VICE-PRESIDENTE DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (VPGDI)**

**Rodrigo Correa de Oliveira**  
**VICE-PRESIDENTE DE PESQUISA E COLEÇÕES BIOLÓGICAS (VPPCB)**

**Valcler Rangel Fernandes**  
**CHEFE DE GABINETE**

**Ouvidoria Geral da Fiocruz**  
**Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz**

**João Gonçalves Barbosa Neto**  
**Ouvidor-Geral**  
**Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão**

**Analistas:**  
**Daniela de Miranda de Cunto Bueno (Ouvidora-substituta)**

**Marcela Vieira da Silva**

**Secretária:**  
**Andreza Pereira Carneiro**

**Nosso e-mail:**  
[ouvidoria@fiocruz.br](mailto:ouvidoria@fiocruz.br)

**Telefone de contato:**  
(21) 3885-1762

**Onde estamos:**  
Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos (entre a Agência dos  
Correios e a Tenda Virgínia Schall - Museu da Vida)