

## APRESENTAÇÃO

Este relatório reúne os dados do 1º semestre do ano de 2022 da **Ouvidoria Geral da Fiocruz** e do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Neste período, a Ouvidoria recebeu 685 mensagens, divididas da seguinte forma:

**Manifestações de Ouvidoria**

610

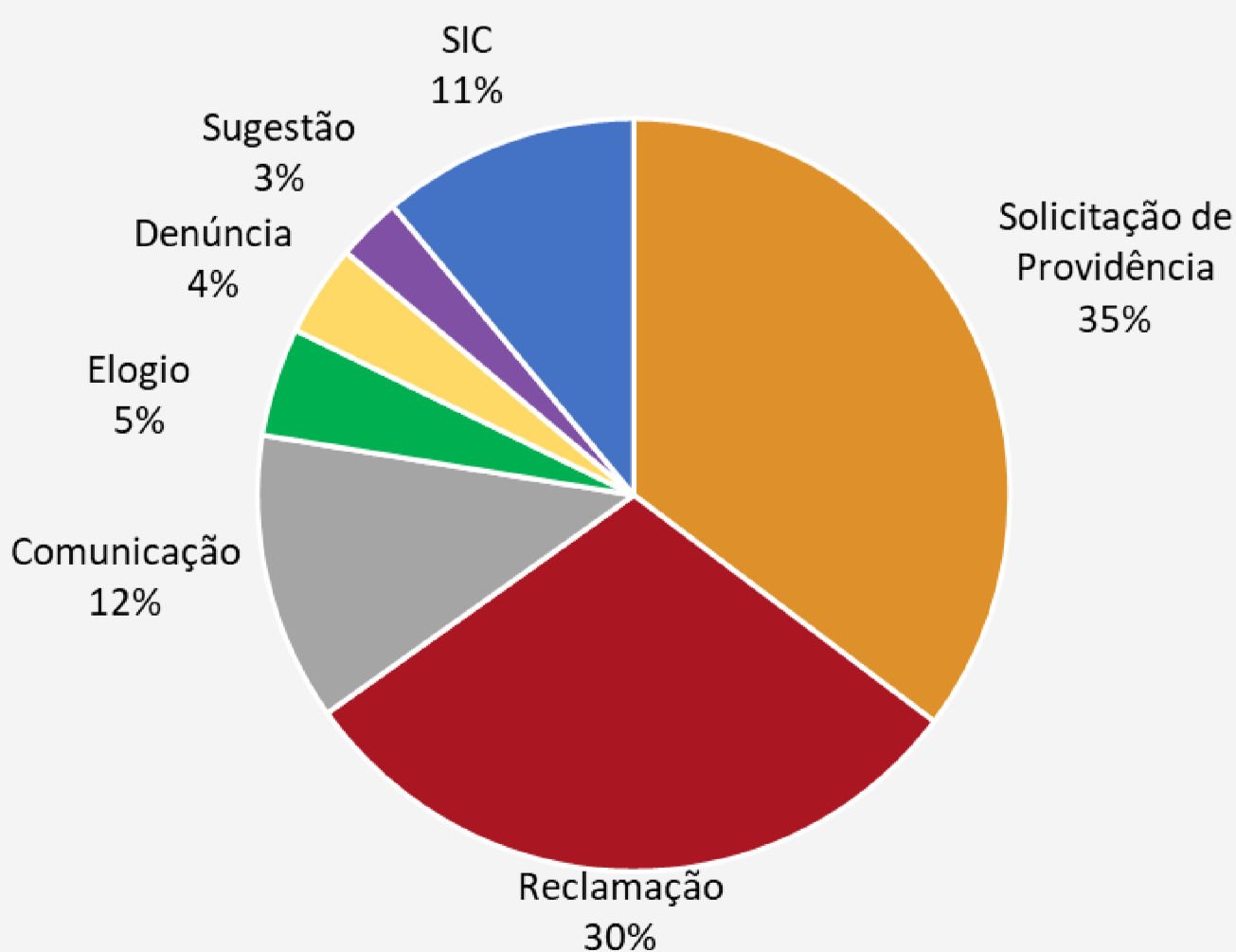
**SIC - Pedidos de LAI 12.527/11**

75

As unidades da Fiocruz podem solicitar relatórios analíticos próprios pelo e-mail [ouvidoria@fiocruz.br](mailto:ouvidoria@fiocruz.br)

## % POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

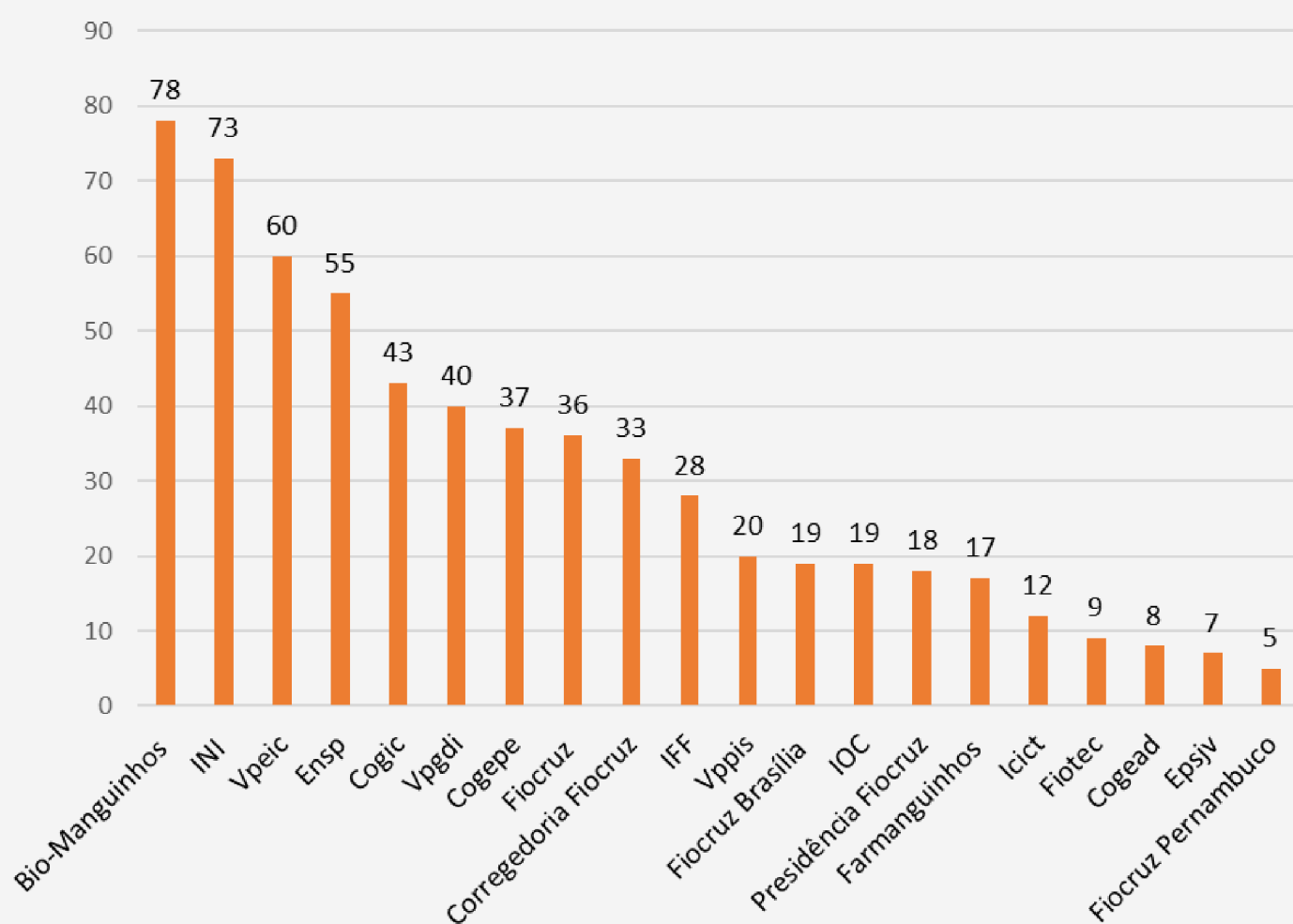
As manifestações são divididas por Natureza, de acordo com a seguinte distribuição:



No total foram recebidas **685** manifestações, com 65% concentradas em Solicitações de Providência e Reclamações.

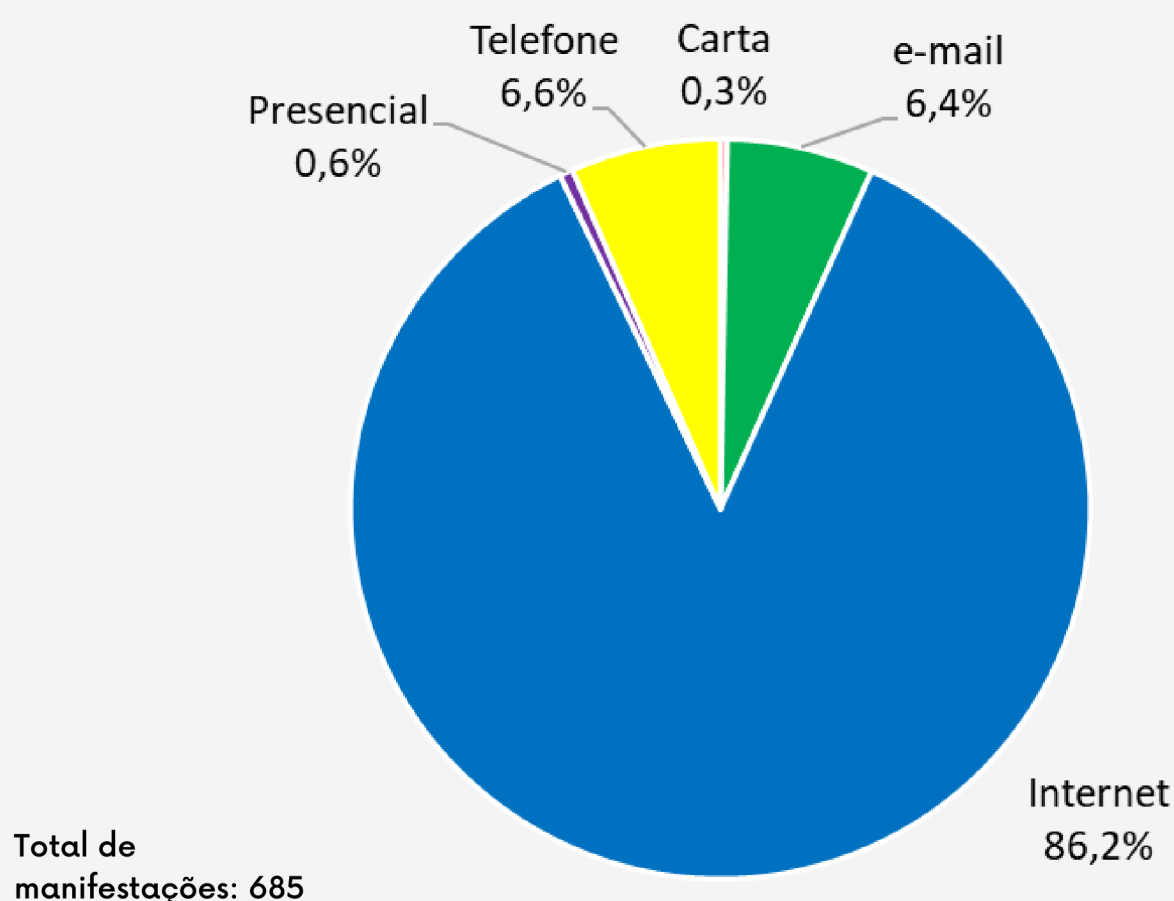
## MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

As 20 unidades mais demandadas no período foram as seguintes:



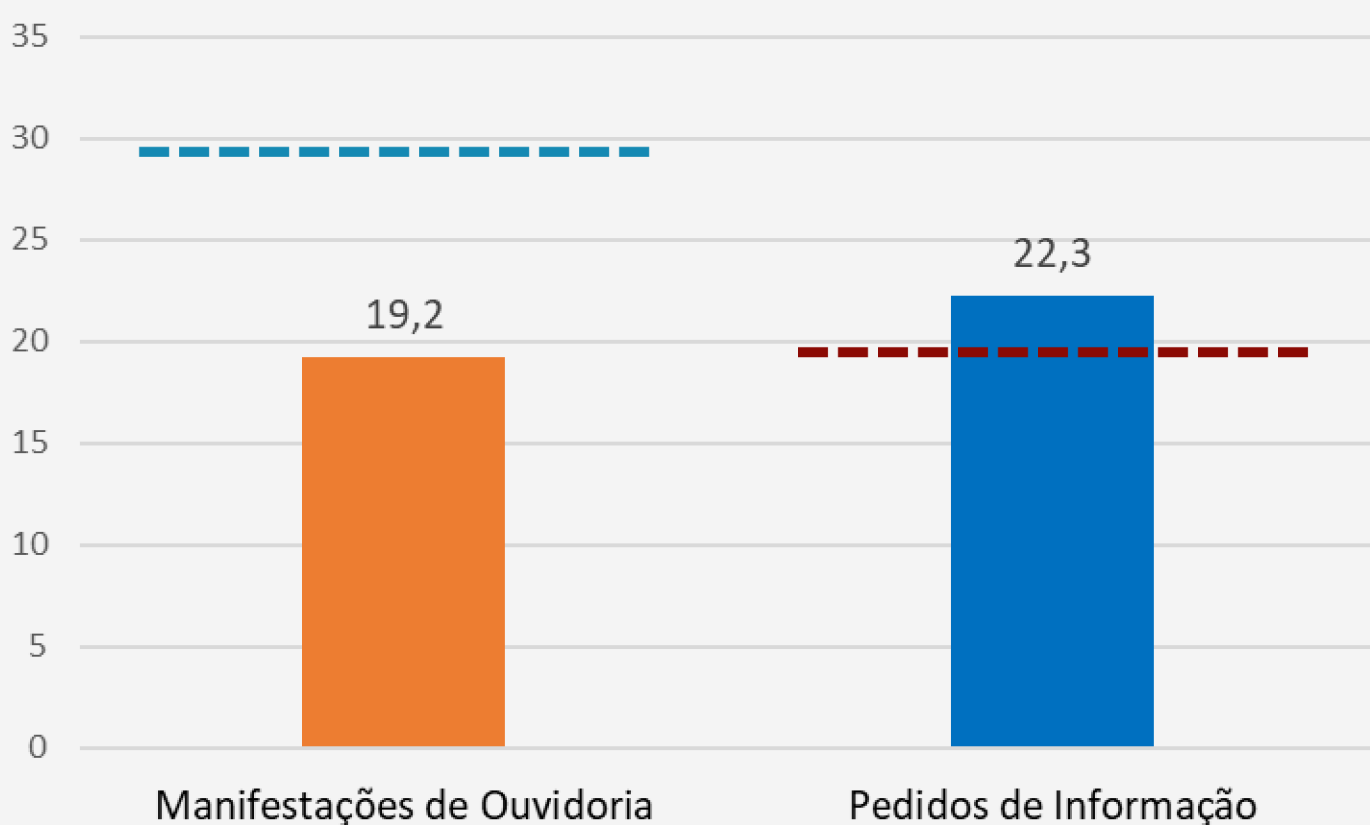
## MANIFESTAÇÕES POR FORMA DE CONTATO

Os cidadãos entraram em contato com a Ouvidoria da seguinte forma:



## TEMPO DE RESPOSTA

O prazo para as respostas das “Manifestações de Ouvidoria” e “Pedidos de Informação” são de 30 e 20 dias, respectivamente. Sendo a seguinte média de tempo de resposta, em dias:



INDICADOR	META	RESULTADO
% de Manifestações de Ouvidorias (excetuando Comunicações e Denúncias) atendidas no prazo menor ou igual a 30 dias	≥ 70% <sup>1</sup>	82%
% de Pedidos de Informação atendidas no prazo menor ou igual a 20 dias	≥ 65% <sup>2</sup>	41%

As metas da Ouvidoria e SIC Fiocruz fazem parte da cesta de indicadores da Fiocruz, conforme a Portaria PR nº670 de 9 de agosto de 2022.

<sup>1</sup> meta referente ao indicador da ADII - Avaliação de Desempenho Institucional Intermediária.

<sup>2</sup> meta referente indicador da ADII - Avaliação de Desempenho Institucional Intermediária e a ADIG - Avaliação de Desempenho Institucional Global.

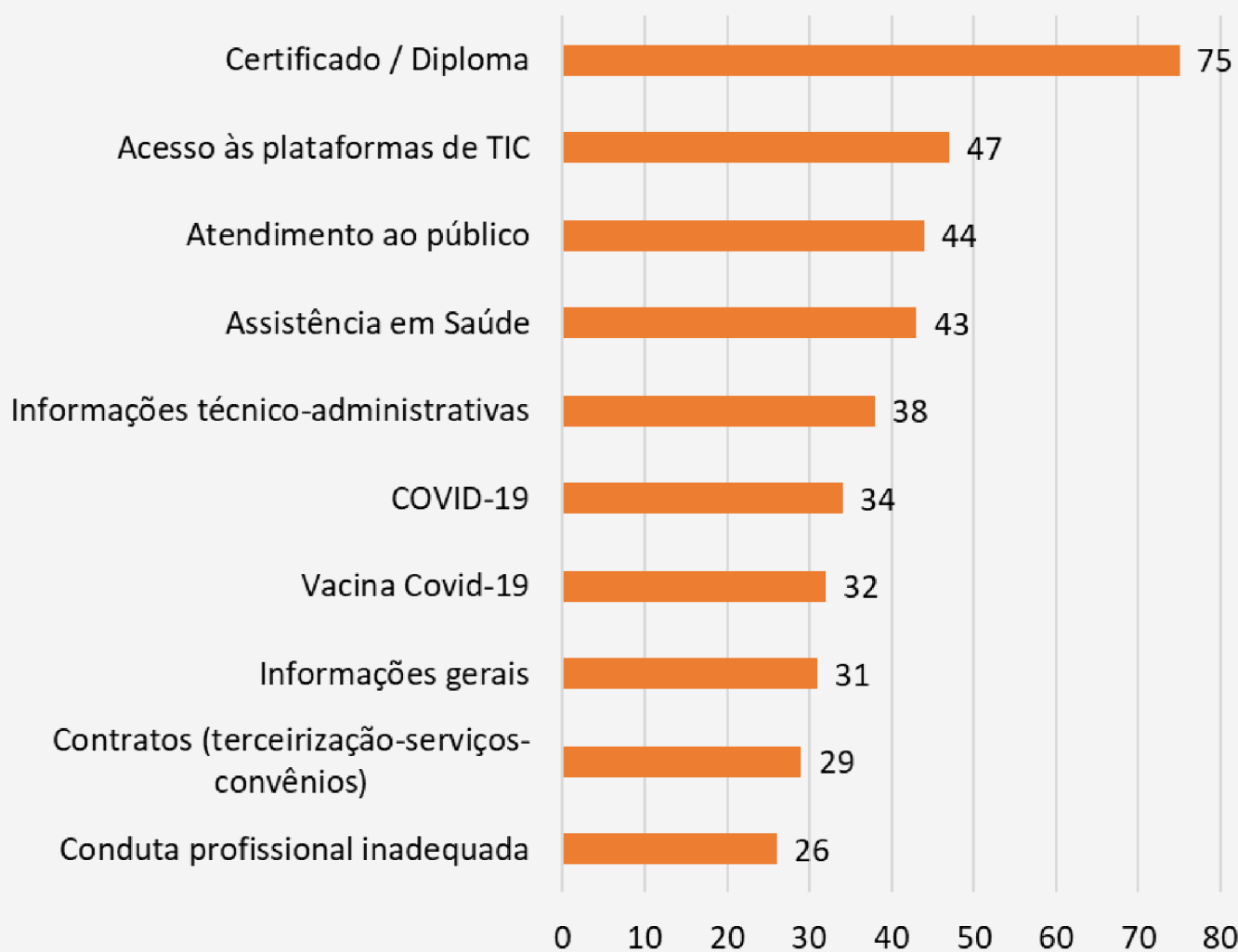
86% das manifestações foram externas e 14% foram de origem interna



