

# OUVIDORIA FIOCRUZ

SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO  
AO CIDADÃO

2021



Foto: Fiocruz Imagens



OUVIDORIA  
FIOCRUZ

# PALAVRA DO OUVIDOR

*A Ouvidoria Geral da Fiocruz, criada em 2006, é o lócus privilegiado de ausculta das cidadãs e dos cidadãos sobre a eficiência, eficácia e efetividade da ação institucional, buscando a valorização da cidadania, promovendo e defendendo direitos, no sentido de viabilizar a participação e o controle social e, desse modo, assegurando a natureza pública da ação administrativa. A Ouvidoria Geral da Fiocruz tem buscado, por meio de uma ação pautada em autonomia, independência e transparência, mediar as relações entre as cidadãs e os cidadãos e a Fiocruz. O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado das ações empreendidas pela Ouvidoria Geral da Fiocruz durante o ano de 2021. Ao prestar contas à sociedade, a Ouvidoria Geral da Fiocruz não apenas atende ao disposto na norma que a institui ou cumpre com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo estimula a participação social na gestão da Fundação Oswaldo Cruz.*

João Gonçalves Barbosa Neto  
Ouvidor-Geral da 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.**

# **1** SUMÁRIO EXECUTIVO

## **2** INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

# **3** INTRODUÇÃO

## **4** TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES Análise Quantitativa Análise Qualitativa Tratamento das denúncias

# **5** SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

## **6** INDICADORES DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

# **7** CONSIDERAÇÕES FINAIS

# Sumário Executivo

Em 2021 as Ouvidorias públicas continuaram a ser estimuladas pela Controladoria-Geral da União a ajustarem seu funcionamento à legislação pertinente. Dentre as várias adequações realizadas na Ouvidoria Fiocruz, em 2021, ela formalizou sua adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018.

Em março deste ano a Ouvidoria Geral da União publicou a portaria nº581/2021, que estabeleceu as orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Este normativo consolidou as atividades que desde o ano de 2017, via promulgação da Lei nº13.460, a CGU vem delegando às Ouvidorias. Dentre uma série de ajustes que vem sendo efetivados e para atender ao art.10 da portaria 9.492/2018, que regulamenta a lei 13.460/2017, a Ouvidoria e o Fale Conosco do Portal Fiocruz com uma atuação em parceria criaram a Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC). A RIRC foi inicialmente proposta no ano de 2020, mas em 2021 sua criação foi viabilizada graças à submissão de um projeto ao Edital INOVA Gestão de 2021, da Vice-presidência de Produção e Inovação em Saúde. Seu principal objetivo tratou da organização de uma rede interna para que a Ouvidoria exercesse a supervisão técnica dos canais de atendimento da Fiocruz, com a finalidade de orientar de forma mais adequada os cidadãos, e para auxiliar os gestores no que tange ao aprimoramento da prestação do serviço aos usuários.

Ainda este ano, também foi efetivada a integração entre a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR da CGU e o Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz, em atendimento às orientações da CGU. Com essa integração, além de todas as manifestações de Ouvidoria e de pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, chegarem à Fiocruz via sistema da CGU, as denúncias e comunicações de irregularidades do tipo denúncia (manifestações anônimas) passaram a ser tramitadas para as áreas de apuração – Corregedoria e Comissão de Ética – apenas via Plataforma Fala.BR, conforme orientado pela portaria 581/2021 da CGU. Os respectivos gestores destas áreas foram devidamente cadastrados no sistema da CGU.

Cabe destacar que a Ouvidoria vem orientando o fluxo de demandas junto às instâncias de apuração da Fiocruz, em conformidade com o decreto 10.153/2019 da CGU, que estabelece as salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou de irregularidade praticados contra a administração pública.

Sobre as manifestações recebidas, ano de 2021, foram tramitadas 1732 mensagens, sendo 1547 manifestações típicas de Ouvidoria e 185 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação. Na área da Ouvidoria este incremento segue como um efeito da pandemia da Covid-19, quando comparado com o ano anterior.

# Sumário Executivo

De acordo com Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União, considerando o prazo determinado de 30 dias para responder as manifestações de Ouvidoria, 92% das mensagens foram respondidas dentro do prazo. Sobre a resolutividade das demandas, somente 44 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR e, na avaliação destes, a instituição atendeu integralmente a 48% delas, parcialmente 11% e não atendeu a 41%.

Especificamente sobre os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação nº12.527/2011, o Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU contabilizou 201 pedidos, sendo que o SIC Fiocruz registrou e tramitou 185 pedidos internamente, os demais – 16 pedidos – foram tratados diretamente na Plataforma da CGU. Os dados do SIC em 2021 nos levam a observar um decréscimo em comparação ao ano anterior, entretanto, o prazo de atendimento ficou em 23,98 dias, ou seja, acima do previsto na lei. Em sua maioria, os pedidos à Fiocruz foram afetos a assuntos categorizados como “Informações técnico-administrativas”, “Informações gerais”, “Informações em saúde” e “Vacina Covid-19”. Os conteúdos destes pedidos foram, em grande parte, 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 e de transferência de tecnologia.

Conforme previsão na portaria 581/2021, periodicamente devem ser produzidos pelas Ouvidorias chamamentos públicos para engajamento de voluntários para compor o Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Assim, em junho de 2021, a Ouvidoria Fiocruz participou da “I Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”, organizada pela Rede Nacional de Ouvidorias e pela Controladoria-Geral da União. O objetivo desta iniciativa foi promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos sobre seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvaguardá-los, em cumprimento à ação 43 do Plano Anticorrupção do Governo Federal 2020-2025. Dentre 130 Ouvidorias inscritas de todo o Brasil, a Fiocruz foi premiada com a medalha de prata, ficando atrás apenas do Ministério da Cidadania.

