

MS - Ministério da Saúde
FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz

OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

Relatório

de

ATIVIDADES

2012

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS.....	5
2.1 TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2012.....	7
2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO	9
2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO.....	9
2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS	10
2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS	12
2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ	16
3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
4. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL....	23
4.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS	23
4.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ	23
5. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ.....	24

1. APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que disponibilizamos o nosso Relatório de Atividades, referente ao exercício de 2012. Ele traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria nesse ano e mostra uma visão global de nossa atuação.

Gostaremos de ressaltar que nesse ano, a partir de 16 de maio, quando houve a implementação da LAI-Lei de Acesso à Informação na Fiocruz, a Ouvidoria assumiu a responsabilidade pelo SIC-Serviço de Informações ao Cidadão, processando, pelo seu sistema informatizado, as manifestações que são enviadas pela CGU-Controladoria Geral da União. Falaremos um pouco dessa Lei em tópico específico.

O plano de trabalho que a Ouvidoria se propôs a cumprir no ano de 2012 foi plenamente executado. Foram recebidas, processadas e respondidas **1.479** manifestações de cidadãos e usuários dos serviços prestados pela Fiocruz. Dessas, **1.059** foram expressas em mensagens de reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Os pedidos de informações, encaminhados, a partir de 16 de maio de 2012, pela CGU - Controladoria Geral da União, via e-SIC (LAI - Lei de Acesso à Informação) e processados pelo nosso sistema informatizado, chegaram ao total de **325** mensagens. Outras **95** mensagens, classificadas como “Outros” - manifestações não objeto do trabalho da Ouvidoria - completam o quadro total de mensagens recebidas em 2012.

Essas manifestações alcançaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e foram direcionadas a toda Instituição. Destaca-se, entretanto, o quantitativo de manifestações recebidas por algumas de suas Unidades, que por terem um contato mais direto com a população na prestação de serviços de saúde são mais demandadas: a **DIREH** - Diretoria de Recursos Humanos; o **IFF**-Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente; a **ENSP**-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, o **IOC**-Instituto Oswaldo Cruz; o **IPEC**-Instituto Nacional de Infectologia; **DIRAC**-Diretoria de Administração do Campus; e a **FPB**-Farmácia Popular do Brasil. Juntas receberam **1.138** manifestações, representando **76,94 %** do total das manifestações recebidas.

O nosso compromisso é o de nos manter como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade e com nossos trabalhadores, respondendo as manifestações que aqui chegam, dentro de nosso alcance de atuação.

Toda manifestação recebida é sempre considerada, por nossa equipe, uma ação positiva para a Instituição, podendo representar um incentivo ao trabalho de uma Unidade, por um **elogio** de reconhecimento e competência; imprimir uma melhoria de um processo ou levar a uma inovação, por uma ideia ou **sugestão** encaminhada; sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, por uma **reclamação** contra eventuais falhas no atendimento e na gestão; e moralizar a gestão e combater as irregularidades administrativas por uma **denúncia** fundamentada. São ganhos difíceis de mensurar, mas de inegável valor para melhorar a imagem institucional e fortalecer os laços com a sociedade, sem contar a evidente contribuição para a consolidação da prática da democracia existente na Fiocruz.

Temos, ainda, limites nos nossos atendimentos, sendo a internet, hoje, o tipo de contato preponderante. Se grande parte dos usuários da Fiocruz pertence a um extrato diferenciado da sociedade que tem acesso aos computadores, o mesmo não acontece com os numerosos usuários de nossas Unidades que oferecem serviços de assistência médica de referência, por exemplo.

Sobressai em nossa prioridade a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, atuando de forma mais pró-ativa junto ao público da Fiocruz. A almejada presença da Ouvidoria nas unidades

assistenciais da Fiocruz é hoje uma realidade. Nossa equipe desenvolveu um trabalho obedecendo a uma programação estabelecida desde 2007, para chegar mais perto dos pacientes que, em sua maioria, têm mais dificuldade de nos contatar. Uma de nossas ações foi fortalecer e consolidar a presença da Ouvidoria nos hospitais, centro de saúde e ambulatórios da Instituição, melhorando, assim, o acesso dos pacientes e seus familiares aos nossos serviços.

O quantitativo das manifestações internas não é ainda expressivo, mas há uma tendência de aumento. Muitas das mensagens recebidas apontam para uma necessidade de termos na Fiocruz, em pleno funcionamento, uma Comissão de Ética dos Servidores. Sem essa Comissão, a Ouvidoria Interna não contará com o apoio necessário para o inteiro exercício de suas funções.

Não tivemos resolvido, ainda, em 2012, um pertinaz problema que está intimamente ligado à atuação da Ouvidoria. O cargo de Ouvidor não existe na estrutura organizacional da Fiocruz. Embora a Ouvidoria conste formalmente do projeto da nova estrutura da Fiocruz, esse ainda está pendente de aprovação pelo MPOG-Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Essa situação fere os princípios de autonomia e independência, que embasam a atuação de qualquer Ouvidoria.

O processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de Unidades ou aos seus representantes. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

A demora que ainda persiste na resposta de alguns gestores às demandas dos cidadãos é uma questão que não condiz com a prática democrática de trabalho, historicamente mantida pela Fiocruz. O apoio das Unidades da Fiocruz ao nosso trabalho é mais do que fundamental, é a consolidação de uma gestão institucional cada vez mais transparente, madura e voltada para os interesses da sociedade.

A nossa credibilidade depende muito dos gestores da Fiocruz em seus diversos níveis de atuação. A obrigatoriedade de responder as mensagens de sua responsabilidade passa pelo comprometimento com o trabalho social desenvolvido pela Instituição, e o prazo de resposta deve estar de acordo com a grandeza desse comprometimento. Acreditamos que no trabalho de atendimento aos nossos usuários, a nossa maior realização será um dia contar efetivamente com nossos parceiros, e que, em ações integradas, possamos dar à sociedade que nos demanda, respostas concretas e no mais curto prazo possível.

Por fim, queremos registrar com muito orgulho, os resultados de nossa pesquisa de satisfação do usuário sobre o nosso atendimento em 2012. Dos **131** usuários que responderam à nossa pesquisa, **81** acharam que o atendimento prestado pela Ouvidoria é **EXCELENTE**; **30** acharam **BOM**; **11**, **REGULAR**; e **9**, **RUIM**. Estão bastante satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria **85%** (excelente + bom) dos usuários. E quando perguntado se o tempo de resposta para a sua mensagem atendeu às suas expectativas **77%** responderam **SIM**.

MISSÃO: *Atuar como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade, visando o aprimoramento institucional e a efetivação da gestão participativa e o controle social.*

VISÃO: *Tornar-se um órgão de referência no Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas no desempenho de suas atividades e na produção de conhecimento na sua área de atuação.*

2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

A Ouvidoria recebeu, em 2012, um total de 1.479 manifestações, através dos diversos tipos de contato – e-mail, caixas de comunicação, telefone, carta e pessoalmente. Essas manifestações enviadas à Ouvidoria abordaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e na sua maioria - 1.059 mensagens - representando 71,60 % do total, foram de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Os pedidos de informações enviados pela CGU, através da LAI-Lei de Acesso à Informação, e processados pelo sistema da Ouvidoria, somaram 325 mensagens, representando 22 % do total. Mensagens classificadas como “Outros” - manifestações não objeto do trabalho da Ouvidoria - às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento aos solicitantes, somam 95 e representam 6,40 % do total.

Os quantitativos de algumas subunidades e departamentos, que são instâncias operacionais com quem a Ouvidoria também tem interlocução, foram somados às suas respectivas Unidades:

- na ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, somam-se as manifestações do CESTEHC-Centro Estudos Saúde Trabalhador e Ecologia Humana; do CSEGSF-Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria; do EAD-Ensino de Educação a Distância; e do RADIS-Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde;
- no ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, inclui o Portal Fiocruz;
- na COC-Casa de Oswaldo Cruz, inclui o Museu da Vida;
- na DIRAC-Diretoria de Administração do Campus, inclui a Rede Fiocruz;
- na DIREH-Diretoria de Recursos Humanos, inclui o NUST-Núcleo de Saúde do Trabalhador;
- no IFF-Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira, inclui a Rede Nacional de Banco de Leite Humano;
- no IOC-Instituto Oswaldo Cruz, estão incluídos os Ambulatórios de Hanseníase e de Hepatites;
- na PR-Presidência Fiocruz, inclui o CRIS-Centro de Relações Internacionais em Saúde, o Canal Saúde, a CCS-Coordenadoria de Comunicação Social e a Procuradoria Federal;
- na Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação, inclui a Editora Fiocruz; e
- na Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência, inclui a CEUA-Comissão de ética no uso de animais.

