



# **OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014**

Rio de Janeiro, novembro de 2015

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS .....</b>	<b>ERRO!</b>
INDICADOR NÃO DEFINIDO.	
<b>2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ .....</b>	<b>10</b>
<b>3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>3. AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS .....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ .....</b>	<b>14</b>
<b>4. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ .....</b>	<b>15</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2014.

O total de mensagens, que foram recebidas e processadas pelo Sistema informatizado da Ouvidoria no ano de 2014, chegou a **1.075**, apresentando uma diminuição de 8% em relação ao total recebido em 2013.

Na sua maioria - **875** mensagens - representando **81%** do total, foram de **ELOGIOS**, **SUGESTÕES**, **RECLAMAÇÕES** e **DENÚNCIAS**. Do total processado, **99 (9%)** foram **PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**, amparados pela LAI - Lei de Acesso à Informação. Outras **102** mensagens (**10%** do total), foram endereçadas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz, e classificadas como “**OUTROS**”, às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

As **RECLAMAÇÕES** totalizaram **550** mensagens, e lideraram as manifestações dos nossos usuários, chegando a **51%** do total. Os **ELOGIOS** totalizaram **183** mensagens, **17%** do total. As **SUGESTÕES** **69** mensagens, **6%** do total. E as **DENÚNCIAS** **73** mensagens, **7%** do total. Elas traduzem, em toda sua inteireza, o direito e a vontade explícita e determinada de uma parcela da sociedade, inclusive dos trabalhadores da Fiocruz, que quer, acima de tudo, e utilizando-se dos meios ao seu alcance, contribuir para a eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

Das 32 instâncias da Fiocruz indicadas nas diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria, há a destacar algumas Unidades que foram mais demandadas, explicado até por terem um contato mais direto com a população na prestação de serviços de saúde. São elas: o **IFF**-Instituto Fernandes Figueira, **IPEC**-Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, **DIREH**-Diretoria de Recursos Humanos, **DIRAC**-Diretoria de Administração do Campus, **ENSP**-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, **IOC**-Instituto Oswaldo Cruz, **FPB**-Farmácia Popular do Brasil e. Juntas receberam **817** manifestações, representando **76%** das **1.075** manifestações efetivamente atribuídas à Ouvidoria.

As **manifestações internas**, dos nossos trabalhadores, totalizaram **229 mensagens**, representando **21%** do total das 1.075 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, **10%** a mais com relação ao total de manifestações internas recebidas em 2013. As reclamações, com **73%** e as denúncias, com **11%**, representaram a maioria das manifestações internas.

Atendendo a **Lei 12.527**, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria, no ano de 2014, recebeu e processou **142 pedidos de informações** enviados pelo e-SIC / CGU, representando **13%** do total das 1.075 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, uma diminuição de **8,5%** em relação ao recebido em 2013.

O e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é administrado pela CGU-Controladoria Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Na Fiocruz o serviço está sediado na Ouvidoria Geral da Fiocruz, que é a responsável pela operacionalização do sistema e-SIC/CGU, sistema eletrônico web, que centraliza os pedidos amparados pela lei, e que funciona como porta de entrada e saída única de atendimento.

A presença da Ouvidoria nas unidades assistenciais da Fiocruz está consolidada. Nossa equipe desenvolveu um trabalho obedecendo a uma programação estabelecida desde 2007, para chegar mais perto dos pacientes que, em sua maioria, têm mais dificuldade de nos contatar. Uma de nossas

ações foi fortalecer a presença da Ouvidoria nos hospitais, centro de saúde e ambulatórios da Instituição, através de caixas de comunicação, melhorando, assim, o acesso dos pacientes e seus familiares aos serviços oferecidos pela Fiocruz.

Nós, da Ouvidoria Geral da Fiocruz, temos, em todas as oportunidades, realçado a importante contribuição da participação cidadã. Aqui, os cidadãos podem expressar suas ideias livremente, permitindo com suas críticas, denúncias e sugestões, o aperfeiçoamento constante da gestão pública, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas na prestação de serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

É bom realçar que para nós toda manifestação recebida é sempre um investimento, uma ação positiva para a Instituição. Pode representar um incentivo ao trabalho de uma Unidade, por um elogio de reconhecimento e competência; imprimir uma melhoria de um processo ou levar a uma inovação, por uma ideia ou sugestão encaminhada; sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, por uma reclamação contra eventuais falhas no atendimento e na gestão; e moralizar a gestão e combater as irregularidades administrativas por uma denúncia fundamentada. São ganhos difíceis de mensurar, mas de inegável valor para melhorar a imagem institucional e fortalecer os laços com a sociedade, sem contar a evidente contribuição para a consolidação da prática da democracia existente na Fiocruz.

O nosso compromisso é o de nos manter como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade e com nossos trabalhadores, respondendo as manifestações que aqui chegam, dentro de nosso alcance de atuação. O que a Ouvidoria busca é que a Fiocruz dê o atendimento adequado às demandas da sociedade e se empenhe para elevar o grau de satisfação do usuário, que a ela recorre.

Queremos registrar com muito orgulho, os resultados de nossa pesquisa de satisfação do usuário sobre o nosso atendimento em 2014. Dos **106** usuários que responderam à nossa pesquisa, **82** acharam que o atendimento prestado pela Ouvidoria é EXCELENTE/ BOM, portanto **82%** dos usuários estão bastantes satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. E quando perguntado se o tempo de resposta para a sua mensagem atendeu às suas expectativas **41 (74%)** responderam **SIM**.

**MISSÃO:** *Atuar como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade, 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.*

## 2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

A Ouvidoria recebeu, em 2014, um total de **1.075 manifestações**, através dos diversos tipos de contato – e-mail, caixas de comunicação, telefone, carta e pessoalmente. Essas manifestações enviadas à Ouvidoria abordaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz.

Os pedidos de informações enviados pela CGU, através da LAI-Lei de Acesso à Informação, e processados pelo sistema da Ouvidoria, somaram 98 mensagens, representando 9% do total. Mensagens classificadas como “Outros” - manifestações não objeto do trabalho da Ouvidoria - às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento aos solicitantes, somaram 102 e representaram aproximadamente 10% do total.

Os quantitativos de algumas subunidades e departamentos, que são instâncias operacionais com quem a Ouvidoria também tem interlocução, foram somados às suas respectivas Unidades:

- Na ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, somam-se as manifestações do CESTEHE-Centro Estudos Saúde Trabalhador e Ecologia Humana; do CSEGSF-Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria; do EAD-Ensino de Educação a Distância; e do RADIS-Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde;
- No ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, inclui o Portal Fiocruz;
- Na COC-Casa de Oswaldo Cruz, inclui o Museu da Vida;
- Na DIRAD - Diretoria de Administração, inclui a FPB - Farmácia Popular do Brasil;
- Na DIRAC-Diretoria de Administração do Campus, inclui a Rede Fiocruz;
- Na DIREH-Diretoria de Recursos Humanos, inclui o NUST-Núcleo de Saúde do Trabalhador;
- No IFF-Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira, inclui a Rede Nacional de Banco de Leite Humano;
- No IOC-Instituto Oswaldo Cruz, estão incluídos os Ambulatórios de Hanseníase e de Hepatites;
- Na PR-Presidência Fiocruz, inclui o CRIS-Centro de Relações Internacionais em Saúde, o Canal Saúde, a CCS-Coordenadoria de Comunicação Social e a Procuradoria Federal;
- Na Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação, inclui a Editora Fiocruz; e
- Na Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência, inclui a CEUA-Comissão de ética no uso de animais.

Para desenvolver suas atividades em 2014 a Ouvidoria teve um orçamento geral aprovado de **R\$195.061,00**.

A gestão orçamentária da Ouvidoria foi realizada com base nos seus processos e projetos, explicitados em seu Plano Anual 2014, sempre orientados pela sua missão, e alinhados às ações e programas do Plano Plurianual 2012/2015 da Fiocruz.

Cabe ressaltar que a parcela mais significativa do orçamento da Ouvidoria foi executado pela Presidência, que foi o gasto com o pessoal terceirizado, centralizado em um único contrato para todas as Subunidades da Presidência.

Outros gastos da Ouvidoria foram executados em outras Unidades Gestoras da Presidência, a exemplo de equipamentos de informática, que são despesas centralizadas pelo órgão responsável pela área.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Unidades da Fiocruz para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias. A Ouvidoria acompanha o

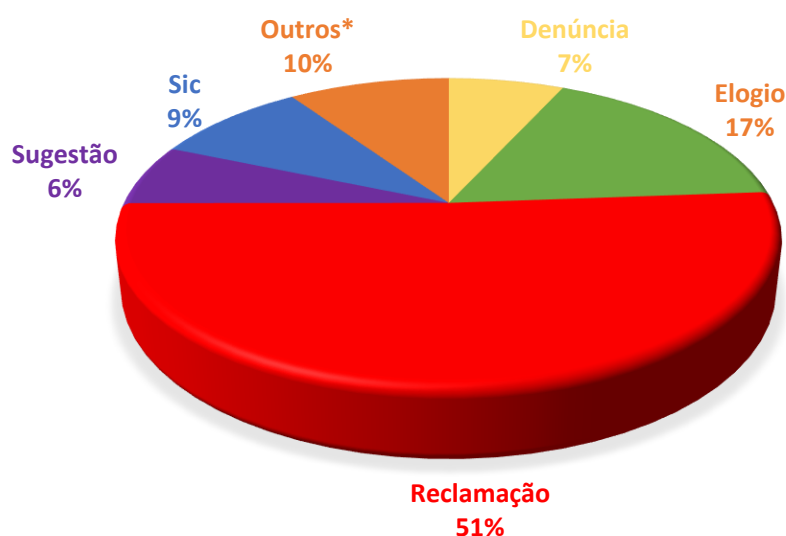
atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

## 2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

As manifestações recebidas são visualizadas no gráfico 1, de acordo com a natureza da comunicação, destacando-se as **reclamações** com 51% das 1.075 manifestações recebidas no ano de 2014. Os elogios vêm em seguida com 17%, seguidos pelos pedidos de informação – SIC com 9%, **denúncias** com 7% e sugestões com 6%.

Na categoria “**Outros**” estão as manifestações que chegaram à Ouvidoria, mas endereçadas a outras Instituições. São 102 mensagens e representam 10% do total.

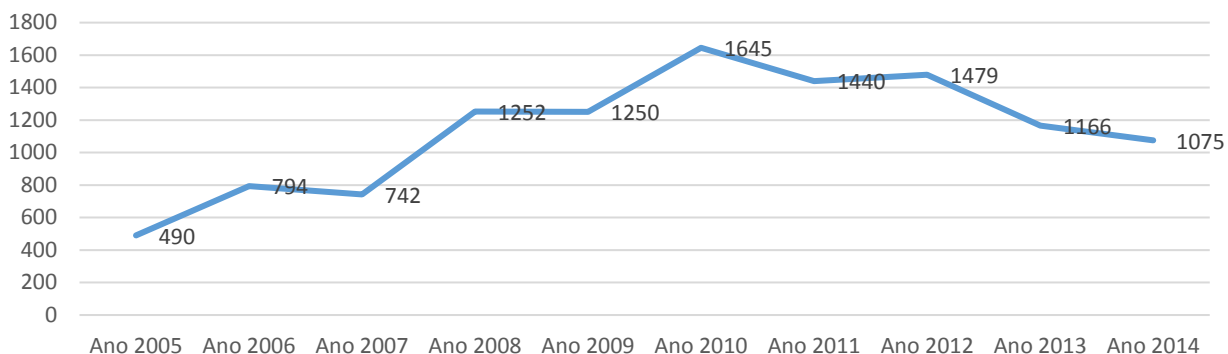
Gráfico 1 – Percentual das Manifestações Recebidas em 2014



Em relação ao ano de 2013 o quadro de 2014 apresenta no seu total um decréscimo de manifestações de 8%. A Ouvidoria recebeu no 1º semestre de 2014 um total de 456 manifestações e no 2º semestre um total de 618.

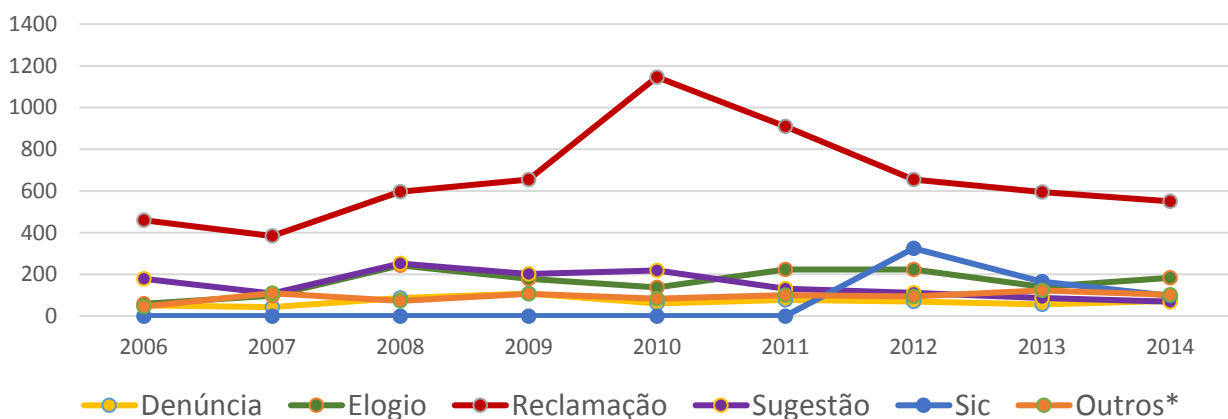
Gráfico 2 - Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica - 2005 a 2014

### Evolução das Manifestações Recebidas Série Histórica



**Gráfico 3 - Evolução das Manifestações Recebidas por NATUREZA DA COMUNICAÇÃO - 2006 a 2014**

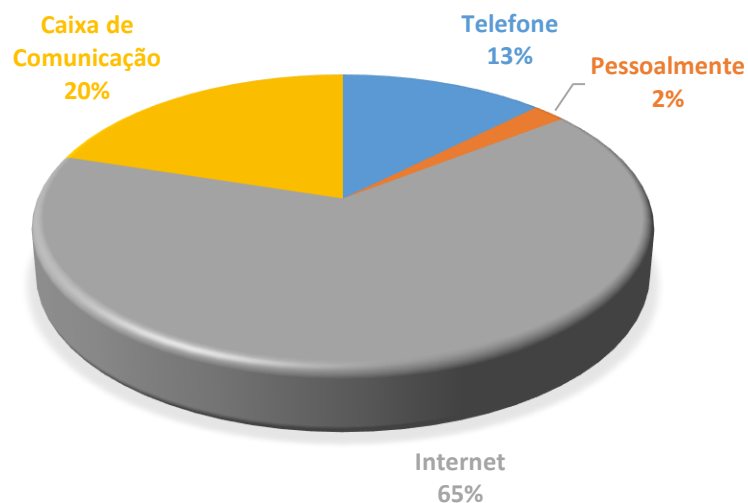
### NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES Tendência



## 2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO

Em 2014 as manifestações recebidas pela internet em relação ao total das mensagens recebidas foi de 65%. As caixas de comunicação vêm a seguir com 20% e o telefone vem com 13%. As manifestações por carta e pessoalmente ainda são inexpressivas, juntas dão 2,5%.

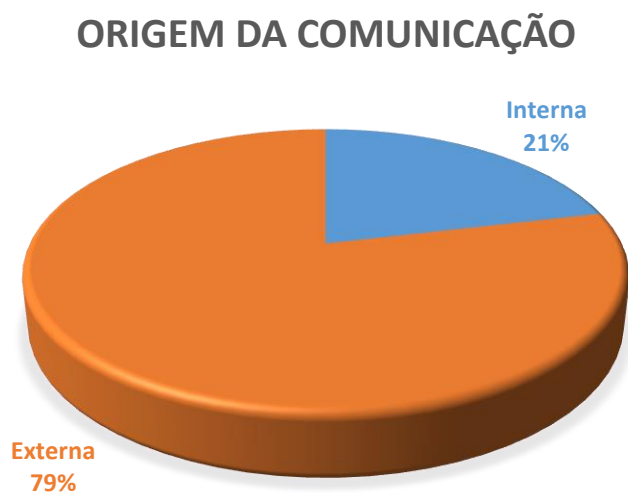
**Gráfico 4 - Manifestações recebidas por FORMA DE CONTATO**



## 2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO

Com relação à origem da manifestação, a externa é a predominante. Das manifestações recebidas em 2014, as externas, com 846 mensagens, representam 79% do total. As manifestações internas ficam com 21%, com 229 mensagens.

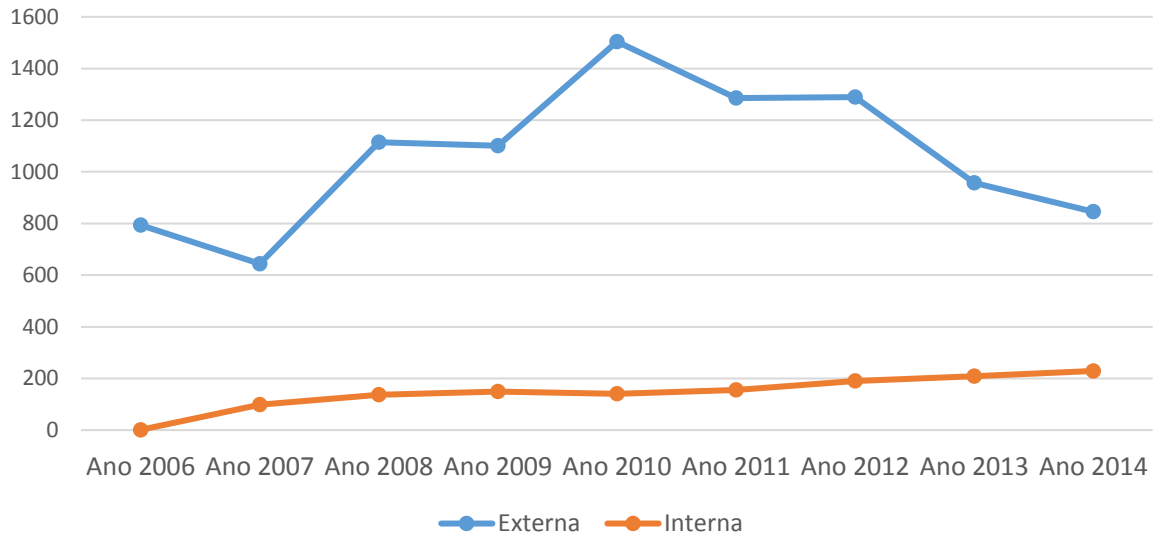
**Gráfico 6 - Manifestações recebidas em 2014 por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO**



Das manifestações recebidas, a interna vem tendo um crescimento ano a ano tendo crescido 10 % em 2014 em relação a 2013. As externas caíram 8% em relação a 2013.