Por fim, cabe salientar que o ano de 2021 continuou trazendo desafios. Temos conseguido incorporar de forma gradual aos processos de trabalho da Ouvidoria as orientações dos normativos da Controladoria-Geral da União, o que vem fortalecendo a nossa atuação internamente. A adesão ao Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas da CGU e a elaboração do relatório autodiagnóstico para identificação do nível de maturidade da Ouvidoria Fiocruz, oportunizou à equipe de trabalho uma série de reuniões e avaliações reflexivas a respeito das rotinas e procedimentos internos. Como resultado desta ação, a Ouvidoria conseguiu trazer para o seu planejamento a elaboração de ações que possibilitem uma gestão integrada aos normativos da CGU, buscando garantir mais eficiência aos processos internos de trabalho, e a entrega de resultados mais efetivos à instituição e à sociedade.

# 2

## 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.

# Introdução

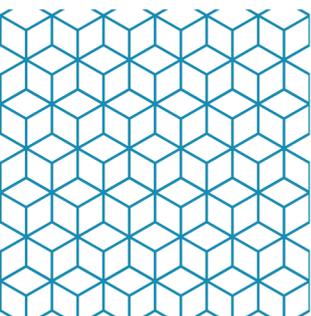
O presente relatório de gestão é um compilado das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Fiocruz e do Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2021. A metodologia de extração de dados foi via consulta ao Sistema de Tramitação de Mensagens, o Painel Resolveu CGU e o Painel LAI CGU, utilizados pela Ouvidoria, para analisar, tratar e tramitar as manifestações dos cidadãos.

Os dados da Ouvidoria foram extraídos do Sistema de Tramitação da Ouvidoria Geral da Fiocruz, que desde o início de fevereiro de 2021 está integrado com a Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União. Deste modo podemos dispor de informações quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, por tipo de manifestação, por origem da manifestação, pelas formas de contato, os assuntos abordados, assim como, as áreas da instituição mais demandadas pelos cidadãos no período.

Os dados dos pedidos da Lei de Acesso à Informação são extraídos do sistema mencionado acima e do Painel da Lei de Acesso à Informação disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.

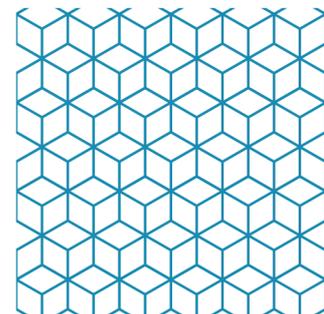
A elaboração deste documento procurou seguir as orientações presentes na Portaria 581/2021 da CGU. Além das análises informacionais sobre as manifestações recebidas, também são apresentadas informações atualizadas sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria do SIC Fiocruz na área sobre a institucionalização da Ouvidoria. As principais dificuldades enfrentadas com algumas propostas de ações para superá-las, assim como, os responsáveis pela implementação e os prazos também são pontuados de forma sucinta neste documento.

Nas considerações finais, são apresentados sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise do conjunto de manifestações e suas possíveis soluções, e os desafios que acompanham a rotina de trabalho da Ouvidoria.

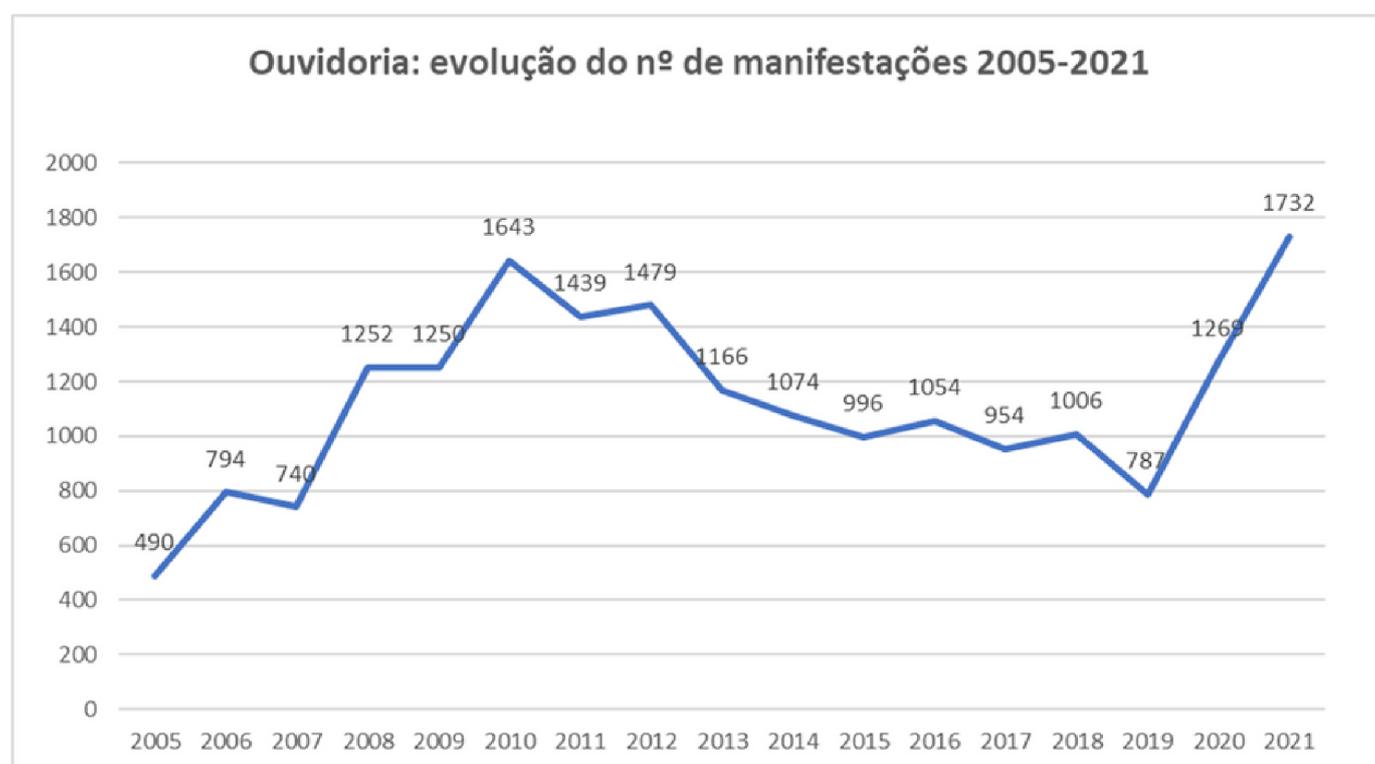


# 4

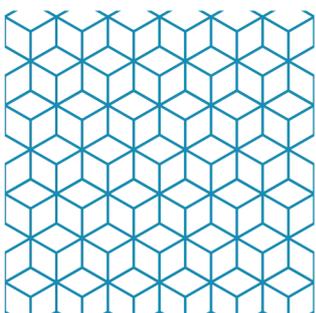
## Atendimento das manifestações dos cidadãos