Para desenvolver suas atividades em 2012 a Ouvidoria teve um orçamento geral aprovado de R\$210.900,00, destinados às despesas de custeio e de capital.

A gestão orçamentária da Ouvidoria foi realizada a partir da implementação da execução de seus processos e projetos, explicitados em seu Plano Anual 2012, sempre orientados pela sua missão, e alinhados às ações e programas do Plano Plurianual 2012/2015 da Fiocruz.

Cabe ressaltar que a parcela mais significativa do orçamento da Ouvidoria foi o gasto com o pessoal terceirizado, centralizado em um único contrato para todas as Subunidades da Presidência.

Outros gastos da Ouvidoria foram executados em outras Unidades Gestoras da Presidência, a exemplo de equipamentos de informática, que são despesas centralizadas pelo órgão responsável pela área.

Os quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria são apresentados no Quadro 1, onde são mostrados os totais das manifestações recebidas, discriminados por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido.

Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2012 por UNIDADE e por Natureza da Comunicação

Unidade	Natureza da Comunicação						Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Outros*	SIC**		
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	82	9	6	6	0	234	337	22,79
IFF - Instituto Fernandes Figueira	96	10	126	6	0	4	242	16,36
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	128	15	11	3	0	3	160	10,82
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	65	22	33	3	0	3	126	8,52
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	74	6	25	1	0	2	108	7,30
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	56	11	4	19	0	4	94	6,36
FPB - Farmácia Popular do Brasil	57	1	2	10	0	1	71	4,80
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	21	2	0	1	0	5	29	1,96
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	19	0	0	4	0	6	29	1,96
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	2	7	2	0	0	15	26	1,76
PR - Presidência Fiocruz	3	2	3	9	0	4	21	1,42
COC - Casa de Oswaldo Cruz	5	2	4	0	0	2	13	0,88
ICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	2	4	3	1	0	2	12	0,81
DIRAD - Diretoria de Administração	2	4	0	0	0	6	12	0,81
Ouvidoria Geral da Fiocruz	4	1	3	0	0	3	11	0,74
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	2	7	0	0	0	1	10	0,68
Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	2	1	0	0	0	7	10	0,68
FIOTEC	3	0	0	1	0	5	9	0,61
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	0	0	0	0	0	9	9	0,61
Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional	3	1	0	1	0	3	8	0,54
Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	4	3	0	0	0	0	7	0,47
ASFOC	6	0	0	0	0	0	6	0,41
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	2	0	0	4	0	0	6	0,41
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	4	2	0	0	0	0	6	0,41
FIOSAUDE	3	1	0	0	0	1	5	0,34
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1	0	1	1	0	1	4	0,27
Vice-Presidência de Produção e Inovação em Saúde	2	0	0	0	0	2	4	0,27
Fiocruz Brasília	3	0	0	0	0	0	3	0,20
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	2	0	1	0	0	0	3	0,20
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	1	0	0	0	0	0	1	0,07
DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico	0	0	0	0	0	1	1	0,07
FIOPREV	0	0	0	0	0	1	1	0,07
Outros*	0	0	0	0	95	0	95	6,42
Total Geral	654	111	224	70	95	325	1.479	100,00
%	44	8	15	5	6	22	100	

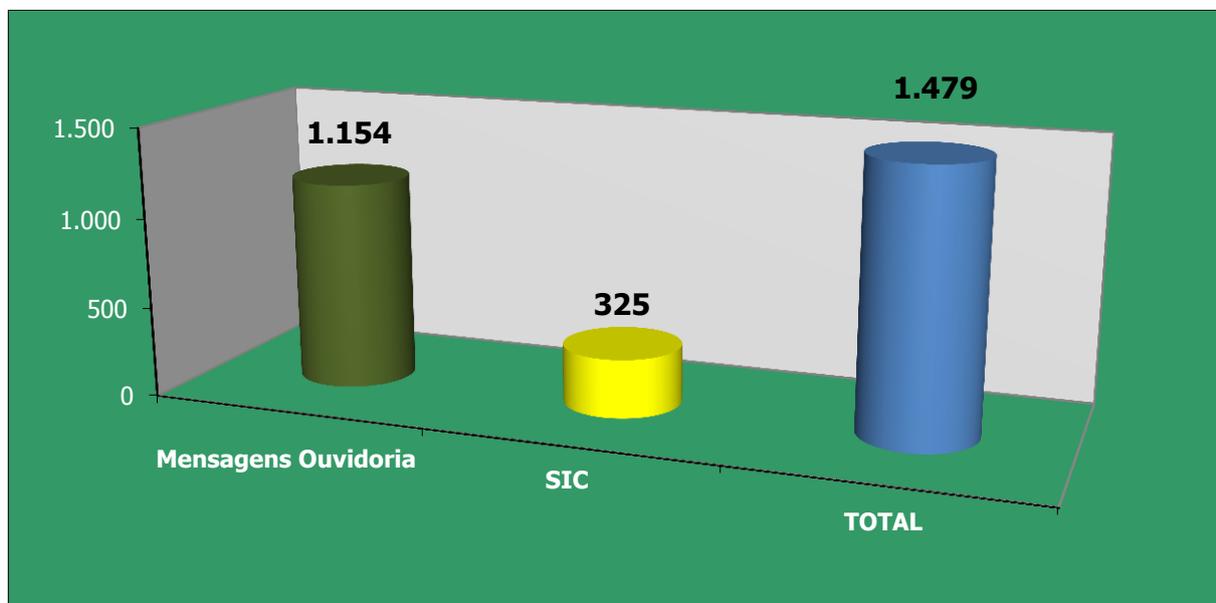
* **Outros:** mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. Constam, também, as mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco.

** **SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão (LAI - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18/nov/2011): mensagens com pedidos de informação, que são processadas pelo sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

2.1 TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2012

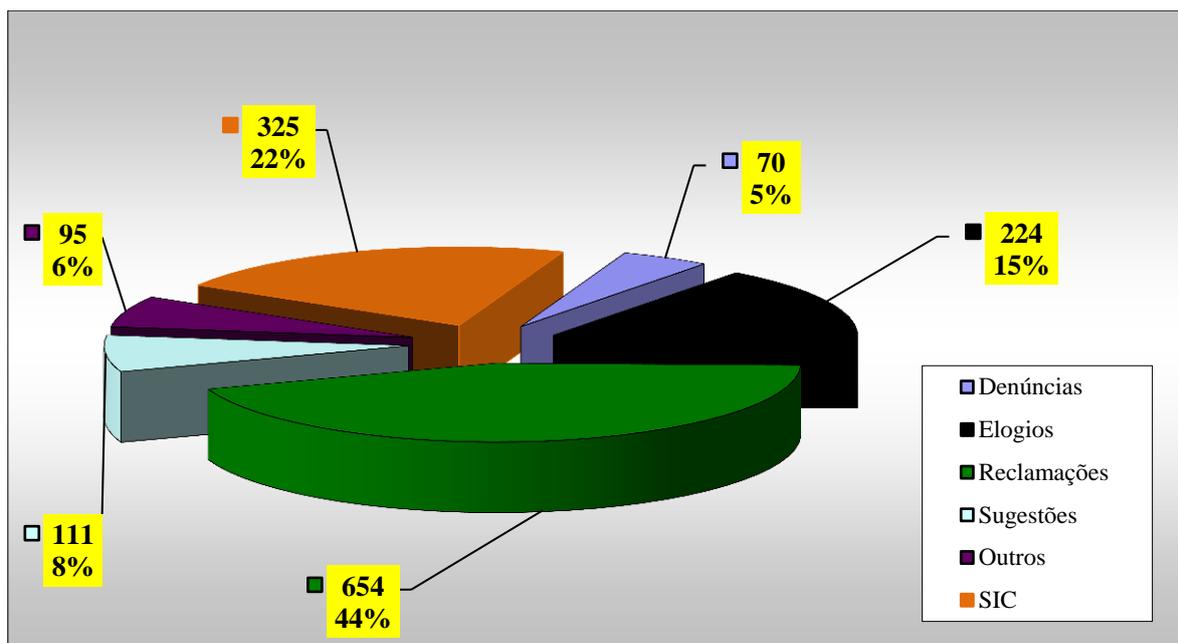
Os quantitativos das manifestações recebidas em 2012 são visualizados no gráfico 1 e 2. Os gráficos 3 e 4 apresentam a evolução das manifestações recebidas – série histórica 2005-2012.

