

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA

INSTITUTO VITAL BRAZIL

2024

Equipe:

Cristiana Araujo Ivancko – Ouvidora.

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Canais de atendimento	4
3. Atendimento geral	5
3.1 . Assuntos distribuídos por área x natureza do atendimento	6
3.2 . Panorama geral de atendimento	8
4. Demandas recebidas por colaborador interno	10
5. atendimentos LAI – Lei de Acesso à Informação	11
6. Forma de atendimento	12
7. Natureza do atendimento	12
8. Indicador de resolubilidade	13
9. Tempo de resposta	13
10. Capacitação	14
11. Ações realizadas em 2024	14
12. Ações propostas para 2025	15

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma instância de participação, e espaço que garante o exercício de Cidadania, disseminação de informações em saúde, mediação e instrumento de gestão, de forma a atuar com ética, transparência, imparcialidade e a garantia de respostas às demandas recebidas.

A participação da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas também fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos, identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

É um canal aberto ao público interno e externo, para receber manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, com o objetivo de promover a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pela instituição, garantir o acesso à informação e transparência da gestão e viabilizar o exercício da cidadania participativa.

Esse espaço de acolhimento atua na mediação de conflitos e estabelece um canal de diálogo com os cidadãos.

A Ouvidoria do Instituto Vital Brazil está subordinada ao Vice Diretor Presidente do Instituto Vital Brazil - IVB, e tecnicamente, por meio do Decreto Estadual n.º 46.622 de 06 de abril de 2019, subordinada à Ouvidoria e Transparência da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE.

A Ouvidoria IVB é uma unidade que está integrada à rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, dessa forma segue as orientações referentes à Resolução CGE n.º 37 de 7 de agosto de 2019, na qual são estabelecidas as competências definidas pelo capítulo III da Lei n.º 13.460, relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta.

A Ouvidoria do IVB atua em conformidade com dispositivos externos (Decreto Estadual 46.622 de 06 de abril de 2019; Resolução CGE n.º 37 de 07 de agosto de 2019 e Resolução CGE n.º 114 de 06 de dezembro de 2021), e dispositivos internos (Norma Geral GQ.P:029 – Serviço de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria do Instituto Vital Brazil; e Procedimento Operacional Padrão AJUR.P: 001).

2 - CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas acolhidas são classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia.

Os canais para atendimento ao cidadão estão distribuídos a seguir:

- Telefone: 0800 022 1036
- E-mail: ouvidoria@vitalbrazil.rj.gov.br
- OuvERJ: www.rj.gov.br/ouverj/
- Presencial

O horário de funcionamento da Ouvidoria é de 2.^a à 6.^a feira, das 8h às 17h.

3 - ATENDIMENTO GERAL

No período de 2024 foram recebidas 590 manifestações, a figura a seguir demonstra quantidade de demandas por setor, sendo 31% referente à área da Assessoria Especial de Ensino e Divulgação Científica – ASSEDC e 14% referente ao setor de Artrópodes.

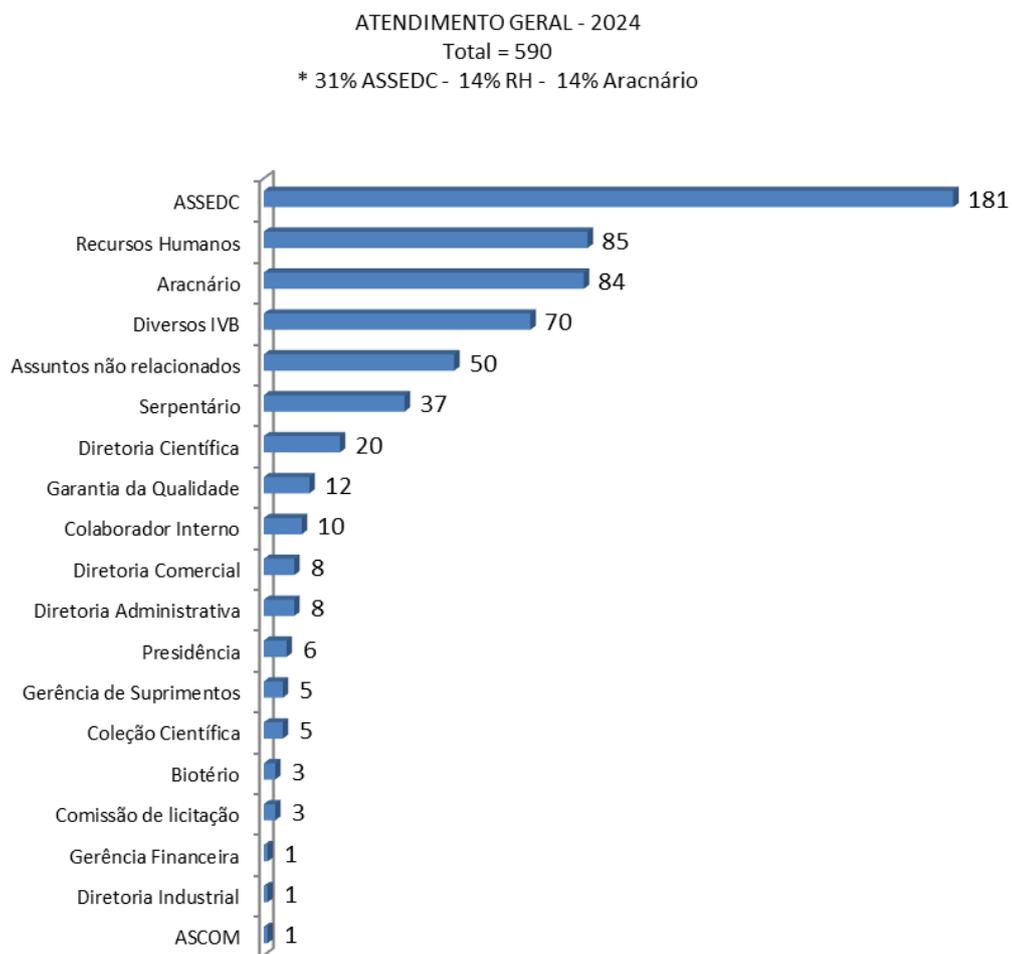


Figura 1: Atendimento Geral.

3.1 – ASSUNTOS DISTRIBUÍDOS POR ÁREA x NATUREZA DO ATENDIMENTO

	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	ELOGIO	TOTAL
1) ACESSORIA DE ENSINO E DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA							181
Palestras e cursos					37		
Cuidador Social					2		
Certificado					3		
Visitação					10		
Visita escolar					13		
Visitação Xerém					1		
Visita Fazenda Vital Brazil					3		
Visita Técnica					12		
Convênio Estágio					2		
Férias Científicas					3		
Estágio					95		
2) RECURSOS HUMANOS							85
Currículo					68		
Certidão por tempo de serviço					9		
Declaração INSS					5		
PPP					3		
3) SERPENTÁRIO							37
identificação de serpente					17		
Aparecimento de serpente					8		
Criação Serpente				2	6		
Material para pesquisa					4		
4) ARACNÁRIO							84
Aparecimento de aranha					8		
Identificação de aranha					42		
Acidente por aranha					2		
Identificação de escorpião					7		
Aparecimento de escorpião					7		
Acidente por escorpião					1		
Criação de escorpião					1		
Material de pesquisa escorpião					1		
Acidente por lacraia					4		
Demais insetos					4		
Aparecimento de lacraia					7		
5) DIVERSOS IVB							70
Outros					51		
Tel/PABX/End					1		
Falar com colaborador					13		
Material didático					3		
Parcerias					2		
6) ASSUNTOS NÃO RELACIONADOS							50
Análise de água					3		
Atendimento veterinário					3		
Outros			1		8		
Posto de Saúde					35		
7) DIRETORIA ADMINISTRATIVA							8
Fralda - Cartão Cuidados Especiais					3		
Jardins - manutenção	1						
Instalações IVB	2			1	1		

8) COLEÇÃO CIENTÍFICA							5
Kit animais fixados no álcool					5		
9) BIOTÉRIO							3
Aquisição de animais de laboratório					3		
10) DIRETORIA FINANCEIRA							1
Título de pagamento					1		
11) DIRETORIA CIENTÍFICA							20
Veneno animais peçonhentos					1		
Exposição Itinerante					10		
Soro/Pólo de atendimento					9		
12) GERÊNCIA COMERCIAL							8
Nota fiscal eletrônica					1		
Aquisição/listagem de medicamentos					3		
PDP					3		
Aquisição / compra de soro					1		
13) GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS							5
Candidato a fornecedor					5		
14) COLABORADOR							10
Vale Alimentação	1						
Instalações IVB	2						
Eventos internos IVB	1					2	
Ventilador para o banheiro feminino			2				
Bebedouro no refeitório			1			1	
15) GARANTIA DA QUALIDADE							12
Hidroxiureia					1		
Insulina					8		
Bula					1		
Análise de produto IVB					2		
16) DIRETORIA INDUSTRIAL							1
Controle da Qualidade					1		
17) PRESIDÊNCIA							6
Portal da Transparência					6		
18) ASCOM							1
Divulgação					1		
19) COMISSÃO DE LICITAÇÃO							3
Informações edital					3		
TOTAL	7	0	4	3	573	3	590

Figura 2: Assunto por área x Natureza do atendimento.

3.2 – PANORAMA GERAL DE ATENDIMENTO

Em relação aos assuntos principais abordados, o maior número de demandas foi para envio de currículos - 28%. Os assuntos que envolvem animais peçonhentos foram relatados em 18% do total.

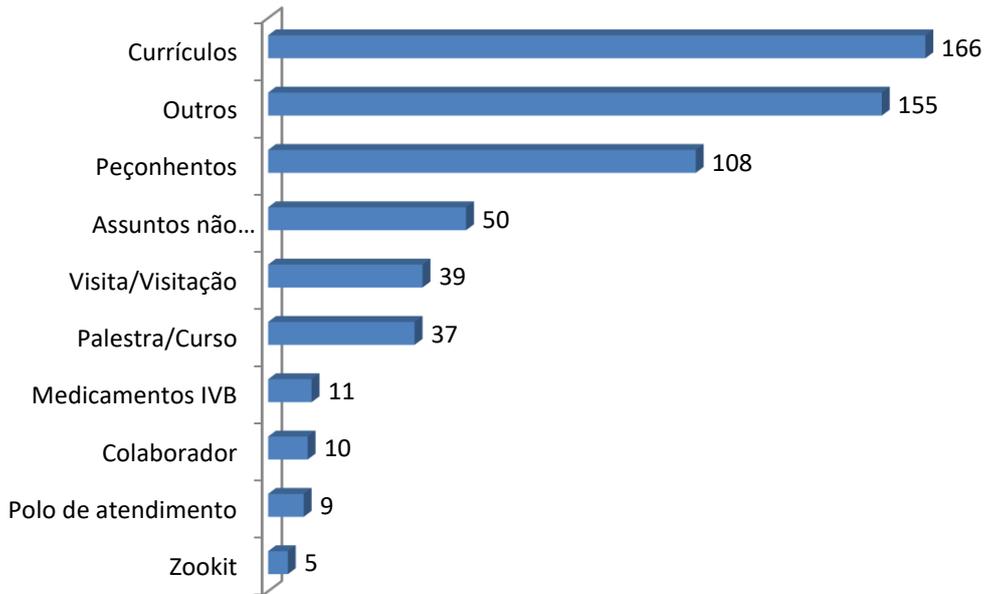


Figura 3 – Panorama Geral de Atendimento.

