



OUVIDORIA  
FIOCRUZ

**OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ**

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO**

**AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO ANUAL**

**20**

**22**

# PALAVRA DO OUVIDOR

*A Ouvidoria Geral da Fiocruz, criada em 2005, é o lócus privilegiado de escuta das cidadãs e dos cidadãos sobre as ações da Fiocruz. Sua atuação busca a valorização da cidadania, no sentido de viabilizar a participação e o controle social. Ao longos dos anos 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 por este órgão durante o ano de 2022. 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 reforça através da fala dos usuários, o compromisso da Fundação Oswaldo Cruz com a participação social.*

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**  
Atendimento das manifestações  
Tratamento das denúncias
- 5 REDE INTEGRADA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO (RIRC)**
- 6 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**
- 7 INDICADORES DE DESEMPENHO:**  
Ouvidoria - Serviço de informação ao cidadão  
Tempo de resposta das unidades
- 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2022 a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz receberam **1.307 manifestações\***. Em comparação ao ano de 2021, houve uma redução de 24,5% no número de manifestações recebidas. Esta queda pode estar relacionada ao controle da pandemia da Covid-19, refletindo-se na busca dos cidadãos pelos canais de relacionamento da Fiocruz.

Considerando o prazo determinado pela Controladoria Geral da União (CGU), de 30 dias para responder as manifestações de Ouvidoria, 80,1% das mensagens recebidas foram respondidas dentro do prazo.

No que tange à resolutividade, na percepção dos cidadãos que buscaram a Ouvidoria, a instituição atendeu 73% das demandas. Quanto a origem das manifestações, 79% foram do público externo e 21% do público interno.

Os assuntos mais demandados pelas pessoas nas manifestações de Ouvidoria foram relacionados ao envio de certificados/diplomas, atendimento ao público, assistência em saúde, informações gerais e contratos de serviços e terceirização.

Especificamente sobre os pedidos de informação com base na **Lei de Acesso à Informação** nº 12.527/2011, o SIC Fiocruz registrou e tramitou 146 pedidos, havendo também um decréscimo de 21,1% no total de pedidos recebidos em comparação ao ano de 2021

Em sua maioria, os pedidos à Fiocruz foram concentrados nos assuntos categorizados como “Informações técnico-administrativas”, “Informações em saúde”, “Vacinas/Kits diagnóstico/Biofármacos” e “Licitações”. Os conteúdos destes pedidos foram, em grande parte, referentes à área de produção de medicamentos e vacinas. Sobre a categoria informações técnico-administrativas, os pedidos tratavam da disponibilização de contratos de licitação e de transferência de tecnologia.

Ainda em 2022, a **Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC Fiocruz)**, criada para atender à supervisão técnica da Ouvidoria sobre os canais de atendimento do órgão, capacitou 27 áreas/unidades da Fiocruz e 72 profissionais. Também foram realizadas três oficinas sobre Linguagem Simples, tema que é um dos pilares da RIRC, que contou com a participação de diversas unidades da Fiocruz. Até dezembro de 2022, quatorze unidades da Fiocruz já estavam 100% integradas à essa rede. A RIRC é coordenada pela Ouvidoria com a coordenação adjunta do Fale Conosco do Portal Fiocruz/ICICT.

Sobre o **Conselho de Usuários**, além da campanha de engajamento realizada em julho/2022, via Maratona de Conselho de Usuários da CGU, em março de 2023 a Ouvidoria realizou mais um chamamento. Foram enviados 304 e-mails para os usuários e obtivemos a adesão de 11 cidadãos.



Primeiro encontro presencial da Ouvidoria com a equipe de Acreditação em Nov/2022

Visando aprimorar a efetividade do processo de gestão, iniciamos em 2022 um projeto de **Acreditação da Ouvidoria Fiocruz**, com foco na garantia dos direitos de cidadania e na demanda de melhorias contínuas nas ações e nos serviços prestados pela Fundação. Este vem sendo conduzido por pesquisadores do Departamento de Ciências Sociais da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, com base no Referencial de Qualidade e do Manual de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS.

Por fim, acrescentamos que as ações propostas no Plano de Ação da Ouvidoria, elaborado para atender ao **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública** da CGU, estão em implementação pela gestão da Ouvidoria.

*\*Em janeiro de 2022, a Ouvidoria publicou seu relatório estatístico onde constavam 1308 manifestações. Contudo, havia uma manifestação em processo de tramitação para outro órgão. O número de manifestações de Ouvidoria, recebidas em 2022, foi 1307.*

**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 competências 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.

**27/10/2021** - Portaria da Presidência nº563/2021-PR  
Implanta a Rede de Relacionamento Integrado com o Cidadão - RIRC na Fundação Oswaldo Cruz (unidades e regionais).

**16/08/2022** - Portaria da Presidência nº684/2022-PR  
Atualiza as competências do Ouvidor(a) Titular e seu/sua substituto(a), conforme a portaria nº 1.181/2020 da Controladoria-Geral da União, e as atribuições da Ouvidoria Geral Fiocruz em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo decreto nº 9.492/2018, e a portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União.

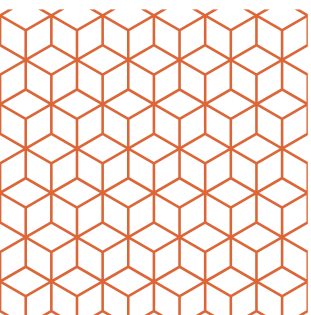
O presente relatório de gestão apresenta as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Fiocruz e pelo Serviço de Informação ao Cidadão, no ano de 2022. A metodologia de extração de dados foi via consulta ao Sistema de Tramitação de Mensagens da Ouvidoria, ao Painel Resolveu CGU e ao Painel LAI CGU. Essas ferramentas são utilizadas para analisar, tratar, tramitar as manifestações dos cidadãos, e acompanhar o desempenho da Ouvidoria no atendimento das manifestações dos cidadãos e pedidos de acesso à informação (LAI).

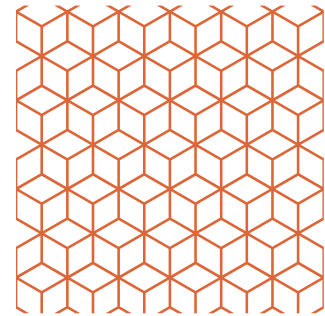
Os dados da Ouvidoria foram extraídos do Sistema de Tramitação de Mensagens da Ouvidoria Geral da Fiocruz, que desde o início de fevereiro de 2021 está integrado com a Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União. Deste modo, podemos dispor de informações quantitativas e qualitativas das manifestações 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 Fala.Br e do Painel da Lei de Acesso à Informação disponibilizado pela CGU.

A elaboração deste documento procurou seguir as orientações constantes 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.

