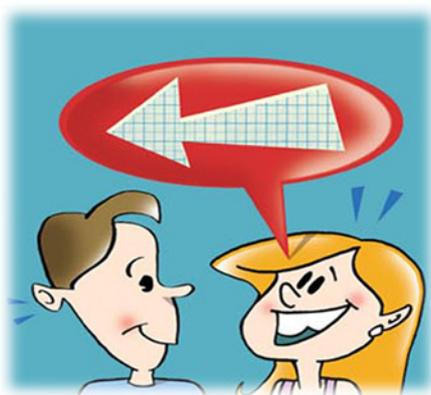


Ministério da Saúde • Fundação Oswaldo Cruz

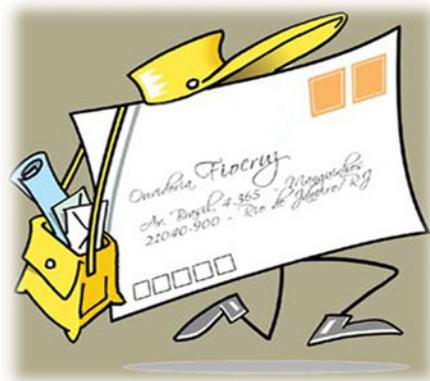
# Ouvidoria Fiocruz



**Relatório Anual  
de Atividades**



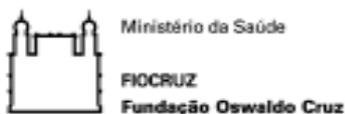
**2007**





Presidente da República  
*Luís Inácio Lula da Silva*

Ministro da Saúde  
*José Gomes Temporão*



Presidente:  
*Paulo Marchiori Buss*

Vice-presidentes:  
*Ary Carvalho de Miranda*  
*Maria do Carmo Leal*  
*Paulo Ernani Gadelha Vieira*  
*José da Rocha Carvalheiro*  
*Carlos Augusto Grabois Gadelha*

Chefe de Gabinete:  
*Arlindo Fábio Gómez de Sousa*

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:  
*João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental*

Analistas:  
*Carmen Priscila Alves Silveira*  
*Jeanine Maria Egg*  
*José Augusto Carvalho Nunes*  
*Marcela Vieira da Silva*  
*Regina Coeli Várzea Ribeiro*

Secretária:  
*Vanessa Rego da Silva*

# Sumário

<b>1</b>	<b>Mensagem do Ouvidor</b>	5
<b>2</b>	<b>Institucionalização da Ouvidoria</b>	7
<b>3</b>	<b>Avaliação 2007</b>	9
3.1	O papel da Ouvidoria	9
3.2	Das Manifestações	10
3.3	Parcerias	13
3.4	O tempo de resposta aos cidadãos	14
3.5	Ouvidoria Interna	14
3.6	As Unidades Assistenciais	15
3.7	EAD - Ensino de Educação a Distância	17
3.8	Farmácia Popular	18
3.9	Infra-estrutura do Campus	19
<b>4</b>	<b>Gestão Administrativa</b>	21
4.1	Equipe da Ouvidoria	21
4.2	Capacitação da equipe	21
4.3	Instalações	22
4.4	Divulgação	22
<b>5</b>	<b>Execução físico-orçamentária</b>	23
5.1	Execução Física	23
5.2	Execução Orçamentária	26
<b>6</b>	<b>Plano de trabalho 2008</b>	27
6.1	Plano Anual da Ouvidoria	27
6.2	Previsão Orçamentária para 2008	27



# MENSAGEM DO OUVIDOR

**É** com grande satisfação que disponibilizamos o nosso Relatório de Atividades, referente ao exercício de 2007. É uma apresentação do desempenho da Ouvidoria e uma avaliação de seu trabalho. Nele refletimos o esforço cotidiano de uma equipe que tem o compromisso com a cidadania e com a gestão participativa. Retrata a nossa preocupação de sempre priorizar o atendimento, garantindo ao cidadão e ao usuário da Fiocruz o direito e a oportunidade da interlocução. Para todos da Fiocruz e especialmente para seus gestores, ele expõe a visão que uma parcela da população brasileira tem de nossa Instituição e como ela interfere na dinâmica do trabalho da Fundação, trazendo sua expressiva colaboração no desenvolvimento de nossas atividades e, principalmente, apontando oportunidades de melhoria. Por tudo isso, expressamos aqui nossos reconhecimentos e agradecimentos a esse público que exercita sua cidadania. Esperamos, assim, estar modestamente contribuindo, mais uma vez, para a reflexão dos rumos institucionais e o aperfeiçoamento da democracia.

O Plano de Trabalho que a Ouvidoria se propôs a cumprir no ano de 2007 foi plenamente executado. Foram recebidas, processadas e respondidas 742 manifestações de cidadãos e usuários dos serviços prestados pela Fiocruz, expressas em mensagens de reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Além disso, um total de 380 mensagens recebidas pela Ouvidoria, tratando de solicitações e de pedidos de informações em geral, foi encaminhado ao Fale Conosco do Portal Fiocruz, instância responsável por gerir essa atividade.

Em abril de 2007 finalmente ocupamos nossas novas instalações, em sede própria, situada entre os Correios e a Tenda Ciência em Cena, próxima ao Castelo Mourisco.

A almejada presença da Ouvidoria nas unidades assistenciais da Fiocruz é hoje uma realidade. Nossa equipe desenvolveu um trabalho obedecendo a uma programação estabelecida no início do ano, para chegar mais perto dos pacientes que, em sua maioria, têm mais dificuldade de nos contatar. Num processo de integração, destacamos o caso específico do CSEGSF – Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria, que nos disponibilizou uma sala para prestar nossos atendimentos ao Centro e que usamos para atender também os usuários do ambulatório do Cesteh – Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana e do Núcleo de Hepatites do IOC – Instituto Oswaldo Cruz.

Nosso antigo desejo de realizar uma pesquisa de satisfação dos usuários da Fiocruz foi enfim viabilizada. Em parceria com a ENSP, o trabalho de pesquisa, inicialmente focado nas unidades médico-assistenciais, começou em agosto de 2007 e tem seu término previsto para meados de 2008. Essa pesquisa será realizada nas demais unidades nos próximos anos.

Estamos também atentos para a necessidade da constante reflexão, reciclagem e divulgação de nossa prática. Graças a isso, pudemos apresen-



tar no último Congresso da ABRASCO um Comunicado e dois pôsteres sobre nosso trabalho e a concepção do nosso papel como Ouvidoria Pública.

Gostaríamos ainda de ressaltar a recente delegação a nós confiada pelo Conselho Deliberativo da Fiocruz ao final de 2007, de assumirmos também as atribuições de uma Ouvidoria Interna – deliberação do Congresso Interno e recomendação do Coletivo de Gestores, ambos pilares da gestão participativa, que é uma das marcas da Fiocruz. Responder por uma Ouvidoria Geral nessa Instituição é um grande desafio e uma enorme responsabilidade.

Finalmente, não podemos deixar de falar também de dois problemas ainda renitentes. Até a presente data a Ouvidoria não pôde exercer sua condição de executora de seu próprio orçamento com a devida autonomia, embora tenha se constituído desde dezembro de 2005 em uma UGR (Unidade Gestora Responsável). O cargo de Ouvidor não existe na estrutura organizacional da Fiocruz, o que o impossibilita de ser ordenador de despesas. Embora a Ouvidoria conste formalmente do projeto da nova estrutura da Fiocruz, esse ainda está pendente de aprovação pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Essa situação, também não desejada pelos nossos dirigentes, fere os princípios de autonomia e independência, que embasam a atuação de qualquer Ouvidoria.

Outra questão diz respeito à demora que ainda persiste na resposta de alguns gestores às nossas demandas. É importante que a prática democrática de trabalho, historicamente mantida pela Fiocruz, fortaleça também os novos instrumentos de gestão participativa, incluindo aí a Ouvidoria, que representa para o cidadão e trabalhadores da Fiocruz um canal legítimo e democrático de manifestação e cidadania. 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. Assim, conclamamos todos a atingir esse propósito.

abril/2008

# INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

- 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  
Ato aprovado pelo CD – Conselho Deliberativo da Fiocruz estabelece as novas competências da Ouvidoria, que assume também as atribuições de ouvidoria interna e passa a denominar-se Ouvidoria Geral da Fiocruz.



## **Missão:**

*Atuar como canal isento e ético na análise e encaminhamento das manifestações da sociedade relativa às atividades da Fiocruz visando o aprimoramento institucional e a ampliação 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.*



# AVALIAÇÃO 2007

O papel que a Ouvidoria vem desenvolvendo é avaliado ano a ano, sempre com maior profundidade na época da elaboração de seu relatório de atividades. É um processo que envolve não somente o acompanhamento e as conseqüências do atendimento das manifestações recebidas, mas também uma análise de como tem atuado a Ouvidoria ao longo de sua existência, sua importância para a Instituição e sua contribuição na consciência crítica da comunidade e principalmente dos seus dirigentes.

As manifestações recebidas ao longo do ano são classificadas de acordo com a natureza da comunicação (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) e analisadas qualitativamente pela equipe da Ouvidoria. Além disso, as estatísticas produzidas pelo seu sistema informatizado, em que são disponibilizadas as mensagens atendidas por Unidades e por assunto, servem para subsidiar a avaliação do seu trabalho e das instâncias envolvidas com as demandas da sociedade.

Com base nesse propósito, a Ouvidoria coloca, para reflexão da comunidade da Fiocruz e dos seus dirigentes, alguns assuntos e temas que mereceram destaque no desenvolvimento do seu trabalho no ano de 2007: o papel da Ouvidoria; o caráter das manifestações recebidas; as parcerias; o tempo de resposta aos cidadãos; o atendimento interno; as Unidades assistenciais; a Farmácia Popular; a Educação a Distância e a infra-estrutura do campus da Fiocruz. Esses objetos são tratados a seguir e analisados com maiores detalhes.

## 3.1 O papel da Ouvidoria

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações do cidadão sobre o atendimento prestado pela Fiocruz e responder de modo simples e preciso as questões levantadas, de modo que atenda, em seu conjunto, as expectativas do cidadão. A resposta dada sempre expressa, no seu conteúdo, a opinião, as providências e as orientações dos gestores. 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.

Para que o trabalho da Ouvidoria tenha efetividade é necessário transmitir aos gestores das Unidades e aos dirigentes da Instituição a percepção e a voz dos seus trabalhadores e do cidadão em geral.

Cada mensagem é considerada sempre um investimento, podendo representar um incentivo ao trabalho de uma equipe ou unidade, por um elogio de reconhecimento e competência; imprimir uma melhoria de um processo ou levar a uma inovação, por uma idéia ou sugestão encaminhada; sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, por um protesto e uma crítica 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. Além disso, um vasto campo de temas e objetos para pesquisas e estudos sobre os efeitos do trabalho da Ouvidoria se descortina para aqueles que se dedicam à área de gestão participativa.

De um modo geral, a Ouvidoria é mais um canal que o gestor dispõe para conhecer a realidade e a prática de sua Unidade. A sua importância é reconhecida no meio empresarial e governamental, em todos os níveis e esferas, hoje constituindo, na área social, um item relevante das políticas públicas.

### **3.2 Das Manifestações**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente da sua natureza, alcançam praticamente todas atividades desenvolvidas pela Fiocruz e de um modo geral atingem o universo dos órgãos da Instituição.

Alguns deles são mais demandados em decorrência do próprio trabalho que realizam e da própria dinâmica do trabalho da Ouvidoria, que depende em grande parte de sua inserção na unidade e do alcance de sua divulgação. Esses órgãos são aqueles que prestam serviços assistenciais e de ensino, e os que desenvolvem um atendimento comercial direto com o público, como é o caso da Farmácia Popular.

No quadro 1, a seguir, são apresentados os quantitativos das manifestações recebidas, por natureza da comunicação e origem, durante o ano de 2007.

O quadro 1 mostra o total de manifestações, discriminado por natureza da comunicação. De um modo geral nessa ordem estão também as unidades que receberam um quantitativo maior de reclamações. A Farmácia Popular recebeu o maior número de mensagens (86), sendo 68 de reclamações e denúncias, representando 79% do total, e um expressivo número de sugestões (15).

Pelos elogios recebidos, destaque-se o IPEC (26 mensagens) e a Presidência da Fiocruz (12) de um total de 97 elogios.

Quanto às sugestões, nota-se que elas foram direcionadas em sua maioria para a Farmácia Popular, o IOC e a DIRAC.

As denúncias foram, na sua maioria, desconsideradas por absoluta falta de provas. Outras, por imprecisas e confusas, não tiveram encaminhamento por falta de retorno do usuário quando solicitados mais dados e evidências. Algumas poucas, pela seriedade dos fatos narrados, foram levadas ao conhecimento dos gestores, da Auditoria Interna e da Procuradoria, para a adoção de medidas corretivas e disciplinares. A Farmácia Popular recebeu o maior número de denúncias (14).

Diferentemente das denúncias, as reclamações, na sua grande maioria, foram procedentes. O que é importante destacar é que as respostas e os encaminhamentos dados pelos respectivos gestores foram sempre na direção da busca de soluções, embora tenha sido constatada uma grande demora no atendimento, com sérios prejuízos no tempo de resposta ao usuário.

No tocante ao “assunto”, as manifestações incidiram com mais ênfase no atendimento ao público, tanto nas reclamações como nas sugestões e nos elogios.

A “assistência médica” conviveu com altos e baixos, apresentando um total de 31 reclamações e 24 elogios.

A maioria das sugestões foi dirigida para os assuntos onde também é alto o índice das reclamações: a “infra-estrutura da Fiocruz”; “ensino”; e “medicamentos” (Farmácia Popular). Exceção à “Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”, que recebeu somente mensagens de sugestões (16) e elogio (1).

O assunto “direitos do trabalhador” recebeu o maior número de denúncias (11 mensagens), seguida por “irregularidade administrativa” (8 mensagens) e “assédio” (7 mensagens).

Os assuntos que foram citados nas mensagens recebidas pela Ouvidoria são apresentados no quadro 2 na página 12.

**Quadro 1 – Mensagens recebidas no ano de 2007 por natureza da comunicação e origem**

Órgãos da Fiocruz	Natureza da comunicação				Origem		
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	Total
Farmácia Popular	54	15	3	14	3	83	<b>86</b>
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	42	6	26	4	10	68	<b>78</b>
EAD - Ensino de Educação a Distância	52	5	3	0	0	60	<b>60</b>
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	44	10	1	4	28	31	<b>59</b>
IFF - Instituto Fernandes Figueira	24	7	6	1	1	37	<b>38</b>
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	25	6	2	2	11	24	<b>35</b>
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	23	3	4	1	3	28	<b>31</b>
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	11	13	2	2	1	27	<b>28</b>
Fundação Oswaldo Cruz	14	4	2	4	4	20	<b>24</b>
Presidência Fiocruz	4	2	12	2	4	16	<b>20</b>
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	6	0	8	5	16	3	<b>19</b>
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	16	1	1	0	1	17	<b>18</b>
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	13	1	0	0	0	14	<b>14</b>
Portal Fiocruz	8	3	3	0	4	10	<b>14</b>
FARMANGUINHOS - Instituto de Tecnologia em Fármacos	4	8	0	0	0	12	<b>12</b>
BIOMANGUINHOS - Inst. de Tec. em Imunobiológicos	5	3	2	1	1	10	<b>11</b>
Ouvidoria Fiocruz	0	6	5	0	2	9	<b>11</b>
DIRAD - Diretoria de Administração	6	0	1	2	4	5	<b>9</b>
Canal Saúde	2	1	5	0	0	8	<b>8</b>
CICT- Centro de Informação Científica e Tecnológica	5	2	1	0	0	8	<b>8</b>
Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	3	5	0	0	0	8	<b>8</b>
Museu da Vida	1	1	4	0	0	6	<b>6</b>
RADIS	2	0	4	0	0	6	<b>6</b>
CESTEH-Centro de Estudos do Trabalhador e Ecologia Humana	4	0	1	0	0	5	<b>5</b>
Editora Fiocruz	2	3	0	0	0	5	<b>5</b>
Vice-Presidência de Desenvolvimento Institucional e Gestão do Trabalho	2	1	0	1	0	4	<b>4</b>
COC - Casa de Oswaldo Cruz	3	0	0	0	0	3	<b>3</b>
Vice-Presidência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2	1	0	0	0	3	<b>3</b>
Vice-Presidência de Serviços de Referência e Ambiente	3	0	0	0	0	3	<b>3</b>
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	2	0	0	0	1	1	<b>2</b>
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	2	0	0	0	1	1	<b>2</b>
CECAL- Centro de Criação de Animais de Laboratório	0	0	1	0	0	1	<b>1</b>
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	0	1	0	0	0	1	<b>1</b>
Outros *	-	-	-	-	0	110	<b>110</b>
<b>Total Geral</b>	<b>384</b>	<b>108</b>	<b>97</b>	<b>43</b>	<b>95</b>	<b>647</b>	<b>742</b>

**Obs:** Nas mensagens da Presidência e das Vices estão incluídas as dos seus órgãos subordinados, tendo sido destacados somente aqueles que receberam um maior quantitativo de mensagens.

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

**Quadro 2 – Mensagens recebidas no ano de 2007 por assunto e natureza da comunicação**

Assunto	Natureza da comunicação				Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia		
Atendimento ao público	117	20	30	0	<b>167</b>	23
Assistência médica	31	5	24	1	<b>61</b>	8
Infra-estrutura	36	9	1	4	<b>50</b>	7
Ensino / Cursos	24	17	4	1	<b>46</b>	6
Informações	25	9	9	0	<b>43</b>	6
Medicamentos	23	11	1	2	<b>37</b>	5
Certificado / Diploma	29	0	0	0	<b>29</b>	4
Direitos do Trabalhador	16	0	1	11	<b>28</b>	4
Assédio	15	1	0	7	<b>23</b>	3
Concursos e outros processos seletivos	17	3	0	1	<b>21</b>	3
Gestão administrativa	0	0	19	0	<b>19</b>	3
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	0	16	1	0	<b>17</b>	2
Vigilância em saúde	4	7	0	3	<b>14</b>	2
Exames laboratoriais	13	0	0	0	<b>13</b>	2
Licitações	8	1	0	2	<b>11</b>	1
Irregularidade administrativa	1	0	0	8	<b>9</b>	1
Acesso à Fiocruz pela Internet	8	0	0	0	<b>8</b>	1
Vacinas / Kits p/diagnóstico	3	2	1	2	<b>8</b>	1
Animais de Laboratório	4	1	1	0	<b>6</b>	1
Museu da Vida	2	1	3	0	<b>6</b>	1
Bibliotecas	2	2	0	0	<b>4</b>	1
Segurança	1	3	0	0	<b>4</b>	1
Banco de Leite Humano	1	0	1	0	<b>2</b>	0
Gestão de Recursos Humanos	1	0	0	1	<b>2</b>	0
Meio ambiente	2	0	0	0	<b>2</b>	0
Controle de Qualidade	1	0	0	0	<b>1</b>	0
Vídeo	0	0	1	0	<b>1</b>	0
Outros	0	0	0	0	<b>110</b>	15
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>108</b>	<b>97</b>	<b>43</b>	<b>742</b>	<b>100</b>

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

O total de mensagens referentes ao “atendimento ao público”, em 2007, foi de 167. No quadro 3 são mostradas as unidades da Fiocruz que receberam o maior número de mensagens com esse assunto. Embora seja expressivo o número de reclamações nesse item (117), a Ouvidoria recebeu também mensagens com sugestões (20) e elogios (30). Essa é uma área muito sensível porque envolve relacionamentos entre a Instituição e o cidadão. As unidades da Fiocruz devem trabalhar com afinco no sentido de reverter esse quadro, seja através de um grande esforço em treinamentos seja na melhoria dos seus processos seletivos.

Outros assuntos também mereceram destaque pelos significativos números de mensagens recebidas pela Ouvidoria.

Por haver uma relação grande de assuntos, observa-se que o número de mensagens distribuídas por assunto é relativamente baixo. Há casos, também, em que muitas mensagens são direcionadas a um assunto e distribuídas por vários órgãos, diluindo seus efeitos. Entretanto, alguns assuntos apresentaram um grande número de mensagens com forte concentração de mensagens por unidade. Essa situação ocorreu nos assuntos:

“Assistência médica”, tendo o IPEC com 30 mensagens, o IFF com 16 e o Centro de Saúde com 8, concentrado o maior número de mensagens.

“Ensino/Cursos”: ENSP com 14 mensagens, Escola Politécnica (11), Vice-Presidência de Ensino (5) e EAD (4).

“Informações”: Portal FIOCRUZ com 8 mensagens, EAD, Canal Saúde e RADIS com 4 cada, CICT, DIREH e Ouvidoria com 3 cada.

“Medicamentos”: Farmácia Popular com 21 mensagens, FAR-Manguinhos (8) e IPEC 3.

“Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”: Presidência FIOCRUZ com 7 mensagens e FAR-Manguinhos com 4.

“Concurso e outros processos seletivos”: DIREH com 11 mensagens, ENSP (2) e Escola Politécnica (2).

“Direitos do Trabalhador”: DIREB com 9 mensagens, DIREH (5), Farmácia Popular (4) e IPEC (3).

“Assédio”: Farmácia Popular com 7 mensagens, DIRAC (7) e IPEC (4).

Destaque para o assunto “Gestão administrativa”, onde só houve elogios: Presidência FIOCRUZ com 12 mensagens e DIREB com 7.

Outros assuntos são abordados mais adiante em temas específicos e objetos dessa avaliação, que são os casos das Unidades assistenciais, EAD, Infra-estrutura no Campus e Farmácia Popular.

**Quadro 3 – Manifestações por Atendimento ao público e natureza da comunicação**

Órgãos da FIOCRUZ	Natureza da comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Farmácia Popular	37	8	3	0	48
IPEC	11	1	10	0	22
EAD	14	1	2	0	17
IFF	10	2	0	0	12
DIRAC	9	2	0	0	11
ENSP	8	0	2	0	10
DIREH	5	1	1	0	7
Ouvidoria Fiocruz	0	1	5	0	6
Editora Fiocruz	2	3	0	0	5
Fundação Oswaldo Cruz	3	0	1	0	4
CSEGSF	3	0	0	0	3
CICT	2	0	1	0	3
Outras Unidades	13	1	5	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>167</b>

### 3.3 Parcerias

É importante destacar que no ano de 2007 a Ouvidoria contou, mais uma vez, com a colaboração das Unidades no atendimento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos e usuários, e com o apoio da Presidência da Fiocruz nas questões administrativas.

Cada Unidade tem sua marca na forma de interagir e prestar a devida colaboração. Algumas Unidades têm um trabalho mais próximo, guardam afinidades e complementaridade com os serviços da Ouvidoria, sendo mais intensa essa cooperação. Merecem destaque algumas Unidades nessa parceria:

O Portal Fiocruz do Centro de Informação Científica e Tecnológica (CICT), uma das unidades técnico-científicas da Fiocruz, ligada à área de informação e comunicação da Fundação, é o responsável pela manutenção do sistema de registro e acompanhamento das manifestações recebidas na

Ouvidoria. A equipe do Portal tem fornecido à Ouvidoria um importante suporte, ajustando e adaptando o sistema às necessidades do seu trabalho.

A revista RADIS da ENSP que tem apoiado e divulgado o trabalho da Ouvidoria e os nossos endereços de contato na própria revista, cuja tiragem alcança todo o país.

O Centro de Saúde da ENSP por ter colaborado com o projeto de implantação da Ouvidoria presencial, fornecendo a infra-estrutura necessária para os atendimentos locais.

O IPEC e também o Centro de Saúde, que deram a devida assistência aos pesquisadores da ENSP, que estão desenvolvendo a Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Fiocruz nas Unidades Assistenciais.

Os dois grupos de trabalho que começaram em 2007 atividades, coordenadas respectivamente pela Vice-Presidência de Desenvolvimento Institucional e Gestão do Trabalho e Vice-Presidência de Serviços de Referência e Ambiente, visando a melhoria do acolhimento de usuários da Fiocruz, no âmbito do campus em geral e das unidades assistenciais especificamente. Esse trabalho tem sido não só acompanhado pela Ouvidoria como também é munido com as manifestações sobre o tema, que chegam na sua esfera de atuação.

O Programa Farmácia Popular, coordenado pela Fiocruz, que continuou em 2007 desenvolvendo um papel importante na divulgação da Ouvidoria junto aos cidadãos que utilizam os seus serviços.

Finalmente, é sempre importante lembrar a DIRAC – Diretoria de Administração do Campus e a DIRAD – Diretoria de Administração da Fiocruz, pelo constante apoio, que garantiu a logística para que a Ouvidoria desenvolvesse seus trabalhos em harmonia e segurança. Em 2007 não economizaram esforços em atender as suas necessidades, especialmente em todo o processo da mudança para sua sede nova.

### **3.4 O tempo de resposta aos cidadãos**

O tempo de resposta na Ouvidoria Fiocruz às manifestações dos cidadãos continua muito longo, em relação aos padrões utilizados e aceitos na realização desses trabalhos.

Sabe-se que esse tempo varia muito, dependendo da complexidade do assunto tratado e da natureza da comunicação, mas de um modo geral a resposta deve ser rápida para dar ao cidadão a confiança na interlocução. Ressalte-se que isso não é uma questão menor, visto que, para o cidadão, a presteza no atendimento, além de ser um direito, é sinal de eficiência e cortesia. Ademais, é bom enfatizar que os cidadãos que buscam a Ouvidoria têm uma grande expectativa em relação à Fiocruz e ao seu papel junto a sociedade.

O tempo de atendimento às manifestações dos usuários é considerado um importante indicador para a avaliação do funcionamento de uma Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da sua equipe, mas principalmente da presteza e da prioridade dos gestores da Instituição para atender aos cidadãos.

Algumas manifestações exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa e demorada, e por isso necessitam de mais tempo para resposta, entretanto o que se tem observado é uma falta de priorização de alguns gestores, talvez por ainda não entenderem a importância desse trabalho para a melhoria da gestão institucional e não reconhecerem devidamente o papel central da Ouvidoria nesse processo.

### **3.5 Ouvidoria Interna**

A Ouvidoria Fiocruz foi criada com o propósito de atender ao cidadão e ao usuário da Fiocruz – ser uma Ouvidoria externa. Ressalte-se que, desde sua implantação, os trabalhadores da Instituição vinham utilizando os serviços da Ouvidoria, para expressar de diversas formas as suas preocupações e ansiedades. Sempre tiveram da Ouvidoria o respeito e a consideração na interlocução, recebendo as orientações e as respostas que lhes eram devidas. Em 2007, as manifestações dos trabalhadores da Fiocruz somaram 95 mensagens de um total de 742, representando 12,7 % do total (gráfico 5).

Embora a Fiocruz disponha de várias instâncias para lidar com problemas de diversos tipos apresentados por seus trabalhadores, parece haver lacunas quanto à mediação de problemas e conflitos

surgidos no interior das Unidades. É muito provável que esse quadro tenha levado o V Congresso Interno, em 2005, a deliberar pela criação de uma Ouvidoria Interna.

A Ouvidoria encaminhou, em julho/2006, à Presidência, uma exposição de motivos, colocando-se à disposição para assumir essa nova competência. O assunto foi discutido e não devidamente equacionado, tendo em vista que o estabelecimento de uma única Ouvidoria para atender os públicos interno e externo se confrontava com opiniões e argumentos de que duas Ouvidorias seriam o passo mais acertado.

Em 2007, o Coletivo de Gestores aprovou e recomendou que fosse criada a tão reivindicada Ouvidoria interna.

Após o evento, a Ouvidoria enviou nova exposição de motivos ao Conselho Deliberativo mostrando dentre outros fatores que a criação de uma Ouvidoria Interna separada implicava em investimentos e duplicação de atividades, pessoal, treinamento etc., o que não se justificava.