O gráfico a seguir mostra a evolução do número de manifestações recebidas por ano evidenciando em 2006 e 2010 uma elevação das demandas em função dos concursos realizados pela Fiocruz, que causaram grande mobilização do público. Em 2012, com a criação da Lei de Acesso a Informação nº12.527, houve também um elevado número de pedidos com base na LAI relacionados ao concurso de 2010 que foi prorrogado. Nos anos de 2020 e 2021 o aumento ocorreu em função da pandemia da Covid-19.

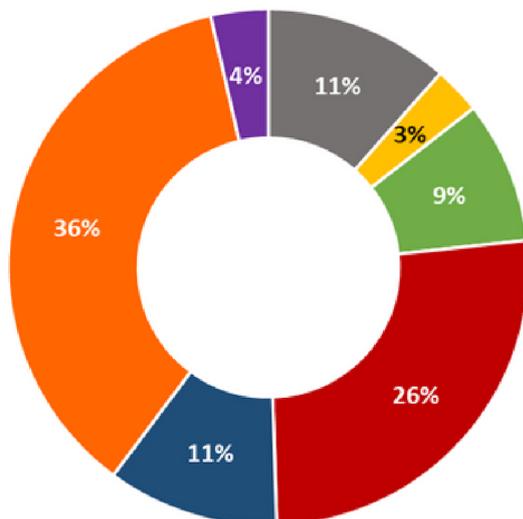


Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# Atendimento das manifestações dos cidadãos

Ouvidoria 2021: % por natureza da comunicação



No ano de 2021 a Ouvidoria tramitou **1732 mensagens: 1547 típicas de ouvidoria e 185 pedidos de acesso à informação.**

O gráfico ao lado, mostra este número expresso em % e dividido por natureza.

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

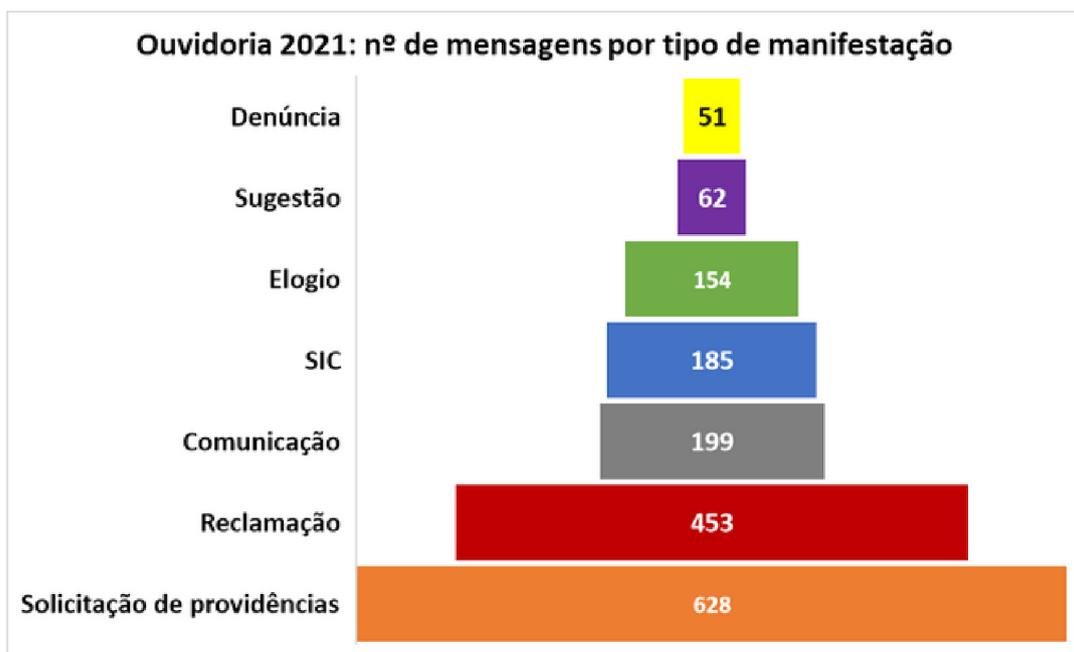
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

O gráfico ao lado apresenta o quantitativo de 1732 mensagens segmentadas por tipo de manifestação.

As reclamações e as solicitações de providências tiveram um aumento em comparação ao ano anterior.

As questões apresentadas pelos cidadãos foram relacionadas ao tema Covid-19: realização e resultado dos testes processados na Fiocruz, fabricação e entrega de vacinas, e sobre o posicionamento da Fiocruz a respeito de alguns temas como o uso de máscaras, retorno às escolas e adoção de medidas de proteção em ambientes diversos.