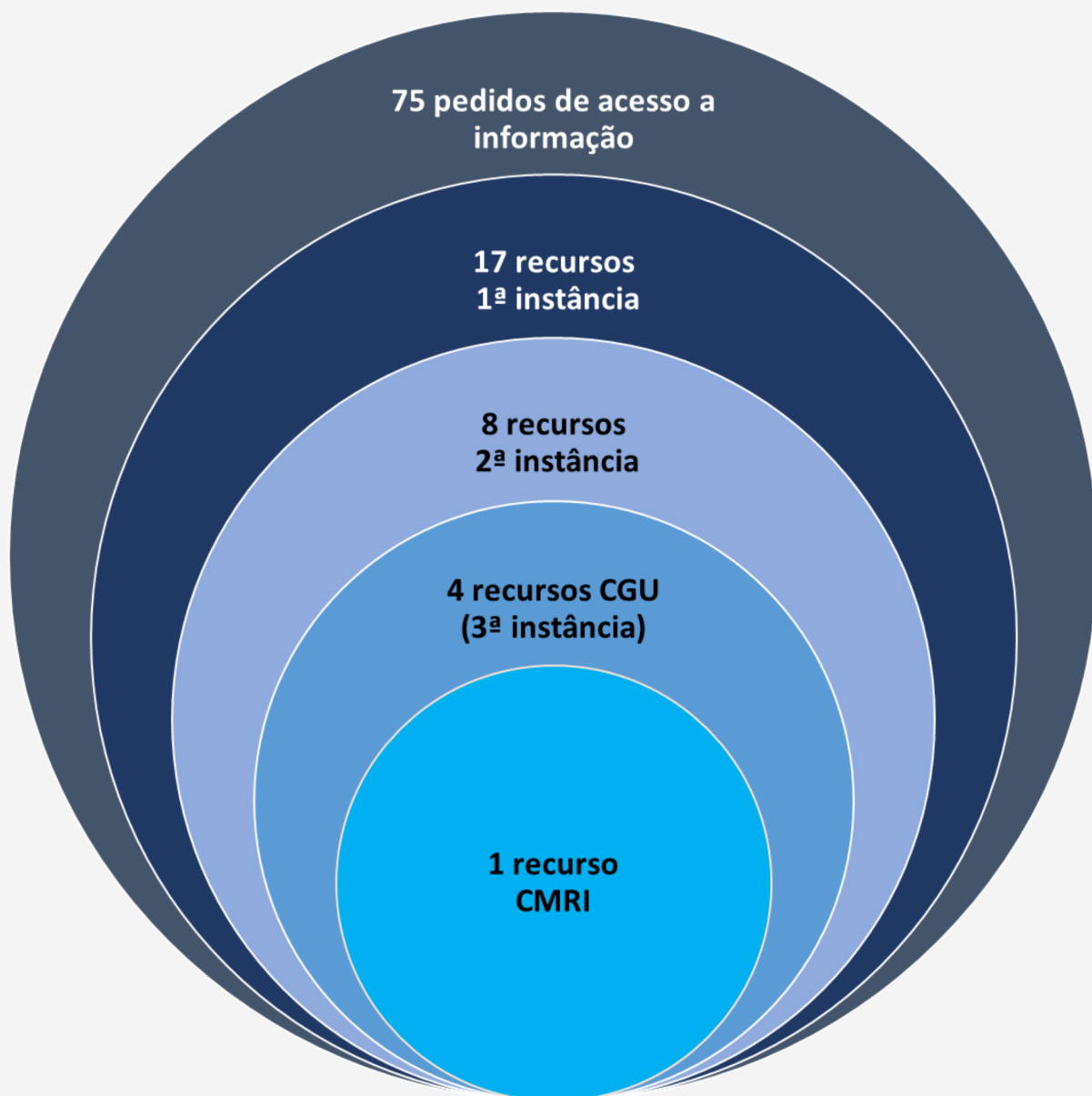
Total de manifestações: 685

## TOP 10: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

### Top 10: assuntos mais demandados




## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC FIOCRUZ



- **Recurso de 1ª Instância:**  
Chefe Hierárquico  
(Vice-presidências da Fiocruz)
- **Recurso de 2ª Instância**  
Autoridade máxima do Órgão  
(Presidência da Fiocruz)
- **Recurso de 3ª Instância:**  
Controladoria Geral da União (CGU)
- **Recurso de 4ª Instância:**  
Comissão Mista de Reavaliação de  
Informações (CMRI)

O tempo de resposta da Fiocruz aos pedidos de informação está em:

**22,2 dias**





## EXPEDIENTE:

### Autoria do relatório:

Lucimar Gomes Pereira Júnior  
Marcela Vieira da Silva

### Ouvidor-geral da Fiocruz

João Gonçalves Barbosa Neto

### Ouvidora-substituta:

Daniela de Cunto Bueno

### Para mais informações sobre a Ouvidoria Fiocruz acesse:

<https://portal.fiocruz.br/ouvidoria>

### Para fazer uma manifestação acesse a Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União:

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Este relatório da Ouvidoria Fiocruz é uma publicação periódica. As unidades que desejarem relatórios estatísticos próprios devem solicitar pelo e-mail:  
[ouvidoria@fiocruz.br](mailto:ouvidoria@fiocruz.br)

## FONTES DOS DADOS:

Sistema de Tramitação da Ouvidoria Fiocruz  
Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU