



Portaria da Presidência

PORTARIA Nº 684, de 16 de agosto de 2022

A Presidente da Fundação Oswaldo Cruz, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Portaria o nº 36, de 11 de janeiro 2021, da Casa Civil da Presidência da Republica e pelo Decreto nº 8.932, de 14 de dezembro de 2016 - Estatuto da Fiocruz,

RESOLVE:

1.0 - PROPÓSITO

Atualizar as competências do Ouvidor(a) Titular e seu/sua substituto(a), conforme a portaria nº 1.181/2020 da Controladoria-Geral da União, e as atribuições da Ouvidoria Geral Fiocruz em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo decreto nº 9.492/2018, e a portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União.

2.0 - COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR (A)

Além dos procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da Ouvidoria Geral da Fiocruz, previstas em lei, 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.

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.

4.0 - FUNCIONAMENTO

- 4.1 – O Ouvidor Titular exercerá suas atividades com autonomia e no interesse geral das pessoas, terá livre acesso às informações pertinentes ao seu trabalho de atendimento às demandas dos usuários.
- 4.2 – A Ouvidoria será constituída por uma equipe que inclui Secretaria, Núcleo de Análise e por um Ouvidor-adjunto.
- 4.3 – Para desenvolvimento de suas atividades, a Ouvidoria Geral da Fiocruz disporá de orçamento próprio, aprovado pela Presidência.
- 4.4 – A Ouvidoria deve dispor de ambiente exclusivo para o desenvolvimento das funções, em local de fácil acesso e identificação visual, com toda estrutura necessária para o seu bom funcionamento.

5.0 - DESIGNAÇÃO E MANDATO

O(A) Ouvidor(a) será designado(a) pela Presidência com a aprovação do Conselho Deliberativo da Fiocruz para mandato de três anos, permitida uma única recondução. As propostas de nomeação, designação e de recondução do(a) titular da Ouvidoria Fiocruz serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União.

6.0 - VIGÊNCIA

A presente Portaria tem vigência a partir da data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **NISIA VERONICA TRINDADE LIMA, Presidente**, em 16/08/2022, às 13:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fiocruz.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1973178** e o código CRC **85C94F33**.

Referência: Processo nº 25380.002779/2022-15

SEI nº 1973178