Ouvidoria 2021: nº de mensagens por tipo de manifestação

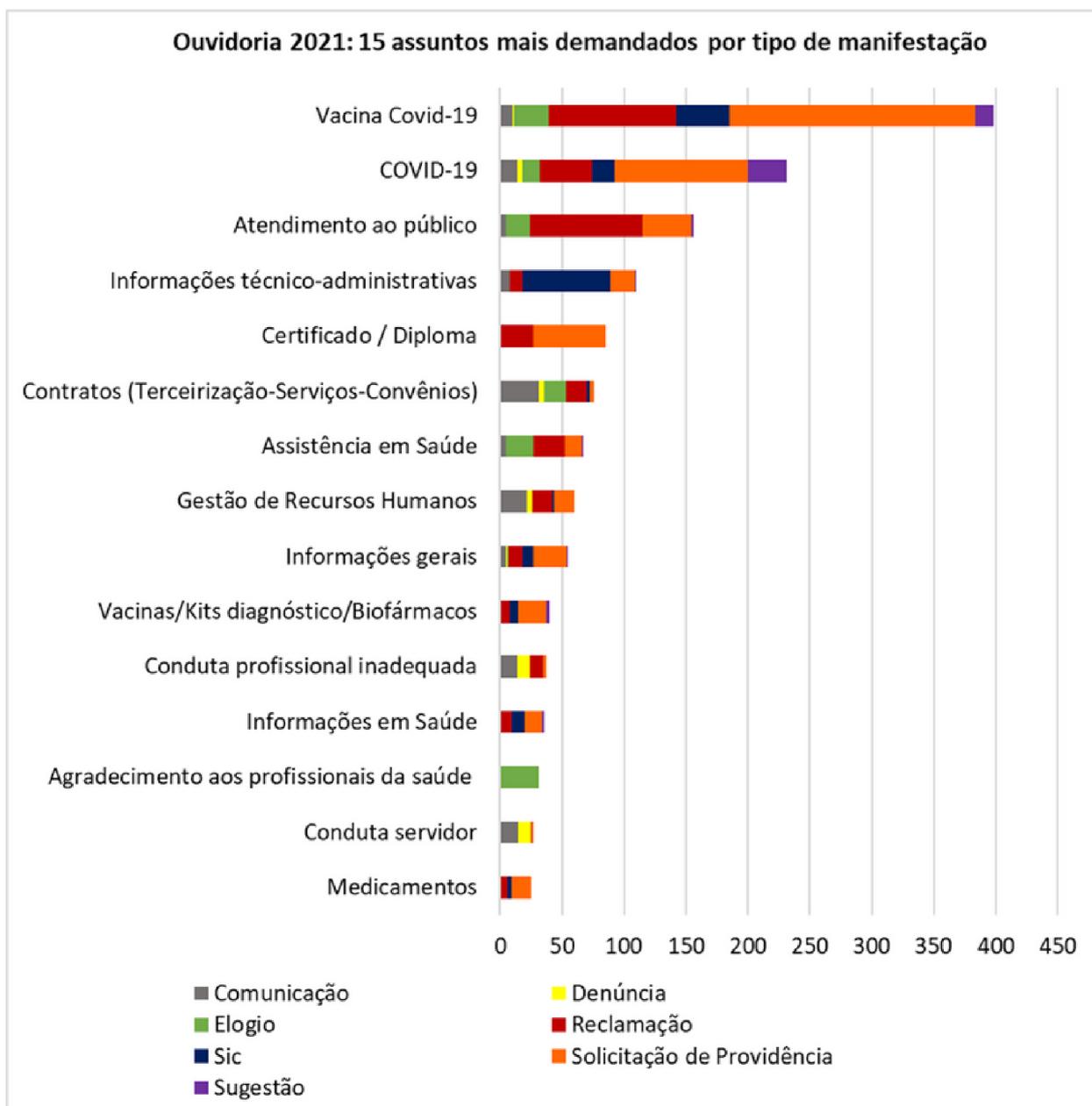


Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

# 4

## Atendimento das manifestações dos cidadãos

O gráfico a seguir apresenta a correlação entre os assuntos mais demandados pelos cidadãos e os tipos de manifestação. Embora as reclamações e as solicitações de providências relacionadas à Covid-19 tivessem sido os temas mais presentes nas demandas dos cidadãos, os profissionais da área de assistência e os pesquisadores da instituição também foram reconhecidos pelo público. Os elogios recebidos ressaltavam a dedicação, o profissionalismo e a excelência que estes demonstraram no enfrentamento da pandemia da Covi-19 e de seus efeitos sobre a sociedade.



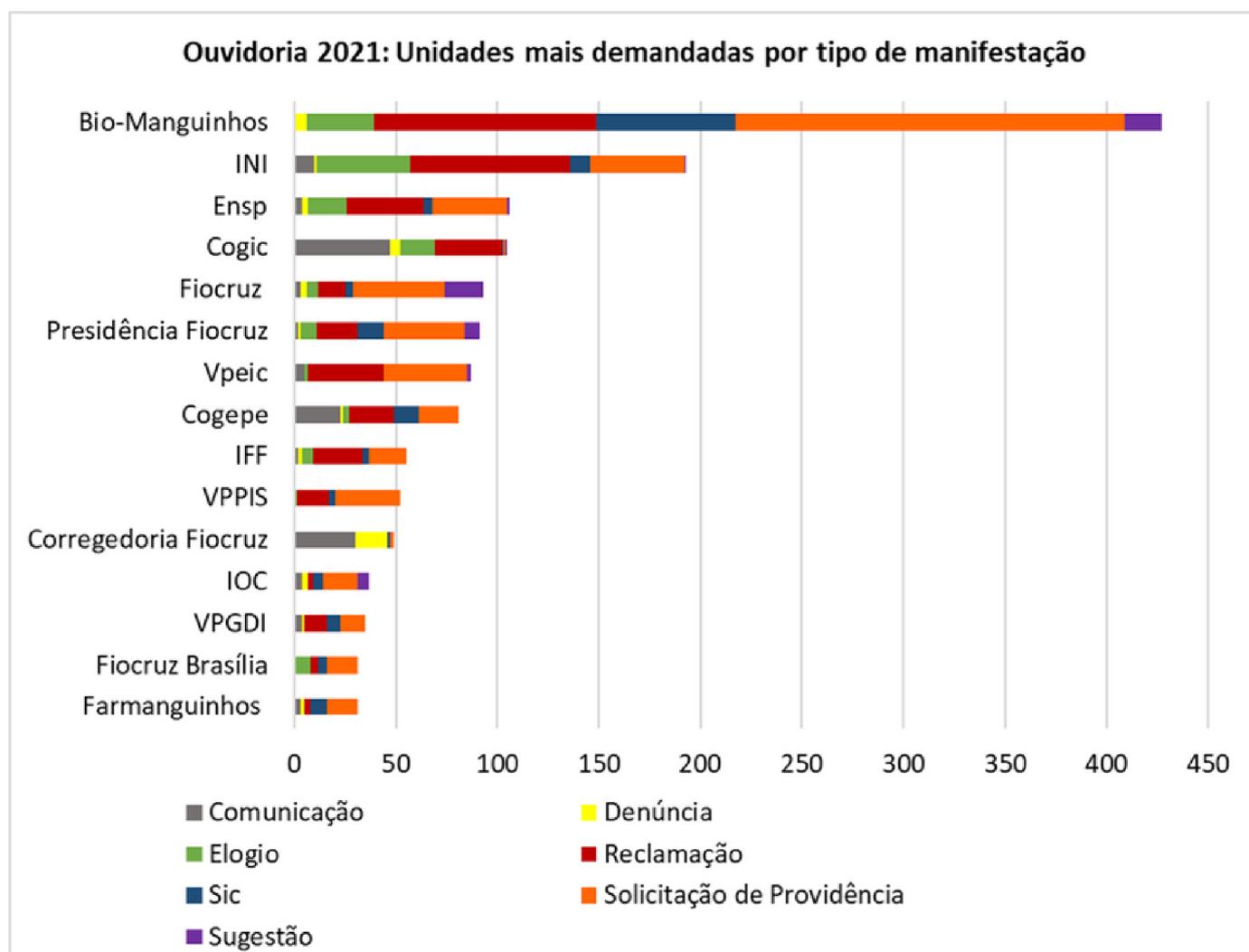
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

