

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Oswaldo Cruz

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes
Flávia Lopes Pena

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: abril de 2022 a março de 2023.

Data de execução: julho a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema, porém, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes e recebimento de denúncias por outros canais, além da ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada buscaram identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- ✓ Realizar os procedimentos de salvaguarda aos denunciantes conforme o Decreto nº 10.153/2019 e observar o que diz respeito às diligências, conforme o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, e
- ✓ Realizar tratativas junto a alta gestão da FIOCRUZ, sustentada pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria evitando utilização de formulário diverso para este fim, como o disponibilizado na área destinada à Comissão de Ética.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Fiocruz	Fundação Oswaldo Cruz
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas Práticas.....	10
1.1. Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão – RIRC Fiocruz.....	10
2. Achados	10
2.1. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes.....	10
2.2. Recebimento de denúncias por canal diverso à Plataforma Fala.BR.....	11
RECOMENDAÇÕES	12
CONCLUSÃO	12
APÊNDICES	14
Apêndice A.....	15
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	40
Apêndice D.....	41

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 105 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz, Autarquia Federal ligada ao Ministério da Saúde, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Presidente, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da Fiocruz está vinculada diretamente à Presidência e é regida pela **Portaria nº 684/2022 da Presidência da Fiocruz**, que dispõe sobre Competências e atribuições da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Fiocruz, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz estão dispostos no Apêndice A.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Fiocruz.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição:

1.1. Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão – RIRC Fiocruz

As boas práticas devem refletir em entregas a gestores e à sociedade, buscando o aprimoramento de suas atividades e de seus resultados, conforme previsto no Art. 79 da Portaria CGU nº 581/2021. Embora esse aprimoramento não tenha sido realizado por meio de projeto, entende-se de suma importância ressaltá-lo, uma vez que atende ao cidadão, evita o retrabalho e otimiza o tempo da UA para focar efetivamente nas atividades previstas na legislação.

Trata-se da **Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão – RIRC Fiocruz**, criada em 2021. Essa rede congrega todos os serviços de Fale Conosco da Fiocruz, que devem adotar como ferramenta de recebimento de mensagens, a mesma do Fale Conosco do Portal Fiocruz. Quando a unidade recebe por essa ferramenta uma manifestação típica de ouvidoria – reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação de providência – ela é encaminhada por um consultor, via integração de sistemas, para a Plataforma Fala.BR da CGU. Com isso a manifestação chega à Ouvidoria para as devidas tratativas. Para viabilização da RIRC, a Ouvidoria e a responsável pelo Fale Conosco Portal Fiocruz submeteram ao Edital Inova Fiocruz, uma proposta para viabilizar na prática essa supervisão. Desde então foram realizados treinamentos, divididos em Módulo Ouvidoria e Módulo Ferramenta Fale Conosco, destinados aos profissionais nas unidades da Fiocruz que integram essa rede. Pela Portaria PR nº 563/2021, cujo objetivo é definir e sistematizar a integração da Ouvidoria com os serviços de Fale Conosco no âmbito da Fiocruz visando atendimento às normativas vigentes (Lei nº 13.460/2018 e a portaria CGU nº 581/2021) e alinhar a comunicação institucional com público interno e externo. A Ouvidora-adjunta é a Coordenadora da RIRC, que tem a responsável do Fale Conosco Fiocruz, como Coordenadora-adjunta.

Além disso, o sistema Fale Conosco emite um relatório mensal que é enviado para a Ouvidoria, contendo todas as mensagens, sendo este avaliado por um analista objetivando verificar se houve alguma manifestação típica de Ouvidoria que não foi enviada para este órgão. Tais casos são apontados, via e-mail, para o serviço Fale Conosco da unidade.

2. Achados

2.1. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes

Em que pese a Plataforma Fala.BR e o Sistema de Tramitação de Ouvidoria atendam a legislação no quesito rastreabilidade: *“controle de acesso que registre os*

nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia”, observaram-se, na análise das manifestações, fragilidades na salvaguarda aos denunciantes como fragilidades na pseudonimização e diligência realizada pela Ouvidoria, conforme disposto no **Apêndice B**.

O tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas à identidade do denunciante, de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório, como podemos verificar abaixo:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme Parágrafo II do Art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

A Portaria CGU nº 581/2021, estabelece que:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

(...)

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.** (Grifo nosso)

Sendo assim, a competência da ouvidoria em relação às denúncias e comunicações limita-se a observar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, tratá-la, encaminhá-la ao setor responsável pela apuração e retroalimentar a Plataforma, informando o resultado da apuração realizada.

2.2. Recebimento de denúncias por canal diverso à Plataforma Fala.BR

A Comissão de Ética da Fiocruz constituída pela Portaria 264/2017-PR recebe denúncias diretamente sendo encontrado na área do sítio eletrônico destinada à Comissão de Ética (<https://portal.fiocruz.br/comissao-de-etica>) o “Formulário de encaminhamento de denúncias” (<https://portal.fiocruz.br/documento/formulario-de-encaminhamento-de-denuncias>).

O artigo 10 da Lei nº 13.460/2017 assim determina:

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

Tal prática encontra-se em desacordo com o Art. 10 da Lei nº 13.460/2017, que prevê que as manifestações serão dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade, podendo o usuário apresentar manifestações em outras áreas, **na inexistência desta** (§3º do Art. 10 da Lei nº 13.460/2017).

Além disso, o Decreto nº 10.153/2019, Art. 4º relata: “A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: § 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.”

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Fiocruz, em ordem de prioridade:

- I. Realizar os procedimentos de salvaguarda aos denunciantes conforme o Decreto nº 10.153/2019 e observar o que diz respeito às diligências, conforme o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.
- II. Realizar tratativas junto a alta gestão da FIOCRUZ, sustentada pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria evitando utilização de formulário diverso para este fim, como o disponibilizado na área destinada à Comissão de Ética, atendendo ao disposto Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 10.153/2019.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria, necessitando de ajustes nas atividades apontadas nos achados, possibilitando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela Fiocruz.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/04/2022 a 31/03/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aumentar a transparência e visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: efetiva proteção ao denunciante; promoção ações de ouvidoria ativa, ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição e consolidar a ouvidoria como único canal de entrada de denúncias na FIOCRUZ, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Fundação Pública
Posição no Organograma	Órgão seccional da Presidência
E-mail	ouvidoria@fiocruz.br
Página na Internet	https://portal.fiocruz.br/ouvidoria
Endereço	Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos – Rio de Janeiro - RJ
Canais de Atendimento	Fala.BR; telefone (21)3885-1762 e presencial (conforme site)
Horário de funcionamento	2ª a 6ª feira, das 9h às 16h.
Ouvidor	João Gonçalves Barbosa Neto
Ouvidora Substituta	Daniela de Cunto Bueno

