

MISSÃO

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

VISÃO

Consolidar-se como um agente da estrutura da Fiocruz confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão, além de ser referência no Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas.

GESTÃO ESTRATÉGICA

Elevar a credibilidade da Fundação por meio da **participação e controle social**

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE E A FUNDAÇÃO

Fortalecer a transparência na gestão

Ampliar os canais de comunicação com a sociedade e público interno

Implementar e coordenar a Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão

Implementar o Conselho de Usuários da Fiocruz

Zelar pela ambiência profissional e urbana

PROCESSOS INTERNOS

Acreditar a Ouvidoria

Elevar o nível de Maturidade nas 3 escalas

Aprimorar a gestão

Contribuir para o cumprimento da LAI e LGPD

Utilizar a mediação como forma alternativa de solução de conflitos

Desenvolver diretrizes de comunicação de utilidade pública e linguagem cidadã

VALORES

- Foco no usuário
- Transparência
- Ética
- Comprometimento
- Diligência
- Linguagem cidadã