Gráfico 1 – Total e Percentual das Manifestações Recebidas em 2012, inclusive SIC

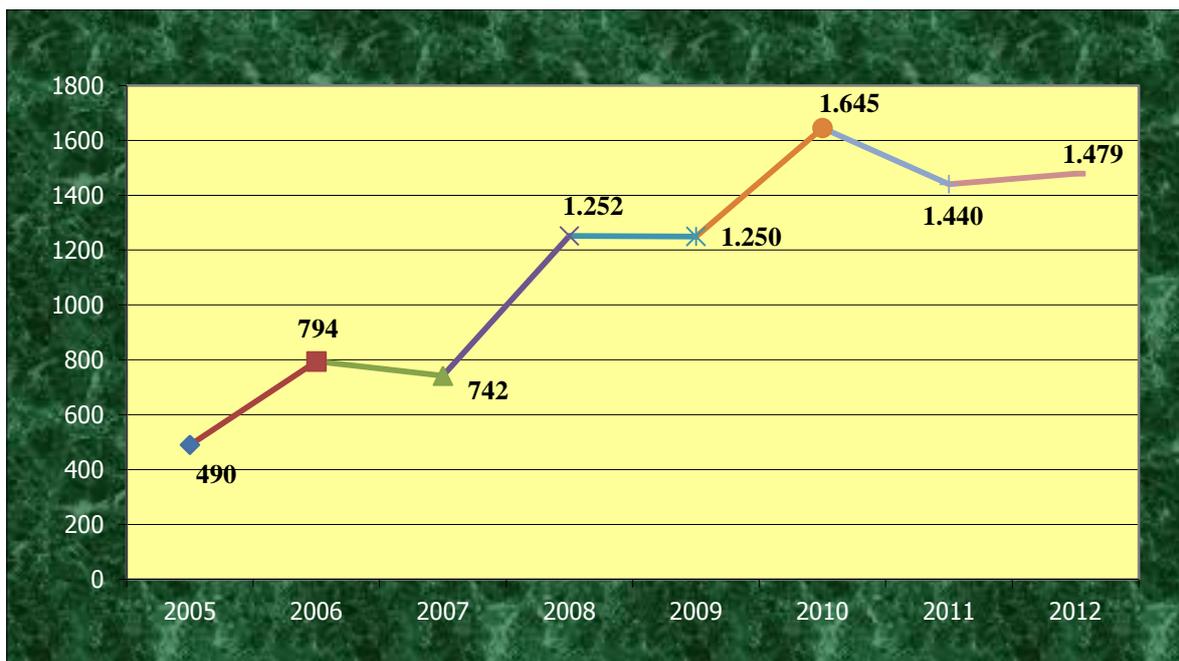


Obs: As mensagens do SIC - Serviço de Informações ao Cidadão referem-se ao período de maio a dezembro de 2012.

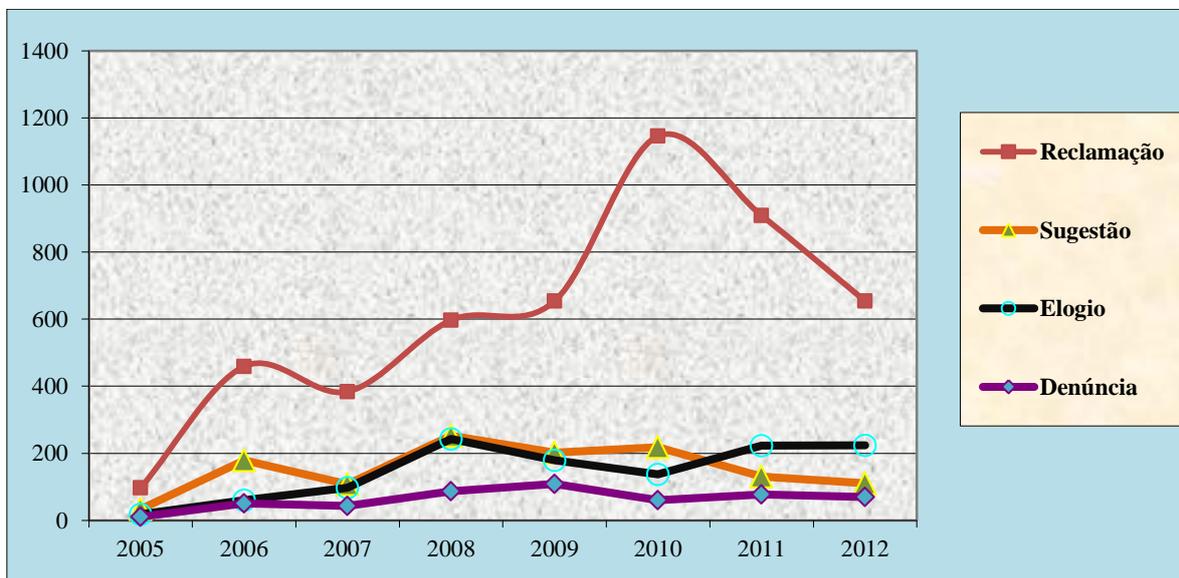
Gráfico 2 – Total e Percentual das Manifestações Recebidas em 2012 por Natureza da Comunicação



**Gráfico 3 - Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica
2005 a 2012**



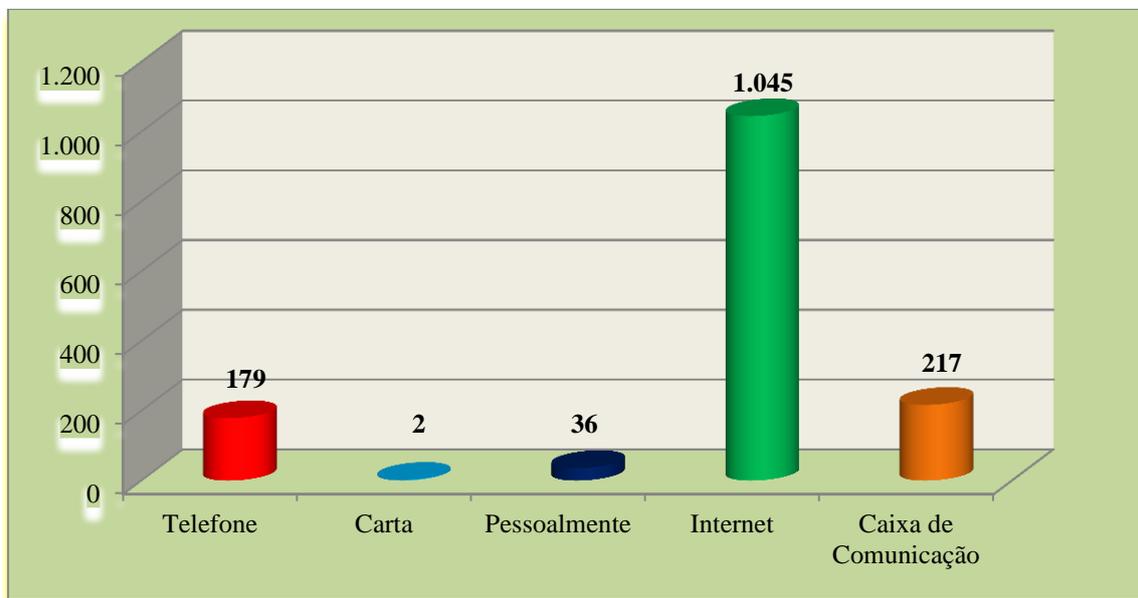
**Gráfico 4 - Evolução das Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação
2005 a 2012**



2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO

Basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Em 2012 a participação do e-mail em relação ao total das mensagens recebidas foi de 71%. As caixas vêm a seguir com 15% e o telefone vem com 12%. As manifestações por carta e pessoalmente ainda são inexpressivas, juntas dão 2%.

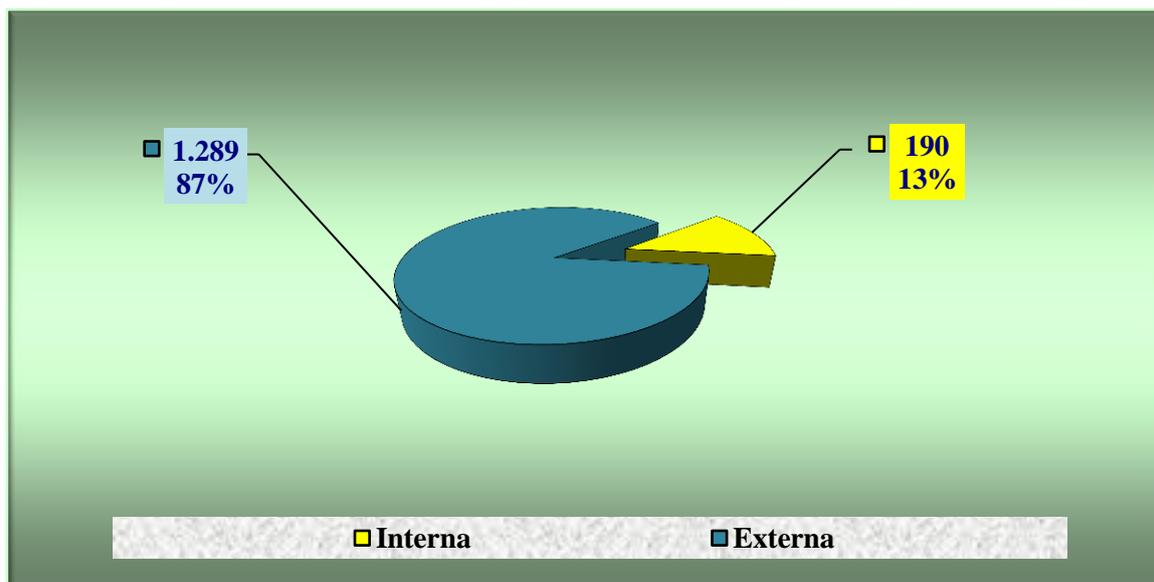
Gráfico 5 - Manifestações recebidas por Tipo de Contato em 2012



2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO

Com relação à origem da manifestação, a externa é a predominante. Das manifestações recebidas em 2012, as externas, com 1.289 mensagens, representam 87 % do total. As manifestações internas ficam com 13%, com 190 mensagens.

Gráfico 6 - Manifestações recebidas em 2012 por Origem da Comunicação



2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas mensagens estão relacionados no quadro a seguir. Essas manifestações, em destaque no quadro 2, totalizaram 1.271 mensagens, representando 86% do total das manifestações recebidas. Nessas manifestações estão incluídos todos os tipos de comunicação: as reclamações, sugestões, elogios, denúncias e SIC.

Quadro 2 - Mensagens recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO e NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

Assunto	Natureza da Comunicação						Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	SIC*	Outros**	
Atendimento ao público	196	18	55	0	0	0	269
Assistência em Saúde	84	14	145	2	1	0	246
Concursos e outros processos seletivos	29	7	1	2	186	0	225
Gestão de Recursos Humanos	49	3	1	8	45	0	106
Gestão da Infraestrutura	65	18	4	4	0	0	91
Gestão administrativa	31	3	1	10	16	0	61
Medicamentos	27	5	1	0	10	0	43
Informações em Saúde	11	14	7	0	8	0	40
Certificado / Diploma	39	1	0	0	0	0	40
Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios	3	0	0	23	12	0	38
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	30	4	0	0	1	0	35
Direitos do Trabalhador	29	0	0	0	0	0	29
Conduta Ética / Transparência	8	0	0	17	0	0	25
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	5	12	2	0	4	0	23
Outros assuntos (total de 30)	48	12	7	4	42	0	113
Outros**	0	0	0	0	0	95	95
Total Geral	654	111	224	70	325	95	1.479

***SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão (LAI - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18/nov/2011): mensagens com pedidos de informação, que são processadas pelo sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

* **Outros**: mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. Constam, também, as mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco.

O **atendimento ao público** foi o objeto com maior número de manifestações, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 3: Mensagens de Atendimento ao público recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação			Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	
IFF - Instituto Fernandes Figueira	55	4	26	85
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	37	6	5	48
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	36	1	8	45
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	19	1	2	22
FPB - Farmácia Popular do Brasil	19	0	2	21
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	8	3	3	14
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	8	0	2	10
Outras Unidades (total de 13)	14	3	7	24
Total Geral	196	18	55	269
	73%	7%	20%	100%

Assistência em saúde foi o 2º em número de manifestações, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 4: Mensagens de Assistência em saúde recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação					Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	SIC	
IFF - Instituto Fernandes Figueira	30	4	95	2	0	131
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	25	2	16	0	0	43
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	8	3	25	0	0	36
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	20	5	8	0	0	33
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	1	0	1	0	0	2
FPB - Farmácia Popular do Brasil	0	0	0	0	1	1
Total Geral	84	14	145	2	1	246
	34%	6%	59%	1%	0%	100%

Concursos e outros processos seletivos foi o 3º em número de manifestações, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 5: Mensagens de Concursos e outros processos seletivos recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação					Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	SIC	
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	15	5	1	1	185	207
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	7	0	0	0	0	7
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	5	1	0	0	0	6
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	1	0	0	0	0	1
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	0	1	0	0	0	1
IFF - Instituto Fernandes Figueira	0	0	0	1	0	1
Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	1	0	0	0	0	1
Fiotec	0	0	0	0	1	1
Total Geral	29	7	1	2	186	225
	13%	3%	0%	1%	83%	100%

Gestão de Recursos Humanos foi o 4º em número de manifestações, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 6: Mensagens de Gestão de Recursos Humanos recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação					Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	SIC	
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	21	1	1	2	41	66
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	9	2	0	1	0	12
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	3	0	0	2	0	5
IFF - Instituto Fernandes Figueira	3	0	0	1	0	4
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	2	0	0	1	0	3
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1	0	0	1	0	2
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	2	0	0	0	0	2
FPB - Farmácia Popular do Brasil	2	0	0	0	0	2
Outras Unidades (total de 6)	6	0	0	0	4	10
Total Geral	49	3	1	8	45	106
	46%	3%	1%	8%	42%	100%

2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

As **RECLAMAÇÕES** totalizaram **654** manifestações no ano de 2012. Elas representam **44%** do total das 1.479 manifestações atendidas pela Ouvidoria. As Unidades que receberam o maior número de **RECLAMAÇÕES** são destacadas no quadro 7 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no quadro 8.

Quadro 7: Unidades que receberam o maior número de RECLAMAÇÕES

Unidade	Total
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	128
IFF - Instituto Fernandes Figueira	96
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	82
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	74
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	65
FPB - Farmácia Popular do Brasil	57
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	56
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	21
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	19
Outras Unidades (total de 20)	56
Total Geral	654

Quadro 8: Mensagens de RECLAMAÇÕES recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO

Assunto	Total
Atendimento ao público	196
Assistência em Saúde	84
Gestão da Infraestrutura	65
Gestão de Recursos Humanos	49
Certificado / Diploma	39
Gestão administrativa	31
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	30
Concursos e outros processos seletivos	29
Direitos do Trabalhador	29
Medicamentos	27
Informações em Saúde	11
Conduta Ética / Transparência	8
Ensino / Cursos	6
Exames laboratoriais	6
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	5
Cursos de Mestrado e Doutorado	5
Curso de Educação a distância	4
Curso de Educação Profissional	4
Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios	3
Segurança	3
Cronograma do Concurso	3
Vacinas / Kits p/diagnóstico	2
Assédio	2
Assinatura de Revista	2
Cursos de Especializações/ Lato Sensu	2
Irregularidade administrativa	2
Publicações	2
Outros (total de 5)	5
Total Geral	654

As **SUGESTÕES** totalizaram **111** manifestações no ano de 2012. Elas representam **8%** do total das 1.479 manifestações atendidas pela Ouvidoria. As Unidades que receberam o maior número de **SUGESTÕES** são destacadas no quadro 9 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no quadro 10.

