

# RELATÓRIO ANUAL

## OUVIDORIA

# INSTITUTO VITAL BRAZIL

## 2025



Equipe:

Cristiana Araujo Ivancko – Ouvidora

Fernanda de Azevedo Soares

## 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. Publicações .....	14
12. Ações realizadas em 2025 .....	15
13. Ações propostas para 2026 .....	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, por ser um órgão da Saúde, também está vinculada à Ouvidoria e Transparência Geral da Secretaria de Estado de Saúde (OUVITGER), como Ouvidoria Setorial - Resolução SES n.º 2741, de 19 de Maio de 2022.

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](mailto:ouvidoria@vitalbrazil.rj.gov.br)
- OuvERJ: [www.rj.gov.br/ouverj/](http://www.rj.gov.br/ouverj/)
- OuvidorSus: <http://scpa.saude.gov.br/>
- Presencial

O horário de funcionamento da Ouvidoria é de 2.<sup>a</sup> à 6.<sup>a</sup> feira, das 8h às 17h.

### 3 - ATENDIMENTO GERAL

No período de 2025 foram recebidas 467 manifestações, a figura a seguir demonstra quantidade de demandas por setor, sendo 27% referente à área da Assessoria Especial de Ensino e Divulgação Científica – ASSEDC e 14% referente ao setor de Recursos Humanos.

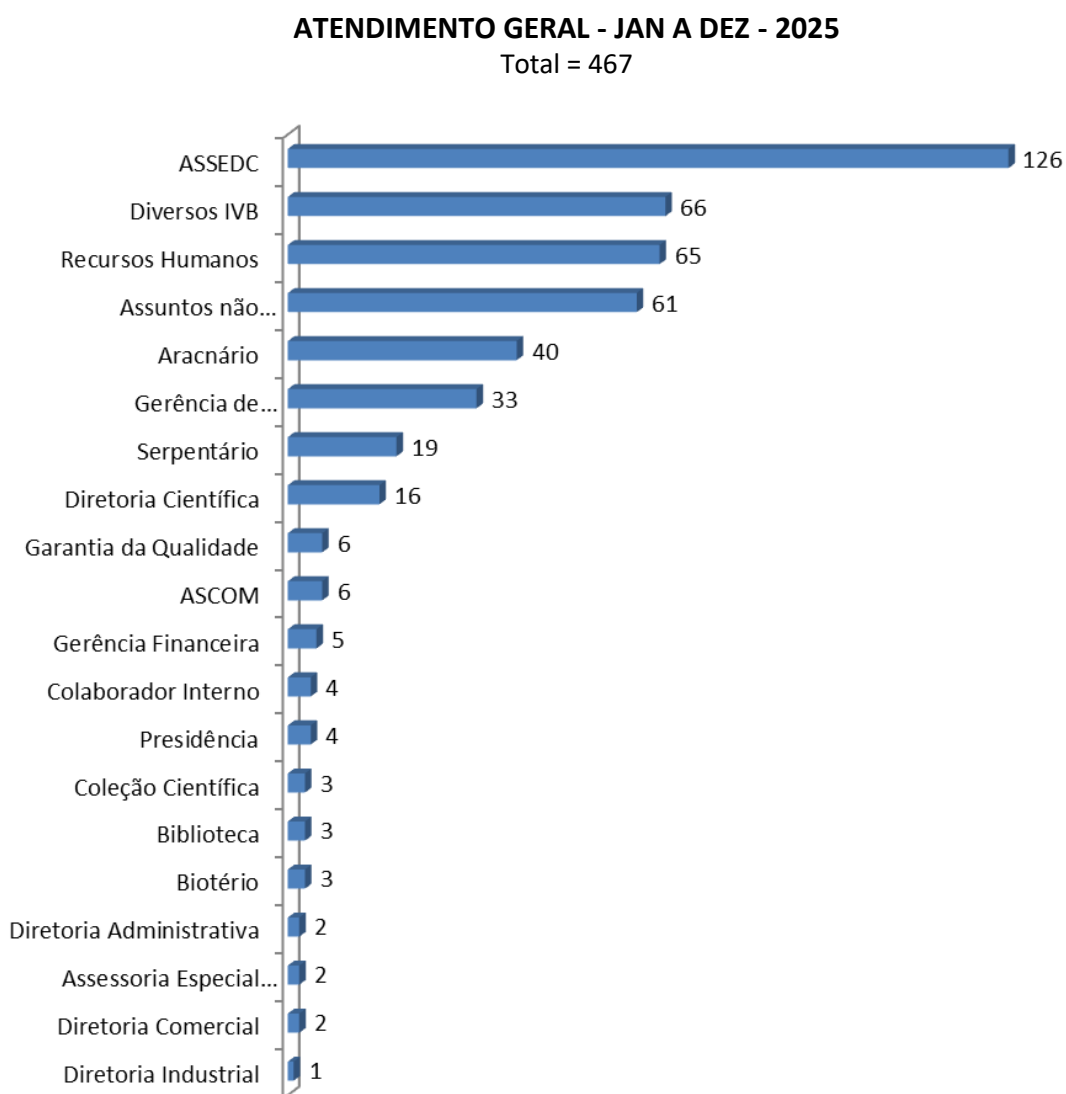


Figura 1: Atendimento Geral.

### 3.1 – ASSUNTOS DISTRIBUÍDOS POR ÁREA X NATUREZA DO ATENDIMENTO

	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	ELOGIO	TOTAL DA NATUREZA DO ATENDIMENTO
<b>1) ACESSORIA DE ENSINO E DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA</b>							<b>126</b>
Palestras e cursos			1		26		
Visitação Xerêm					3		
Certificado					3		
Visitação					23		
Visita escolar					8		
Visita Fazenda Vital Brazil					1		
Visita Técnica					11		
Estágio					50		
<b>2) RECURSOS HUMANOS</b>							<b>64</b>
Currículo					48		
Certidão por tempo de serviço					6		
Declaração INSS					3		
Sobre colaborador				2	2		
Concurso Público					1		
Plano de saúde							
PPP					2		
<b>3) SERPENTÁRIO</b>							<b>19</b>
identificação de serpente					7		
Aparecimento de serpente					3		
Criação Serpente				2	4		
Acidente por serpente					2		
Material para pesquisa					1		
<b>4) ARACNÁRIO</b>							<b>40</b>
Aparecimento de aranha					2		
Identificação de aranha					24		
Acidente por aranha					6		
Outros aranha					1		
Aparecimento de escorpião					3		
Demais insetos					4		
<b>5) DIVERSOS IVB</b>							<b>62</b>
Outros			1	1	37		
Falar com colaborador					4		
PABX					1		

Parcerias					18		
<b>6) ASSUNTOS NÃO RELACIONADOS</b>							<b>61</b>
Atendimento veterinário					5		
Outros					13		
Posto de Saúde					43		
<b>7) DIRETORIA ADMINISTRATIVA</b>							<b>2</b>
Instalações IVB	1		1				
<b>8) COLEÇÃO CIENTÍFICA</b>							<b>2</b>
Kit animais fixados no álcool					2		
<b>9) BIBLIOTECA</b>							<b>3</b>
Material bibliográfico					3		
<b>10) BIOTÉRIO</b>							<b>3</b>
Aquisição de animais de laboratório					3		
<b>11) DIRETORIA FINANCEIRA</b>							<b>5</b>
Título de pagamento	1				4		
<b>12) DIRETORIA CIENTÍFICA</b>							<b>19</b>
Aquisição de veneno animais peçonhentos					6		
Soro Antiapílico					1		
Linhas de pesquisa					1		
Exposição Itinerante					8		
Soro/Pólo de atendimento					3		
<b>13) GERÊNCIA COMERCIAL</b>							<b>2</b>
Aquisição / compra de soro					2		
<b>14) GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS</b>							<b>33</b>
Cotação de preço					5		
Candidato a fornecedor					28		
<b>15) COLABORADOR</b>							<b>5</b>
Sobre colaborador						1	
Salário			1				
Empresa Prestadora de Serviço	2						
Falar com colaborador					1		
<b>15) GARANTIA DA QUALIDADE</b>							<b>6</b>
Insulina					5		
Cloridrato de Erlotinibe					1		
<b>16) DIRETORIA INDUSTRIAL</b>							<b>1</b>
Informações gerais / soros					1		
<b>17) PRESIDÊNCIA</b>							<b>4</b>
Portal da Transparência					4		
<b>18) ASCOM</b>							<b>8</b>

Divulgação no Site IVB					3		
Eventos internos IVB					2		
Material didático					3		
19) ASSESSORIA ESPECIAL JURÍDICA							2
Consulta jurídica					2		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>453</b>	<b>1</b>	<b>467</b>

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 - 21%. Os assuntos que envolvem animais peçonhentos foram relatados em 12% do total.

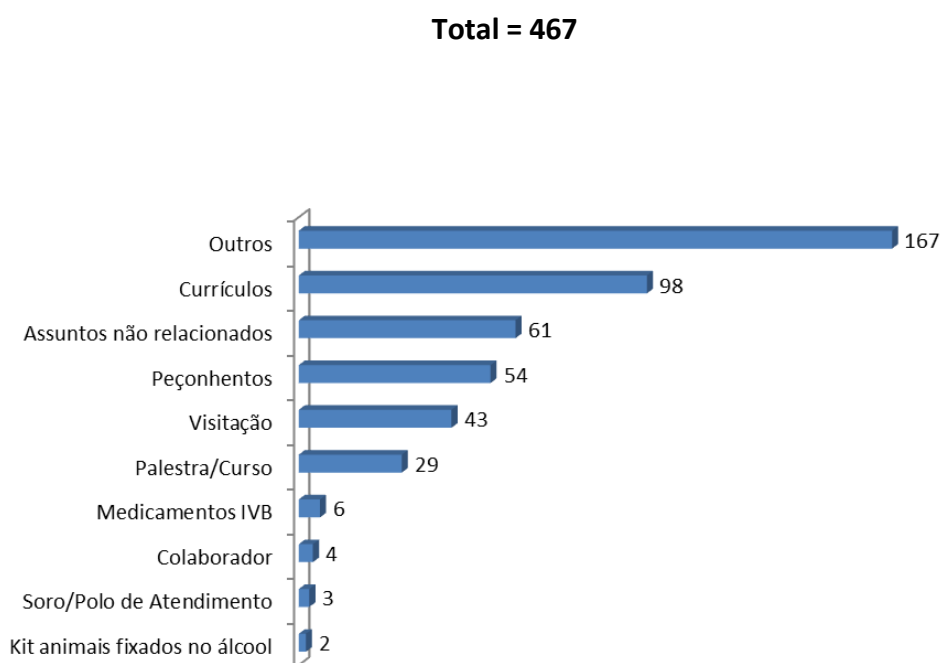


Figura 3 – Panorama Geral de Atendimento.

### HERPETOLOGIA - JAN A DEZ - 2025

Total = 19

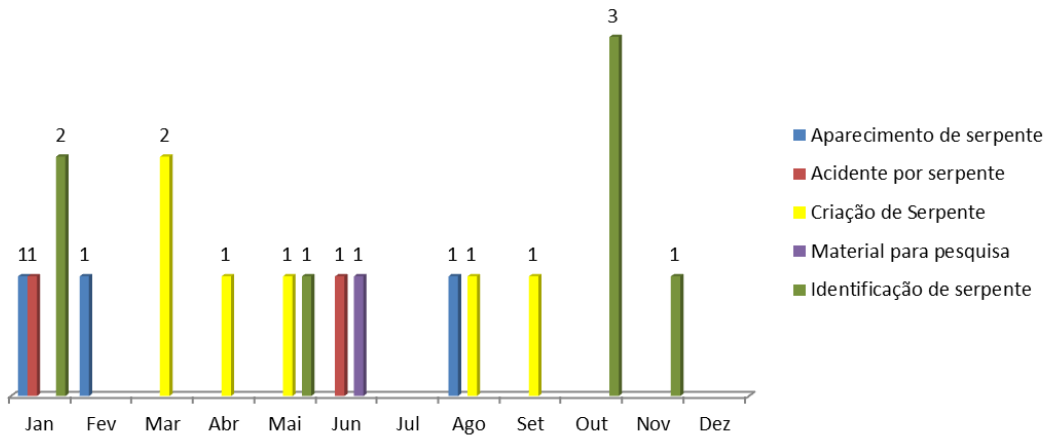


Figura 4: Demandas de herpetologia.

### ARTRÓPODOS - JAN A DEZ - 2025

Total = 40

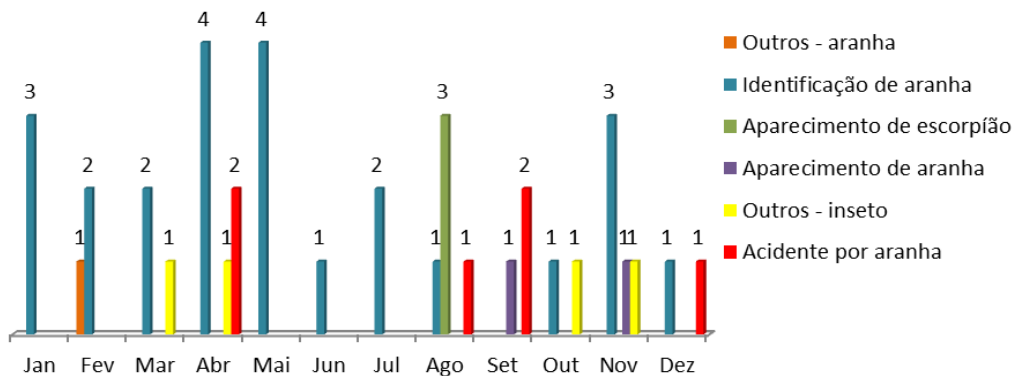


Figura 5: Demandas de artrópodos.

As orientações relacionadas a animais peçonhentos são informadas pela Ouvidoria à população a partir das *FAQs - Frequently Asked Questions*<sup>1</sup>, 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

<sup>1</sup> Compilação de perguntas frequentes acerca de determinado tema.

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 13% 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.

A Ouvidoria registrou 11,6% de demandas sobre animais peçonhentos conforme figuras 4 e 5. As manifestações com pedidos de “visita/visitação” somam 9,2% e para “cursos e palestras” 6,3%, todos voltados para o tema de animais peçonhentos.

As demandas recebidas por colaboradores internos representaram 0,8% do total.

#### 4 – DEMANDAS RECEBIDAS POR COLABORADOR INTERNO

Foram recebidas 5 demandas ao total, no período, sendo 2 reclamações; 1 elogio; 1 solicitação e 1 informação.

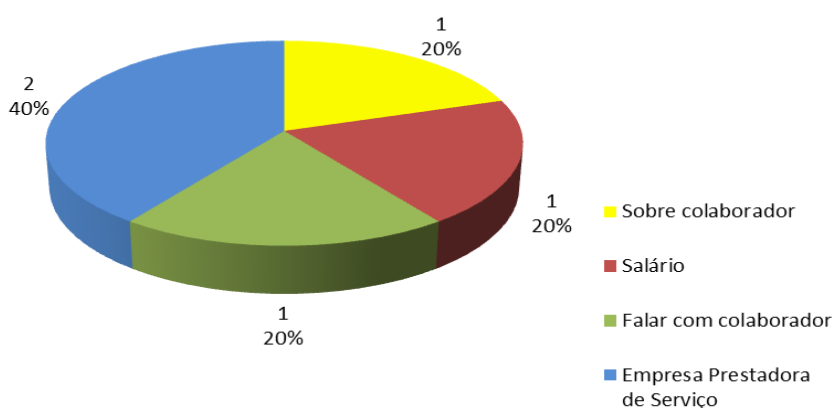


Figura 6: Demandas recebidas pelos colaboradores internos.

## 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 2025 foram recebidos 6 pedidos de acesso à informação.

N.º	ASSUNTO	RESPOSTA	RECURSO 1.ª INSTÂNCIA	STATUS	PRORROGAÇÃO
1	Dados Abertos	Sim	Não	Concluído	Sim
2	Compras Públicas	Sim	Não	Concluído	Não
3	Dados Abertos	Sim	Não	Concluído	Não
4	Parcerias com Set. Tecnológicos	Sim	Não	Concluído	Não

Figura 7: Atendimentos LAI.

O prazo médio das respostas foi de 22,5 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) – 87%.

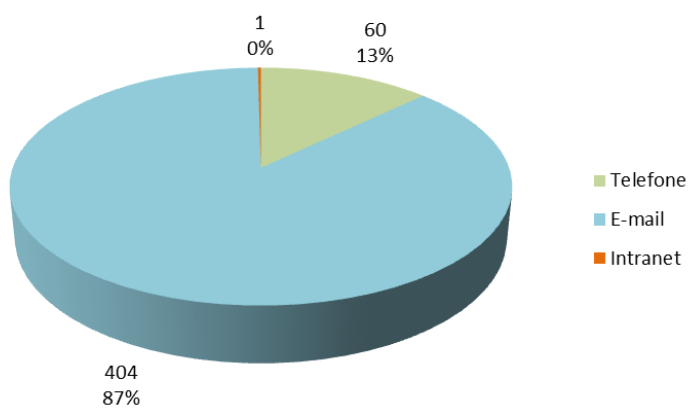


Figura 8: Forma de atendimento.

## 7 – NATUREZA DO ATENDIMENTO

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

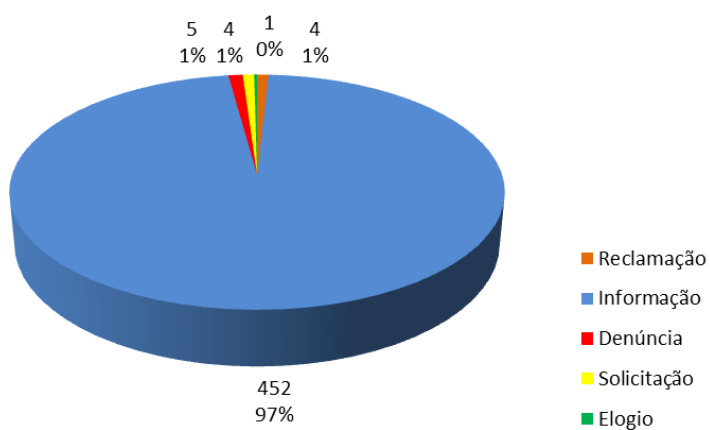


Figura 9: Natureza do atendimento.

## 8 – INDICADOR DE RESOLUBILIDADE

Das 590 demandas recebidas, 99,9% foram concluídas até a elaboração desse relatório. Apenas uma demanda está em andamento no setor técnico, para ser concluída.

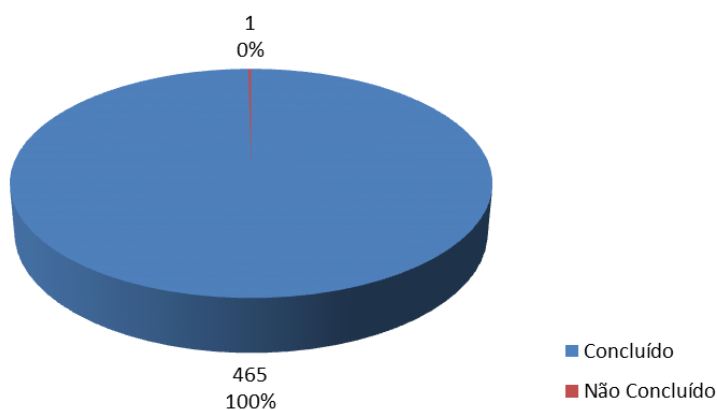


Figura 10: Indicador de resolubilidade.

## 9 – TEMPO DE RESPOSTA

Foram respondidas e concluídas 81% das demandas no mesmo dia. 86% respondidas e concluídas em até 2 dias.

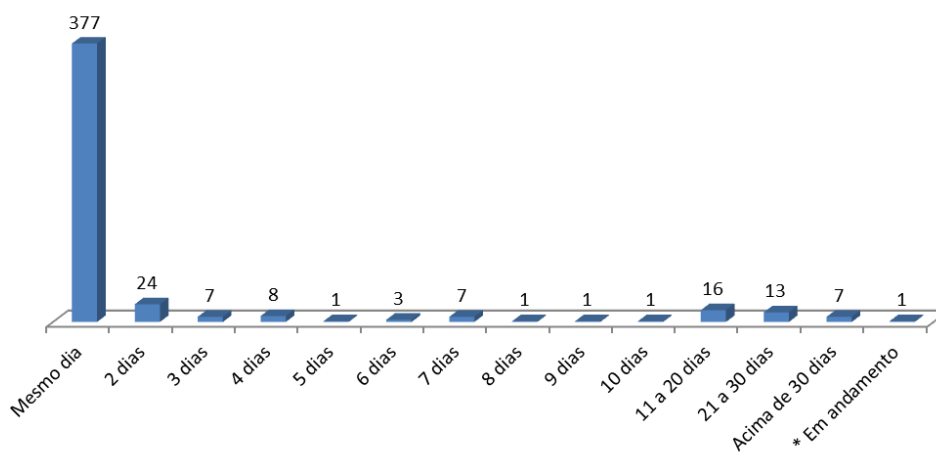


Figura 11: Tempo de resposta a partir da abertura.

## 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, SES –RJ, e no próprio Instituto Vital Brazil.

- Arte da leitura e escrita (IVB);
- Treinamento Design Thinking para Solução (IVB);
- Capacitação em Ouvidoria do SUS (Ouvidoria SES-RJ);
- A Evolução das Buscas Online (ENAP);
- Curso Controle Social (ENAP);
- Sistema Eletrônico de Informações – SEI Usar!;
- Gestão em Ouvidoria (ENAP);
- Dados Abertos (SES – RJ).

## 11 – PUBLICAÇÕES

- Ouvidoria do Instituto Vital Brazil: Uma ferramenta da Ciência Cidadã para o enfrentamento da Desinformação sobre Acidentes por Animais Peçonhentos no Estado do Rio de Janeiro (Revista Controle em Foco – ESCI-RJ);
- Ciência Cidadã e SUS: A Ouvidoria do Instituto Vital Brazil como Ferramenta de Acesso ao Conhecimento Científico (Trabalho apresentado no Encontro Nacional Vital para o Brasil sobre Animais Peçonhentos: da tradição à inovação);
- Ouvidoria do Instituto Vital Brazil e Ciência Cidadã: Sociedade, Saúde Pública e Informação Qualificada (Revista de Educação, Pesquisa e Informação em Saúde – REPIS – RJ – Artigo aprovação para publicação).

## 12 – AÇÕES REALIZADAS EM 2025

- Atividades de monitoramento da Transparência Ativa e Passiva;
- Implementação de uma ferramenta de avaliação de satisfação do usuário/cidadão;
- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Atualização da Norma Geral Ouvidoria/SAC n.º 029;
- Treinamento referente à atualização da NG n.º 029 à todas as áreas do IVB;
- Atualização para o aprimoramento profissional por meio de capacitações referentes a assuntos de Ouvidoria e SUS;
- Desenvolvimento do Plano de Dados Abertos institucional IVB - Participação no Grupo de Trabalho sobre PDA – PLANO DE DADOS ABERTOS.
- Atualização do Código de Ética e Conduta do Instituto Vital Brazil - Participação no Grupo de Trabalho;
- Publicações de Artigo para duas Revistas e uma Apresentação de trabalho – Pôster em evento científico.
- 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 de Excelência em Gestão – Critério 3 (Cidadão – Usuário) – Grupo de Trabalho do PEG.

## 12 – AÇÕES PROPOSTAS PARA 2026

- Manter a atualização para o aprimoramento profissional por meio de capacitações referentes a assuntos de Ouvidoria e SUS;
- Plano de disseminação da Transparência e LAI - Realizar atividades de monitoramento da Transparência Ativa e Passiva e parceria com as áreas;
- Desenvolver Norma para Fluxo interno de Denúncias;

- Divulgação interna da Ouvidoria (CGE) em locais estratégicos internos – por meio de Banner CGE;
- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Desenvolvimento das ações para o Plano de Dados Abertos - Grupo de Trabalho.

**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

**OUIDORA**

Cristiana Araujo Ivancko