# 4

## Atendimento das manifestações dos cidadãos

A **Fundação Oswaldo Cruz** possui 27 unidades descentralizadas com ações voltadas para a pesquisa em saúde, a assistência de referência e o ensino para o fortalecimento e qualificação do Sistema Único de Saúde. O gráfico a seguir traz as 15 unidades mais demandadas pelos cidadãos no ano de 2021, com a distribuição de mensagens por tipo de manifestação.

No geral as reclamações e as solicitações de providências foram os tipos mais registrados em todas as unidades elencadas no gráfico a seguir. Os elogios foram concentrados no Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI), principalmente no Centro Hospitalar Covid-19 da Fiocruz, e na fábrica de vacinas Bio-Manguinhos. A própria Fiocruz figura como unidade mais demandada por conta das manifestações de conteúdo mais geral, sem mencionar uma área ou unidade específica da instituição. De todo modo, foram mensagens que também traziam como tema central a pandemia.



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

# 4

## Tratamento das Denúncias

O tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria segue o rito determinado pela legislação vigente, estando em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com a portaria PR 5831/2019, da Fiocruz. Em dezembro de 2021, a Controladoria-Geral da União publicou o decreto 10.890/2021 aperfeiçoando o que já havia sido determinado na portaria 9.492/2017, nos aspectos que versam sobre a salvaguardas dos denunciantes 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 procede com a análise preliminar do conteúdo, ou seja, verifica 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.

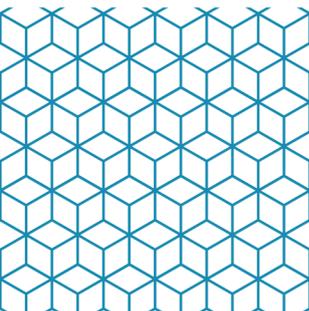
O quadro a seguir traz o número de manifestações, dentre denúncias e comunicações de irregularidades, que a Ouvidoria recebeu e enviou para as áreas de apuração no período entre 2019-2021.

DENÚNCIAS			
Área de apuração	2019	2020	2021
Corregedoria	25	29	16
Comissão de Ética	8	8	2

*COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE			
Área de apuração	2019	2020	2021
Corregedoria	23	20	30
Comissão de Ética	1	7	5

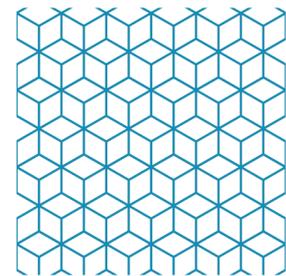
\*denúncia anônima

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz



# 4

## Tratamento das Denúncias



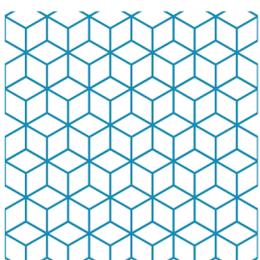
Os principais temas das denúncias e comunicações de irregularidades no ano de 2021 foram relacionados a casos de inassiduidade ao serviço, exercício de atividade laboral com carga horária acima do permitido por lei e em conflito com a carga horária da instituição, nepotismo e assédio moral.

Cabe destacar que embora a CGU tenha emitido normativos – Decretos 10.153/2019 e 10.890/2021– que preveem a preservação da identificação do denunciante e de uma política de não retaliação para os autores das denúncias, não houve um aumento no número de denúncias em razão do número de comunicações (denúncias anônimas). Pelo contrário, em 2021 tivemos quase o dobro do número de denúncias na modalidade “comunicações de irregularidade”, o que pode expressar o receio que os autores ainda possuem de se identificar, mesmo com as garantias previstas nos normativos da CGU.

Outro aspecto que também notamos é uma certa dificuldade dos manifestantes de reunir elementos mais consistentes que viabilizem o trabalho das áreas de apuração na etapa do juízo de admissibilidade. Comunicações e denúncias com elementos insuficientes de informações sobre autoria e materialidade podem dificultar o processo apuratório da Corregedoria e da Comissão de Ética.

No mais, outros desafios que ainda são presentes no cotidiano da Ouvidoria é o entendimento ainda não uniforme que a Ouvidoria não realiza investigação ou apuração dos fatos relatados. Outro ponto é que manifestações envolvendo empresas terceirizadas não são matéria das áreas de apuração, com exceção daqueles temas que envolvem desvios previstos no código de ética do servidor. Neste aspecto cada demanda envolvendo este tipo de conteúdo é minuciosamente avaliada na etapa da análise preliminar realizada pela Ouvidoria.