Quadro 9: Unidades que receberam o maior número de SUGESTÕES

Unidade	Total
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	22
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	15
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	11
IFF - Instituto Fernandes Figueira	10
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	9
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	7
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	7
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	6
DIRAD - Diretoria de Administração	4
ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	4
Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	3
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	2
COC - Casa de Oswaldo Cruz	2
PR - Presidência Fiocruz	2
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	2
FPB - Farmácia Popular do Brasil	1
Ouvidoria Geral da Fiocruz	1
Fiosaude	1
Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional	1
Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	1
Total Geral	111

Quadro 10: Mensagens de SUGESTÕES recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO

Assunto	Total
Atendimento ao público	18
Gestão da Infraestrutura	18
Assistência em Saúde	14
Informações em Saúde	14
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	12
Concursos e outros processos seletivos	7
Medicamentos	5
Curso de Educação a distância	5
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	4
Gestão de Recursos Humanos	3
Gestão administrativa	3
Ensino / Cursos	2
Cursos de Mestrado e Doutorado	2
Certificado / Diploma	1
Curso de Educação Profissional	1
Saúde Pública	1
Uso indevido da Fiocruz por terceiros	1
Total Geral	111

Os **ELOGIOS** totalizaram **224** manifestações no ano de 2012. Eles representam **15%** do total das 1.479 manifestações atendidas pela Ouvidoria. As Unidades que receberam o maior número de **ELOGIOS** são destacadas no quadro 11 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no quadro 12.

Quadro 11: Unidades que receberam o maior número de ELOGIOS

Unidade	Total
IFF - Instituto Fernandes Figueira	126
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	33
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	25
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	11
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	6
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	4
COC - Casa de Oswaldo Cruz	4
PR - Presidência Fiocruz	3
ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	3
Ouvidoria Geral da Fiocruz	3
FPB - Farmácia Popular do Brasil	2
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	2
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	1
Total Geral	224

Quadro 12: Mensagens de ELOGIOS recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO

Assunto	Total
Assistência em Saúde	145
Atendimento ao público	55
Informações em Saúde	7
Gestão da Infraestrutura	4
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	2
Concursos e outros processos seletivos	1
Gestão de Recursos Humanos	1
Gestão administrativa	1
Medicamentos	1
Ensino / Cursos	1
Vacinas / Kits p/diagnóstico	1
Propriedade intelectual / Patentes	1
Assinatura de Revista	1
Banco de Leite Humano	1
Eventos / Comemorações	1
Imagem / Reconhecimento	1
Total Geral	224

As **DENÚNCIAS** totalizaram **70** manifestações no ano de 2012. Elas representam **5%** do total das 1.479 manifestações atendidas pela Ouvidoria. As Unidades que receberam o maior número de **DENÚNCIAS** são destacadas no quadro 13 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no quadro 14.

Quadro 13: Unidades que receberam o maior número de DENÚNCIAS

Unidade	Total
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	19
FPB - Farmácia Popular do Brasil	10
PR - Presidência Fiocruz	9
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	6
IFF - Instituto Fernandes Figueira	6
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	4
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	4
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	3
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	3
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	1
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	1
ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	1
FIOTEC	1
Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional	1
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1
Total Geral	70

Quadro 14: Mensagens de DENÚNCIAS recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO

Assunto	Total
Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios	23
Conduta Ética / Transparência	17
Gestão administrativa	10
Gestão de Recursos Humanos	8
Gestão da Infraestrutura	4
Assistência em Saúde	2
Concursos e outros processos seletivos	2
Assédio	2
Controle de Qualidade	1
Segurança	1
Total Geral	70

2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ

Em 2012, as manifestações internas totalizaram **190 mensagens**, representando **13%** do total das 1.479 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, 23% a mais com relação ao total de manifestações internas recebidas em 2011. As reclamações, com **66%** e as denúncias, com **15%**, representaram a maioria das manifestações internas.

As Unidades mais demandadas pelos trabalhadores da Fiocruz foram:

- ✓ DIRAC - Diretoria de Administração do Campus, com **48 mensagens**;
- ✓ DIREH - Diretoria de Recursos Humanos, com **47 mensagens**;
- ✓ IFF - Instituto Fernandes Figueira, com **11 mensagens**;
- ✓ ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, com **11 mensagens**;
- ✓ Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos, com **10 mensagens**; e
- ✓ PR - Presidência Fiocruz, com **9 mensagens**.

Os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz foram:

- Gestão da Infraestrutura, com **54 mensagens**;
- Gestão de Recursos Humanos, com **31 mensagens**;
- Conduta Ética / Transparência, com **19 mensagens**;
- Gestão administrativa, com **18 mensagens**;
- Atendimento ao público, com **16 mensagens**;
- Direitos do Trabalhador com **13 mensagens**; e
- Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios, com **9 mensagens**.

Os gráficos seguintes mostram as manifestações INTERNAS recebidas por Natureza da Comunicação, por Unidade e por Assunto. O gráfico 10 apresenta a série histórica (2006 a 2012) das mensagens internas recebidas.

Gráfico 7 - Manifestações INTERNAS recebidas em 2012 por NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

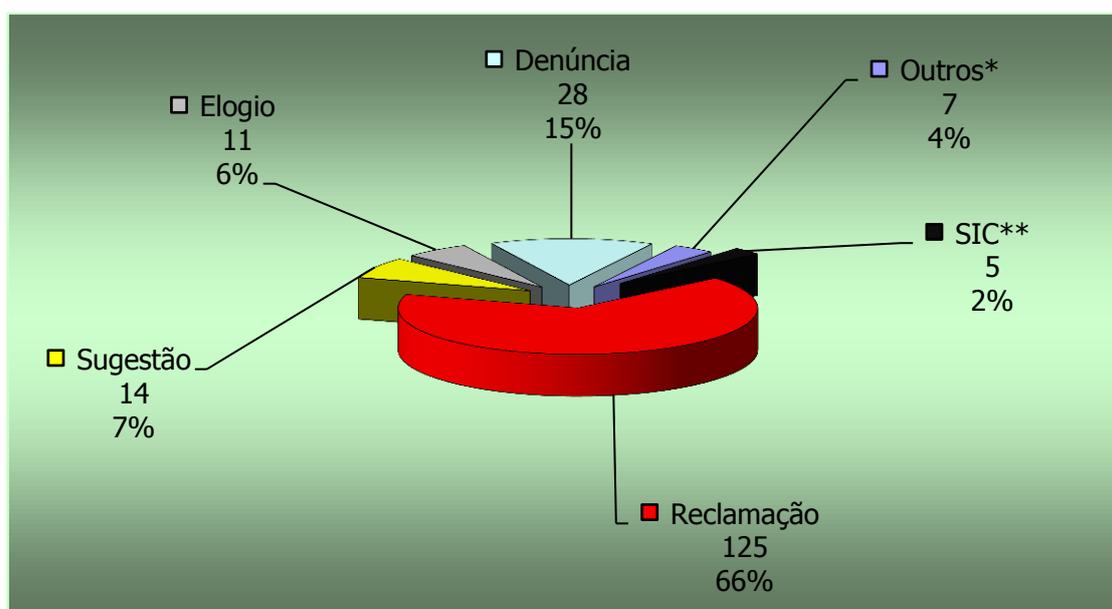


Gráfico 8: Manifestações INTERNAS recebidas no ano de 2012 por UNIDADE

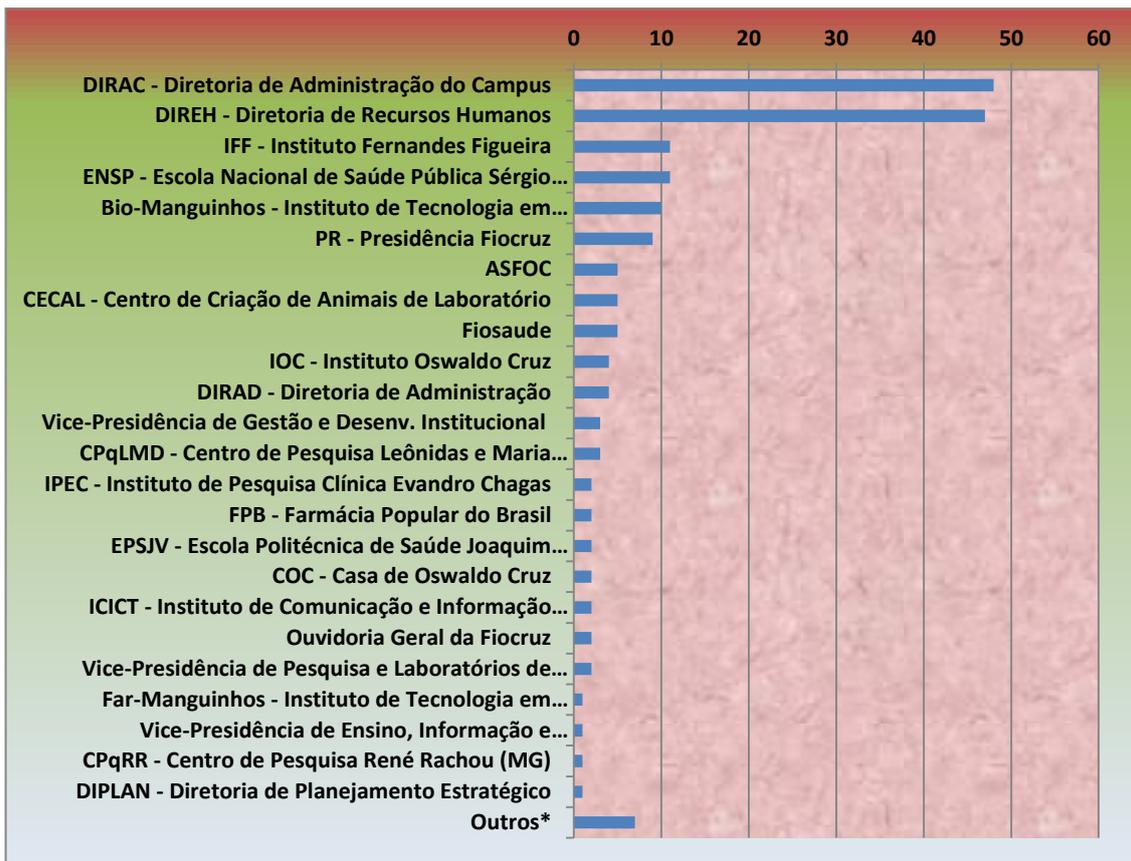


Gráfico 9: Manifestações INTERNAS recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO

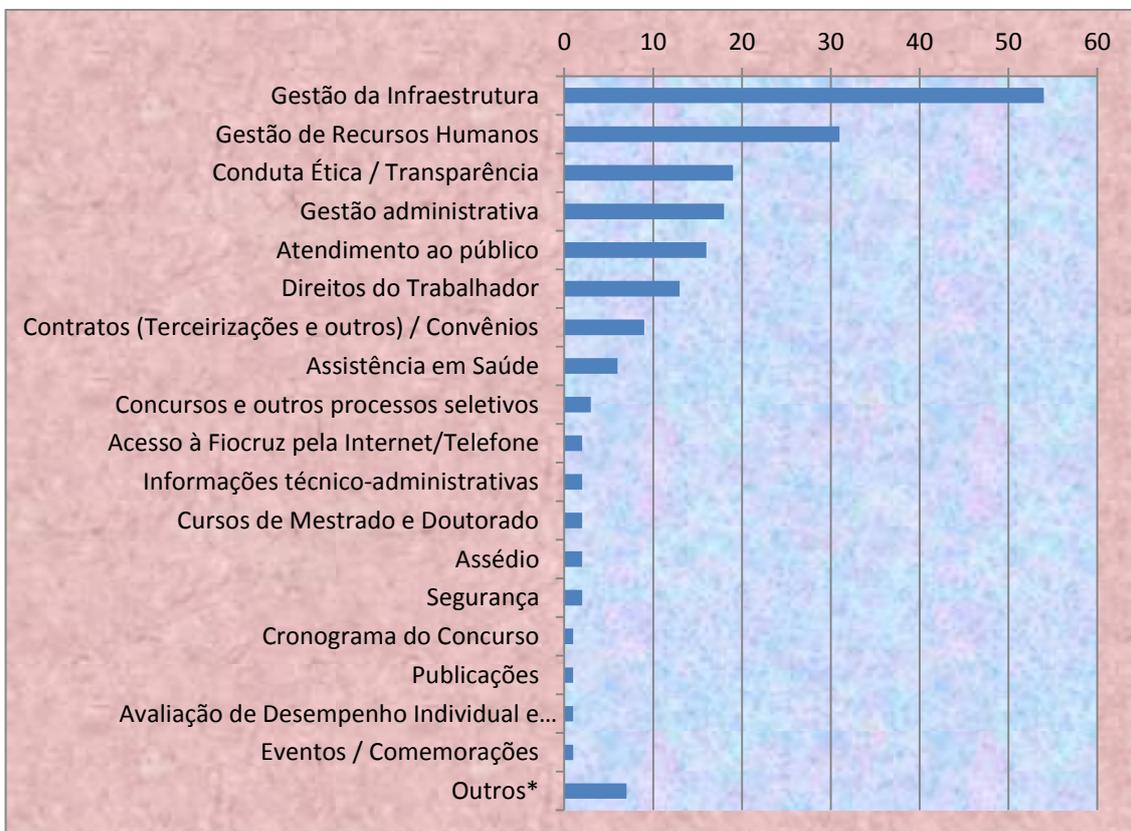
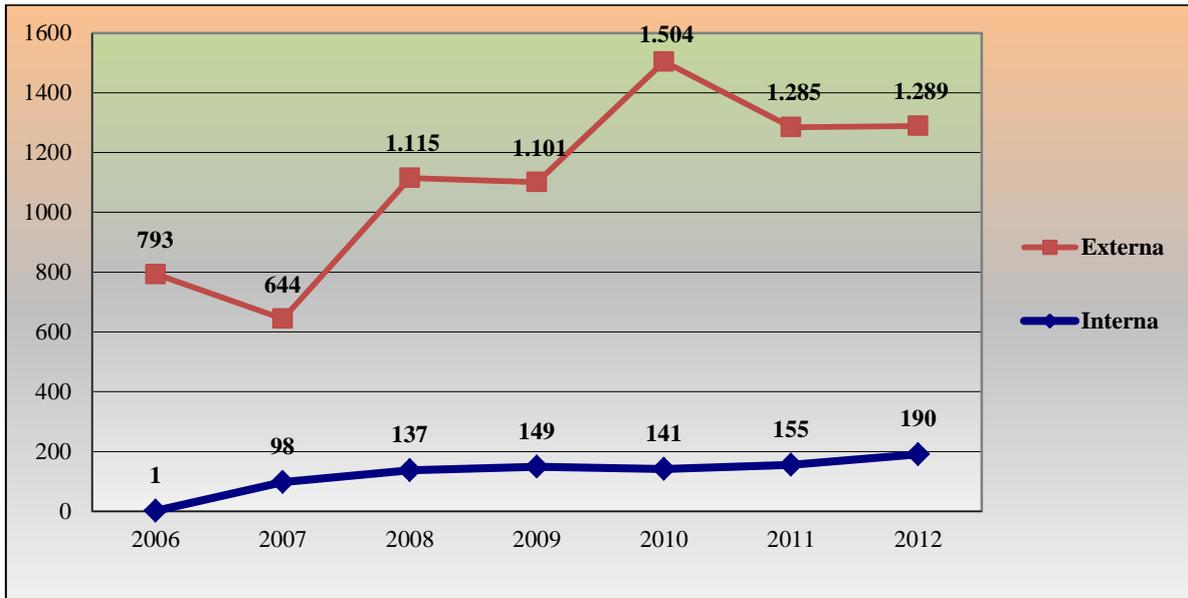


Gráfico 10 - Evolução das mensagens recebidas - 2006-2012 por ORIGEM



3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o dispositivo constitucional que estabelece que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Sancionada pela Presidente da República, em 18 de novembro de 2011, a lei efetiva o direito previsto na Constituição do acesso às informações, e seus dispositivos são aplicáveis aos órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A Administração Pública é obrigada a atender as demandas dos cidadãos. A Lei 12.527 estabelece que o acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. A Lei prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas.

O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa. No caso de negativa de acesso a informações, o cidadão pode interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão. Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao Ministro de Estado da área ou, em caso de descumprimento de procedimentos e prazos da Lei 12.527, à CGU. Em última instância, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

A Lei 12.527 ainda prevê a responsabilização do servidor nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

Para garantir o acesso a informação, a Lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão.

O e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é administrado pela CGU-Controladoria Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Para isso é necessário que o cidadão faça um simples cadastro em formulário específico.

Na Fiocruz o serviço está sediado no campus Fiocruz Manguinhos, sob a custódia da Ouvidoria Geral da Fiocruz, que é a responsável pela operacionalização do sistema e-SIC/CGU, sistema eletrônico web, que centraliza os pedidos amparados pela lei, e que funciona como porta de entrada e saída única de atendimento.

O SIC Fiocruz recebe os pedidos de informações, relativos à Fiocruz, do sistema e-SIC, e os repassa para o Sistema Informatizado da Ouvidoria, que os encaminha às Unidades responsáveis por suas respostas, indicando tratar-se de demanda da LAI, monitorando o processamento de cada pedido. Uma vez respondido pelos gestores, a resposta ao pedido é então repassada ao sistema e-SIC.

O sistema deve ser acessado no Portal Fiocruz, através do “selo amarelo de Acesso à Informação” ou no link <http://www.fiocruz.br/acessoainformacao>.

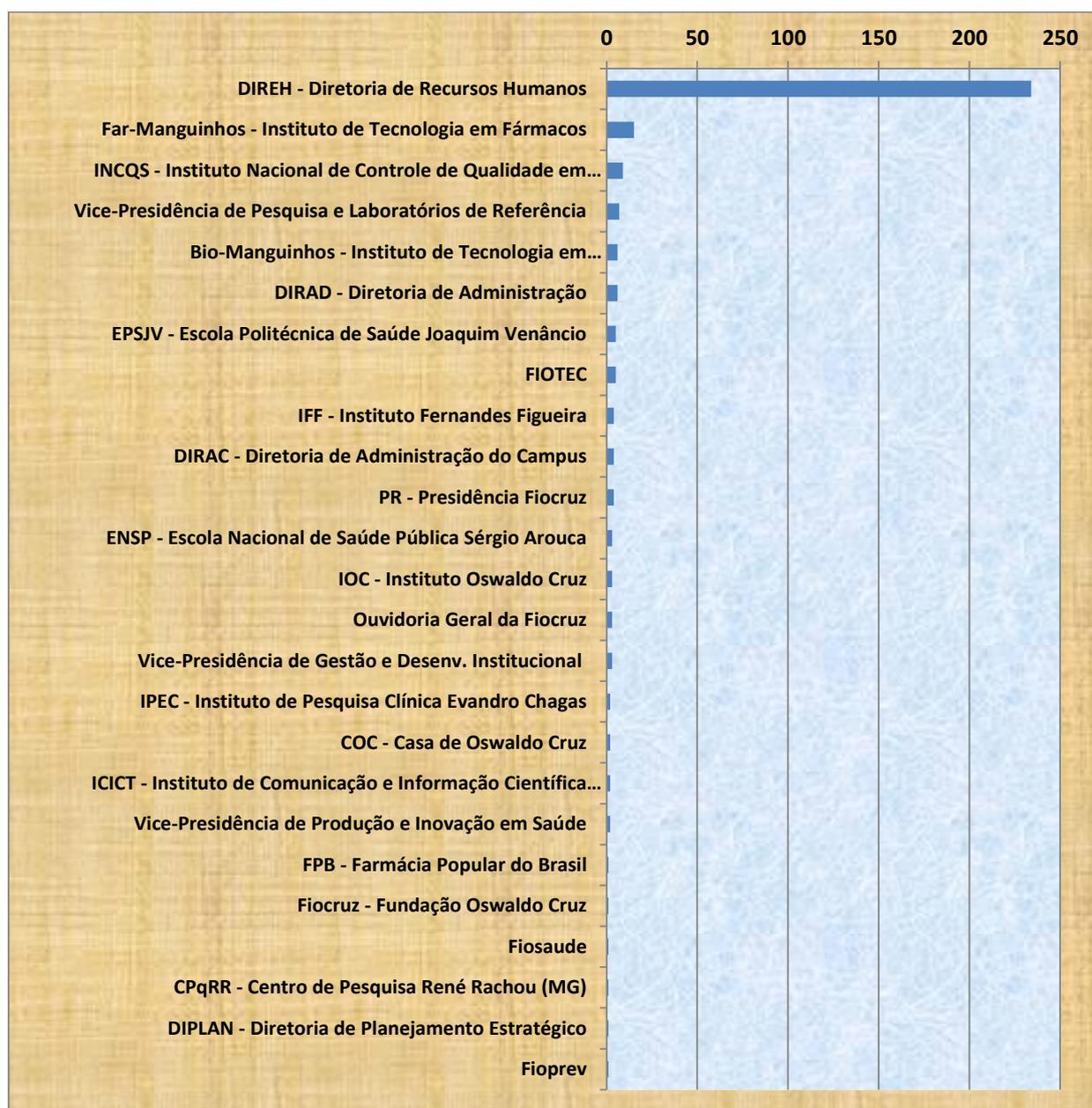
O pedido no e-SIC é registrado no sistema, que fornece um número de protocolo, garantindo o acompanhamento, bem como o recebimento de resposta da forma que for mais conveniente.

O SIC-Serviço de Informações ao Cidadão, de acordo com a Lei, é responsável por fornecer informações de interesse do cidadão, cujo conteúdo ainda não esteja contemplado de ofício na área de Transparência Ativa do Portal Fiocruz. A Transparência Ativa é a divulgação da Administração Pública de informações à sociedade por iniciativa própria, de forma espontânea, independente de qualquer solicitação. A Transparência Passiva é a divulgação de informações, sob demanda, em atendimento às solicitações da sociedade.

Para os efeitos da LAI, a **INFORMAÇÃO** é definida no seu artigo 3 como: *“dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”*.

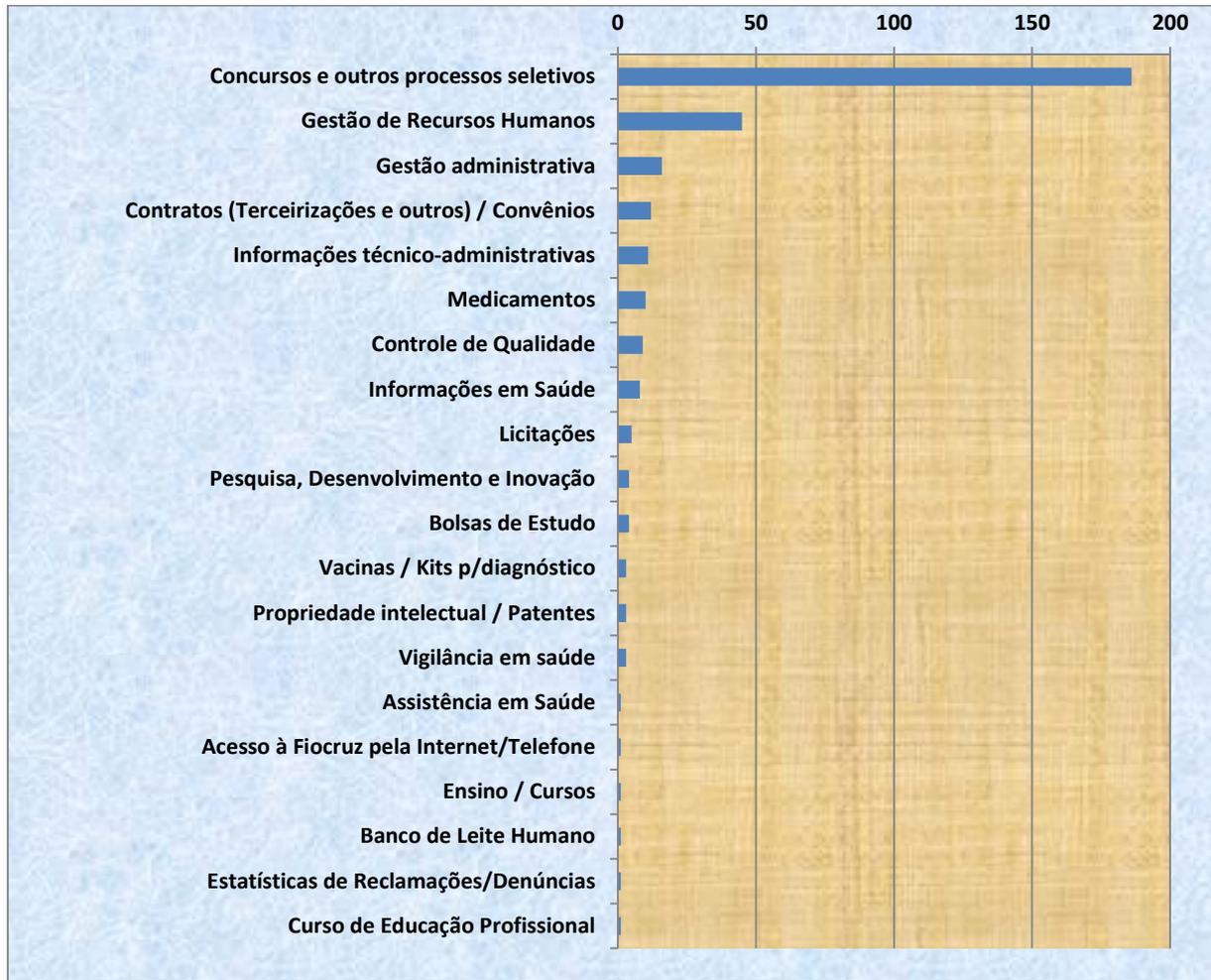
Em 2012, no período de maio a dezembro, a Fiocruz recebeu 350 pedidos enviados pelo e-SIC / CGU. Desses pedidos, 325 foram processados pelo sistema informatizado da Ouvidoria, e 25 respondidos ou diretamente no sistema e-SIC ou juntados a outros pedidos similares e encaminhados às Unidades.

Gráfico 11 - Mensagens do SIC recebidas no ano de 2012 por UNIDADE



Os assuntos levantados pelos usuários nos seus pedidos estão relacionados a seguir:

Gráfico 12 - Mensagens SIC recebidas no ano de 2012 por ASSUNTO



SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
As Unidades mais demandadas por Assunto

Unidade	Assunto	Quantidade
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	Concursos e outros processos seletivos	185
	Gestão de Recursos Humanos	41
	Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios	5
	Informações técnico-administrativas	2
	Gestão administrativa	1
TOTAL		234
Far-Manguinhos-Instituto de Tecnologia em Fármacos	Medicamentos	7
	Gestão administrativa	3
	Contratos (Terceirizações e outros) / Convênios	2
	Informações em Saúde	1
	Informações técnico-administrativas	1
	Propriedade intelectual / Patentes	1
TOTAL		15
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	Controle de Qualidade	9
TOTAL		9
VPPLR - Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	Bolsas de Estudo	3
	Gestão de Recursos Humanos	1
	Informações em Saúde	1
	Medicamentos	1
	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	1
TOTAL		7
Bio-Manguinhos-Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	Vacinas / Kits p/diagnóstico	2
	Gestão administrativa	2
	Gestão de Recursos Humanos	2
TOTAL		6
DIRAD - Diretoria de Administração	Gestão administrativa	2
	Licitações	2
	Informações técnico-administrativas	1
	Medicamentos	1
TOTAL		6
Outras Unidades (total de 19)	Diversos	48
TOTAL		48
TOTAL GERAL		325

4. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria Geral da Fiocruz vem, ano a ano, estimulando o exercício da cidadania dentro da Fiocruz e nacionalmente, participando ativamente de fóruns, eventos, palestras, e desenvolvendo ações com diversos parceiros na busca de formas e modelos de integração das Ouvidorias Públicas Brasileiras.

4.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidoria participou no ano de 2012, dos seguintes eventos:

- 2ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas – Brasília – DF, promovido pela OGU - Ouvidoria Geral da União;
- Seminário da Ouvidoria Geral da UFRJ - Direito à Informação, Transparência e Participação – Rio de Janeiro – RJ;
- Curso "Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011 - 2ª edição", promovido pela Controladoria-Geral da União – Rio de Janeiro – RJ;
- Treinamento Operacional do SISOuvidor, realizado em Brasília, promovido pelo MPOG/Secretaria das Relações de Trabalho no Serviço Público/Ouvidoria do Servidor.

4.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ

A Ouvidoria desenvolveu, em 2012, ações de cooperação com as Unidades/setores da Fiocruz, participando como membro:

- na Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento da Violência e do Assédio Moral no Trabalho no âmbito da Fiocruz, criada e organizada pelo NUST - Núcleo de Saúde do Trabalhador da DIREH - Diretoria de Recursos Humanos da Fiocruz e ASFOC - Sindicato Nacional dos Servidores da Fundação Oswaldo Cruz;
- na campanha do Fiocruz Prá Você 2012, um importante evento para a Instituição, que recebe em média um público de cinquenta mil pessoas para a campanha de vacinação do Ministério da Saúde. Na oportunidade foi realizada distribuição de material educativo sobre controle social e cidadania.

5. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

25-28/11/2002 – IV Congresso Interno da Fiocruz – Resoluções

Proposta a criação de uma Ouvidoria na Fiocruz.

15/09/2004 – Portaria da Presidência nº 271/2004-PR

É designado o Ouvidor da Fiocruz.

23/05/2005 – Portaria da Presidência nº 115/2005-PR

Estabelece as competências e atribuições do Ouvidor/Ouvidoria, funcionamento, designação e mandato.

13/12/2005 – Deliberação da DE - Diretoria Executiva, de 30/11/2005

A Ouvidoria da Fiocruz se constitui em uma UGR (Unidade Gestora Responsável), com poder de gerir seu próprio orçamento.

10/12/2007 – CD - Conselho Deliberativo aprova proposta da Ouvidoria

O CD - Conselho Deliberativo da Fiocruz aprova documento que estabelece as novas competências da Ouvidoria ampliando suas atribuições para assumir também a função de ouvidoria interna.

18/02/2008 – Portaria da Presidência nº 065/2008-PR

Altera a Portaria da Presidência nº 115/2005-PR e estabelece as novas competências da Ouvidoria, que assume também as atribuições de ouvidoria interna e passa a denominar-se Ouvidoria Geral da Fiocruz.

18/08/2008 – Portaria da Chefia de Gabinete da Presidência nº 001/2008

Subdelega poder ao Ouvidor para gerir as atividades e o funcionamento da Ouvidoria a partir dos recursos alocados em sua Unidade Gestora Responsável – UGR.

22/05/2009 - Portaria da Presidência nº 155/2009-PR

Designa, para um segundo mandato de 4 anos, João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas na *Portaria da Presidência nº 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Presidente:

Paulo Ernani Gadelha Vieira

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:

João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental

Analistas:

Daniela de Miranda de Cunto Bueno

Jeanine Maria Egg

José Augusto Carvalho Nunes

Marcela Vieira da Silva

Regina Coeli Várzea Ribeiro

Tatiane Rezende Nunes de Souza

Secretaria:

Diana Paula Januário Oliveira

Andreza Pereira Carneiro

Rio de Janeiro, setembro/2013