

Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Número	
065/2008-PR	
Folha	De
01	03
Entrada em vigor	

Portaria da Presidência

O Presidente da Fundação Oswaldo Cruz, no uso de suas atribuições,

RESOLVE:

1.0 - PROPÓSITO

Especificar as competências e atribuições da Ouvidoria Geral da Fiocruz, obedecendo ao comando do §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e às deliberações dos IV e V Congressos Internos da Fiocruz.

2.0 - COMPETÊNCIAS

2.1 – Serão obrigatoriamente objeto de atenção e tratamento da Ouvidoria Geral da Fiocruz as reclamações, denúncias, elogios e sugestões, relativas ao funcionamento geral da Fiocruz e ao atendimento dispensado ao público interno (servidores e demais trabalhadores) e externo (usuários ou não da Fiocruz). A Ouvidoria receberá e examinará essas manifestações, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados;

2.2 – A Ouvidoria disporá integralmente do apoio e da colaboração das Unidades da Fiocruz quando por ela demandada, para a resolução de problemas levantados nas manifestações dos seus trabalhadores e da população em geral;

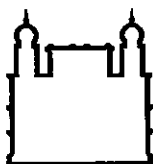
2.3 – A Ouvidoria Geral deve, quando for o caso, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos seus serviços;

2.4 - Atuar na promoção da cidadania e da gestão participativa, como mais um instrumento de transformação e aprimoramento institucional.

3.0 - ATRIBUIÇÕES

3.1 - Receber e examinar as sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos trabalhadores da Fiocruz e da população em geral relativos às atividades da Fiocruz;

Cancela	Altera Portaria 115/2005-PR	Distribuição Geral	Data 18.02.08
---------	--------------------------------	---------------------------	----------------------



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Número
065/2008-PR

Folha
02

De
03

Entrada em vigor

Portaria da Presidência

3.2 - Encaminhar as manifestações aos setores competentes, tão logo sejam recebidas, para as devidas providências de resolução;

3.3 – Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, e monitorar, a partir delas, a melhoria dos serviços oferecidos pela Fiocruz no cumprimento de suas finalidades;

3.4 – Fornecer, aos demandantes da Ouvidoria, as informações necessárias acerca do encaminhamento e dos desdobramentos de suas manifestações;

3.5 – Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

3.3 – Colaborar com as Unidades da Fiocruz visando a solução dos problemas apontados nas manifestações recebidas;

3.7 – Elaborar pesquisas de satisfação do usuário;

3.8 – Cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, bem como com as de Estados, Municípios, Distrito Federal e privadas, visando salvaguardar direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela Fiocruz.

3.9 – Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

3.10 – Participar do Conselho Deliberativo da Fiocruz com direito a voz;

3.11 – Orientar tecnicamente a atuação das demais estruturas de ouvidoria ou serviços similares existentes ou que venham a ser criados na Fiocruz;

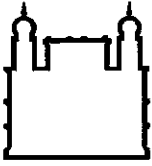
3.12 – Mediar, uma vez esgotados os canais administrativos, eventuais conflitos gerados nas relações de trabalho da Fiocruz;

3.13 – Encaminhar à Comissão de Ética dos Servidores da Fiocruz, para análise e julgamento, os casos atinentes à sua área de atuação; e

3.14 – Divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Fiocruz, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.



Cancela	Altera Portaria 115/2005-PR	Distribuição Geral	Data 18.02.08
---------	--------------------------------	-----------------------	------------------



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Número	
065/2008-PR	
Folha	De
03	03
Entrada em vigor	

Portaria da Presidência

4.0 - DESIGNAÇÃO E MANDATO

A Ouvidoria Geral da Fiocruz será dirigida pelo Ouvidor Geral, que será designado pela Presidência com a aprovação do Conselho Deliberativo da Fiocruz para mandato de quatro anos, podendo ser reconduzido por mais um período.

5.0 – FUNCIONAMENTO

5.1 - O Ouvidor Geral exercerá suas atividades com autonomia e no interesse geral da sociedade, terá livre acesso às informações pertinentes ao seu trabalho de atendimento a suas demandas e deverá contar com todo apoio da comunidade Fiocruz;

5.2 – Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, a Ouvidoria Geral da Fiocruz disporá de orçamento próprio, que deve ser aprovado pela Presidência no início de cada ano.

6.0 - VIGÊNCIA

A presente Portaria altera a Portaria 115/2005-PR, e tem vigência a partir da data de sua publicação.


Dr. Paulo Marchiori Buss

Cancela	Altera Portaria 115/2005-PR	Distribuição Geral	Data 18.02.08
---------	--------------------------------	---------------------------	----------------------