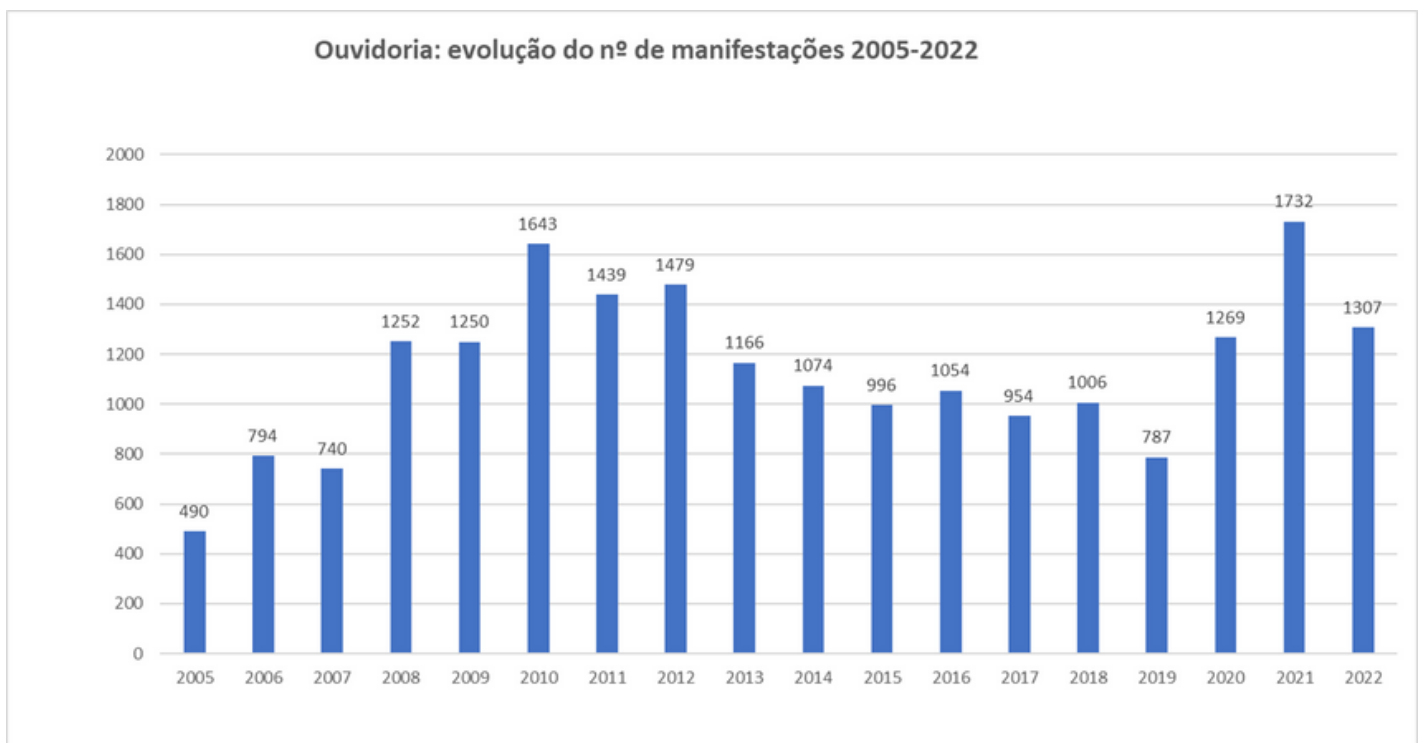
Nas considerações finais, são apresentados resumidamente os problemas identificados nas etapas de análise do conjunto de manifestações, possíveis soluções, e os desafios que acompanham a rotina de trabalho da Ouvidoria.



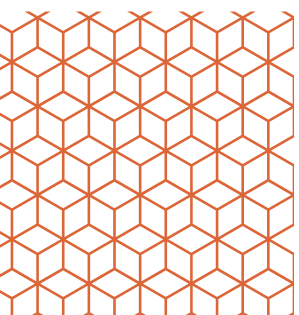


O gráfico a seguir mostra a evolução do número de manifestações recebidas por ano evidenciando em 2006 e 2010 uma elevação das demandas em função dos concursos realizados pela Fiocruz, que causaram grande mobilização do público. Em 2012, com a criação da Lei de Acesso a Informação nº12.527, houve também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

Nos anos de 2020 e 2021 o aumento ocorreu em função da pandemia da Covid-19.



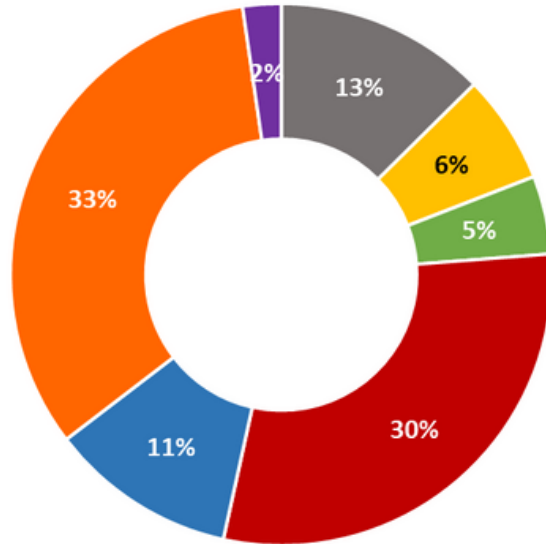
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz





## Atendimento das manifestações

Ouvidoria 2022: % por natureza da comunicação



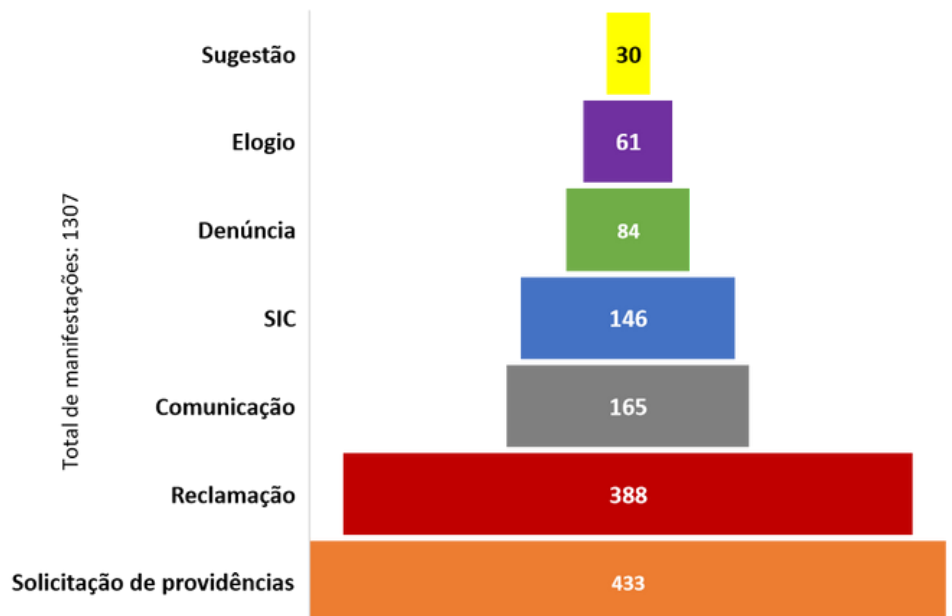
No ano de 2022 a Ouvidoria tramitou **1307 mensagens: 1161 típicas de ouvidoria e 146 pedidos de acesso à informação.**

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

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

O gráfico ao lado apresenta o quantitativo de 1307 mensagens por tipo de manifestação. As reclamações e as solicitações de providências diminuíram em comparação ao ano anterior. Especificamente nestas naturezas, os temas mais abordados pelos cidadãos foram concentrados sobre a área de ensino, atendimento ao público, assistência em saúde e acesso às plataformas de tecnologia, informação e comunicação. As comunicações de irregularidade diminuíram, concentrando-se nos temas contratos e gestão de pessoas. As denúncias aumentaram em comparação a 2021, mas isso será tratado no tópico sobre Tratamento das Denúncias.

