



OUVIDORIA
FIOCROZ

Fluxo de inclusão de manifestações da Ouvidoria Fiocruz:

(Manifestações recebidas fora da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU)

Mensagem de **elogio, reclamação, denúncia, solicitação de providências ou sugestão** recebidas pelo Fale Conosco Portal Fiocruz OU Fale Conosco das unidades (Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão – RIRC) são redirecionadas para a Plataforma Fala.BR e chegam ao Sistema de Tramitação da Ouvidoria via integração entre sistemas.

Mensagem de **elogio, reclamação, solicitação de providências ou sugestão** recebida por:

Telefone – Pessoalmente - Carta

São cadastradas na Plataforma Fala.BR por um analista com perfil de “respondente” na ferramenta.

Mensagem de **elogio, reclamação, denúncia, solicitação de providências ou sugestão** recebida no e-mail ouvidoria@fiocruz.br são cadastradas na Plataforma Fala.BR mediante pedido de autorização de cadastro ao cidadão conforme art.13 da portaria 581/2021. Quando **não há** essa autorização isto é informado no Fala.BR.

Recebida no Sistema de Tramitação da Ouvidoria pela Plataforma Fala.BR da CGU. O Ouvidor (administrador do Sistema de Tramitação da Ouvidoria) distribui as mensagens pelos analistas conforme o Fluxo de Atendimento da Ouvidoria Fiocruz.

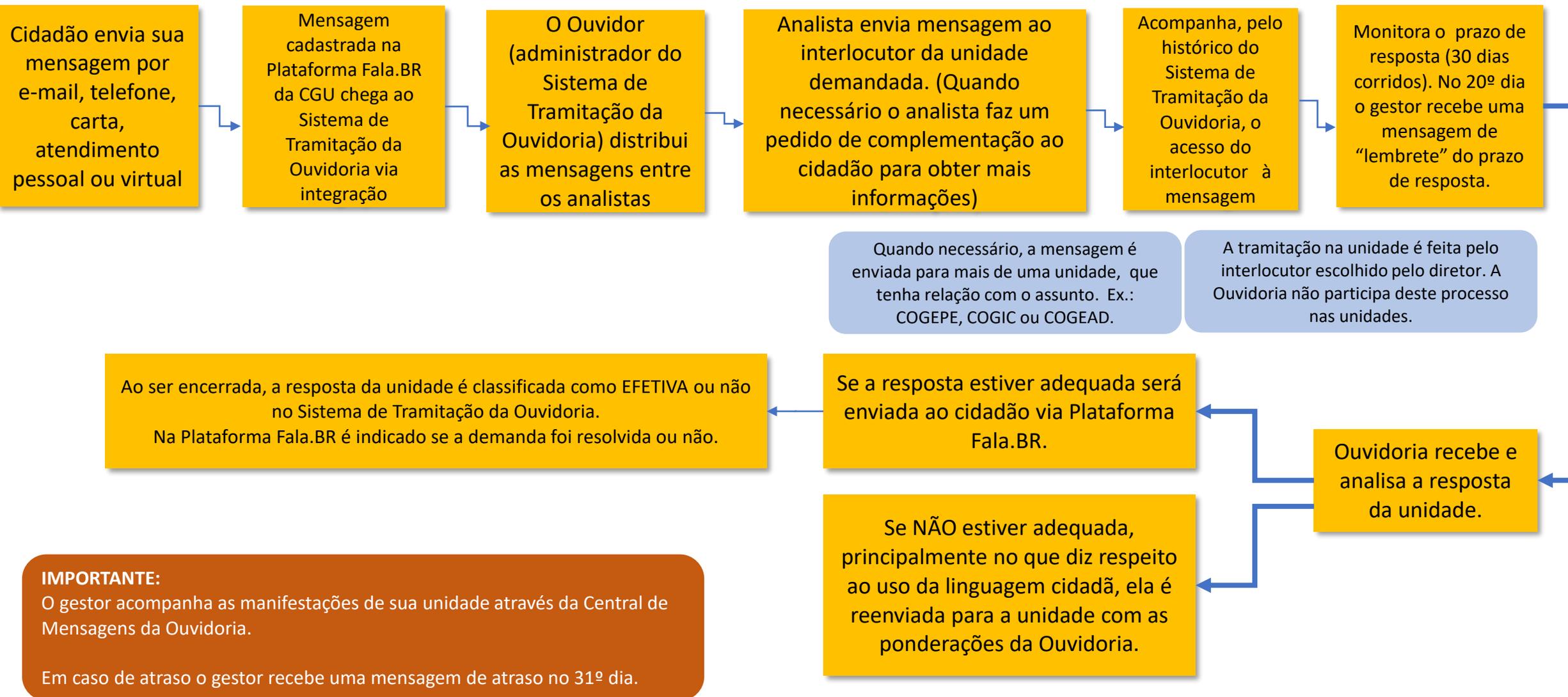
- É **sempre** informado ao cidadão que ele mesmo pode fazer sua manifestação diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU.
- **NÃO** recebemos denúncias por telefone, pois não temos ligações gravadas.
- Os atendimentos pessoais ou virtuais são acompanhados pelo Ouvidor e um analista ou por dois analistas
- Para pedir autorização de cadastro ao cidadão conforme a portaria 581/2021 a Ouvidoria criou o e-mail contato.ouvidoria@fiocruz.br



Fluxo interno de acompanhamento das manifestações:

(Conforme a Lei nº13.460/2017 para manifestações de elogio, reclamação, solicitação de providências ou sugestão)

O fluxo de tramitação de denúncias e comunicação de irregularidades é separado e de acordo com a Lei nº13.4060/2017, com o decreto 10.153/2019 e com a portaria interna PR Fiocruz 5831/2019.



Fluxo de acolhimento de demandas internas:

(De acordo com Lei nº13.460/2017 e com a portaria nº581/2021 da CGU)

