

MS - Ministério da Saúde
FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz

OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

Relatório de ATIVIDADES

2011

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS	5
2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	7
2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO.....	8
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	11
2.6 O ATENDIMENTO AOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ	13
3. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ.....	16

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2011.

Foram atendidas **1.440** manifestações através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta, caixa de comunicação e pessoalmente. Elas traduzem, em toda sua inteireza, o direito e a vontade explícita e determinada de uma parcela da sociedade, inclusive dos trabalhadores da Fiocruz, que quer contribuir para a eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

Essas manifestações alcançaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e foram direcionadas a toda Instituição. Há a destacar, 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 foram mais demandadas: o **IFF** - Instituto Fernandes Figueira, a **FPB** - Farmácia Popular do Brasil, a **ENSP** - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, o **IPEC** - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, a **DIRAC**-Diretoria de Administração do Campus, a **Comissão de Concurso/DIREH** e o **IOC** - Instituto Oswaldo Cruz. Juntas receberam **1.106** manifestações, representando **76,80 %** das **1.440** manifestações recebidas.

No que diz respeito às unidades assistenciais, com destaque para o **IFF** e **IPEC**, que estão em processo de evolução para se tornarem institutos nacionais em suas especialidades, é importante ressaltar que a esmagadora maioria das críticas aponta, como nos anos anteriores, para problemas relacionados não à qualidade do ato médico, que sempre é alvo de elogios, mas a todos os procedimentos que envolvem o acolhimento dos cidadãos, a começar pela marcação de consultas, acesso telefônico, disponibilidade de medicamentos e exames (principalmente de imagem), falhas de comunicação em geral, e falta de cortesia.

A **ENSP** ainda se destaca em 2011 pelo número de manifestações recebidas na Ouvidoria, direcionadas principalmente à EAD - Ensino de Educação a Distância e ao CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria. Entretanto, é de se ressaltar a diminuição das reclamações quando comparado aos anos anteriores, revelando um esforço sério no aperfeiçoamento de seus processos, incluída aí grande melhoria no tempo de resposta às nossas demandas.

A **FPB**, a despeito de seu sucesso, também vem sendo alvo de bastantes críticas, até mesmo porque sua demanda certamente superou todas as expectativas, provocando assim dificuldades no atendimento ao público. Já as demandas oriundas das farmácias de responsabilidade dos municípios conveniados com o Ministério da Saúde, que muitas vezes nos são direcionadas, são replicadas à Ouvidoria Geral do SUS, para providências, e estão em grande parte associadas ao uso clientelista do Programa por parte das Prefeituras, gerando importantes distorções em sua execução.

Quanto ao **Concurso Público**, realizado em 2010, pode-se perceber que trouxe para 2011 outras insatisfações, dúvidas, protestos e reivindicações provenientes do resultado final do concurso e das incertezas pela falta de informações quanto ao processo das nomeações.

Finalmente, não podemos deixar de comentar as mensagens internas, dos nossos trabalhadores. Destacam-se os seguidos problemas de desrespeito aos direitos trabalhistas dos terceirizados alocados em atividades mais básicas, tais como jardinagem, manutenção, telefonia, recepção etc., e também os vários e complicados casos de conflitos interpessoais, que em sua maioria, embora não possam ser classificados como assédio moral, alertam-nos para um certo grau de fragmentação do clima organizacional.

Internamente, muitos movimentos ocorreram em direção a uma melhor interlocução com as Unidades da Fiocruz, mas apesar do empenho em levar à discussão temas e práticas que entravam uma melhor

participação da sociedade na nossa gestão, ainda são muito insignificantes os resultados positivos que buscamos para o aprimoramento institucional.

Temos testemunhado a atuação da Presidência e das Unidades frente a vários dos problemas apresentados, e temos também dado nossa contribuição direta, participando de grupos de trabalho, mas há, ainda, um longo caminho a percorrer. O que a Ouvidoria busca é que a Instituição dê o atendimento adequado às demandas da sociedade e se empenhe para elevar o grau de satisfação do usuário.