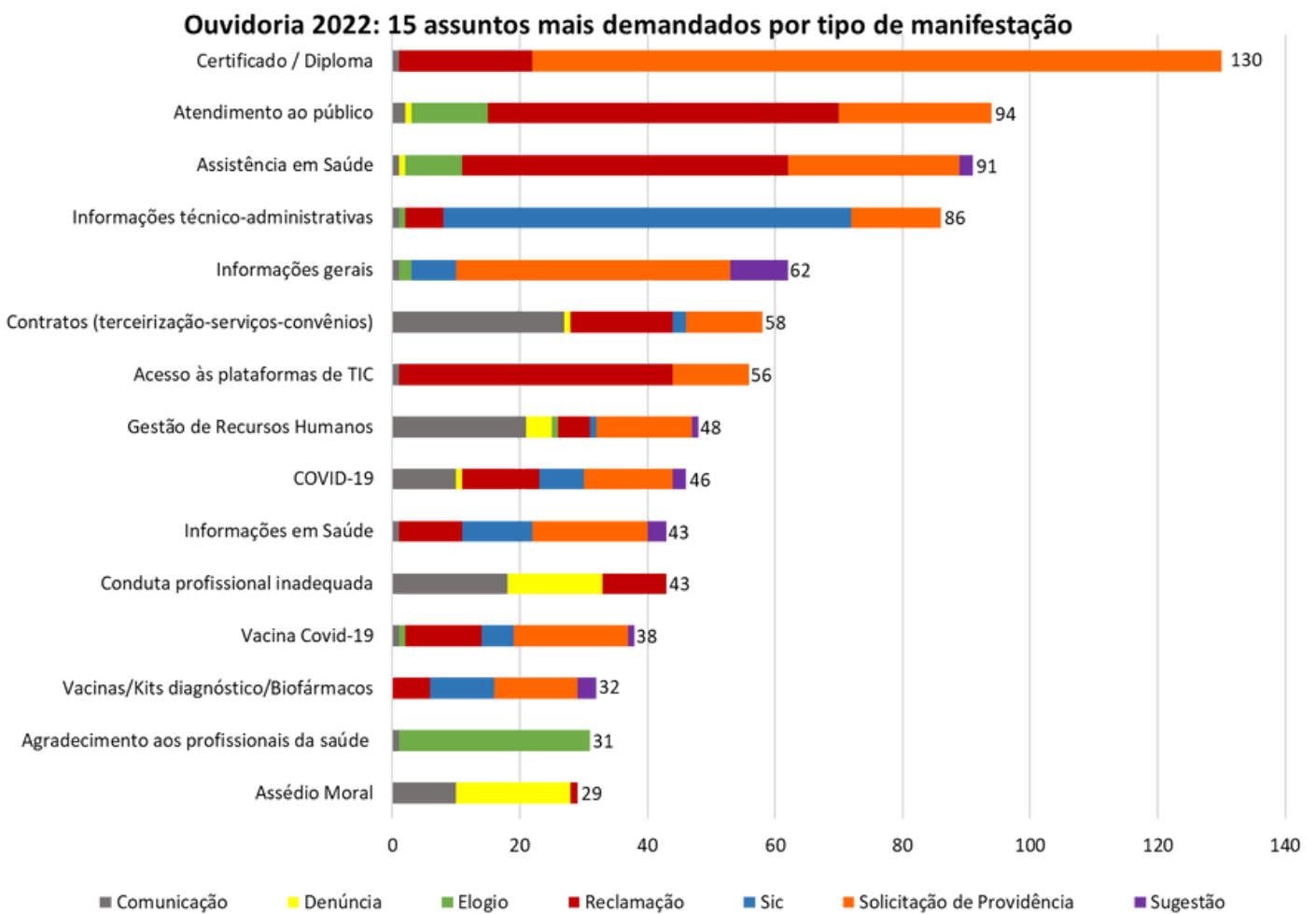
Ouvidoria 2022: nº de mensagens por tipo de manifestação



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

## Atendimento das manifestações

A seguir apresentamos a correlação entre os assuntos mais demandados e os tipos de manifestação. As reclamações e as solicitações de providências relacionadas ao assunto "certificado/diploma", foram objeto de envio de relatório detalhado da Ouvidoria para a Vice-presidência de Educação, Informação e Comunicação da Fiocruz. Já os elogios concentraram-se nos profissionais da área assistencial e atendimento ao público, reforçando o atendimento humanizado e de excelência da instituição. Por outro lado, as manifestações de reclamação e solicitação de providências, que também se concentraram na área assistencial, tratavam sobre a dificuldade agendamento de consultas especializadas em algumas unidades, a realização de exames e o agendamento de vacinas no Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais. As comunicações de irregularidades trataram principalmente dos contratos de terceirização e de serviços, na área de gestão de recursos humanos. Já as comunicações classificadas como conduta profissional inadequada, foram enviadas para as áreas de apuração quando apresentavam indícios mínimos de materialidade na etapa de análise preliminar da Ouvidoria.



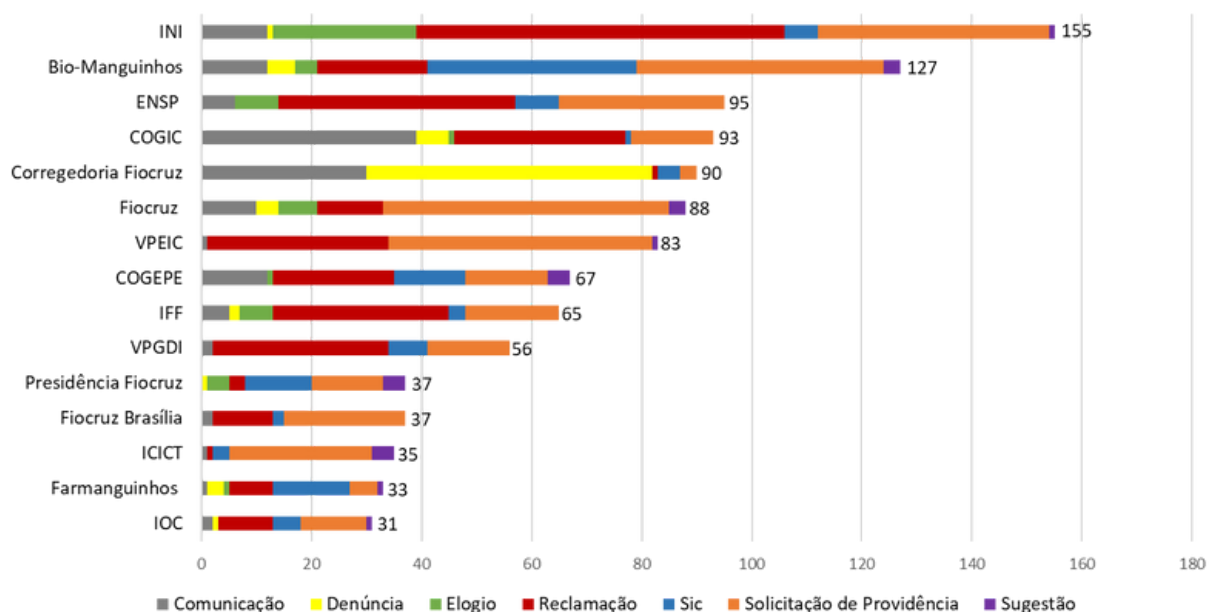
Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

## Atendimento das manifestações

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 pelas pessoas no ano de 2022, com a distribuição de mensagens por tipo de manifestação.

Da análise da natureza das manifestações constatamos que as reclamações e as solicitações de providências foram os tipos mais presentes nas unidades listadas no gráfico a seguir. Especificando as naturezas por unidade observamos que as reclamações e solicitações de providências sobre o Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI), versaram principalmente sobre o Centro de Referência em Imunobiológicos Especiais (CRIE), relatando sobre a dificuldade de agendamento de consultas para vacinação e falta de vacinas. Já os pedidos de acesso à informação, concentrados na unidade Bio-Manguinhos, referem-se aos contratos de transferência de tecnologia, e informações sobre os contratos vigentes na unidade. No relatório em tela, há uma parte dedicada aos pedidos LAI. Ainda sobre Bio-Manguinhos, as solicitações de providências estão relacionadas à gestão dos contratos de terceirização, as comunicações e denúncias também e estão relacionadas a estes contratos, e serão apreciadas no tópico "denúncias" deste documento. Os elogios foram concentrados no INI, na Escola Nacional de Saúde Pública e no Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira, demonstrando o atendimento acolhedor e profissional destas unidades. O INI é a unidade com mais elogios, com estes direcionados ao Centro Hospitalar e ao atendimento dos profissionais do CRIE.

Ouvidoria 2022: unidades mais demandadas por tipo de manifestação



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

# Atendimento das manifestações

Os elogios classificados como Fiocruz destacam a relevância do trabalho desenvolvido pela instituição, trazendo a percepção da sociedade sobre o desenvolvimento de ações estratégicas para o campo da saúde, sem mencionar especificamente uma área ou unidade.

Em 2022 a Ouvidoria instituiu o **Radar da Ouvidoria**, um relatório analítico enviado para as unidades com assuntos mais recorrentes. Além de compilar os relatos este relatório tem como finalidade alertar para possíveis problemas e sugerir propostas de melhoria. Neste ano as unidades Bio-Manguinhos e Cogic receberam este documento.

A tabela ao lado demonstra o **Tempo médio de Resposta das unidades**, relacionando o número de dias para responder à Ouvidoria com o número de manifestações enviadas.

No geral, as unidades tem procurado responder no prazo e, quando há alguma dificuldade, a Ouvidoria busca oferecer o suporte necessário para que os prazos de resposta sejam cumpridos.

Em 2022, algumas dificuldades relacionadas à utilização da Central de Mensagens do Gestor, um módulo dentro do Sistema de Tramitação da Ouvidoria, impactaram no prazo de resposta de algumas áreas. Mas cabe destacar que a Coordenação-Geral de Gestão de Tecnologia de Informação (Cogetic) procurou dirimir os problemas que pudessem impactar no prazo de atendimento das unidades.

Unidade	Média anual (em dias)	Nº de manifestações enviadas para a unidade
Bio-Manguinhos	23,2	127
COC	5,7	9
COGEAD	6,8	15
COGEPE	7,7	67
COGEPLAN	0,1	1
COGIC	19,3	93
Comissão de Ética Fiocruz	2,0	5
Corregedoria Fiocruz	7,4	90
ENSP	21,5	95
EPSJV	1,5	14
Farmanguinhos	12,8	33
Fiocruz Amazônia	1,9	5
Fiocruz Bahia	3,6	8
Fiocruz Brasília	12,6	37
Fiocruz Ceará	4,3	3
Fiocruz Mato Grosso do Sul	5,8	12
Fiocruz Minas	13,3	8
Fiocruz Paraná	5,2	6
Fiocruz Pernambuco	5,5	7
FIOTEC	5,3	15
ICICT	13,1	35
ICTB (CECAL)	0,9	2
IFF	32,5	65
INI	20,5	155
IOC	7,5	31
Presidência Fiocruz	14,3	37
VPAAPS	0,2	2
VPEIC	3,8	83
VPGDI	9,5	56
VPPCB	7,1	5
VPPIS	7,8	25

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

O tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria segue rito determinado pela legislação vigente, estando em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, 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, que versa sobre as salvaguardas dos denunciadores e demais providências que as Ouvidorias devem adotar para a tramitação de denúncias e comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) nos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Federal. Ao receber uma denúncia a Ouvidoria realiza 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 apuração e envio para a Corregedoria e/ou Comissão de Ética da Fiocruz.

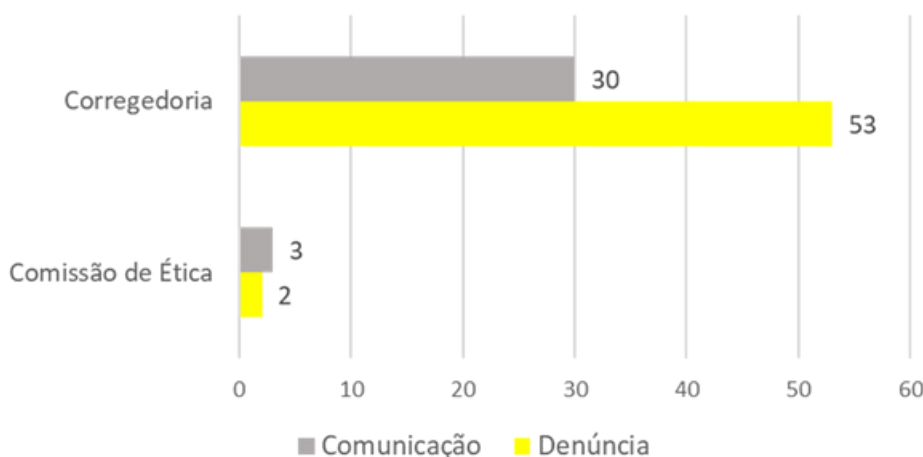
O quadro a seguir traz um histórico do período entre 2019-2022, do número de manifestações, dentre denúncias e comunicações de irregularidades, que a Ouvidoria recebeu e considerou APTAS para enviar para as áreas de apuração:

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE (denúncia anônima)				
Área de apuração	2019	2020	2021	2022
Comissão de Ética	1	7	3	3
Corregedoria	23	29	30	30
DENÚNCIAS				
Área de apuração	2019	2020	2021	2022
Comissão de Ética	8	8	2	2
Corregedoria	25	20	17	53

Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

A cada três meses a Ouvidoria envia para a Unidade de Gestão de Integridade da Fiocruz um relatório com o número de manifestações recebidas e áreas mais demandadas nas denúncias e comunicações para que sejam vetores de ações preventivas. Cabe destacar que neste documento não são compartilhados detalhes sobre autoria ou conteúdo das manifestações.

Envio áreas de apuração 2022



Os principais temas das denúncias e comunicações de irregularidades no ano de 2022, foram relacionados a casos de supostas condutas inadequadas de servidores e prestadores de serviços, a condução de processos licitatórios, relatos de nepotismo, relatos de possíveis assédios moral envolvendo as áreas de gestão, relatos de possíveis assédio moral e sexual entre pesquisadores, alunos e bolsistas da área de ensino e pesquisa, e casos relatando a inassiduidade de servidores.

Em 2022 houve um aumento de 211,8% das manifestações de denúncias APTAS para apuração e enviadas à Corregedoria, quando comparado ao ano de 2021. A divulgação da Ouvidoria, enquanto o canal único para o recebimento de denúncias, pode ter contribuído para este aumento. Ao mesmo tempo, os decretos 10.153/2019 e 10.890/2021 – que determinam a preservação da identificação do denunciante e de uma política de não retaliação para os autores das denúncias - trouxeram mais segurança aos autores deste tipo de manifestação. O número de comunicações de irregularidades enviadas para a Corregedoria e a Comissão de Ética, se manteve no mesmo patamar do ano anterior.

Todavia, ainda notamos na etapa de análise preliminar a dificuldade dos manifestantes em relatar o ocorrido e 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.

Manifestações envolvendo trabalhadores de terceirizadas prestadoras de serviços não são apreciadas pela Corregedoria Fiocruz, mas podem ser enviadas para a Comissão de Ética, quando relatam desvios éticos de seus agentes. Desde 2021, em função das demandas recebidas desta força de trabalho, a Ouvidoria tem buscado diálogo com as áreas de *compliance* das empresas contratadas pela Fiocruz, para uma atuação conjunta. Com isso, a Ouvidoria busca abordar juntos aos envolvidos os potenciais riscos e ameaças – operacionais ou processuais – que possam impactar nos processos e rotinas de trabalho, ocasionando riscos à instituição.

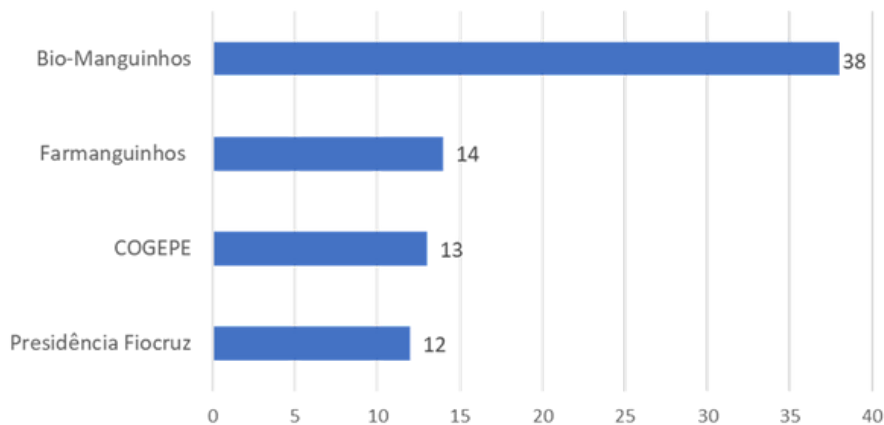
Em 2021 foi realizada uma reunião com a empresa de terceirização de serviços que contrata a força de trabalho de Bio-Manguinhos. Em 2022 foi realizado um encontro com a empresa de prestação de serviços de limpeza, contratada pela Coordenação de Gestão dos Campi Fiocruz (Cogic). Na ocasião dessas reuniões, a Ouvidoria também aproveitou para abordar a Política Prevenção e Enfrentamento de Assédio Moral, Sexual e de outras Violências no Trabalho, em vigência na Fiocruz desde 2010.

Por fim, destacamos que a Corregedoria e a Comissão de Ética emitem relatórios próprios, que podem ser consultados no Portal Fiocruz, com informações das manifestações que foram consideradas aptas para realização do juízo de admissibilidade,

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

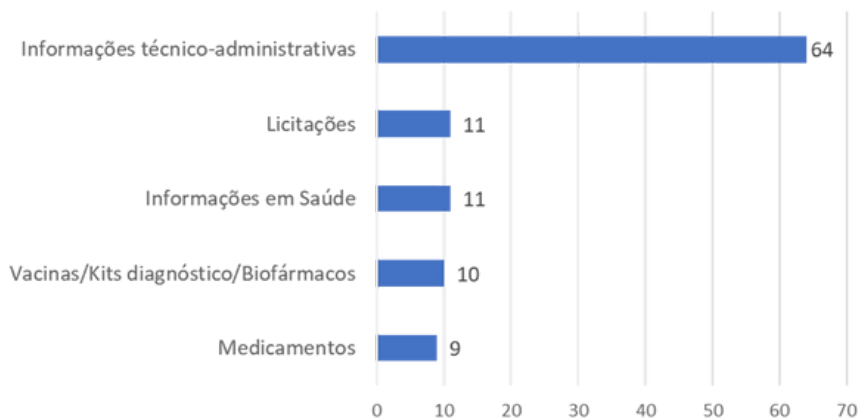
No ano de 2022 o SIC Fiocruz recebeu e tramitou internamente 146 pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da CGU. O gráfico a seguir apresenta as cinco unidades da Fiocruz mais demandadas este ano para pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação:

Sic Fiocruz: 5 unidades mais acionadas



Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Sic Fiocruz: 5 assuntos mais demandados

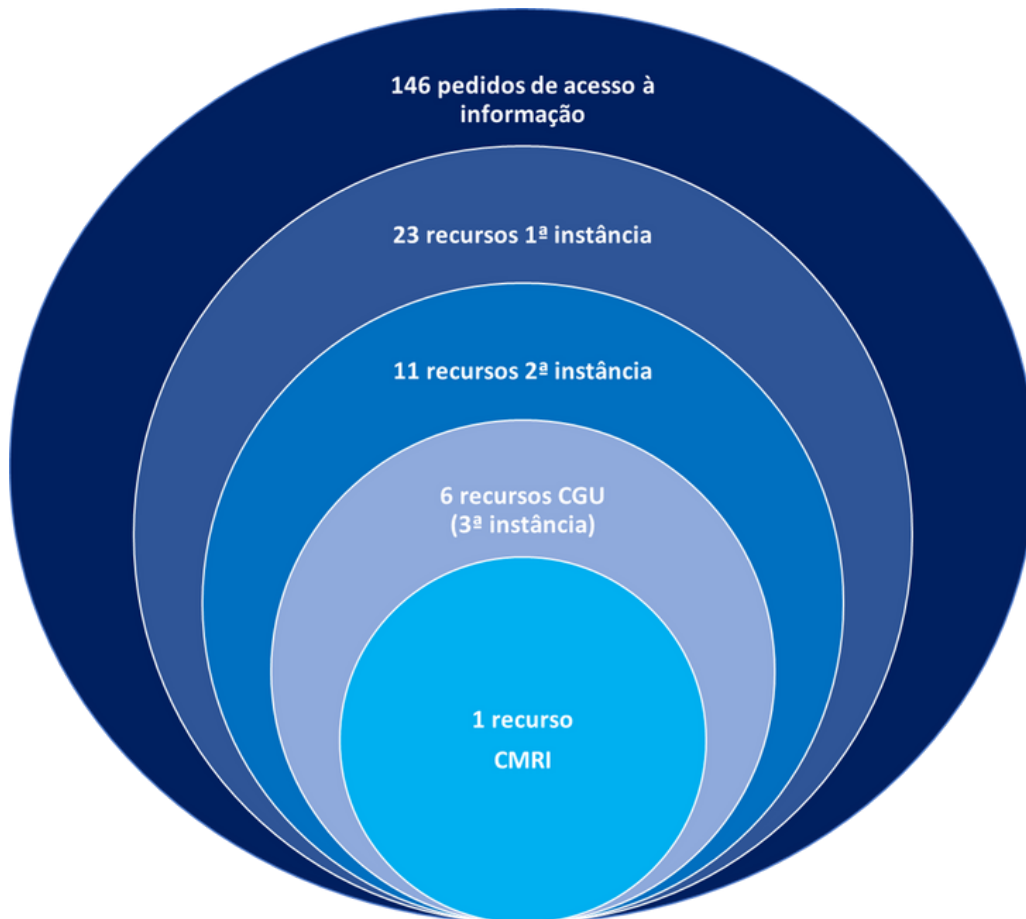


Fonte: Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz

Em sua maioria os pedidos à Fiocruz, foram relacionados a assuntos categorizados como “Informações técnico-administrativas”, “Informações em saúde”, “Informações gerais” e a “Covid-19”. Os conteúdos destes pedidos referiam-se à área de produção de medicamentos, vacinas e biofármacos, solicitação de contratos às áreas de gestão e unidades fabris, informações sobre preços e quantitativos de produtos. Na área de gestão administrativa, os pedidos tratavam da disponibilização de contratos de licitação e informações sobre a força de trabalho da instituição.

# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

A representação a seguir ilustra os pedidos de informação e o número de recursos interpostos em 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, de acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU, no ano de 2022 a Fiocruz levou em média 21,07 dias para tramitar e responder 146 pedidos de informação, ultrapassando o prazo legal de 20 dias. Neste ano, os recursos em 1ª e 2ª instância levaram em média 6,48 dias para serem respondidos, também ultrapassando os 5 dias determinados pela lei, embora tenha melhorado em comparação ao ano de 2021.

Os resultados de 2022 das **três principais categorias por tipo de decisão** que a LAI disponibiliza, figuraram da seguinte forma no Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU: **70,07% os pedidos tiveram seu acesso concedido, 6,12% tiveram acesso parcialmente concedido e 11,56% 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.

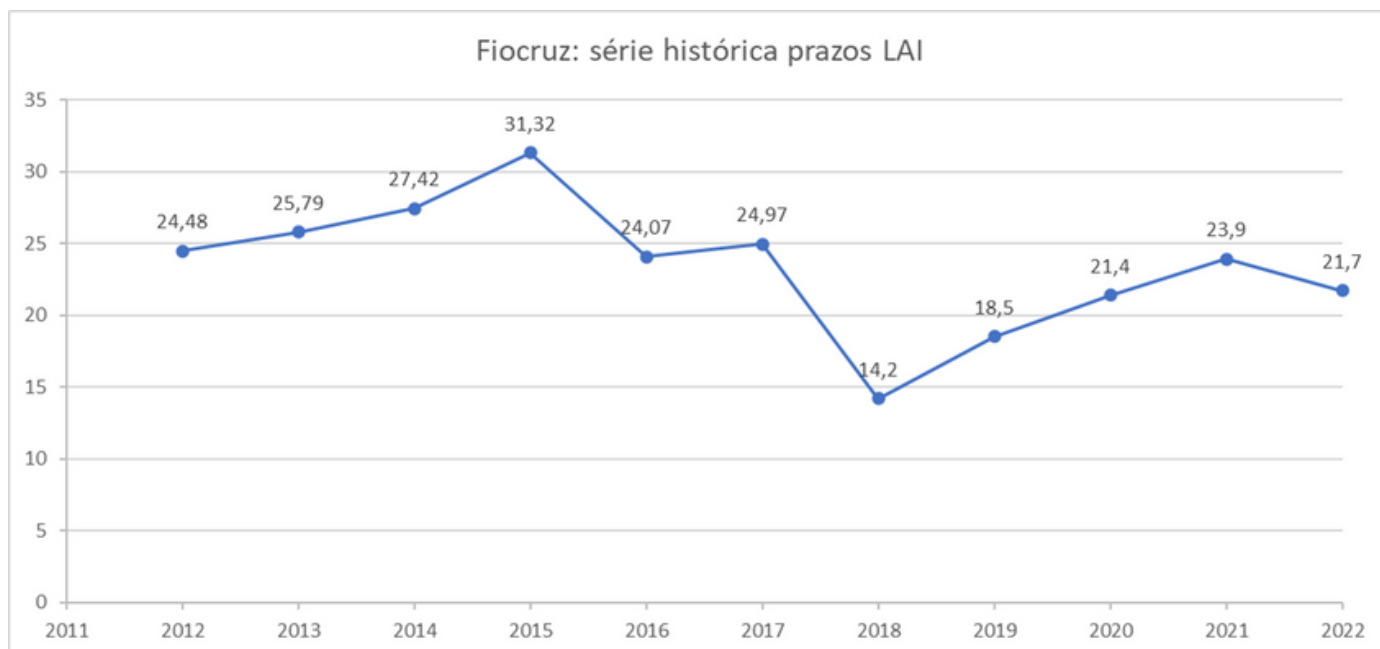


## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

Ano	Pedidos LAI	Prazo (dias)
2012	324	24,48
2013	165	25,79
2014	98	27,42
2015	156	31,32
2016	138	24,07
2017	189	24,97
2018	185	14,2
2019	191	18,5
2020	216	21,4
2021	185	23,9
2022	146	21,7

O quadro ao lado demonstra 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 a série histórica do tempo médio por ano. Ademais, de 2012 até 2022 a instituição contabilizou 58 reclamações à autoridade de monitoramento por falta de resposta ao pedido inicial dentro do prazo.

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

# 2022

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Fiocruz

**Ouvidoria Geral da Fiocruz promove**  
**Seminário virtual**  
**10 anos da Lei de Acesso à Informação:**  
panorama e perspectivas

**11 de maio** | Das 10h às 12h30

**Convidados:**  
Luiz Fernando Toledo | Diretor da Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo  
Maria Dominguez | Coordenadora do Programa de Integridade e Governança Pública da Transparência Internacional  
Marina Jermini Atoji | Gerente de Projetos e de Comunicação da Transparência Brasil  
Renata Figueiredo | Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União

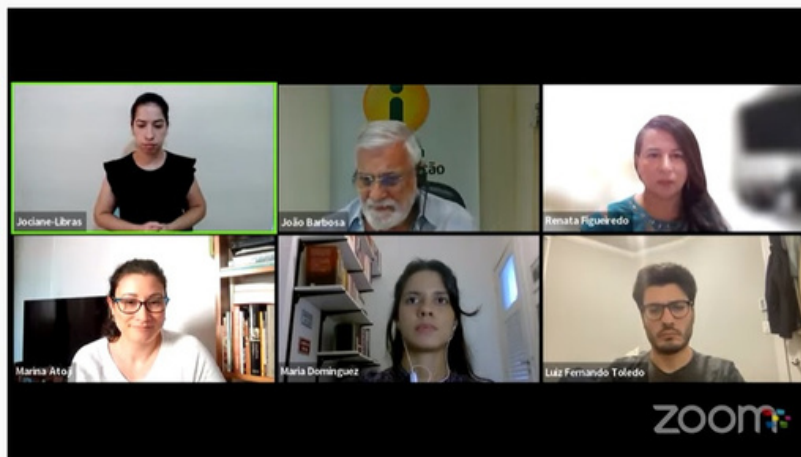
Para assistir ao evento, acesse o canal da VideoSaúde Distribuidora da Fiocruz no YouTube  
[/videosaudedistribuidoradafiocruz](#)

FIOCRUZ

Em 2022 a Ouvidoria realizou um seminário on-line em comemoração aos 10 anos da Lei de Acesso à Informação, com o tema "LAI: panorama e perspectivas". Este encontro contou com a participação da Vice-presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional da Fiocruz, com uma integrante da Controladoria-Geral da União, e com representantes da sociedade civil organizada: Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo, Transparência Internacional, Transparência Brasil, como palestrantes e debatedores do tema.



Pesquisar



10 anos da Lei de Acesso à Informação: Panorama e perspectivas

242 visualizações...



43



NÃO GOSTEI



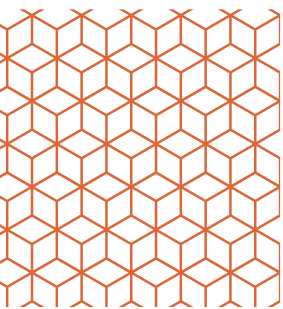
COMPARTILHAR



CLIQUE



SALVAR



Como a Ouvidoria procurou ao longo do ano de 2022 dialogar com as áreas mais demandadas de pedidos LAI, para que elas estabelecessem fluxos de trabalho com vistas a não atrasar as respostas aos pedidos de acesso à informação. Do mesmo modo, isso também ocorreu com as instâncias recursais.

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.

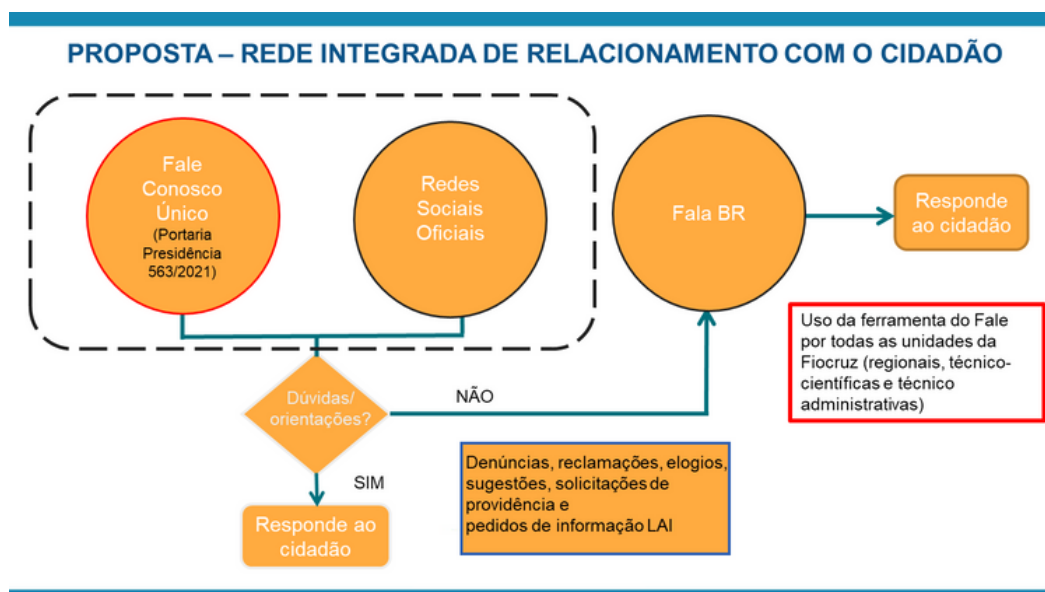
# Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC)

Ainda no ano de 2020, em função das manifestações sobre a “Covid-19”, a Ouvidoria e o Fale Conosco do Portal Fiocruz tiveram a oportunidade de aperfeiçoar um projeto idealizado há algum tempo, atendendo também ao disposto na Lei 13.460/2017, que orienta a supervisão técnica dos serviços de atendimento ao público pelas Ouvidorias para que estes não atendam o que é de competência deste órgão. Com isso foi criada a Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão da Fiocruz (RIRC), já que a instituição conta com 27 unidades descentralizadas e cada uma delas possui o seu próprio Fale Conosco. Para efetuar a supervisão técnica proposta na lei, por conta da configuração institucional da Fiocruz, foi necessária a adoção de um trabalho em rede.

Este trabalho vem sendo coordenado pela Ouvidoria com a coordenação-adjunta do Fale Conosco do Portal Fiocruz, com discussões sobre como realizar a equivalência entre os sistemas internos do Fale Conosco, Ouvidoria e a Plataforma Fala.BR da CGU, estudo das APIs, reuniões com as áreas para o alinhamento das classificações dos assuntos resultando na criação de uma tabela de equivalência. Além disso, foi publicada em outubro de 2021, pela Presidência da Fiocruz, a portaria interna nº 563/201, que define e sistematiza 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. Essa portaria também prevê a adesão das unidades da Fiocruz à RIRC via assinatura de um Termo de Adesão específico.

Foram realizados treinamentos de dois tipos para as áreas de Fale Conosco da Fiocruz:

1. Treinamento para as instâncias e unidades que não utilizavam o sistema do Fale Conosco CTIC (módulo sobre ouvidoria, ou seja, demandas específicas da ouvidoria e treinamento do sistema do Fale Conosco);
2. Treinamento para as instâncias e unidades que já tinham utilizavam o sistema Fale Conosco (parte da ouvidoria, ou seja, demandas específicas da ouvidoria e vídeo ensinando a mandar as demandas para a ouvidoria pelo Fale Conosco).



# 20 22

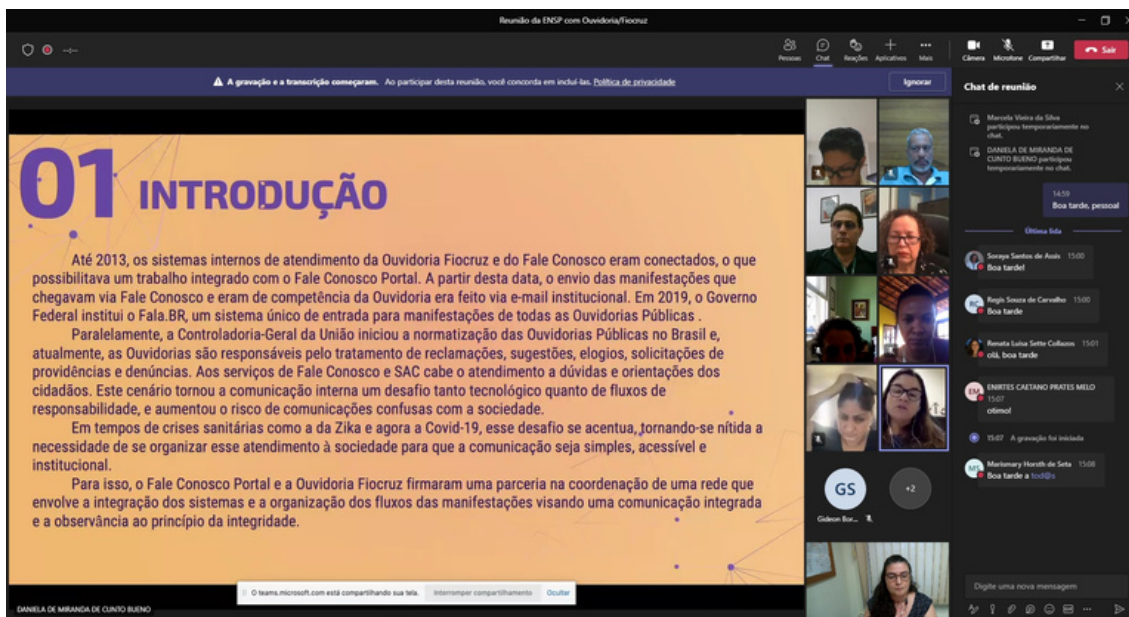
# Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC)

Outro pilar da RIRC é a adoção da linguagem simples, tema que também tem sido destacado pela CGU. Visando o alinhamento da Rede foi realizada a simplificação dos modelos de respostas do Fale Conosco e da Ouvidoria. Desde a criação da RIRC a Ouvidoria e o Fale Conosco Fiocruz organizaram três Oficinas de Linguagem Simples - RIRC que contou com a participação da equipe da Ouvidoria, e de diversos profissionais que atuam nos Fale Conosco das unidades da Fiocruz.

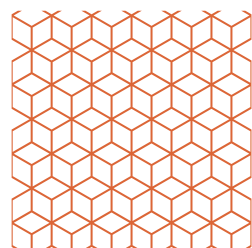
A implantação da RIRC na Fiocruz tem avançado de forma gradual. A integração com a Plataforma Fala.BR tem feito com que as manifestações típicas de Ouvidoria sejam recebidas por este canal via integração de sistemas. As unidades da Fiocruz que lidam com o atendimento ao público estão em diferentes estágios de adesão à RIRC, desde a adesão plena com a disponibilização do formulário do sistema em suas páginas institucionais até a assinatura e indicação do gestor setorial pela unidade. Desde 2021 as unidades da Fiocruz vem sendo capacitadas pela Ouvidoria e Fale Conosco Portal Fiocruz, sobre como esta rede deve funcionar. Já foram capacitadas 27 áreas de relacionamento com os usuários de 16 unidades da Fiocruz, contemplando 72 profissionais. Os treinamentos foram divididos em "Módulo Ouvidoria", que aborda principalmente o que é uma manifestação de Ouvidoria e como ela deve ser tratada dentro do fluxo da RIRC, e "Módulo Fale Conosco", sobre a ferramenta do Fale Conosco e suas funcionalidades.

Ao longo de 2022 a Coordenação da RIRC buscou atuar de forma diligente para sensibilizar os diretores das unidades da Fiocruz sobre a importância desta rede, e até dezembro de 2022, quatorze unidades da Fiocruz já estavam 100% integradas à RIRC.

É sempre válido destacar que apenas via adoção de um procedimento de supervisão e da adesão à RIRC, é possível acompanhar se os demais locais de atendimento ao público, que existem nas unidades da Fiocruz, não estão executando as competências que são de natureza das Ouvidorias.



Reunião online com a direção da ENSP sobre a Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão



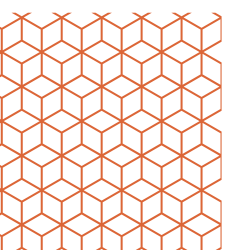
# Indicadores: Ouvidoria e SIC Fiocruz

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 passaram a fazer parte da cesta global de indicadores da Fiocruz.

O quadro a seguir traz o acompanhamento dos indicadores no período entre 2020-2022:

N°	Nome do Indicador	Fórmula			
			2020	2021	2022
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	69,0%	71,0%	80,1%
2	Percentual de mensagens respondidas pela Ouvidoria	(Total de mensagens respondidas/ Total de mensagens recebidas) x 100	99,0%	98,0%	82,7%
3	Grau de resolatividade 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	69,0%	59,0%	73,0%
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	71,2%	59,5%	72,3%
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	78,0%	47,0%	46,7%

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



# Indicadores: Ouvidoria e SIC Fiocruz

No ano de 2022 a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz receberam 1307 manifestações notando-se um decréscimo de 24,8% em comparação ao ano de 2021 (1738 manifestações).

Considerando o prazo determinado de 30 dias para responder as manifestações de Ouvidoria, 80,1% das mensagens recebidas foram respondidas dentro do prazo.

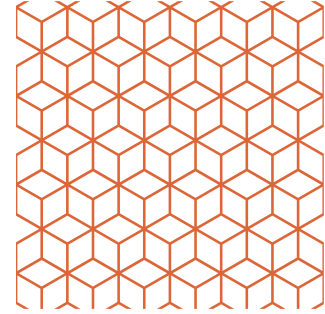
No que diz respeito à resolutividade das demandas, na percepção dos cidadãos que buscaram a Ouvidoria, a instituição atendeu a 73%, somando-se as que responderam que foram atendidas integralmente e parcialmente de acordo com os dados extraídos do Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União.

Em relação ao grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, segundo o mesmo Painel, foi de 72,3%, somando-se as respondidas como 'muito satisfeito', 'satisfeito' e 'regular', acima da média geral informada pelo Painel Resolveu da CGU.

Sobre os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, somente 46,7% foram respondidos no prazo de até 20 dias, conforme previsto pela LAI.

A Ouvidoria Fiocruz realizou no período entre agosto/2022 e dezembro/2022, uma **Pesquisa de Satisfação com Usuários** dos seus serviços. Foram enviados 304 questionários e tivemos resposta de 43,1% (131). Os resultados coletados, e alguns comentários dos participantes foram divulgados internamente e também publicados na área da Ouvidoria no Portal Fiocruz.

Os participantes foram usuários que fizeram contato com a Ouvidoria para realizar alguma manifestação de elogio, reclamação, solicitação de providências ou sugestão. Por conta da proteção ao denunciante a pesquisa não contou com a participação do público que registrou a manifestação como denúncia.



Conforme informações apresentadas neste relatório, em função das demandas das pessoas no ano de 2022, a Ouvidoria identificou questões 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 dirimidas.

As atividades relacionadas ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, com a execução do Plano de Ação do MMOuP, continuam oportunizando a organização de diversos pontos que podem ser aperfeiçoados pela Ouvidoria. Isso tem qualificado a sua atuação fazendo com o atendimento ao cidadão seja cada mais eficiente.

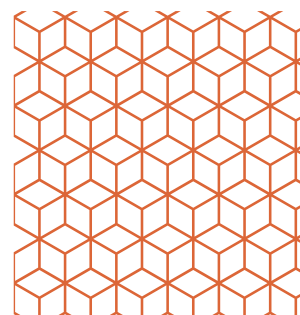
Ainda são desafios: a retomada de atividades via implementação de ações que visem a prática de uma ouvidoria mais ativa. O estabelecimento de uma comunicação mais fluida e dinâmica com os nossos usuários, principalmente aqueles das unidades que prestam assistência, e o fortalecimento o controle e da participação da sociedade.

Outro desafio de nossa instituição ainda passa pela conscientização dos gestores sobre os prazos de atendimento das manifestações, e a necessidade de respostas mais resolutivas. O prazo é uma questão que precisa ser tratada de forma permanente, principalmente, nos pedidos com base na Lei de Acesso à Informação.

Outros pontos que merecem dedicação e precisam ser trabalhados:

- Continuidade da implantação de 100% do Plano de Ação do MMOuP;
- Execução do processo de Acreditação da Ouvidoria;
- Implementação plena da Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão, principalmente para que os gestores compreendam a Ouvidoria como o único canal legitimado para o recebimento de manifestações internas e externas típicas de Ouvidoria;
- Visitação às unidades e as regionais da Fiocruz para dialogar sobre mediação de conflitos e temas relacionados à violência no trabalho, assédio moral e assédio sexual;
- Com apoio da Coordenação de Comunicação Social da Fiocruz, iniciar a execução do Plano de Comunicação da Ouvidoria;
- Colocar em funcionamento o Conselho de Usuários da Fiocruz.

Deste modo, 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)**

**Patrícia Canto Ribeiro**  
**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)**

**Juliano de Carvalho Lima**  
**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-adjunta**

**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)