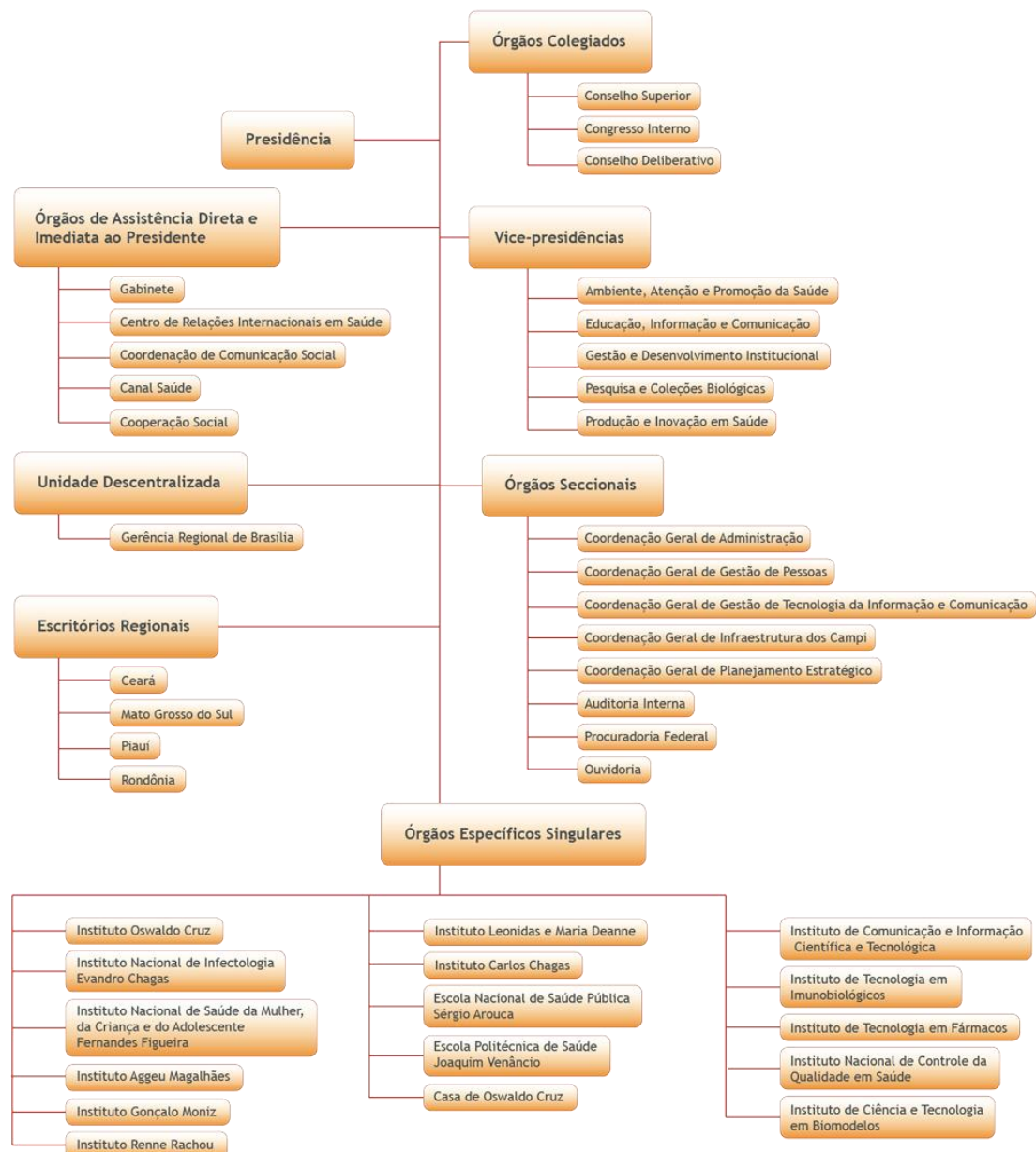
Fonte: elaboração própria.

O IV Congresso Interno da FIOCRUZ, realizado entre os dias 25 e 28 de novembro de 2002, apresenta em suas resoluções, quando aborda o tema Desenvolvimento Institucional, a proposta de criação da Ouvidoria, sendo a mesma criada em 2005, com suas atribuições e competências, inicialmente, previstas na portaria PR nº 115.

Pela Portaria 065/2008-PR o Presidente da FIOCRUZ cria a atribuição de ouvidoria interna da entidade.

O atual Estatuto da Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, aprovado pelo Decreto nº 11.228/2022, apresenta em sua estrutura a ouvidoria como órgão seccional, conforme organograma abaixo:

Figura 1



A.2 Competências

A Ouvidoria Geral da Fiocruz tem o propósito de atuar como canal isento e ético de diálogo da Fundação com a sociedade, visando ao aprimoramento institucional e à ampliação da gestão participativa e do controle social. É responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011. (Fonte: <https://portal.fiocruz.br/ouvidoria>)

Conforme Portaria nº 684, de 16 de agosto de 2022, item 2.0, fazem parte das competências do(a) Ouvidor(a) Titular:

- 2.1 – Atuar com isenção, ética e empatia na escuta às demandas das pessoas.
- 2.2 – Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento.
- 2.3 – Conhecer os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas da Fiocruz.

2.4 – Possuir conhecimento técnico especializado sobre a área de Ouvidoria.

A citada portaria também estabelece as seguintes atribuições à Ouvidoria Geral da FIOCRUZ:

3.0 - ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

A Ouvidoria Geral da Fiocruz, instituída pela Portaria da Fiocruz nº 271/2004 – PR obedecendo ao comando do §3º do artigo 37 da Constituição Federal e à decisão do IV Congresso Interno da Fiocruz, tem como atribuições, conforme normativas da Controladoria-Geral da União:

3.1 – Receber, através do Sistema da Ouvidoria da Controladoria-Geral da União, e analisar as manifestações de sugestão, reclamação, elogio, solicitação de providência e pedidos de simplificação relativas às atividades da Fiocruz.

3.2 – Encaminhar às Unidades da Fiocruz manifestações da sociedade, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados.

3.3 – Zelar para que as Unidades da Fiocruz cumpram o prazo de atendimento das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

3.4 – Ser o canal único de recebimento de denúncias e comunicações de irregularidades (manifestação anônima) responsável pela guarda e sigilo sobre a autoria e o conteúdo da manifestação.

3.5 – Recepcionar e tramitar denúncias e comunicações de irregularidades.

3.6 – Zelar pela proteção das informações recebidas e das salvaguardas da identidade do denunciante nos termos da lei.

3.7 – Realizar a supervisão técnica dos canais de atendimento ao público da Fiocruz.

3.8 – Elaborar relatórios para as Unidades da Fiocruz e Relatório Anual de Gestão com base nas manifestações recebidas.

3.9 – Acompanhar o monitoramento e atualização periódica do Guia de Serviços da Fiocruz.

3.10 – Promover chamamentos públicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano, para o Conselho de Usuários da Fiocruz.

3.11 – Realizar, com periodicidade mínima anual, a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados pela Fiocruz. A produção destas consultas será precedida de avaliação conjunta com o gestor do serviço com base nas manifestações recebidas.

3.12 – Elaborar periodicamente plano de ação para alcançar novos estágios de maturidade.

3.13 – Contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos da Fiocruz, instituindo ações de Ouvidoria Ativa para estimular a participação dos usuários e a prática do controle social.

3.14 – Divulgar o trabalho realizado pela Ouvidoria e informações e que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.

3.15 – Elaborar periodicamente a pesquisa de satisfação do usuário da ouvidoria.

3.16 – Atuar na mediação de conflitos elaborando procedimento regulamentado para disseminar boas práticas e método de resolução destas demandas.

- 3.17 – Participar do Conselho Deliberativo da Fiocruz.
- 3.18 – Integrar a Câmara Técnica de Gestão e Desenvolvimento Institucional, a Câmara Técnica de Educação, Informação e Comunicação, a Câmara Técnica de Ambiente, Atenção e Promoção da Saúde e Comitês de Crises.
- 3.19 – Integrar o Sistema de Integridade da Fiocruz.
- 3.20 – Operacionalizar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão da Fiocruz.
- 3.21 – Integrar a Comissão Permanente de Acesso à Informação.
- 3.22 – Participar das comissões e redes que tenham como objetivo os seguintes temas: enfrentamento de assédio e outras violências no trabalho; de integridade; de equidade de gênero e raça; de acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência e outras em que afetem as boas práticas de convívio no trabalho e seu desenvolvimento.
- 3.23 – Cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, bem como com as de Estados, Municípios, Distrito Federal e privadas.

No sítio eletrônico da ouvidoria existem outras duas portarias, quais sejam, Portaria 115/2005-PR e Portaria 065/208-PR, que também tratam de competências e atribuições, não fica claro, porém, se a Portaria nº 684, de 16 de agosto de 2022 revoga parcial ou completamente as anteriores, gerando dúvidas quanto às atuais competências e atribuições da ouvidoria.

A.3 Normativos Internos

Na área específica destinada à ouvidoria no sítio eletrônico da FIOCRUZ (<https://portal.fiocruz.br/ouvidoria>), encontramos acesso à área denominada “Base legal e referências”, na qual apresenta o arcabouço normativo da ouvidoria.

Muito embora encontremos dispositivos legais que já foram revogados, sem a devida indicação deste fato, como o caso da IN 05/2018 da Ouvidoria-Geral da União, revogada pela Portaria CGU nº 581/2021, tal área apresenta os normativos gerais, bem como os internos.

Além dos normativos já indicados no item A.2 deste relatório, encontramos também a portaria de designação do ouvidor. Encontra-se também nesta área o documento Resoluções do IV Congresso Interno da FIOCRUZ, realizado em 2002, citado na portaria que institui a ouvidoria do órgão, uma vez que sua criação figura como proposta no item que trata do desenvolvimento institucional.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Foi encontrado no sítio eletrônico (<https://portal.fiocruz.br/ouvidoria-equipe>) a seguinte composição da equipe da ouvidoria:

Titular:

João Gonçalves Barbosa Neto

Analistas:

Bianca Duarte Quirino

Daniela de Cunto Bueno (Ouvidora-substituta)

Lucimar Gomes Pereira Júnior

Marcela Vieira da Silva

Secretária:

Andreza Pereira Carneiro

Quanto ao vínculo temos:

Vínculo	Quantidade
Efetivos	2
Temporários	-
Terceirizados	3

Fonte: Resposta ao Questionário de avaliação

A Ouvidoria oportuniza capacitações a seus integrantes, tanto as promovidas pela CGU, como também capacitações internas que são compartilhadas com os analistas.

Quanto à estrutura física, a ouvidoria possui instalação própria equipada com banheiros, copa-cozinha (equipada com geladeira, micro-ondas, forno elétrico e filtro de água), recepção com sala de espera, sala de reunião (onde são realizados os atendimentos presenciais contando com notebook disponível para os cidadãos que desejam cadastrar sua manifestação de Ouvidoria ou pedido de acesso à informação), sala do Ouvidor e sala para a equipe de analistas. Todos os ambientes contam com ar-condicionado, com um computador para cada analista e impressora/scanner de uso coletivo. Cada posto de trabalho também possui telefone com ramal próprio, acesso à internet e rede wi-fi.

A.5 Mandato do Ouvidor

Consta do sítio eletrônico da UA a Portaria nº 5664, de 01 de outubro de 2020, nomeia o atual ouvidor para mandato de 3 anos.

Conforme informado pela UA, o ouvidor, no cargo há 10 anos, foi inicialmente nomeado pela Portaria PR nº 230/2013 para mandato de 4 anos. Note-se que existe um intervalo entre as portarias (2017/2020), no qual o atual ouvidor esteve à frete da ouvidoria, sem aparente designação formal.

A Portaria 65/2008-PR previa em seu item 4.0 o mandato para ouvidor de 4 anos com a possibilidade de recondução por mais um período. A Portaria nº 684/2022 adequou o período do mandato do ouvidor para 3 anos, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020, que por sua vez possibilita uma recondução por igual período.

Assim, o tempo de permanência do atual ouvidor está em desacordo com os normativos vigentes. A FIOCRUZ já encaminhou à OGU o nome da nova ouvidora estando o processo de indicação aguardando complementação de informações.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da FIOCRUZ apresenta os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial - Realizado na sede da Ouvidoria, preferencialmente com agendamento, mas também atendemos de forma espontânea, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 16h).
- Por telefone e Whatsapp - pelo número 21 3885-1762, de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 16:30.
- Por carta - deve ser endereçada à sede da Ouvidoria Fiocruz, localizada na Av. Brasil, nº4365, CEP 21040-360, Bairro: Manguinhos.
- Por formulário eletrônico da Plataforma Fala.BR da CGU - pode ser acessado pela página da Ouvidoria localizada no Portal Fiocruz: <https://portal.fiocruz.br/ouvidoria>

As manifestações recebidas por estes canais diversos são cadastrados na Plataforma Fala.BR. Tal procedimento está contemplado no Fluxo Interno de Acompanhamento das Manifestações.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à ouvidoria existindo um analista responsável no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Além da ouvidoria, existem outros dois serviços:

- Fale Conosco - são destinados a atender as dúvidas e prestar orientações aos cidadãos. Como a Fiocruz possui 16 unidades (órgãos específicos singulares) descentralizadas, 4 escritórios regionais e uma unidade descentralizada, nestas unidades e escritórios, a Fiocruz conta com este serviço, existindo ainda no Portal Fiocruz o Fale Conosco central da instituição.
- Serviço de Atendimento ao Cliente – Existente nas unidades fabris – Farmanguinhos e Bio-Manguinhos.

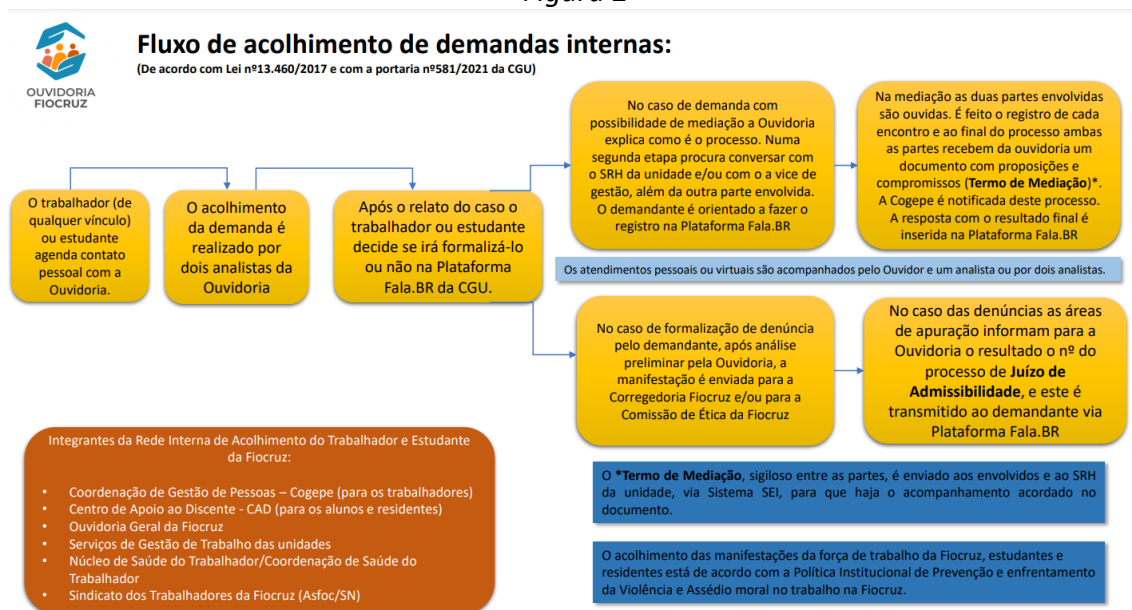
Muito embora não existam outros canais que realizem atividades de ouvidoria no âmbito da Fiocruz, foi criada em 2021 a Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão – RIRC Fiocruz. Essa rede congrega todos os serviços de Fale Conosco da Fiocruz, que devem adotar como ferramenta de recebimento de mensagens, a mesma do Fale Conosco do Portal Fiocruz. Quando a unidade recebe por essa ferramenta uma manifestação típica de ouvidoria – reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação de providência – ela é encaminhada por um consultor, via integração de sistemas, para a Plataforma Fala.BR da CGU. Com isso a manifestação chega à Ouvidoria para as devidas tratativas. Para viabilização da RIRC, a Ouvidoria e a responsável pelo Fale Conosco Portal Fiocruz submeteram ao Edital Inova Fiocruz, uma proposta para viabilizar na prática essa supervisão. Desde então foram realizados treinamentos, divididos em Módulo Ouvidoria e Módulo Ferramenta Fale Conosco, destinados aos profissionais nas unidades da Fiocruz que integram essa rede. Pela Portaria PR nº 563/2021, cujo objetivo é definir e sistematizar a integração da Ouvidoria com os serviços de Fale Conosco no âmbito da Fiocruz visando atendimento às normativas vigentes (Lei nº 13.460/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021) e alinhar a comunicação institucional com público interno e externo. A Ouvidora-adjunta é a Coordenadora da RIRC, que tem a responsável do Fale Conosco Fiocruz, como Coordenadora-adjunta.

O sistema Fale Conosco emite um relatório mensal que é enviado para a Ouvidoria, contendo todas as mensagens, sendo este avaliado por um analista objetivando verificar se houve alguma manifestação típica de Ouvidoria que não foi enviada para este órgão. Tais casos são apontados, via e-mail, para o serviço Fale Conosco da unidade.

Demandas internas:

A ouvidoria apresenta em no seu sítio eletrônico o fluxo abaixo, buscando orientar os usuários quanto às demandas internas:

Figura 2



Existe na FIOCRUZ o Procedimento para atendimento presencial ou virtual (Código: FIOCRUZ-OUV 06) que padroniza o fluxo de atendimento de demandas internas, conforme a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por fim, a Comissão de Ética da Fiocruz constituída pela Portaria 264/2017-PR recebe denúncias diretamente sendo encontrado na área do sítio eletrônico destinada à Comissão de Ética (<https://portal.fiocruz.br/comissao-de-etica>) o “Formulário de encaminhamento de denúncias” (<https://portal.fiocruz.br/documento/formulario-de-encaminhamento-de-denuncias>). Tal prática encontra-se em desacordo com o Art. 10 da Lei nº 13.460/2017, que prevê que as manifestações serão dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade, podendo o usuário apresentar manifestações em outras áreas, **na inexistência desta** (§3º do Art. 10 da Lei nº 13.460/2017).

O sítio eletrônico da UA encontra-se de acordo com o disposto no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv.

A.7 Sistemas Informatizados

Para as manifestações tipo denúncia e comunicação de irregularidade a UA utiliza integralmente a Plataforma Fala.BR. Para os demais tipos de manifestação utiliza um Sistema de Tramitação próprio, totalmente integrado à Plataforma Fala.BR, desde 2021, utilizado apenas para o envio das manifestações para os interlocutores internos e para a inclusão das respostas por estes. Tal sistema só permite o registro das providências adotadas pela unidade responsável somente se a mensagem for e reenviada ao interlocutor.