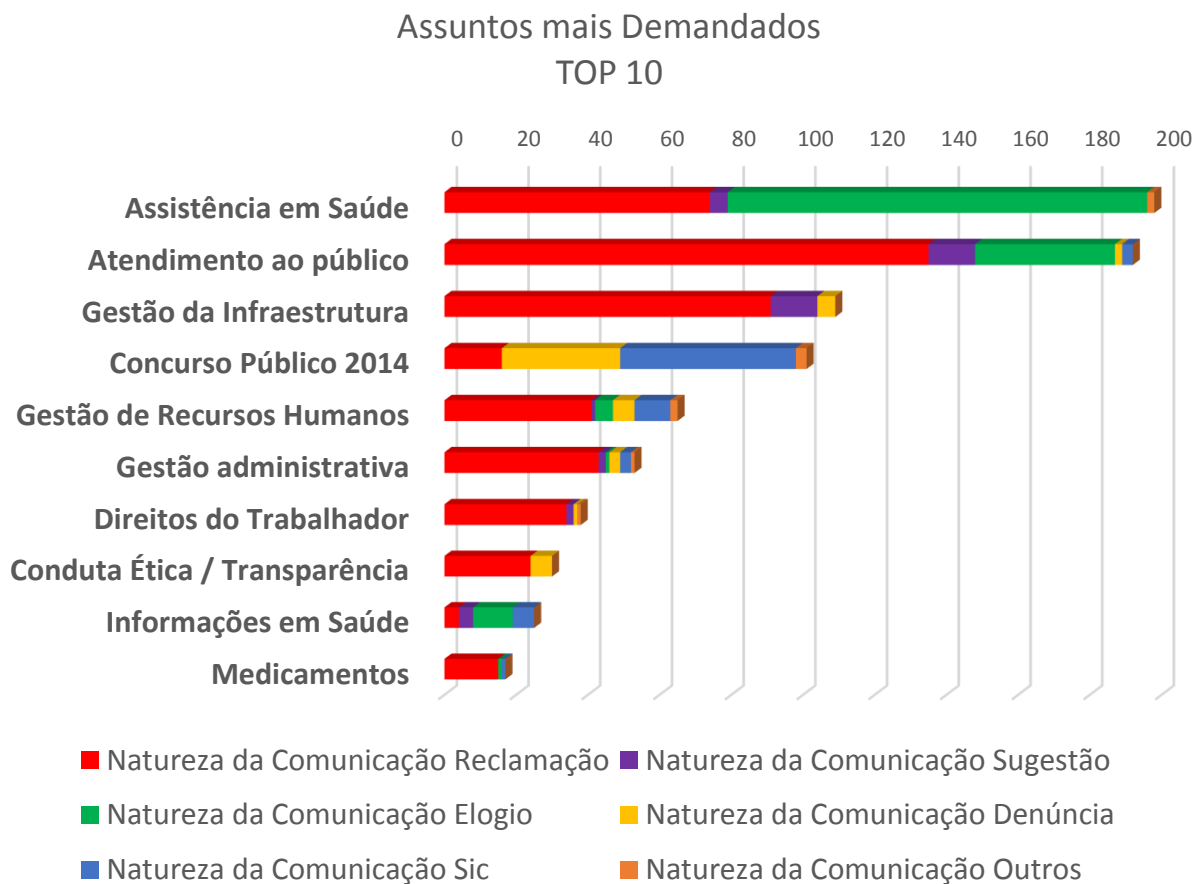


**Gráfico 7 - Evolução das Manifestações Recebidas por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO de 2006 a 2013**



## 2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS

**Gráfico 8 - MENSAGENS RECEBIDAS no ano de 2014 por ASSUNTO e NATUREZA da COMUNICAÇÃO**



\*SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (LAI - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18/nov/2011): mensagens com pedidos de informação, que são processadas pelo sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

\*\*Outros: mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. Constam, também, as mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco.

A Assistência em Saúde foi o assunto com maior número de mensagens, sendo que 59% são de elogio.

O Atendimento ao Público foi 2º em número de mensagens, das quais 70% foram reclamações.

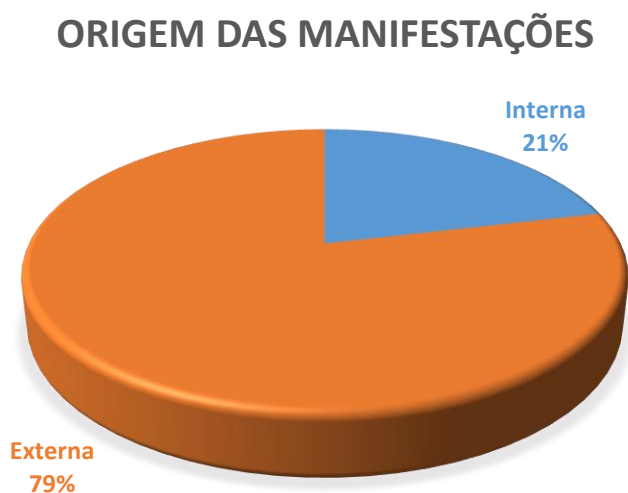
Em terceiro lugar ficou a Gestão da Infraestrutura com 83% de reclamações.

O Concurso Público de 2014 foi o 4º em número de manifestações. Este assunto nas mensagens de ouvidoria teve 39% classificadas como denúncia e ainda 48% são pedidos de informação via e-Sic.

## 2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ

Em 2014, as manifestações internas totalizaram **229 mensagens**, representando **21 %** do total das 1.075 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, um aumento de 9,5 % em relação ao recebido em 2013. As reclamações, com **73%** e as denúncias, com **11%**, representaram a maioria das manifestações internas.

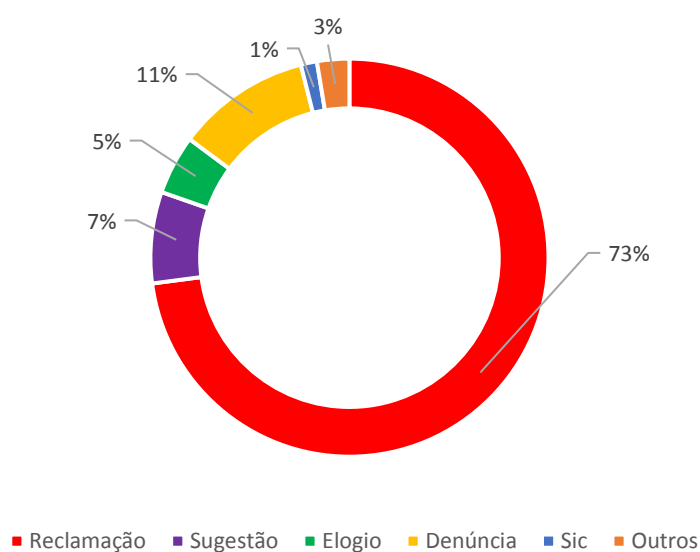
Gráfico 16 - Comparativo das MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO



Quanto à Natureza da Comunicação, as reclamações, com 76 % e as denúncias, com 11 %, representaram a maioria das manifestações internas.

Gráfico 17 - MANIFESTAÇÕES INTERNAS recebidas em 2014 por NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

## Manifestações do Público Interno Distribuição



Os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz foram: “Infraestrutura”, “Gestão de Recursos Humanos”, “Direitos do Trabalhador”, “Atendimento ao Público”, “Gestão Administrativa” e, representando **80%** das mensagens internas recebidas. Unidades que mais receberam mensagens dos trabalhadores da Fiocruz foram DIRAC e DIREH, que juntas correspondem a 70% do total. A maioria das manifestações foram de reclamações.

### 3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o dispositivo constitucional que estabelece que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Sancionada pela Presidente da República, em 18 de novembro de 2011, a lei efetiva o direito previsto na Constituição do acesso às informações, e seus dispositivos são aplicáveis aos órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A Administração Pública é obrigada a atender as demandas dos cidadãos. A Lei 12.527 estabelece que o acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. A Lei prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas.

O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa. No caso de negativa de acesso a informações, o cidadão pode interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão. Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao Ministro de Estado da área ou, em caso de descumprimento de procedimentos e prazos da Lei 12.527, à CGU. Em última instância, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

A Lei 12.527 ainda prevê a responsabilização do servidor nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

Para garantir o acesso a informação, a Lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão.

O e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é administrado pela CGU-Controladoria Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Para isso é necessário que o cidadão faça um simples cadastro em formulário específico.

Na Fiocruz o serviço está sediado no campus Fiocruz Manguinhos, sob a custódia da Ouvidoria Geral da Fiocruz, que é a responsável pela operacionalização do sistema e-SIC/CGU, sistema eletrônico web, que centraliza os pedidos amparados pela lei, e que funciona como porta de entrada e saída única de atendimento.

O SIC Fiocruz recebe os pedidos de informações, relativos à Fiocruz, do sistema e-SIC/CGU, e os encaminha às Unidades responsáveis por suas respostas, indicando tratar-se de demanda da LAI, monitorando o processamento de cada pedido. Uma vez respondido pelos gestores, a resposta ao pedido é então repassada ao sistema e-SIC.

O sistema deve ser acessado no Portal Fiocruz, através do “selo amarelo de Acesso à Informação” ou no link <http://www.fiocruz.br/acessoainformacao>.

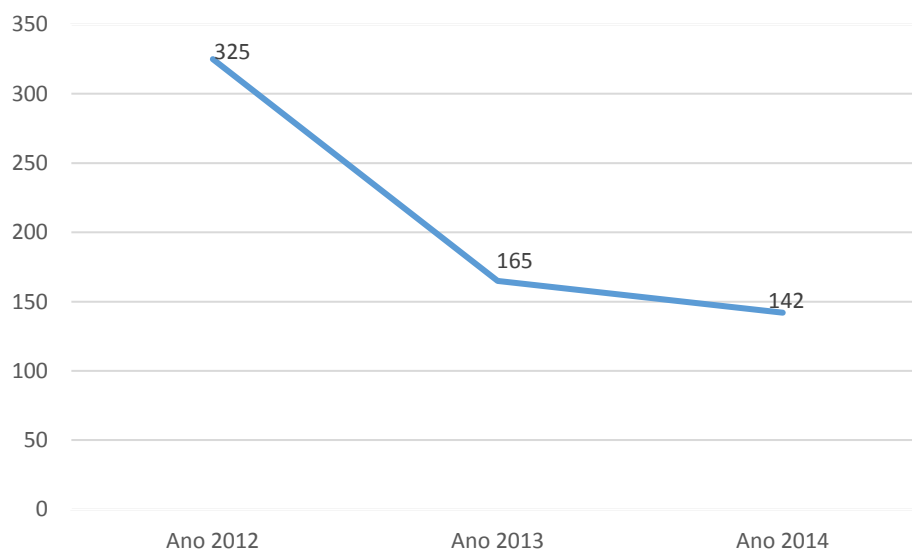
O pedido no e-SIC é registrado no sistema, que fornece um número de protocolo, garantindo o acompanhamento, bem como o recebimento de resposta da forma que for mais conveniente para o solicitante.

O SIC-Serviço de Informações ao Cidadão, de acordo com a Lei, é responsável por fornecer informações de interesse do cidadão, cujo conteúdo ainda não esteja contemplado de ofício na área de Transparência Ativa do Portal Fiocruz. A Transparência Ativa é a divulgação da Administração Pública de informações à sociedade por iniciativa própria, de forma espontânea, independente de qualquer solicitação. A Transparência Passiva é a divulgação de informações, sob demanda, em atendimento às solicitações da sociedade.

Para os efeitos da LAI, a **INFORMAÇÃO** é definida no seu artigo 3 como: *“dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”*.

Em 2014, a Fiocruz recebeu e processou **142 pedidos** enviados pelo e-SIC/CGU, representando **13%** do total das 1.075 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, um decréscimo de **8,6 %** em relação ao número de pedidos recebido em 2013.

**Gráfico 21 – Evolução das Mensagens SIC recebidas – 2012 a 2013**



Com referência ao **SIC**, os assuntos mais demandados foram:  
“CONCURSOS PÚBLICO 2014”, com 49 pedidos de informações;  
“INFORMAÇÕES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS”, com 13;  
“GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS”, com 10 pedidos.

### **3. AÇÕES DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria Geral da Fiocruz vem ano a ano estimulando o exercício da cidadania dentro da Fiocruz e nacionalmente, participando ativamente de fóruns, eventos, palestras, e desenvolvendo ações com diversos parceiros na busca de formas e modelos de integração das Ouvidorias Públicas Brasileiras.

#### **3.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

A Ouvidoria participou, no ano de 2014, dos seguintes eventos:

- Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas Brasília - 18 a 20 de março de 2014 Brasília - promovido pela OGU - Ouvidoria Geral da União;
- XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, 18, 19 e 20 de agosto de 2014, em Florianópolis, SC
- I FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 16 e 17 de outubro 2014 - Rio de Janeiro

#### **3.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ**

A Ouvidoria desenvolveu, em 2014, ações de cooperação com as Unidades/setores da Fiocruz, participando como membro:

- na Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento da Violência e do Assédio Moral no Trabalho no âmbito da Fiocruz, criada e organizada pelo NUST - Núcleo de Saúde do Trabalhador da DIREH - Diretoria de Recursos Humanos da Fiocruz e ASFOC - Sindicato Nacional dos Servidores da Fundação Oswaldo Cruz;
- na campanha do Fiocruz Prá Você 2014, um importante evento para a Instituição, que recebe em média um público de cinquenta mil pessoas para a campanha de vacinação do Ministério da Saúde. Na oportunidade foi realizada distribuição de material educativo sobre controle social e cidadania; e
- na Feira Fiocruz Saudável 2014. Houve distribuição de material educativo sobre Ouvidoria Interna, controle social e cidadania.

## 4. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

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 de 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.

22/05/2009 - Portaria da Presidência nº 155/2009-PR  
Designa, para um segundo mandato de 4 anos, João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas na *Portaria da Presidência nº 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

06/03/2013 - - Portaria da Presidência nº 230/2013-PR  
Designa, para um mandato de 4 anos, João Gonçalves Barbosa Neto, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas pela *Portaria 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

## **FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ**

### **Presidente:**

Paulo Ernani Gadelha Vieira

### **Equipe da Ouvidoria:**

#### **Ouvidor:**

João Gonçalves Barbosa Neto

#### **Analistas:**

Daniela de Miranda de Cunto Bueno

Jeanine Maria Egg

José Augusto Carvalho Nunes

Marcela Vieira da Silva

Regina Coeli Várzea Ribeiro

#### **Secretária:**

Andreza Pereira Carneiro

Rio de Janeiro, novembro de 2015