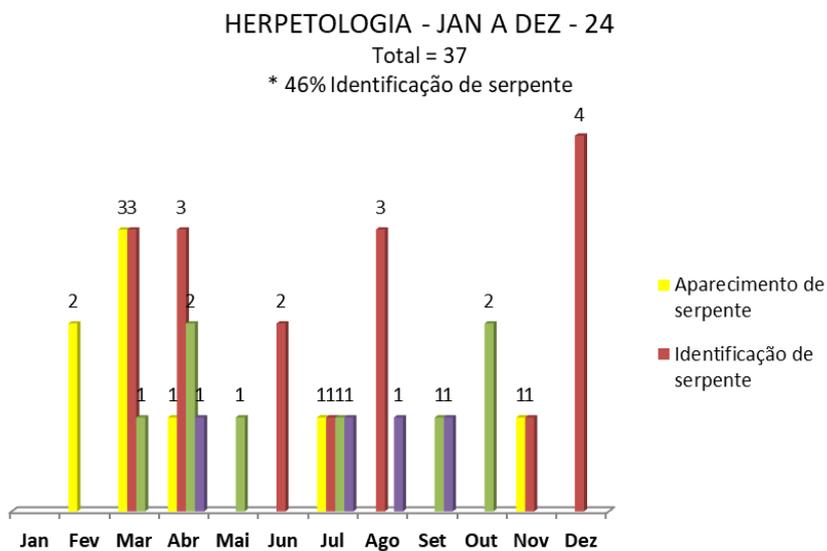


Figura 4: Demandas de herpetologia.

ARTRÓPODOS - JAN A DEZ - 24

Total = 84

* 50% Identificação de aranha

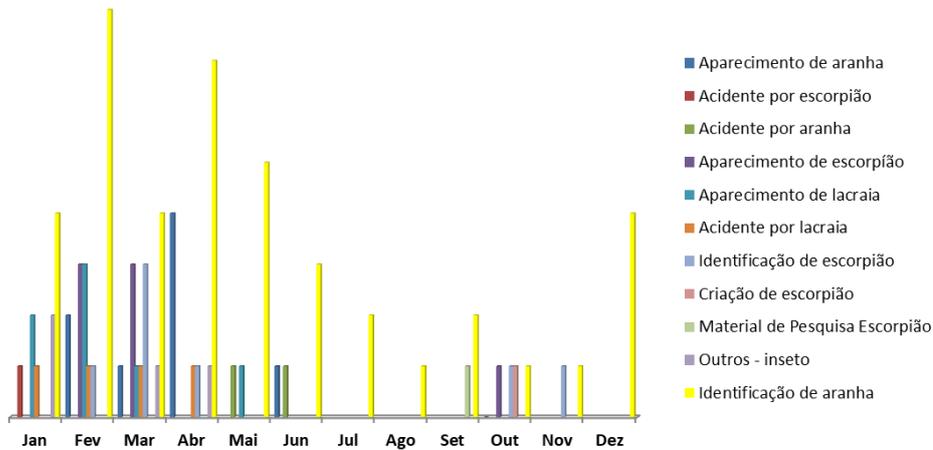


Figura 5: Demandas de artrópodos.

As orientações relacionadas a animais peçonhentos são informadas pela Ouvidoria à população a partir das *FAQs - Frequently Asked Questions*¹, com informações fornecidas pelas áreas técnicas. As informações específicas, como os pedidos de identificações são encaminhados às áreas competentes e respondidas ao cidadão pelo canal da Ouvidoria. Os atendimentos sobre acidentes por animais peçonhentos recebem orientação de primeiros socorros e indicação do polo de atendimento mais próximo. Posteriormente a Ouvidoria faz uma busca ativa para saber: o estado de saúde da vítima, e se houve necessidade de uso de soro hiperimune. Em caso afirmativo de uso de soro, a ouvidoria pesquisa se o uso do soro utilizado na vítima foi produzido no IVB, e em caso positivo é feito o encaminhamento da informação à área de farmacovigilância do Instituto (farmacovigilância ativa).

A Ouvidoria recebeu e registrou 8,5% de demandas que não são de gerência do IVB. É um número expressivo, pois o Instituto é considerado um centro de referência em saúde pública e por vezes é consultado por assuntos ligados à saúde, como medicamentos, atendimento clínico e demais orientações ao cidadão. Todas as demandas recebidas são respondidas com um direcionamento dentro do contexto SUS.

¹ Compilação de perguntas frequentes acerca de determinado tema.

A Ouvidoria registrou muitos pedidos de “cursos e palestras” voltadas para o tema de animais peçonhentos e demandas para “visita/visitação”, totalizando 6,5% do total cada uma.

As demandas recebidas por colaboradores internos representaram 1,7% do total.

4 – DEMANDAS RECEBIDAS POR COLABORADOR INTERNO

Foram recebidas 10 demandas ao total, no período, sendo 4 reclamações; 3 elogios e 3 solicitações.

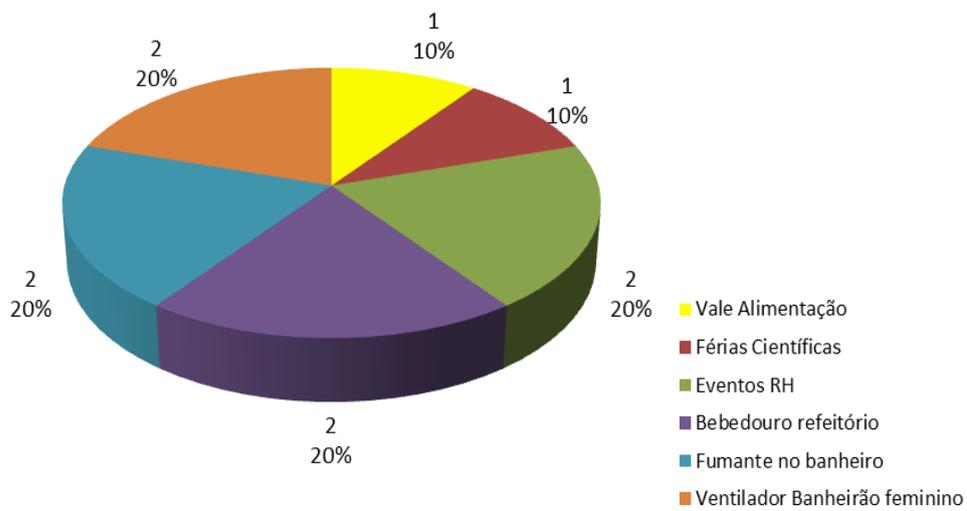


Figura 6: Demandas recebidas pelos colaboradores internos.

5 – ATENDIMENTOS LAI – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria IVB é uma Unidade de Ouvidoria Setorial dos Órgãos e Entidades – UOS, constituída pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, conforme o disposto no Decreto n.º 46.622 de 03 de abril de 2019.

A Rede de Ouvidorias integra o Sistema de Controle Interno e tenciona exercer as atribuições de ouvidoria e transparência, promovendo o controle social e a participação da população, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

A Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/11) é a legislação brasileira, prevista na Constituição Federal, que regulamenta a Transparência Pública. Essa lei garante o direito dos cidadãos de solicitar e obter informações de órgãos ou entidades públicas e é importante para aumentar a eficiência do público, diminuir a corrupção e elevar a participação social.

É por meio da Ouvidoria que são recebidas as manifestações e os pedidos de acesso à informação dos cidadãos. O seu processo de trabalho consiste no recebimento da demanda, análise, orientação, encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, acompanhamento e recebimento do retorno pela área responsável, resposta ao manifestante e conclusão.

No período de 2024 foram recebidos 6 pedidos de acesso à informação.

	Assunto	Resposta	Recurso 1. ^a Instância	Recurso 2. ^a Instância	Prorrogação
1	Contratos	9 dias	x	x	Não
2	Contratos	17 dias	x	x	Não
3	Contratos	22 dias	Sim	x	Não
4	Transparência	10 dias	x	x	Não
5	Gestão	17 dias	x	x	Não
6	Concurso	12 dias	x	x	Não

Figura 7: Atendimentos LAI detalhados.

O prazo médio das respostas foi de 14,5 dias. Todas as demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo legal, conforme informação do OuvERJ.

6 – FORMA DE ATENDIMENTO

O maior número de manifestações recebidas chegou pela forma eletrônica (e-mail e sistema OuvERJ) – 92%.

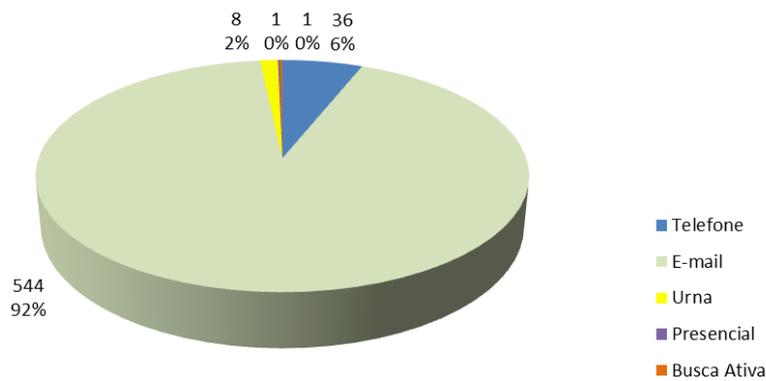


Figura 8: Forma de atendimento.

7 – NATUREZA DO ATENDIMENTO

A maioria das demandas recebidas foi para “informação” – 97%.

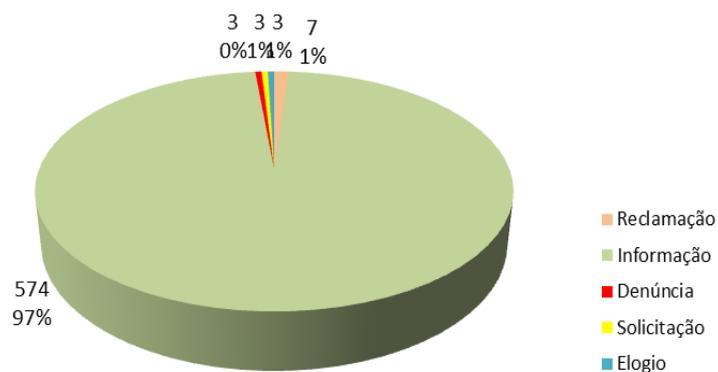


Figura 9: Natureza do atendimento.

8 – INDICADOR DE RESOLUBILIDADE

Das 590 demandas recebidas, 99,8% foram concluídas até a elaboração desse relatório. Apenas uma demanda está em andamento no setor técnico, para ser concluída.

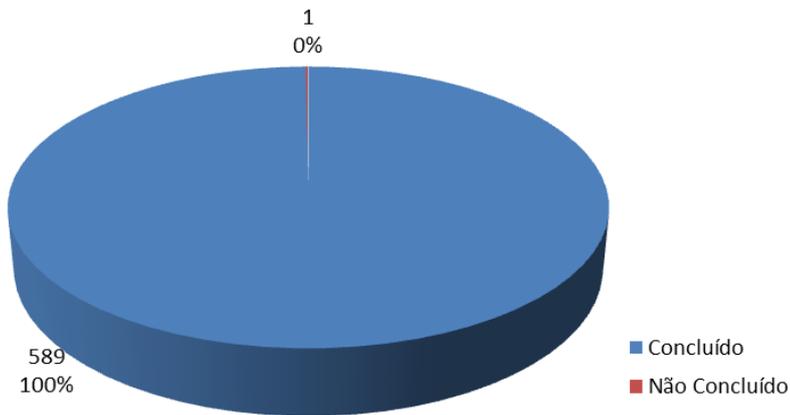


Figura 10: Indicador de resolubilidade.

9 – TEMPO DE RESPOSTA

Foram respondidas e concluídas 79% das demandas em até 2 dias.

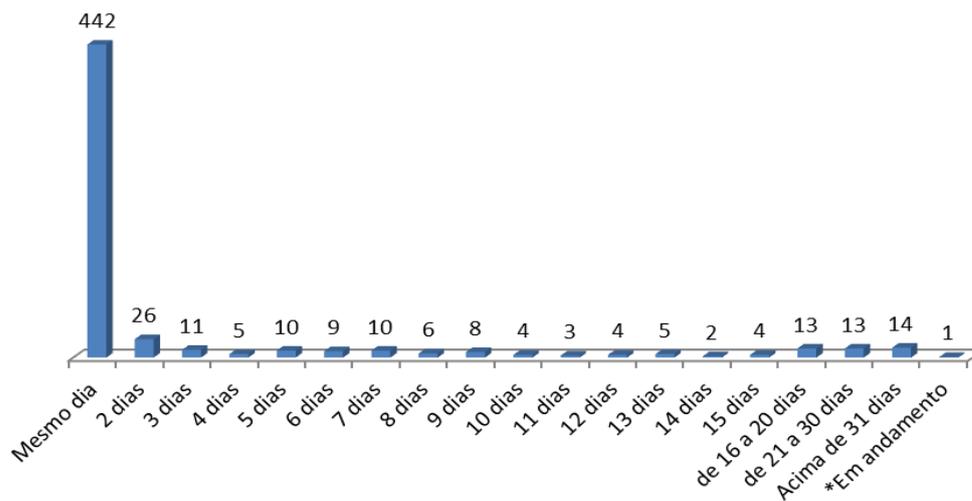


Figura 11: Tempo de resposta a partir da abertura.

10 –CAPACITAÇÃO

Como processo contínuo de atualização e aprimoramento das competências profissionais, a Ouvidora participou dos Encontros da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, promovidos pela CGE – Controladoria Geral do Estado, bem como as capacitações nos cursos da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP:

- Políticas Públicas em Saúde;
- Prevenção ao Assédio Sexual e Moral;
- Proteção ao Denunciante;
- Serviços Públicos e Defesa do Usuário.

11 – AÇÕES REALIZADAS EM 2024

- Atualização da Norma Geral Ouvidoria/SAC n.º 029;
- Atuação nas atividades de Transparência Ativa (CGE-RJ) - (Decreto nº 46.475/18);
- Atuação nas atividades de Transparência Passiva (CGE-RJ) – demandas oriundas da Lei de Acesso à Informação - (Lei 12.597/11);
- Atividades/Ações de Farmacovigilância – De acordo com a Legislação ANVISA – (RDC 406/2020);
- Participação no Programa RJ Digital - Responsável Claudio Maurício – Aracnário – (Decreto Estadual n.º 48.671/2023);
- Participação no GT para a atualização do Código de Ética e Conduta;
- Colaboração com o GT do PEG – Programa de Excelência em Gestão – Critério 3 (Cidadão – Usuário).

12 – AÇÕES PROPOSTAS PARA 2025

- Realizar atividades de monitoramento da Transparência Ativa e Passiva e parceria com as áreas.
- Implementar mais uma ferramenta de avaliação de satisfação do usuário/cidadão.
- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.
- Continuidade no Programa RJ Digital (Responsável Claudio Maurício – Aracnário).
- Aplicar o treinamento referente à NG n.º 029 à toda as áreas do IVB.
- Manter a atualização para o aprimoramento profissional por meio de capacitações referentes a assuntos de Ouvidoria e SUS.

DIRETOR PRESIDENTE

Alexandre Otávio Chieppe

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

Anderson Carlos Mattos

DIRETORA ADMINISTRATIVA

Stella Alves Branco Romanos

DIRETORA COMERCIAL

Maria Angélica Braga de Mello

DIRETOR FINANCEIRO

Luiz Antônio da Cruz Pinheiro

DIRETORA INDUSTRIAL

Camila Braz Pereira da Costa

DIRETOR CIENTÍFICO

Luis Eduardo Ribeiro da Cunha

OUVIDORA

Cristiana Araujo Ivancko