As entradas e saídas das manifestações são pela Plataforma Fala.BR. Quando há necessidade de atualização de resposta, esta é feita diretamente nesta, via reabertura de manifestação pelo analista responsável.

Para avaliar se as respostas estão sendo respondidas no prazo, o Sistema de Tramitação da Ouvidoria emite avisos aos gestores no 20º dia para lembrar do prazo de resposta. Atrasos são cobrados no 31º dia. Por fim, está em elaboração junto à área de desenvolvedores um marcador denominado “EM ACOMPANHAMENTO” visando poder consultar periodicamente as demandas que necessitam de monitoramento. das providências adotadas pelas áreas responsáveis, para futura devolutiva ao manifestante.

Para avaliar o nível de satisfação do usuário a UA utiliza a pesquisa exibida no Painel Resolveu? da CGU, bem como também conta com pesquisa de satisfação de usuários própria, cuja base de dados é obtida via Sistema de Tramitação da Ouvidoria, via preenchimento de formulário Meet Forms, onde apenas os cidadãos que enviaram manifestações do tipo: solicitação de providências, reclamação, sugestão e elogio são contemplados, uma vez que denúncias e comunicações não transitam por este sistema.

Existe um **Sistema de Tramitação de Ouvidoria** que foi totalmente integrado à Plataforma Fala.BR da CGU, desde 2021. A equipe de Avaliação fez reunião com a UA para verificar o funcionamento do Sistema na prática. O sistema espelha a Plataforma permitindo a identidade do manifestante ser preservada, apresenta login com senha, rastreabilidade, além de possuir lista de subassuntos próprios e gerar relatórios detalhados, diversos e funcionais que ainda não são possíveis ser gerados na Plataforma.

Figura 3: Tela inicial da manifestação que faz o link com a manifestação no Fala.BR

Mensagem Tarjado

Protocolo Fala-Br: 25072-**Tarjado**/2023-**idem**
 Recebida em: 09/10/2023 às 16:03:42
 Respondida em: -

Nome: **Tarjado** Telefone: ()
 E-mail: Endereço: , , , , Curitiba, PARANÁ, CEP
 Cidade: Curitiba Estado: PR

Resumo da Solicitação:
 Protocolo: 01.44081; Sub-assunto: Periódicos; Profissão:
 Profissional autônomo; Escolaridade: Mestrado completo.

Mensagem:
 Tarjado

Observações internas:

Assunto(Fala-Br): Conteúdo jornalístico
Subassunto(Fala-Br): Assinatura Revista (RADIS/Recis/Polí)
Natureza: Solicitação de Providência
Unidade Principal: ENSP
Tipo de contato: Internet
Departamento: RADIS (Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde)
Origem: Interna Externa
Assunto: Assinatura de Revista
Setor: Não definido
Responsável: Andreza Pereira Carneiro
Subassunto: Não definido

Figura 4: Tela que apresenta o histórico (rastreamento do sistema)

[19/10/2023 16:35:04] Marcela Vieira Visualizou a manifestação.
[19/10/2023 16:11:51] Marcela Vieira Visualizou a manifestação.
[19/10/2023 16:11:50] Marcela Vieira Altera o(s) campo(s) da manifestação Subassunto para: Não definido Assunto(Fala-br) para: Conteúdo jornalístico Subassunto(Fala-br) para: Assinatura Revista (RADIS/Recis/Polí) Origem da Mensagem para: Resumo da Mensagem. Observações Internas.
[19/10/2023 16:10:24] Marcela Vieira Visualizou a manifestação.
[09/10/2023 15:07:44] Andreza Pereira Carneiro Bragança Altera o(s) campo(s) da manifestação Subassunto para: Não definido Natureza para: Solicitação de Providência Subassunto(Fala-br) para: Origem da Mensagem para: Resumo da Mensagem.
[09/10/2023 15:07:44] Andreza Pereira Carneiro Bragança Visualizou a manifestação.
[09/10/2023 15:07:30] Andreza Pereira Carneiro Bragança Visualizou a manifestação.
[09/10/2023 15:06:58] Andreza Pereira Carneiro Bragança Visualizou a manifestação.
[09/10/2023 15:06:56] Andreza Pereira Carneiro Bragança Encaminha mensagem ao gestor para Juliane Trajano de Souza da unidade ENSP Prezados Gestores,

Figura 5: Tela que apresenta conclusão da manifestação

RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO

Enviar resposta por e-mail.

Anexar arquivo: (*.jpg;*.png;*.gif;*.doc;*.docx;*.xls;*.xlsx;*.pdf;*.txt*)
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido (Máx. 30MB totais e até 10 arquivos)

Demanda Resolvida? Sim Não

Motivo da Demanda Selecione uma opção

Texto Observação D Selecione uma opção
Solicitação atendida
Solicitação parcialmente atendida
Solicitação não atendida
Perda de objeto
Ausência de competência
Outros

Marque se a Unidade não respondeu a mensagem.

Salvar alterações **Autorizar Envio**

Encaminhar cópia da resposta para:
 Juliane Trajano de Souza (ENSP)
 Regis Souza de Carvalho (ENSP)

Preencha o campo resumo da resposta para habilitar a opção de envio.

Histórico | Diálogo com usuário | Forçar Encerramento | Encaminhar | Arquivar
Administração | Imprimir Comprovante | Imprimir Tudo | Excluir Mensagem
Voltar | Sair

Figura 6: Tela que apresenta conclusão da manifestação

RESPOSTA FINAL AO USUÁRIO

Para envio de conclusão para o Fala-br, necessário preenchimento das seguintes perguntas:

Apta? Sim Não

Há envolvimento de empresa? Sim Não

Há envolvimento de servidor público? Sim Não

Envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente? Sim Não

Anexar arquivo: (*.jpg;*.png;*.gif;*.doc;*.docx;*.xls;*.xlsx;*.pdf;*.txt*)
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido (Máx. 30MB totais e até 10 arquivos)

Demanda Resolvida? Sim Não

Motivo da Demanda Selecione uma opção

Texto Observação Demanda Resolvida?

Marque se a Unidade não respondeu a mensagem.

Salvar alterações **Autorizar Envio**

Preencha o campo resumo da resposta para habilitar a opção de envio.

Histórico | Diálogo com usuário | Forçar Encerramento | Encaminhar | Arquivar
Administração | Imprimir Comprovante | Imprimir Tudo | Excluir Mensagem
Voltar | Sair

Embora possua rastreabilidade e segurança, o fluxo seguido é que denúncias e comunicações sejam tramitadas pela própria Plataforma Fala.BR e são tratados e tramitados exclusivamente pela Ouvidora substituta.

O Sistema possui indicações através de cores e alertas para prazos e espelha todas as manifestações que chegam na Plataforma Fala.BR, essas são divididas pelo Ouvidor, distribuídas, tramitadas e respondidas no próprio Sistema, que atualiza a cada 20 minutos e espelha a resposta na Plataforma Fala.BR sem necessidade de utilizar dois sistemas ou copiar e colar as informações.

Na sessão histórico é possível verificar todos os logins, ações e horário de acesso às manifestações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A ouvidoria da FIOCRUZ apresenta fluxos de tratamento distintos, um para as denúncias e comunicações e outro para as demais manifestações. Estes fluxos estão disponíveis na área “Gestão da Ouvidoria”, no Portal Fiocruz (<https://portal.fiocruz.br/gestao-da-ouvidoria>). Os mesmos são apresentados a seguir:

Figura 7

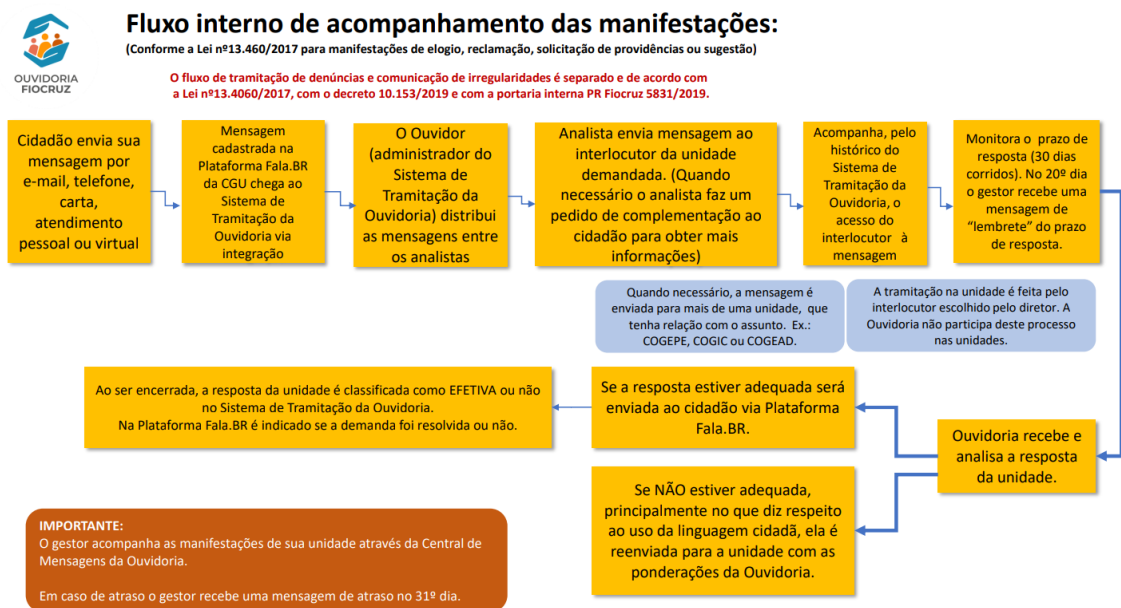


Figura 8



Em relação às denúncias, existe uma analista responsável pelo tratamento destas manifestações. No entanto, todos os servidores lotados na ouvidoria possuem o perfil para acesso às denúncias, inexistindo assim segregação de funções em relação a este tipo de manifestação.