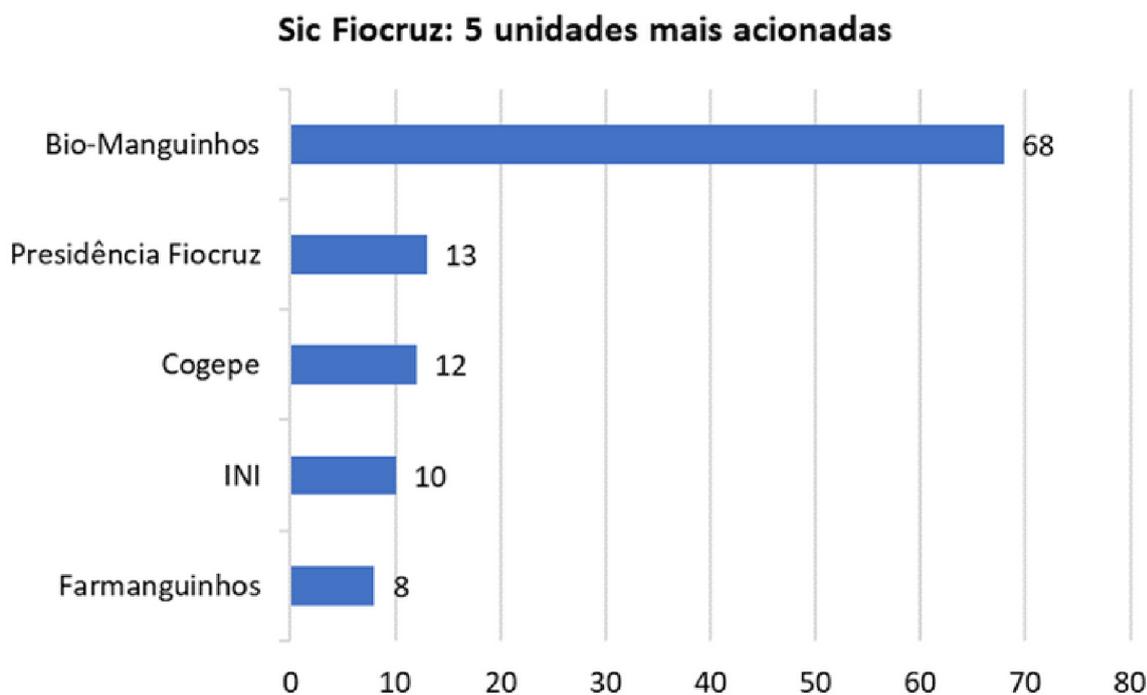
Por fim, destacamos que a Corregedoria e a Comissão de Ética emitem relatórios próprios, que podem ser consultados, com informações das manifestações que foram consideradas aptas para realização do juízo de admissibilidade, assim como, posteriormente divulgam o resultado dos seus respectivos processos de apuração após finalização.



# 5

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

No ano de 2021 o SIC Fiocruz recebeu 201 pedidos de informação na Plataforma Fala.BR da CGU e tramitou 185 internamente pelas unidades da Fiocruz. O gráfico a seguir apresenta as cinco unidades da Fiocruz mais demandadas este ano para pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação:



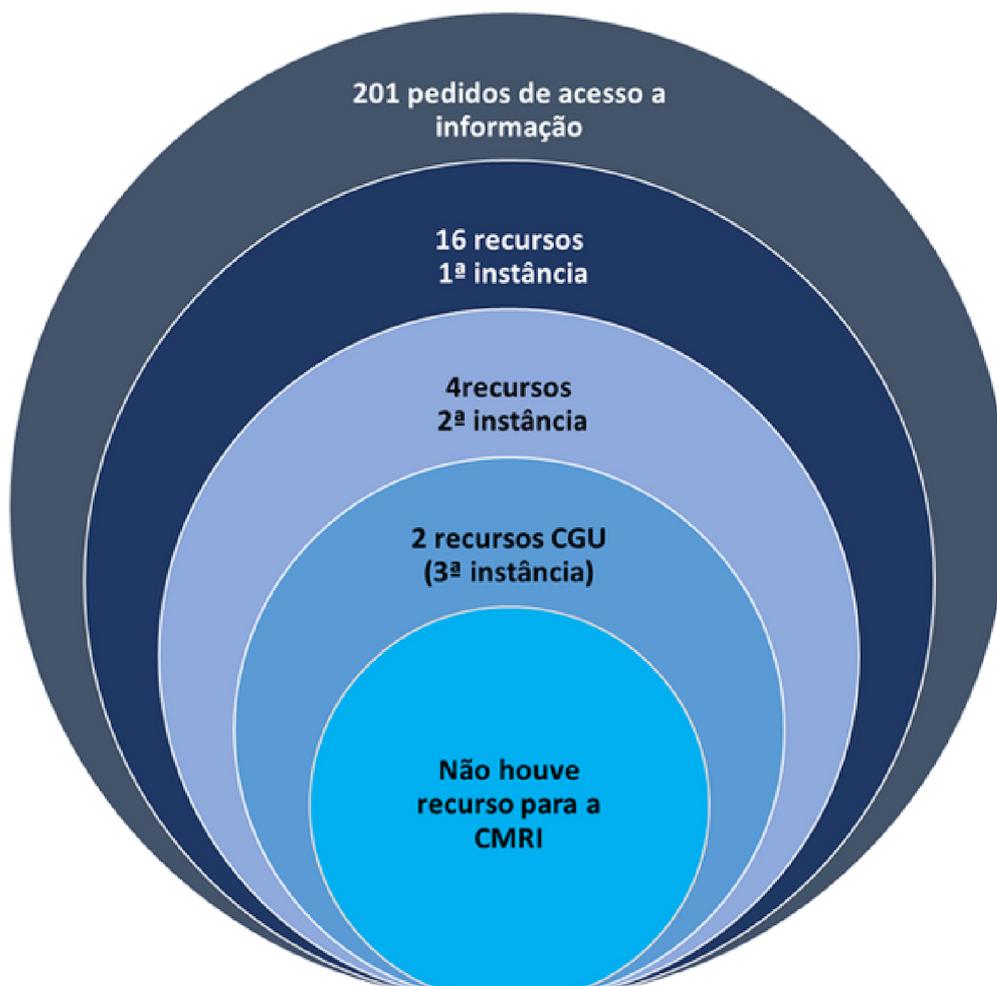
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Em parte, os pedidos à Fiocruz, foram afetos a assuntos categorizados como “Informações técnico-administrativas”, “Informações gerais”, “Informações em saúde” e a “Covid-19”, tema ainda com presença considerável no diálogo com a instituição. Os conteúdos destes pedidos referiam-se à área de produção de medicamentos e vacinas, principalmente, relacionados ao assunto “vacina covid-19”. Sobre a área de gestão administrativa, os pedidos tratavam da disponibilização de contratos de licitação.

Os resultados de 2021 nas principais categorias por tipo de decisão que a lei disponibiliza, figuram da seguinte forma no Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU: 65,67% os pedidos tiveram seu acesso concedido, 11,94% tiveram acesso parcialmente concedido e 7,96% tiveram seu acesso negado. 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.

# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

A representação a seguir ilustra os pedidos de informação e o número de recursos interpostos por cada instância prevista na LAI:



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

Em relação aos prazos de atendimento, acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, no ano de 2021 a Fiocruz levou em média 23,98 dias para tramitar e responder 201 pedidos de informação, ultrapassando o prazo de 20 dias determinado pela LAI. Neste ano, os recursos em 1ª e 2ª instância levaram em média 10,3 dias para serem respondidos, também ultrapassando os 5 dias determinados pela lei.

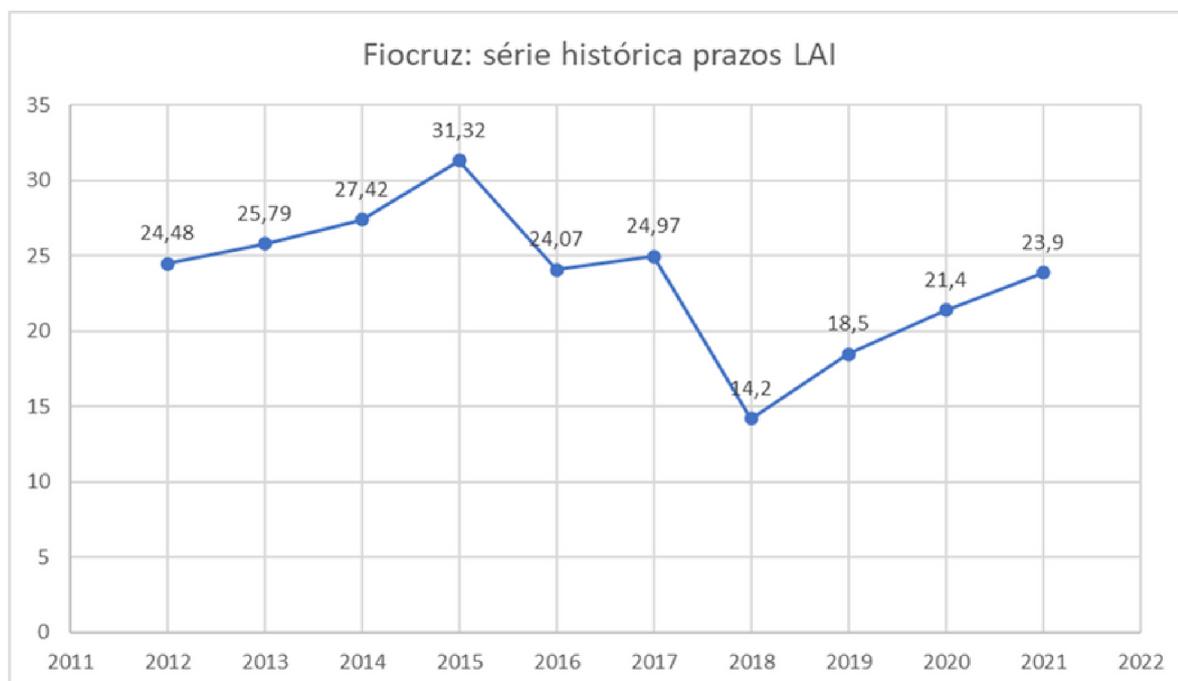
# 5

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

O quadro a seguir sinaliza como a instituição vem se comportando anualmente em relação ao número de dias para atender aos pedidos de informação da LAI, e o gráfico seguinte ilustra como os prazos vem aumentando novamente desde 2018.

Ano	Painel LAI Pedidos CGU	Sistema Ouvidoria Tramitados	Painel LAI Prazo (dias)
2012	350	324	24,48
2013	219	165	25,79
2014	142	98	27,42
2015	212	156	31,32
2016	153	138	24,07
2017	224	189	24,97
2018	185	185	14,2
2019	191	191	18,5
2020	238	216	21,4
2021	201	185	23,9

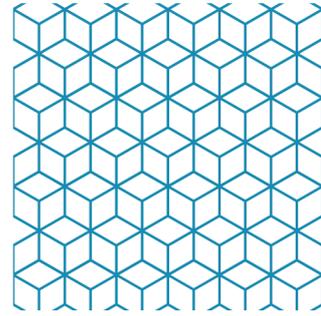
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz e Painel Lei de Acesso a Informação



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

# 5

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

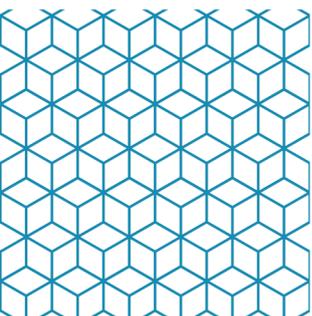


Cabe ainda destacar que de 2012 até 2021 a instituição contabilizou 57 reclamações provocadas por conta de o órgão não ter respondido ao pedido inicial dentro do prazo.

Para dirimir tais problemas relacionados aos prazos, a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz e a Autoridade de Monitoramento da LAI na Fiocruz, tem realizado esforços junto às áreas da instituição envolvidas diretamente com o atendimento dos pedidos de informação. Via estabelecimento de um contato mais próximo com as unidades e a realização de encontros, tem-se procurado conscientizar os gestores sobre a importância dos cumprimentos dos prazos determinados pela lei.

Sabemos que este vem sendo esforço contínuo, deste modo, como mais uma forma de solucionar este problema, o Serviço de Informação ao Cidadão tem procurado investir cada vez mais em um contato dialogado com os gestores das áreas, com o propósito de investir no ano de 2022 em ações de comunicação interna que versem, principalmente, sobre a importância do cumprimento dos prazos.

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



## 6

# Indicadores: Ouvidoria e SIC Fiocruz

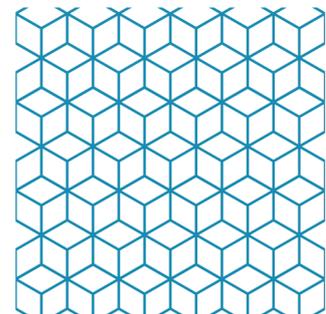
A Ouvidoria Geral da Fiocruz, desde 2011, construiu indicadores de eficiência e eficácia. Com a incorporação do Serviço de Informação ao Cidadão indicadores de eficiência e efetividade deste serviço também foram incluídos na sua cesta de indicadores. A partir do ano de 2016 os indicadores da Ouvidoria passam a fazer parte da cesta global de indicadores da Fiocruz.

O quadro a seguir traz o acompanhamento dos indicadores anos de 2019, 2020 e 2021:

Nº	Nome do Indicador	Fórmula	Valores apurados		
			2019	2020	2021
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	76%	81%	71%
2	Percentual de mensagens respondidas pela Ouvidoria	(Total de mensagens respondidas/ Total de mensagens recebidas) x 100	100%	100%	97%
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	62%	69%	59%
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	59,57 %	70,64 %	61,63%
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%	49%	46%

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz e Painel da Lei de Acesso à informação.

# Indicadores: Ouvidoria e SIC Fiocruz



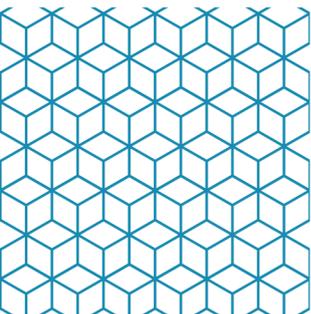
No ano de 2021 a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz receberam 1738 manifestações notando-se um incremento de 37% em comparação ao ano de 2020.

Considerando o prazo determinado de 30 dias para responder as manifestações de Ouvidoria, 71% das mensagens recebidas foram respondidas dentro do prazo.

No que diz respeito à resolutividade das demandas, na percepção dos cidadãos que buscaram a Ouvidoria, a instituição atendeu a 59% 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.

Em relação ao grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, segundo o mesmo Painel, foi de 61.36%, somando-se as respondidas como 'muito satisfeito', 'satisfeito' e 'regular', acima da média geral informada pelo Painel Resolveu.

Sobre os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, somente 47% foram respondidos no prazo de até 20 dias, conforme previsto pela LAI.



Conforme informações apresentadas neste relatório, em função das demandas dos cidadãos no ano de 2021, a Ouvidoria identificou questões que são recorrentes ao longo dos seus anos de funcionamento. Para dirimi-los este canal tem procurado estar cada vez mais próximo aos gestores do órgão, para que sua atuação enquanto ferramenta de gestão institucional possa contribuir não apenas com a gestão, mas também para que demandas de ordem sistêmica possam ser identificadas e solucionadas pelas áreas afins.

As atividades relacionadas ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, também foram fundamentais para que a Ouvidoria Fiocruz identificasse seus desafios e potencialidades, e para avaliar sua própria atuação. A elaboração do Plano de Ação do MMOuP trouxe a oportunidade da avaliação de diversos pontos que podem ser aperfeiçoados pela Ouvidoria, qualificando sua atuação e fazendo com o atendimento ao cidadão seja cada mais eficiente.

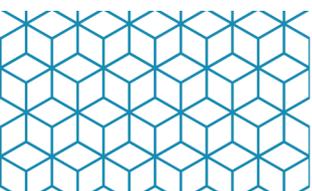
Os desafios para o próximo ano, com o arrefecimento da pandemia, passam pela retomada de um diálogo mais próximo ao cidadão via implementação de ações que possibilitem a prática de uma ouvidoria mais ativa. O estabelecimento de uma comunicação mais fluida e dinâmica com os nossos usuários, principalmente aqueles das unidades que prestam assistência, fortalece o controle e a participação da sociedade.

Outro desafio, mas de ordem interna, passa pela conscientização dos gestores sobre os prazos de resposta das manifestações. Esta ainda é uma questão que precisa ser trabalhada de forma permanente, principalmente, nos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação.

Outros pontos que serão trabalhados no próximo ano:

- Implementação plena da **Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC)** em conformidade com a portaria PR Fiocruz nº563/2021.
- Implementação do **Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública** da Controladoria-Geral da União.
- Continuidade do processo de **Acreditação da Ouvidoria**.
- Elaboração de relatórios, denominados **Radar da Ouvidoria Fiocruz**, para as unidades e gestores com demandas mais recorrentes.

Com isso, esperamos que a Ouvidoria da Fiocruz continue cumprindo sua missão de ser a voz da sociedade dentro da Fundação Oswaldo Cruz.



## **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**

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

**Equipe da Ouvidoria:**  
**Andreza Pereira Carneiro Bragança**  
**Bianca Duarte Quirino**  
**Lucimar Gomes Pereira Júnior**  
**Marcela Vieira da Silva**

### **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)