Nós, da Ouvidoria Geral da Fiocruz, temos em todas as oportunidades reiterado o papel das ouvidorias no avanço da democracia do país. Por seu intermédio, os cidadãos podem participar, sem burocracia, com suas críticas, denúncias, sugestões e elogios, contribuindo para o aperfeiçoamento constante das Instituições. Para os gestores públicos, revela-se uma ferramenta ímpar que afere a cada instante o sucesso ou as falhas de sua administração, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas que ainda persistem na prestação de serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

Por fim, queremos registrar mais uma vez e com muito orgulho, os resultados de nossa pesquisa de satisfação do usuário sobre o nosso atendimento em 2011. Dos **201** usuários que responderam à nossa pesquisa, **137** acharam que o atendimento prestado pela Ouvidoria foi EXCELENTE, **39** BOM, **10** REGULAR e **15** RUIM, portanto **88%** dos usuários estão bastantes satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. E quando perguntado se o tempo de resposta para a sua mensagem atendeu às suas expectativas **199 (99%)** 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 2011, um total de 1.884 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 - 1.440 mensagens - representando 76 % do total, foram de elogios, sugestões, reclamações, denúncias e mensagens endereçadas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz, e classificadas como “Outros”, às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. As 444 manifestações restantes (24 % do total) foram pedidos de informações, esclarecimentos de dúvidas e solicitações diversas, que a Ouvidoria, após análise, direcionou ao Fale Conosco da Fiocruz.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Unidades da Fiocruz para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance. 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.

Destaque-se que o conceito de Unidade não necessariamente se reporta à estrutura organizacional da Fiocruz e sim às instâncias operacionais com quem a Ouvidoria mantém contato.

Para desenvolver suas atividades em 2011 a Ouvidoria teve um orçamento geral aprovado de R\$45.500,00, 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 2011, sempre orientados pela sua missão, e alinhados às ações e programas do Plano Plurianual 2008/2011 da Fiocruz.

Ressalte-se que o maior percentual do orçamento da Ouvidoria foi executado pela Presidência, que 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, por natureza da comunicação são apresentados no “Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2011 por Unidade e por Natureza da Comunicação”, onde são mostrados os totais de manifestações recebidas e atendidas, discriminados por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido.

Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2011 por Unidade e por Natureza da Comunicação

Unidade	Natureza da Comunicação					Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Outros		
IFF - Instituto Fernandes Figueira	124	21	127	1	0	273	18,96
FPB - Farmácia Popular do Brasil	194	15	4	18	0	231	16,04
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	193	13	13	3	0	222	15,42
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	78	9	22	0	0	109	7,57
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	68	10	8	13	0	99	6,88
COMISSÃO DE CONCURSO	76	6	1	8	0	91	6,32
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	28	24	26	3	0	81	5,63
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	43	2	1	3	0	49	3,40
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	29	4	5	7	0	45	3,13
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	11	2	2	1	0	16	1,11
ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	9	5	1	0	0	15	1,04
COC - Casa de Oswaldo Cruz	4	1	5	1	0	11	0,76
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	2	5	1	3	0	11	0,76
PR - Presidência Fiocruz	3	4	2	2	0	11	0,76
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	6	3	0	1	0	10	0,69
Ouvidoria Geral da Fiocruz	6	2	0	0	0	8	0,56
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	5	0	0	3	0	8	0,56
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	4	1	0	2	0	7	0,49
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	3	1	2	0	0	6	0,42
Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional	5	0	0	1	0	6	0,42
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	2	1	0	2	0	5	0,35
DIRAD - Diretoria de Administração	4	0	0	1	0	5	0,35
Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	4	0	0	1	0	5	0,35
Fiosaude	3	0	0	0	0	3	0,21
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	0	0	1	1	0	2	0,14
Fiocruz Brasília	2	0	0	0	0	2	0,14
Fiocruz RONDÔNIA	1	0	0	1	0	2	0,14
ASFOC	1	0	0	0	0	1	0,07
Fioprev	0	1	0	0	0	1	0,07
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	0	0	1	0	0	1	0,07
Mata Atlântica	0	0	1	0	0	1	0,07
Vice-Presidência de Ambiente, Atenção e Promoção da Saúde	0	1	0	0	0	1	0,07
Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	1	0	0	0	0	1	0,07
Vice-Presidência de Produção e Inovação em Saúde	0	0	0	1	0	1	0,07
Outros*	0	0	0	0	100	100	6,94
Total Geral	909	131	223	77	100	1.440	100
%	63	9	16	5	7	100	

* **Outros:** mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

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

- **ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca**, mais CESTEHC-Centro Estudos Saúde Trabalhador e Ecologia Humana; CSEGSF-Centro de Saúde Escola Germano Sinal Faria; EAD-Ensino de Educação a Distância; e RADIS-Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde.
- **CICT- Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica** mais Portal Fiocruz.
- **COC-Casa de Oswaldo Cruz** mais Museu da Vida.
- **DIRAC-Diretoria de Administração do Campus** mais Rede Fiocruz
- **DIREH-Diretoria de Recursos Humanos** mais NUST-Núcleo de Saúde do Trabalhador
- **IFF-Instituto Fernandes Figueira** mais Rede Nacional de Banco de Leite Humano
- **IOC-Instituto Oswaldo Cruz** mais Ambulatório de Hanseníase e Ambulatório de Hepatites
- **PR-Presidência Fiocruz** mais ACI-Assessoria de Cooperação Internacional, Canal Saúde, CCS-Coordenadoria de Comunicação Social e Procuradoria Federal.
- **Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação** mais Editora Fiocruz
- **Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência** mais CEUA-Comissão de ética no uso de animais

Mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco: 444

2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

As manifestações recebidas são visualizadas nos gráficos 1, 2 e 3, de acordo com a natureza da comunicação.

Gráfico 1 – Total e Percentual das Manifestações Recebidas em 2011

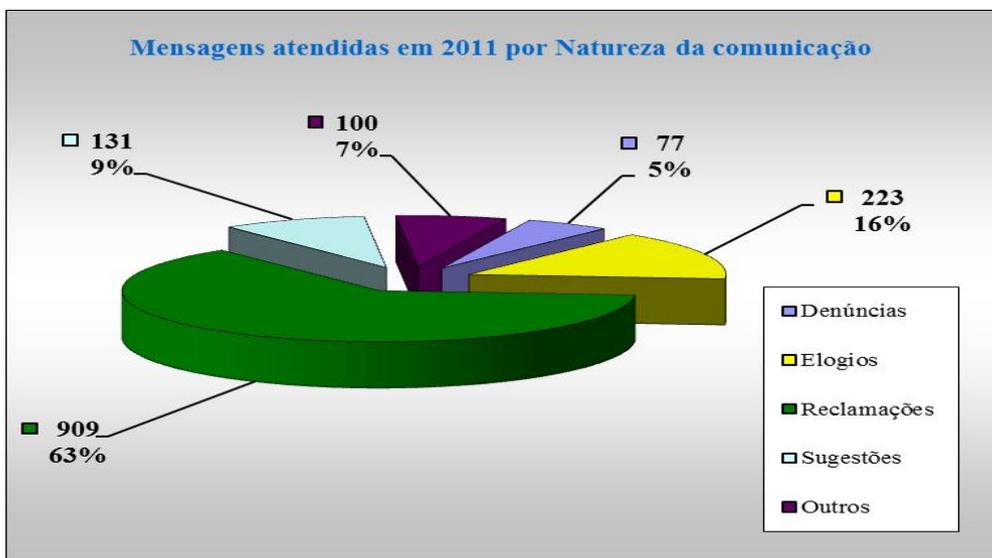


Gráfico 2 - Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica 2005 a 2011

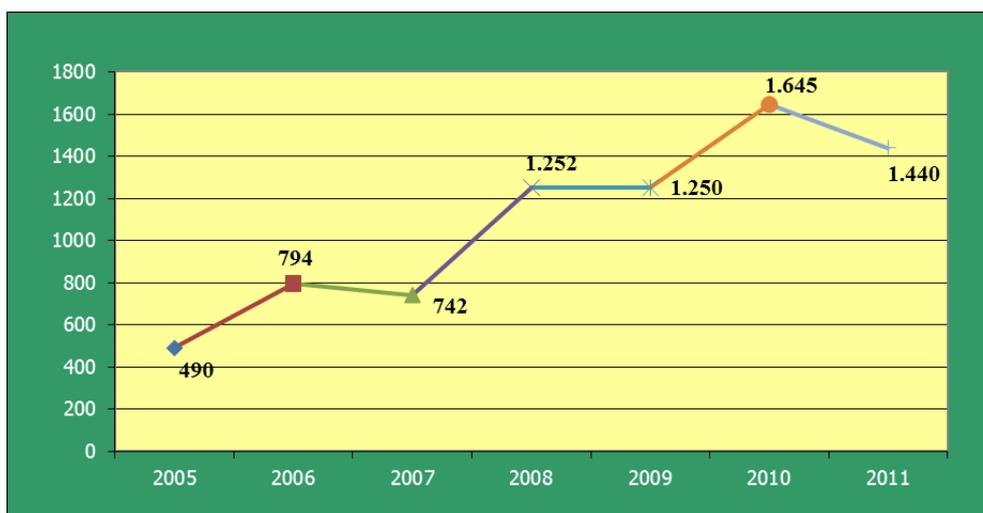
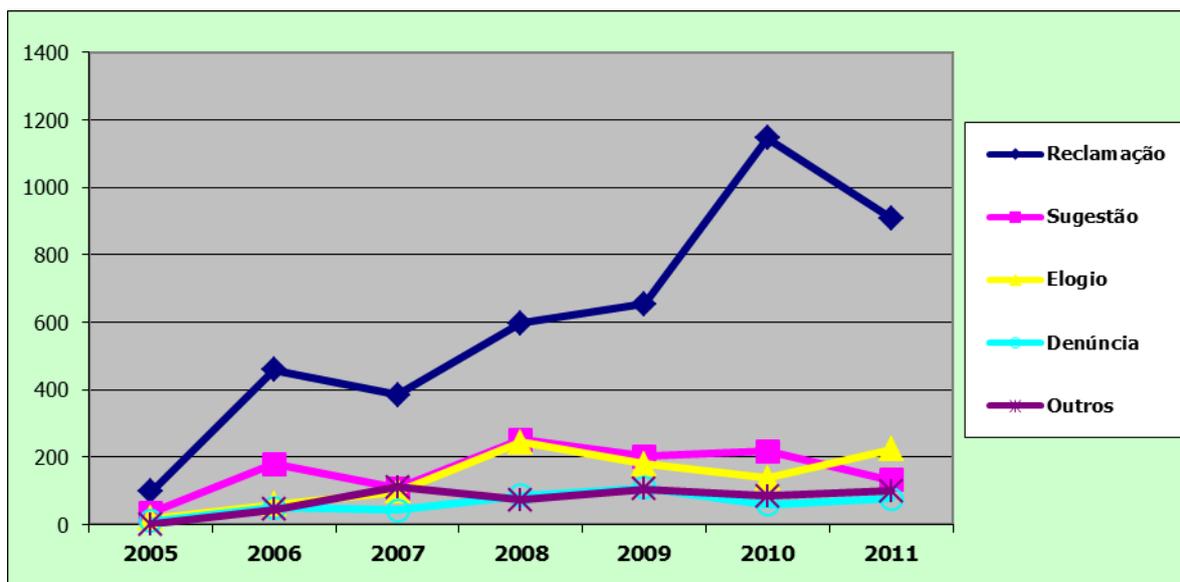


Gráfico 3 - Evolução das Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação 2005 a 2011



2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO

Basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Em 2011 a participação do e-mail em relação ao total das mensagens recebidas foi de 67%. O telefone vem com 16% e as caixas vêm a seguir com 15%. As manifestações por carta e por contatos pessoais ainda são inexpressivas.

Gráfico 4 - Manifestações recebidas por Tipo de Contato em 2011

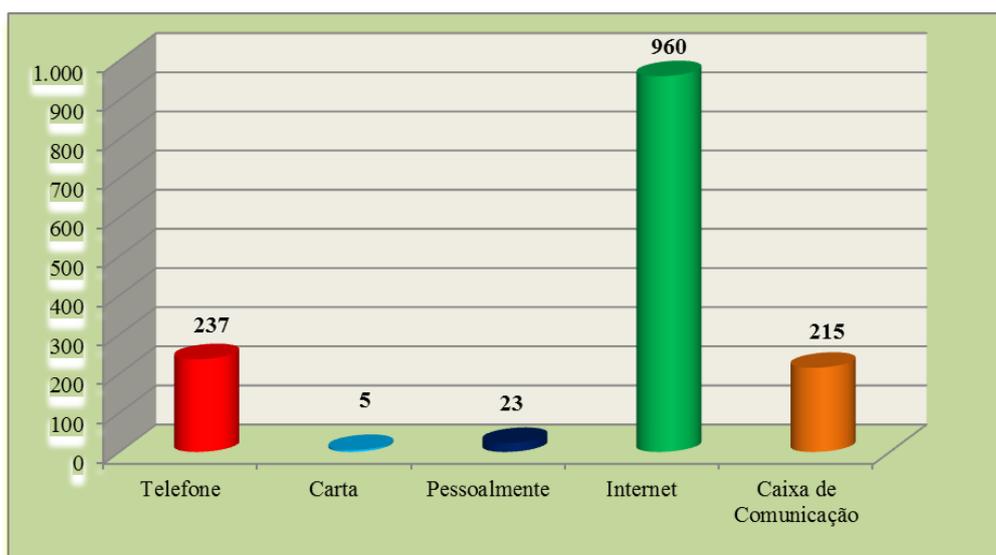
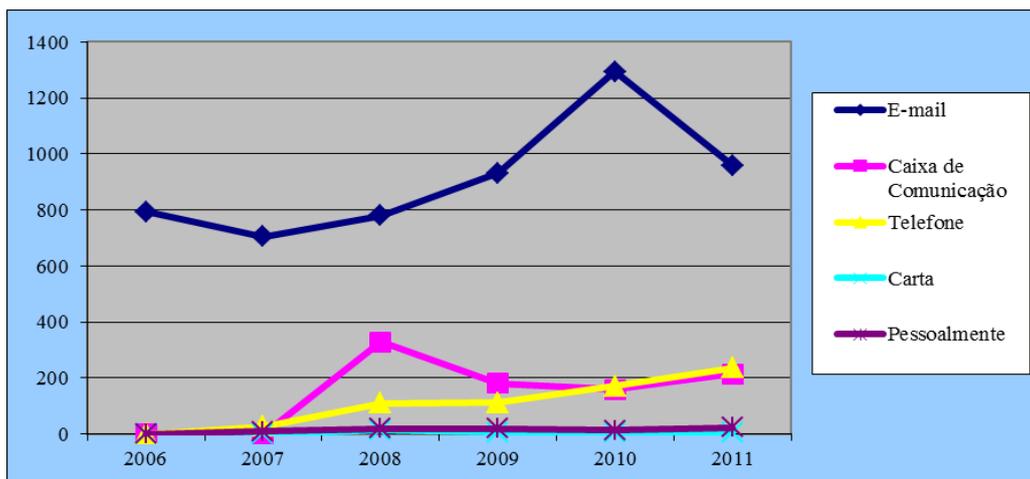


Gráfico 5 - Evolução das Manifestações Recebidas por Tipo de Contato de 2006 a 2011



2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO

Com relação à origem da manifestação, a externa é a predominante. Das manifestações recebidas em 2011, as externas, com 1.285 mensagens, representam 89 % do total. As manifestações internas ficam com 11%, com 155 mensagens.

Gráfico 6 - Manifestações recebidas em 2011 por Origem da Comunicação

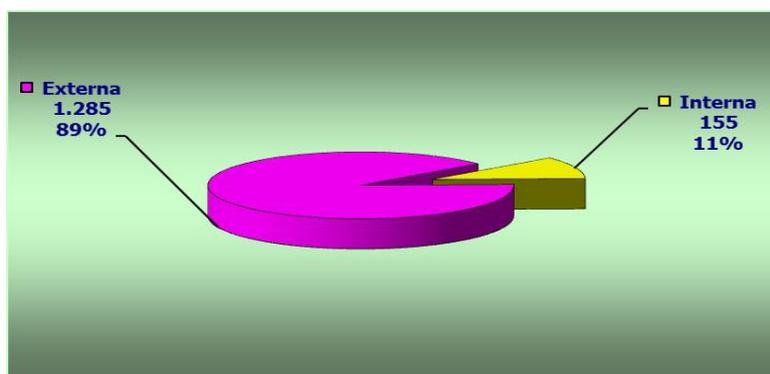
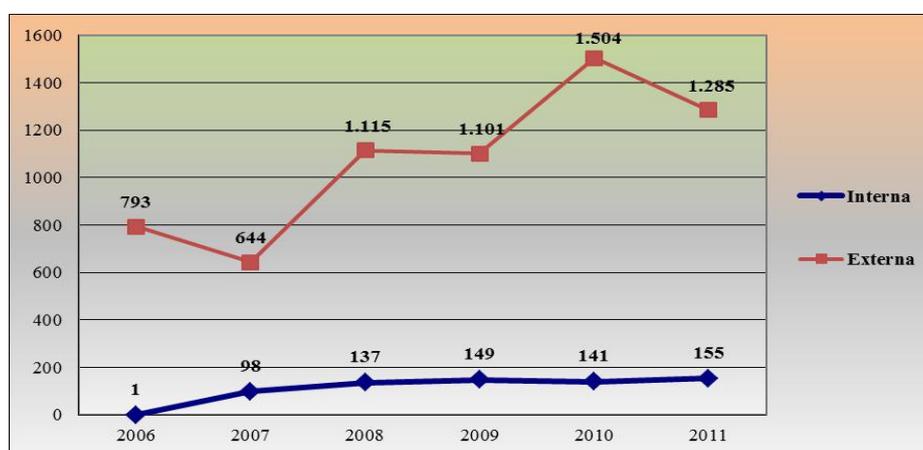


Gráfico 7 - Evolução das Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação de 2006 a 2011



2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas mensagens estão o **Atendimento ao público; Assistência em Saúde; Medicamentos; Gestão da Infraestrutura; Certificado/Diploma; Gestão administrativa; Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone; Concursos e outros processos seletivos; e Gestão de Recursos Humanos.**

Essas manifestações totalizaram 1.081 mensagens, representando 75 % do total das manifestações recebidas. Nessas manifestações estão incluídos todos os tipos de comunicação: as reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Quadro 2 - Mensagens recebidas no ano de 2011 por Assunto e Natureza da Comunicação

Assunto	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Atendimento ao público	193	14	58	0	265
Assistência em Saúde	91	18	138	0	247
Medicamentos	106	10	1	0	117
Gestão da Infraestrutura	79	20	4	0	103
Certificado / Diploma	84	1	1	0	86
Gestão administrativa	54	3	1	16	74
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	70	1	0	0	71
Concursos e outros processos seletivos	57	5	1	1	64
Gestão de Recursos Humanos	38	4	2	10	54
Conduta Ética / Transparência	9	0	0	28	37
Informações em Saúde	10	18	5	2	35
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	1	23	2	0	26
Direitos do Trabalhador	16	2	0	7	25
Cronograma do Concurso	16	0	0	0	16
Curso de Educação a distância	11	2	1	1	15
Cursos de Mestrado e Doutorado	9	1	0	1	11
Provas do Concurso	10	1	0	0	11
Ensino / Cursos	8	0	1	1	10
Cursos de Especializações/ Lato Sensu	7	1	1	0	9
Edital	7	0	0	0	7
Resultados do Concurso	3	1	0	3	7
Exames laboratoriais	6	0	0	0	6
Publicações	5	0	1	0	6
Curso de Educação Profissional	2	0	1	0	3
Licitações	2	0	0	1	3
Meio ambiente	1	2	0	0	3
Projeto Social	0	0	3	0	3
Saúde Pública	3	0	0	0	3
Segurança	3	0	0	0	3
Uso indevido da Fiocruz por terceiros	1	0	0	2	3
Vacinas / Kits p/diagnóstico	2	1	0	0	3
Vigilância em saúde	0	3	0	0	3
Assédio	1	0	0	1	2
GAIS - Guia de Admissão Integração dos Servidores	2	0	0	0	2
Irregularidade administrativa	0	0	0	2	2
Assinatura de Revista	0	0	1	0	1
Conteúdo Programático / Perfil	1	0	0	0	1
Imagem / Reconhecimento	0	0	1	0	1
Mudança da data de prova	1	0	0	0	1
Propriedade intelectual / Patentes	0	0	0	1	1
Outros*	0	0	0	0	100
Total Geral	909	131	223	77	1.440

* **Outros:** mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz.

2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

As **RECLAMAÇÕES** totalizaram **909** manifestações no ano de 2011. Elas representam **63%** do total das 1.440 manifestações atendidas pela Ouvidoria.

Quadro 3: Unidades que receberam o maior número de RECLAMAÇÕES

Unidade	Total
FPB - Farmácia Popular do Brasil	194
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	193
IFF - Instituto Fernandes Figueira	124
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	78
COMISSÃO DE CONCURSO	76
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	68
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	43
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	29
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	28

Quadro 4: Mensagens de RECLAMAÇÃO recebidas no ano de 2011 por Assunto

Assunto	Total
Atendimento ao público	193
Medicamentos	106
Assistência em Saúde	91
Certificado / Diploma	84
Gestão da Infraestrutura	79
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	70
Concursos e outros processos seletivos	57
Gestão administrativa	54
Gestão de Recursos Humanos	38
Outros Assuntos	137
Total Geral	909

As **SUGESTÕES** totalizaram **131** manifestações no ano de 2011. Elas representam **9%** do total das 1.440 manifestações atendidas pela Ouvidoria.

Quadro 5: Unidades que receberam o maior número de SUGESTÕES

Unidade	Total
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	24
IFF - Instituto Fernandes Figueira	21
FPB - Farmácia Popular do Brasil	15
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	13
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	10
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	9

Quadro 6: Mensagens de SUGESTÃO recebidas no ano de 2011 por Assunto

Assunto	Total
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	23
Gestão da Infraestrutura	20
Assistência em Saúde	18
Informações em Saúde	18
Atendimento ao público	14
Medicamentos	10
Outros Assuntos	28
Total Geral	131

Os **ELOGIOS** totalizaram **223** manifestações no ano de 2011. Eles representam **16%** do total das 1.440 manifestações atendidas pela Ouvidoria.

Quadro 7: Unidades que receberam o maior número de ELOGIOS

Unidade	Total
IFF - Instituto Fernandes Figueira	127
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	26
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	22
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	13
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	8
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	5
COC - Casa de Oswaldo Cruz	5

Quadro 8: Mensagens de ELOGIO recebidas no ano de 2011 por Assunto

Assunto	Total
Assistência em Saúde	138
Atendimento ao público	58
Outros Assuntos	27
Total Geral	223

As **DENÚNCIAS** totalizaram **77** manifestações no ano de 2011. Elas representam **5%** do total das 1.440 manifestações atendidas pela Ouvidoria.

Quadro 9: Unidades que receberam o maior número de DENÚNCIAS

Unidade	Total
FPB - Farmácia Popular do Brasil	18
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	13
COMISSÃO DE CONCURSO	8
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	7

Quadro 10: Mensagens de DENÚNCIA recebidas no ano de 2011 por Assunto

Assunto	Total
Conduta Ética / Transparência	28
Gestão administrativa	16
Gestão de Recursos Humanos	10
Direitos do Trabalhador	7
Outros Assuntos	16
Total Geral	77

2.6 O ATENDIMENTO AOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ

Em 2011, as manifestações internas totalizaram **155 mensagens**, representando **11%** do total de 1.440 manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Quadro 11: Mensagens INTERNAS recebidas no ano de 2011 por Unidade

Unidade	Total
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	56
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	29
IFF - Instituto Fernandes Figueira	7
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	7
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	6
COMISSÃO DE CONCURSO	6
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	6
DIRAD - Diretoria de Administração	5
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	4
Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional	4
FPB - Farmácia Popular do Brasil	3
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	3
ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica	2
Fiosaude	2
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	1
COC - Casa de Oswaldo Cruz	1
PR - Presidência Fiocruz	1
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	1
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	1
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1
ASFOC	1
Fioprev	1
Outros*	6
Total Geral	155

As reclamações, com 70 % e as denúncias, com 14 %, representaram a maioria das manifestações internas.

Gráfico 8 - Manifestações internas recebidas por Natureza da Comunicação em 2011

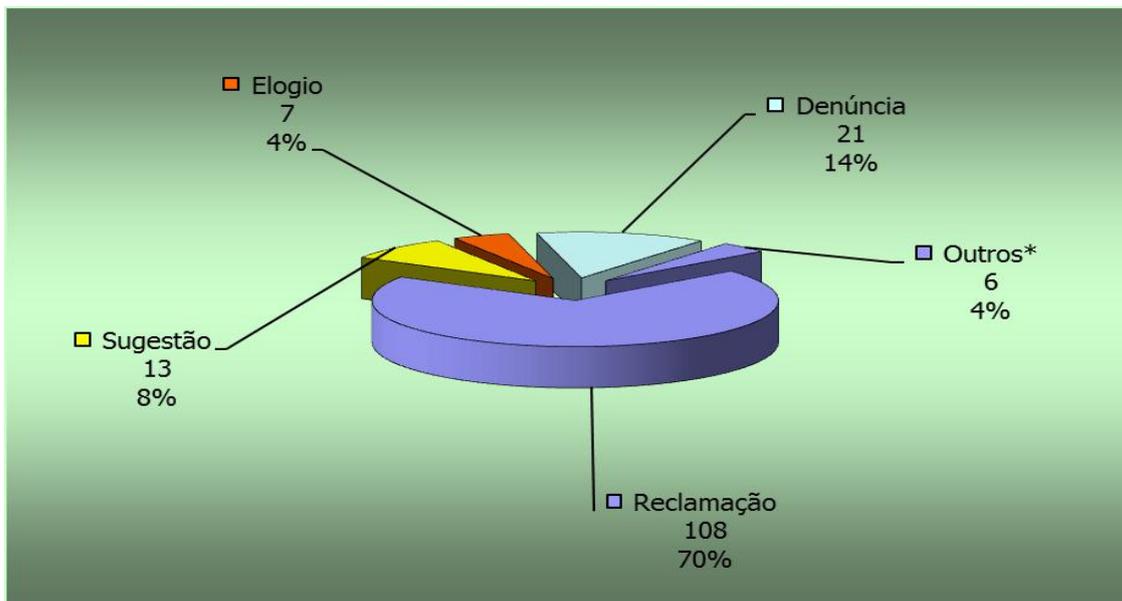
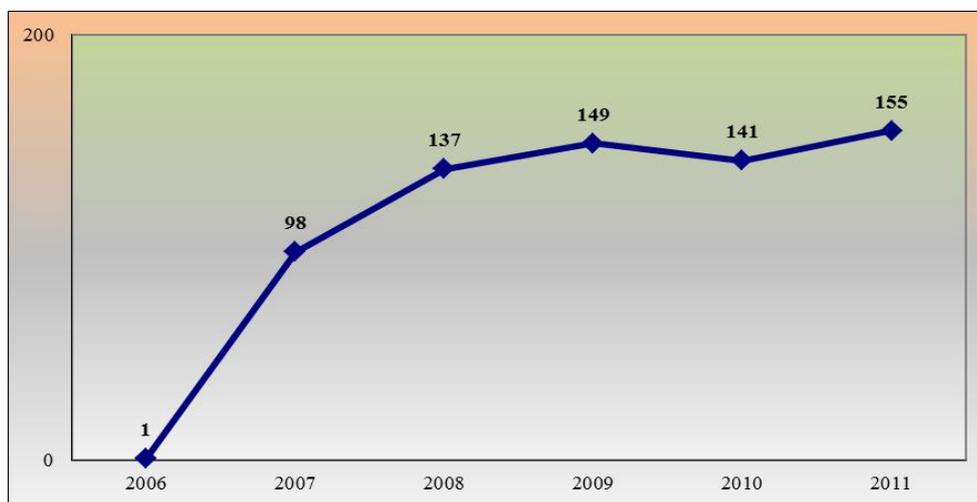


Gráfico 9 - Evolução das mensagens internas recebidas - 2006-2011



OBJETO DAS MENSAGENS INTERNAS RECEBIDAS

O quadro a seguir mostra os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz, com destaque para “Infraestrutura”, e “Gestão de Recursos Humanos”, “Gestão Administrativa”, “Atendimento ao Público”, “Conduta Ética / Transparência” e “Direitos do Trabalhador”, representando 81% das mensagens internas recebidas.

Quadro 12 - Objeto das Mensagens Internas Recebidas

Assunto	Total
Gestão da Infraestrutura	45
Gestão de Recursos Humanos	31
Gestão administrativa	14
Atendimento ao público	12
Conduta Ética / Transparência	12
Direitos do Trabalhador	11
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	4
Concursos e outros processos seletivos	3
Informações em Saúde	3
Assistência em Saúde	2
Provas do Concurso	2
Resultados do Concurso	2
Segurança	2
Cursos de Mestrado e Doutorado	1
Ensino / Cursos	1
Curso de Educação Profissional	1
Meio ambiente	1
Uso indevido da Fiocruz por terceiros	1
Irregularidade administrativa	1
Outros*	6
Total Geral	155

3. 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:

Jeanine Maria Egg

José Augusto Carvalho Nunes

Marcela Vieira da Silva

Regina Coeli Várzea Ribeiro

Secretária:

Diana Paula Januário Oliveira

Rio de Janeiro, setembro/2012