As denúncias e comunicações de irregularidades são integralmente tramitadas pela Plataforma Fala.BR. A Ouvidoria se detém a análise preliminar das denúncias e comunicações, focada na constatação de elementos de autoria e de materialidade, principalmente. As diligências para apuração de fatos são realizadas pelas áreas de apuração da instituição, Corregedoria Fiocruz e Comissão de Ética da Fiocruz.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços da Fiocruz é gerida pela Coordenação da Qualidade. No ano de 2022 a Ouvidoria fez proposições para uma coordenação-adjunta, mas nada ainda foi definido.

Quanto a apresentação de informações estratégicas sobre manifestações de ouvidoria, desde 2022 a ouvidoria realiza a divulgação de boletins internos quantitativos.

A Ouvidoria iniciou as tratativas para avaliação de um serviço de uma das unidades da Fiocruz (A Biblioteca de Histórias de Ciências da Saúde, da unidade Casa de Oswaldo Cruz), mas isso ainda está em andamento.

A Carta encontra-se disponível no site da Fiocruz (https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/fiocruz_-_guia_de_servicos.pdf), disponível para baixar no formato .pdf e no portal de serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/servicos/vacinar-contrapoliomielite-oral-vop-vacina-oral-poliomielite-fiocruz-rj>), atendendo ao Art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. Importante ressaltar que o Art. 43 da mesma Portaria, indica que é de responsabilidade da unidade

do SisOuv, monitorar a atualização periódica da Carta e da padronização dos serviços oferecidos.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em consulta ao sítio eletrônico da UA foi localizado o Relatório Anual de Gestão relativo ao exercício de 2022 (<https://portal.fiocruz.br/ouvidoria-relatórios>). Este relatório constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Quanto ao conteúdo mínimo previsto na legislação, verificamos a necessidade de adequação do relatório, conforme tabela abaixo:

Itens previstos no Art. 52 §1º da Portaria CGU nº 581/2021	Onde encontrado:
I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;	Não localizado
II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;	Página 8
III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;	Páginas 10 e 11
IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;	Página 9 e 11.
V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos;	Página 3
VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.	Página 19

A página 24 do relatório elenca os integrantes da ouvidoria, porém, nenhuma outra informação sobre a força de trabalho foi localizada no relatório.

Quanto ao acompanhamento e reportes para os gestores de serviços sobre os assuntos mais demandados a Ouvidoria elabora um Relatório Analítico de Demandas Recorrentes – RADAR - que é enviado por e-mail aos gestores. Em reunião para informações complementares a Equipe de Avaliação verificou que o RADAR é utilizado em demandas frequentes, em que a UA alerta os responsáveis dos setores sobre a situação recorrente, a fim de que a Direção da Unidade possa ter conhecimento do fato e tomar providências.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Conforme disposto nesse item, **a Fiocruz produz e publica o Relatório Anual de Ouvidoria, Porém, observou-se a necessidade de atendimento ao item da Portaria CGU nº 581/2021, negrito abaixo:**

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou

entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv. (Grifamos)

Embora no relatório conste (página 24) a listagem de integrantes da ouvidoria, faz-se necessário inserir informações sobre a força de trabalho, como por exemplo, relacionar a força de trabalho com a efetividade dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Existe um procedimento interno para nortear a mediação de conflitos e um Termo de Mediação a ser preenchido pela Ouvidoria com os compromissos entre as partes. Este documento é inserido no SEI (como sigiloso), ficando visível apenas para os envolvidos.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Quantitativo Geral:

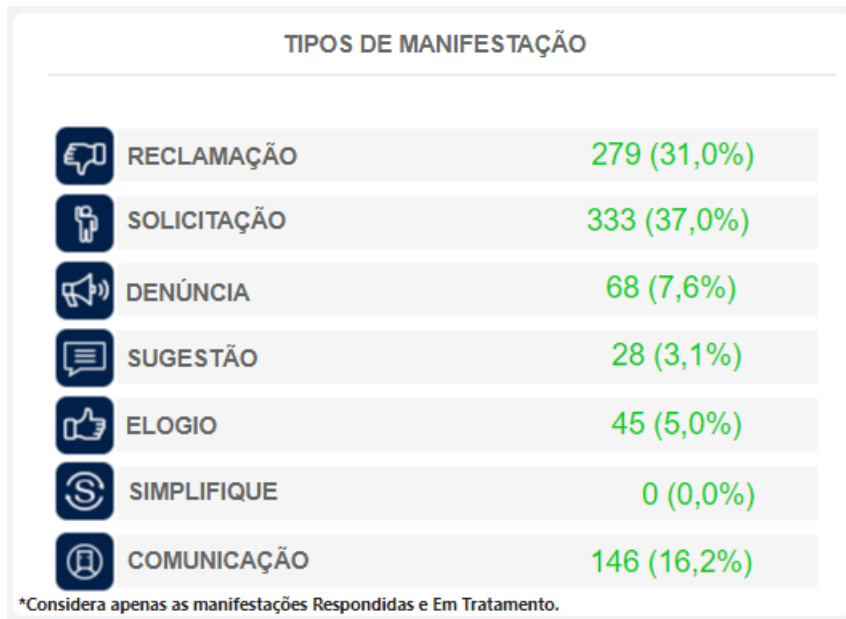
Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

a) **Tipologia das manifestações:**

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

b) **Resolutividade da demanda:**

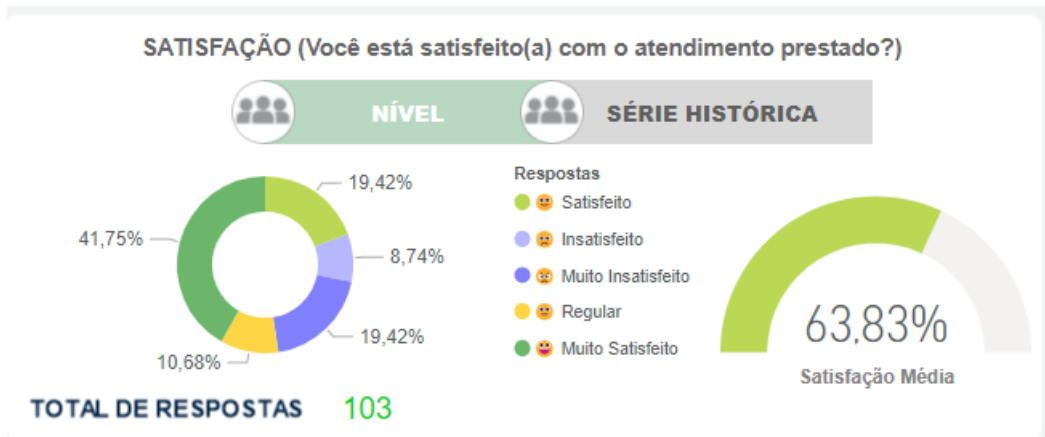
Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

c) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 1051 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 105 manifestações. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	15	20,47
Denúncia	15	132,80
Elogio	5	19,40
Reclamação	31	20,32
Solicitação	36	14,47
Sugestão	3	31,33
Total	105	34,68

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021;

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

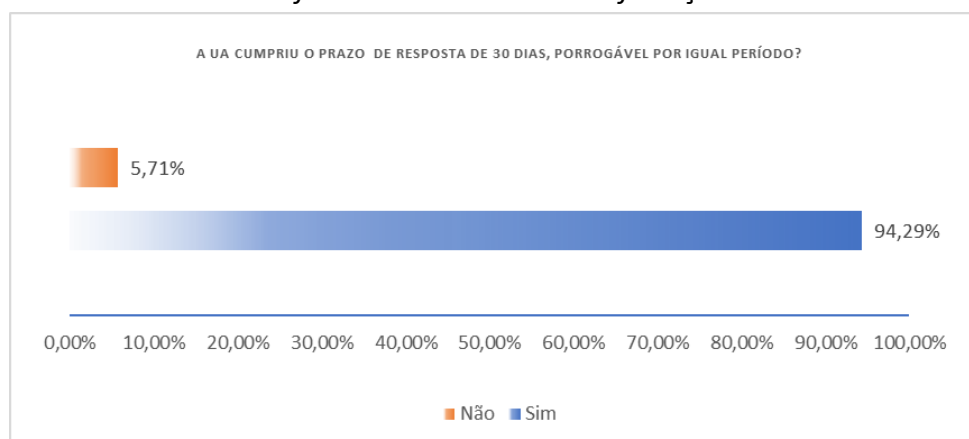
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

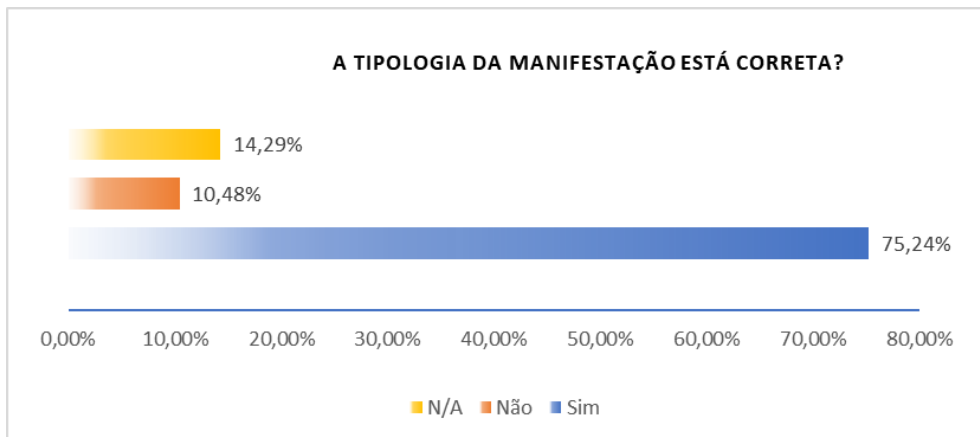
Gráfico 01: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 94,29% das manifestações no prazo, considerando a eventual prorrogação prevista na legislação. Das manifestações fora do prazo, trata-se de uma Comunicação, três Reclamações, uma Solicitação e uma sugestão. Necessário verificar o motivo que deu causa a tais atrasos para evitar novas ocorrências.

Gráfico 02: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 85,72% das manifestações são passíveis de reclassificação da tipologia, representando 90 manifestações nas quais esta pergunta se aplica, 79 foram classificadas corretamente contra 11 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 87,78% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 15 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

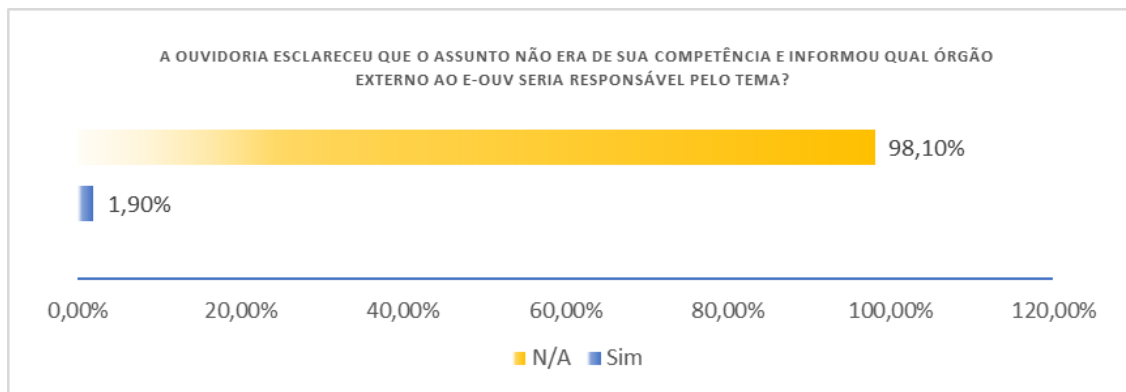
Gráfico 03: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

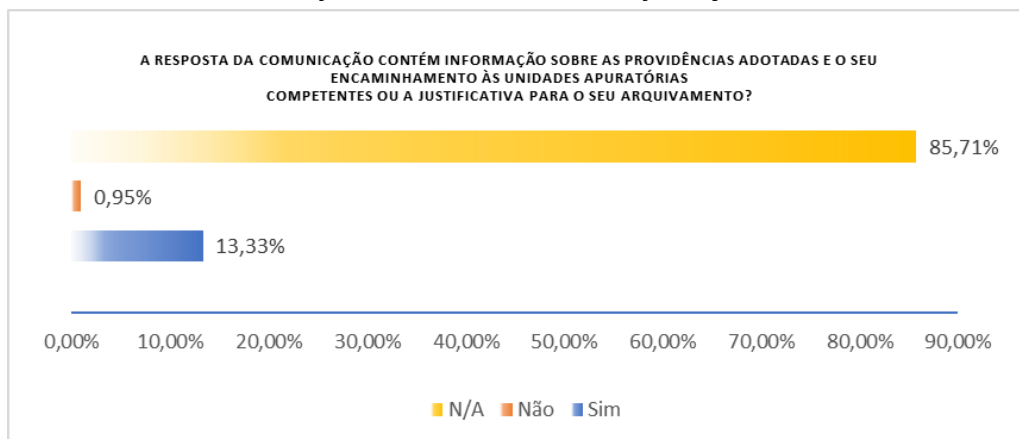
Gráfico 04: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 2 (1,90%) manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

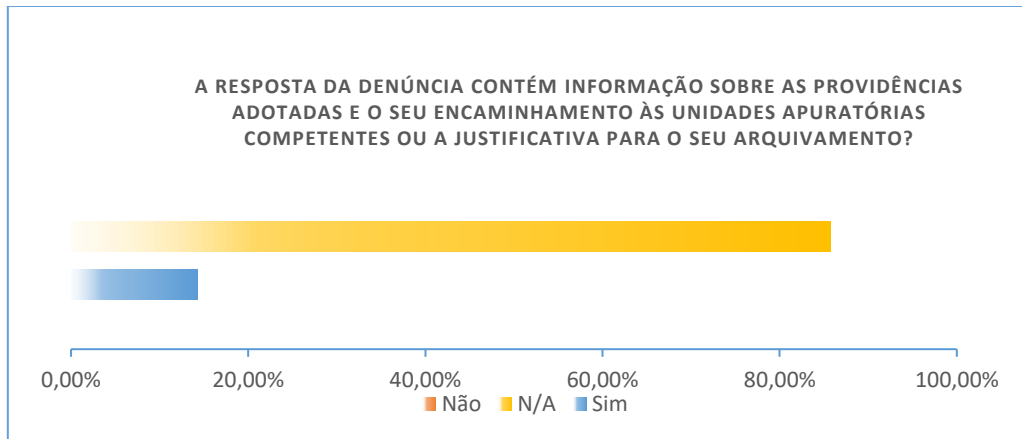
Gráfico 05: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 14 (13,33%) apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 1 comunicação, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 90 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

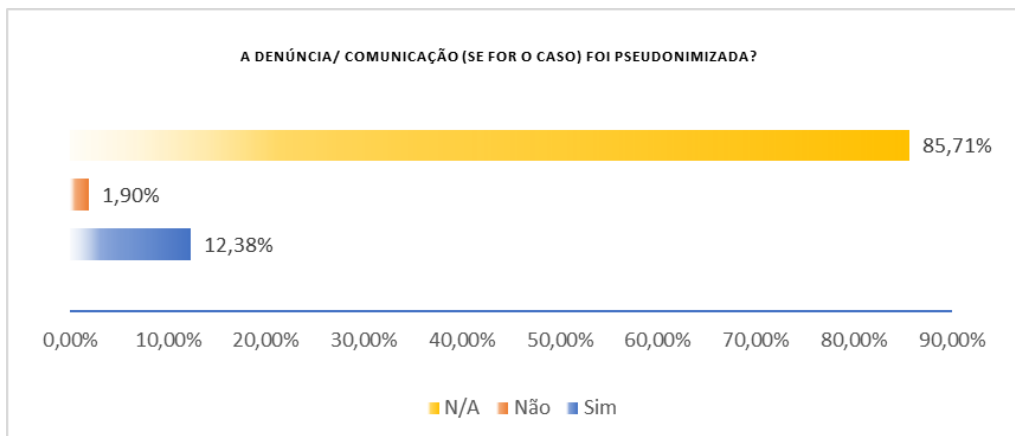
Gráfico 06: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

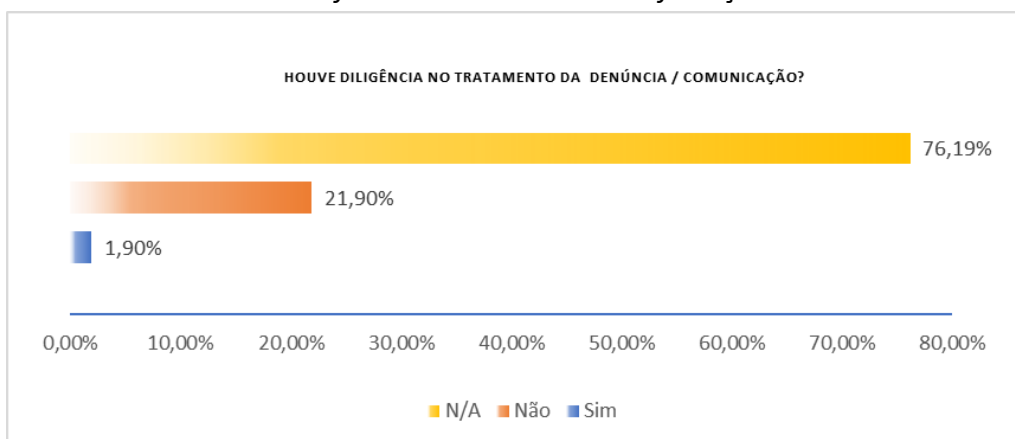
Das 15 (14,29%) denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 88 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 08: Análise das Manifestações

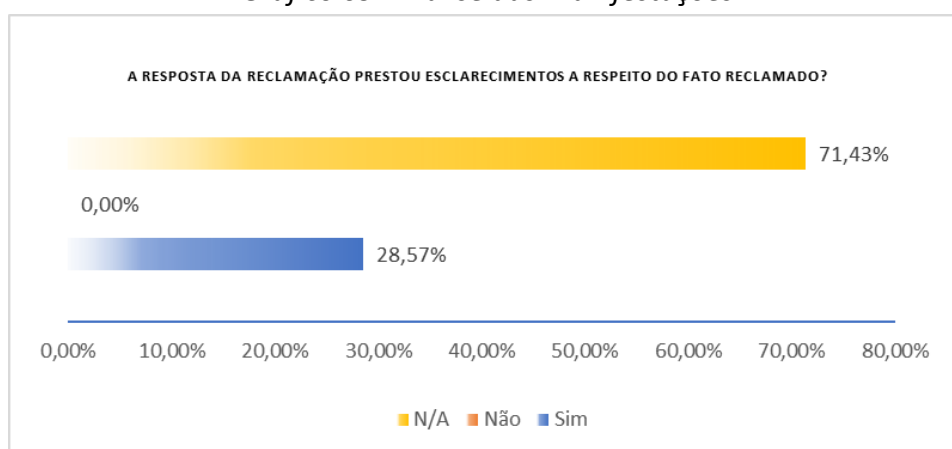


Fonte: elaboração própria.

Os gráficos 07 e 08 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolve o tratamento das manifestações tipo Denúncia e Comunicação, uma vez que tais tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que do total, duas denúncias não foram adequadamente pseudonimizadas e houve diligência em uma denúncia e numa comunicação.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme Parágrafo II do Art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

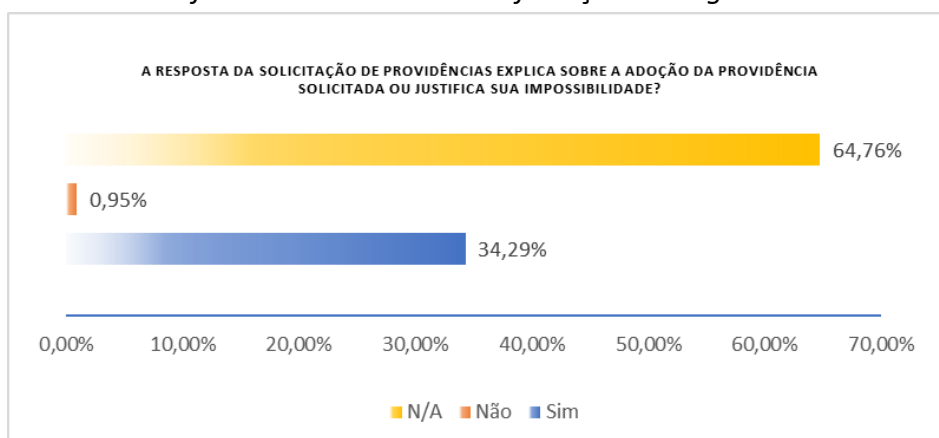
Gráfico 09: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado nas 31 reclamações (28,57% das manifestações) em análise.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.

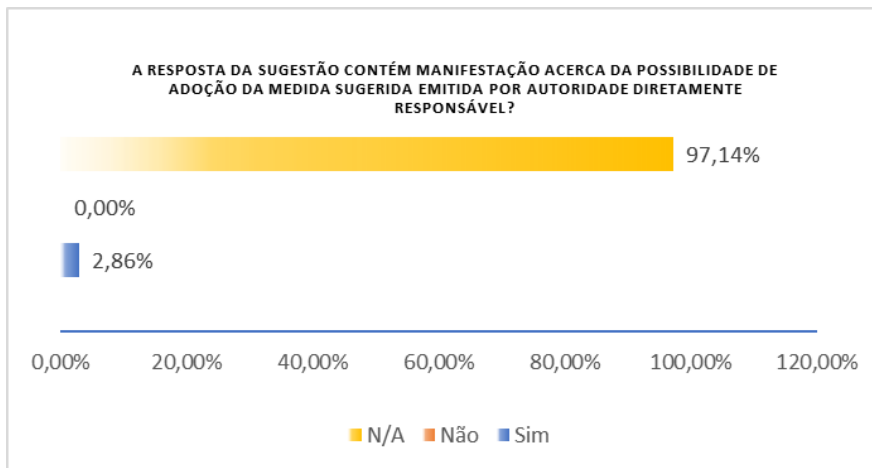


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 36 solicitações (35,24% das manifestações), em 35 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

Ao passo que, em 1 solicitação, verifica-se que a resposta dada pela UA extrapola nos esclarecimentos devidos, encaminhando a resposta da servidora à manifestante. As demais 84 (64,76%) manifestações não se enquadram como solicitação.

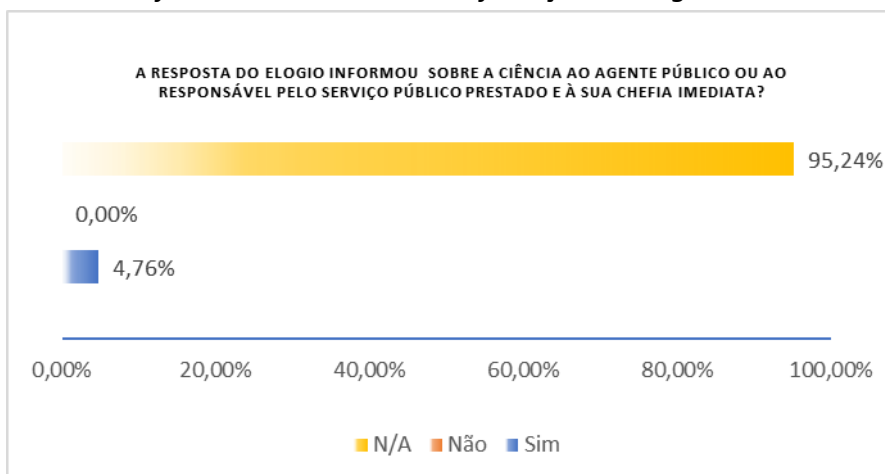
Gráfico 09: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 105 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações. Em todas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 102 (97,14%) manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.



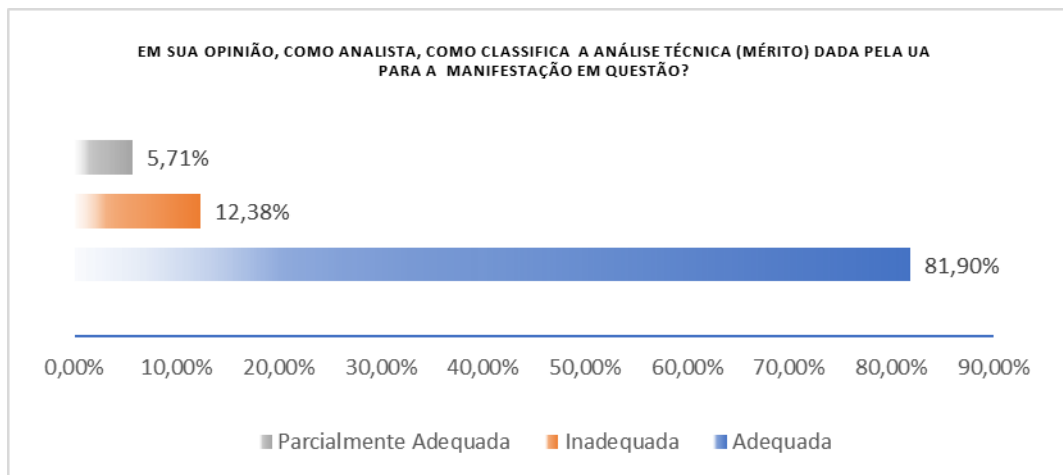
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 5 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 100 (95,24%) manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

B.3 Avaliação Final

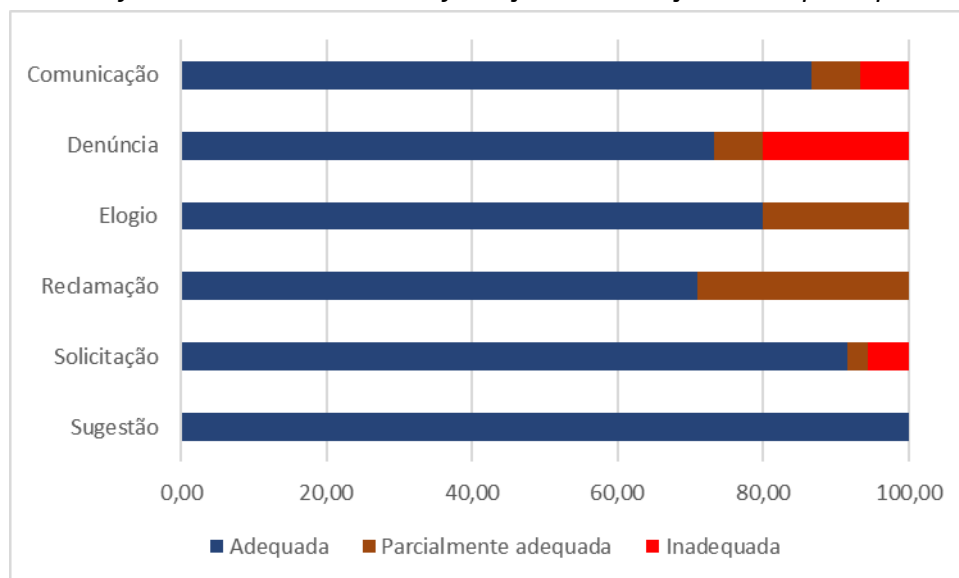
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 105 manifestações analisadas, verifica-se que: 86 (81,90%) foram consideradas adequadas, 13 (12,38%) parcialmente adequadas e 6 (5,71%) inadequadas.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 11 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicações, 1 denúncia, 1 elogio, 39 reclamações e 1 solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 6 manifestações inadequadas 1 comunicação, 3 denúncias e 2 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em 23/11/2023, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 12/12/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, em 19/12/2023, a UA nos encaminhou um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra no Apêndice D.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FIOCRUZ					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Realizar os procedimentos de salvaguarda aos denunciante conforme o Decreto nº 10.153/2019 e observar o que diz respeito às diligências, conforme o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.	Reforçar o procedimento interno, já existente na Ouvidoria, de pseudonimização das denúncias e comunicações de irregularidades.	Daniela Bueno	De imediato	Em execução	Garantir a salvaguarda dos denunciante conforme orienta os normativos da CGU. Tal ação pode gerar no cidadão mais confiança ao acionar o canal de denúncia.
II. Realizar tratativas junto a alta gestão da FIOCRUZ, sustentada pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria evitando utilização de formulário diverso para este fim, como o disponibilizado na área destinada à Comissão de Ética, atendendo ao disposto Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 10.153/2019.	Elaborar documento para envio à Diretoria-executiva e para a Comissão de Ética da Fiocruz, com base nos achados do Relatório de Avaliação da CGU. Neste documento deve haver a orientação expressa de que a Ouvidoria deve ser o canal único para o recebimento de denúncias e relatos de irregularidades.	Daniela Bueno	Até o final do 1º trimestre de 2024	Iniciando documento com fundamentação e justificativa.	Cumprir adequadamente o art.4º do decreto 10.153/2019, e o que orienta o art.30 da Portaria 581/2021. Tal ação pode gerar no cidadão mais confiança ao acionar o canal de denúncia.

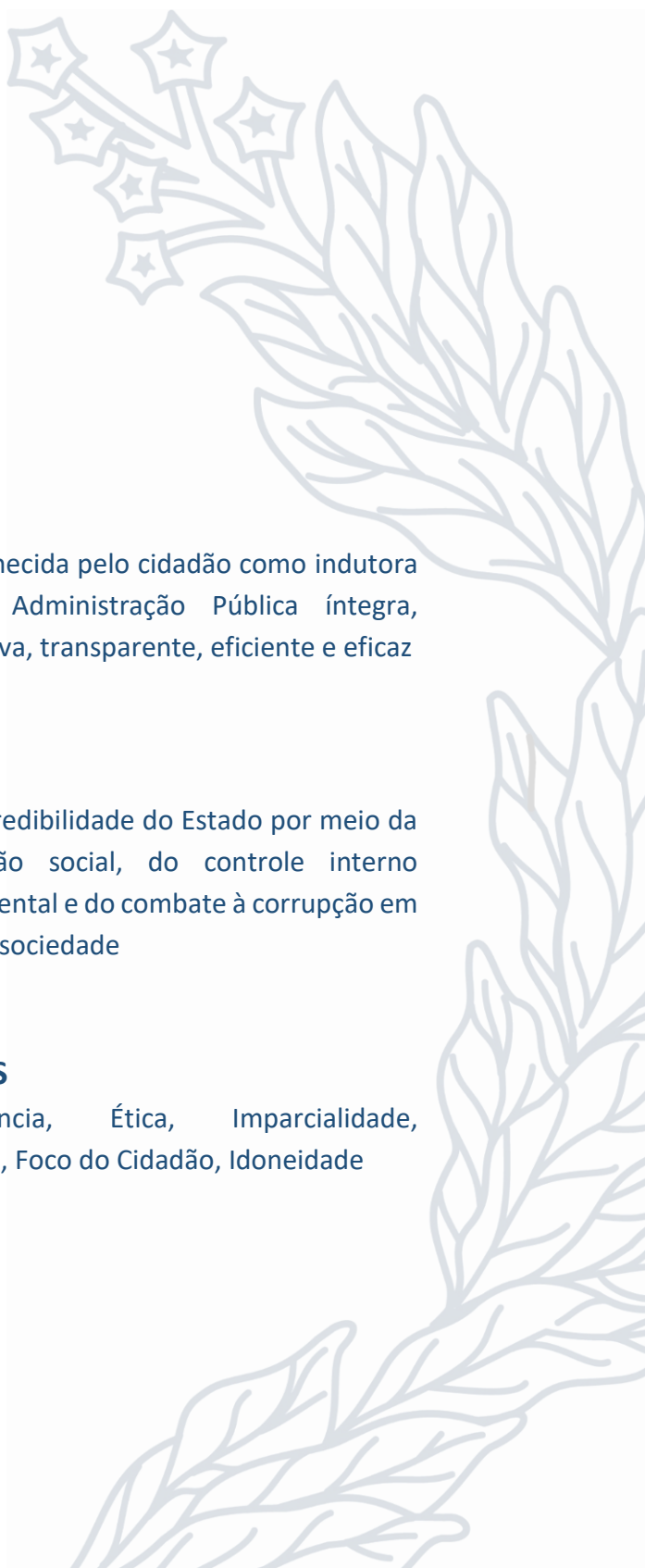
Análise da equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo de cada item.

A respeito da Recomendação 1, que trata de procedimentos de salvaguarda aos denunciantes, a UA se comprometeu a reforçar os procedimentos já existentes e apresentados na reunião, de imediato.

Quanto à Recomendação 2, que trata do recebimento das denúncias apenas pela Ouvidoria, a UA produzirá documentação com expressa orientação para que não haja outras portas de entrada para denúncias, com prazo de até o fim do 3º trimestre de 2024, o que consideramos um prazo razoável e factível.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o esperado, possibilitando um atendimento célere das recomendações elencadas.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade