



## Portaria da Presidência

PORTARIA Nº 563, de 27 de outubro de 2021

A Presidente da Fundação Oswaldo Cruz, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Portaria o nº 36, de 11 de janeiro 2021, da Casa Civil da Presidência da Republica e pelo Decreto nº 8.932, de 14 de dezembro de 2016 - Estatuto da Fiocruz,

### RESOLVE:

#### 1.0 - PROPÓSITO

Implantar a Rede de Relacionamento Integrado com o Cidadão - RIRC na Fundação Oswaldo Cruz (unidades e regionais).

#### 2.0 - OBJETIVO

Definir e sistematizar a integração da Ouvidoria com os serviços de Fale Conosco no âmbito da Fiocruz visando atendimento às normativas vigentes e o alinhamento da comunicação institucional com público interno e externo.

Art. 1º. A Ouvidoria Geral da Fiocruz é o canal único de recebimento de manifestações na Fiocruz para elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências, solicitações de simplificação, de denúncias, e comunicações de irregularidade (denúncia de origem anônima) e pedidos de informação no âmbito da Lei de Acesso à Informação, advindos do público interno e externo conforme a Lei. 13.460/2018. O tratamento das manifestações do tipo denúncias e comunicações de irregularidades, elogios e pedidos de acesso à informação são tratados em portarias com fluxos específicos sempre com entrada única pela Ouvidoria, conforme estabelecido na portaria 5831/2019-PR.

Art. 2º. Caberá à Ouvidoria Geral da Fiocruz a supervisão técnica da Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão, da qual farão parte todos os serviços de "Fale Conosco", Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e congêneres da Fiocruz.

Art. 3º. Entende-se por supervisão técnica:

I) orientar a execução das atividades técnicas;

II) promover a qualificação das equipes;

III) verificar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas através da realização de pesquisas de satisfação com o usuário;

IV) incentivar o uso de linguagem cidadã;

V) Monitorar os resultados e a verificação da adequação dos tipos de manifestações respondidos pelo canal.

Art. 4º. Aos serviços de “Fale Conosco” caberão o recebimento e tratamento de dúvidas, Todos os demais tipos de manifestação (citados no Artigo 1º) deverão ser encaminhados, via sistema, para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br.

Art. 5º. A coordenação da RIRC é realizada pela Ouvidoria e conta com a coordenação adjunta da Coordenação do Fale Conosco Fiocruz.

Art. 6º Todas as unidades da Fiocruz deverão adotar o sistema do “Fale Conosco Fiocruz” que será integrado à Plataforma Fala.Br. Cada unidade deverá informar a área que terá esta responsabilidade para tramitação e tratamento das manifestações.

Art. 7º. Deverá ser designado, formalmente, pelos Diretores das Unidades, em portaria própria, o trabalhador responsável pelo tratamento e que integrará a RIRC.

Art. 8º. Caberá à Ouvidoria Geral da Fiocruz e à Coordenação do Fale Conosco da Fiocruz a capacitação dos trabalhadores indicados para atuar na RIRC.

Art. 9º. Todas as instâncias da RIRC devem manter informações de suas atividades em transparência ativa e enviar relatórios para a Coordenação da RIRC, no modelo e prazo estabelecido.

Art. 10º. A proteção da identidade e demais informações pessoais ou pessoais sensíveis dos usuários da RIRC devem ser preservadas nos termos do artigo 31 da Lei nº12527, de 2011 e de acordo com as diretrizes de fortalecimento da integridade institucional.

Art. 11. Cabe à Ouvidoria, coordenação da RIRC

I - Orientar os responsáveis pelos canais de comunicação com relação ao tipo de manifestação a ser encaminhada para a Ouvidoria;

II - Informar à RIRC qualquer alteração quanto às normas e procedimentos a serem adotados;

III - Elaborar, junto com a Coordenação do Fale Conosco Fiocruz, formações e materiais de apoio aos serviços de “Fale Conosco” das unidades, e das regionais e demais serviços congêneres existentes na Fiocruz;

IV - Propor, junto com a Coordenação do Fale Conosco Fiocruz, novos processos e/ou sistemas que aprimorem a qualidade e efetividade do relacionamento da Fiocruz com o cidadão;

V - Coordenação técnica da RIRC.

Art.12. Cabe à Coordenação do Fale Conosco Fiocruz, coordenação adjunta da RIRC

I - Manter o sistema do Fale Conosco funcionando e sugerir alterações que sejam necessárias para o funcionamento da RIRC;

II - Elaborar, em conjunto com a Ouvidoria, formações e materiais de apoio aos serviços de “Fale Conosco”;

III - Propor, em conjunto com a Ouvidoria, novos processos e/ou sistemas que aprimorem a qualidade e efetividade do relacionamento da Fiocruz com o cidadão.

Art.13. Cabe às unidades que integram a RIRC

I - Responder as manifestações no tempo determinado, mantendo a qualidade e efetividade do atendimento;

II - Encaminhar, via sistema, para a Ouvidoria as manifestações que são de sua competência;

III - Informar à Coordenação da RIRC o afastamento dos responsáveis;

IV - Cumprir todas as orientações técnicas relativas à supervisão da Ouvidoria.

Art.14. As informações produzidas pela rede RIRC serão utilizadas na elaboração de critérios para a priorização de abertura de dados da Fiocruz.

### 3.0 - VIGÊNCIA

A presente Portaria tem vigência a partir da data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **MARIO SANTOS MOREIRA, Presidente em Exercício**, em 27/10/2021, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fiocruz.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.fiocruz.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1196642** e o código CRC **34719807**.