A Presidência da Fiocruz aceitou a exposição de motivos e submeteu ao Conselho Deliberativo, que aprovou em 10/dezembro/2007 o estabelecimento das novas competências da Ouvidoria, que assume também as atribuições de ouvidoria interna e passa a denominar-se Ouvidoria Geral da Fiocruz. Estas são suas novas competências:

- Serão obrigatoriamente objeto de atenção e tratamento da Ouvidoria Geral da Fiocruz as reclamações, denúncias, elogio e sugestões, relativas ao funcionamento geral da Fiocruz e ao atendimento dispensado ao público interno (servidores e demais trabalhadores) e externo (usuários ou não da Fiocruz). A Ouvidoria receberá e examinará essas manifestações, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados;
- A Ouvidoria disporá integralmente do apoio e da colaboração das Unidades da Fiocruz quando por ela demandada, para a resolução de problemas levantados nas manifestações dos seus trabalhadores e da população em geral;
- A Ouvidoria Geral deve, quando for o caso, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos seus serviços;
- Atuar na promoção da cidadania e da gestão participativa, como mais um instrumento de transformação e aprimoramento institucional.

### **3.6 As Unidades Assistenciais**

Após contatos e acertos da Ouvidoria com os Diretores do IFF, do IPEC e o Centro de Saúde da ENSP, tentou-se implantar, em 2007, a Ouvidoria presencial nessas unidades assistenciais.

No Centro de Saúde foi criado um plantão local de atendimento diário pela manhã, sendo disponibilizada para tal uma sala adequada, que é utilizada também para o atendimento dos usuários do CESTEHE e do ambulatório de hepatites do IOC.

Devido à falta de espaço físico ainda não foi possível a implantação da Ouvidoria presencial no IFF e no IPEC. Nessas Unidades são realizadas visitas semanais para divulgação da Ouvidoria. Os usuários do IFF passaram a encaminhar mais manifestações após o início da divulgação, com relação ao observado em 2006.

Nessas unidades assistenciais constatou-se a necessidade de se estabelecer um canal de comunicação alternativo com a Ouvidoria, tendo sido prevista, assim, a instalação de Caixas de Comunicação. Em março de 2007 duas Caixas de Comunicação existentes no IPEC passaram a ser administradas pela Ouvidoria como proposta piloto. Nesse espaço, os usuários registraram, em um formulário, seus elogios, reclamações, denúncias e sugestões a respeito dos serviços prestados pela Unidade.

Nas Caixas de Comunicação do IPEC foram depositados, de março a dezembro de 2007, 100 formulários com manifestações dos pacientes. Desse total, 40 manifestações foram de reclamações, relativas principalmente à organização e ao atendimento ao público; 44 foram de elogios e 16 de sugestões, essas, em sua maioria, com propostas para a solução do problema da demora no atendi-

mento. O que se observou é que os usuários têm um grande interesse em participar da melhoria da qualidade dos serviços prestados no IPEC, através de suas críticas e sugestões.

Em 2008 a Ouvidoria planeja disponibilizar mais caixas de comunicação a serem instaladas nas demais salas de espera da Unidade, assim como em outras unidades que prestam assistência aos usuários da Fiocruz.

No Quadro 4, são apresentados os totais das manifestações recebidas pela Ouvidoria dessas 3 unidades assistenciais. E no quadro 5, 6 e 7 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto.

Como já enfatizado, as Unidades que mais apóiam e incentivam os trabalhos da Ouvidoria tornam-se mais demandadas pelos seus usuários, apresentando, como consequência, um maior número de mensagens, traduzidas não só em reclamações ou denúncias mas também em sugestões e elogios. Essas manifestações são instrumentos que possibilitam os gestores conhecer a prática de sua Unidade e representam oportunidades de melhoria dos seus serviços. A lógica desse processo, que inicialmente apresenta um número expressivo de reclamações, tende, com o tempo, a uma reversão, passando as sugestões e os elogios a terem um peso maior. E para o usuário, que encontra um meio de se expressar e participar desse processo, é gratificante ver os serviços da unidade melhorarem em razão de suas críticas, queixas e também elogios.

Os quadros apresentados, a seguir, mostram números que expressam manifestações livres dos cidadãos e usuários da Fiocruz. No quadro 4, observa-se que o IPEC recebeu o maior número de mensagens (78). As 42 reclamações, representam 54 % do total e os 26 elogios representam 33 %.

O IFF recebeu 38 mensagens, sendo 24 reclamações, que representam 63 % do total, 7 sugestões (18%) e 6 elogios (16%).

O Centro de Saúde recebeu 14 mensagens, sendo 12 reclamações, que representam 86 % do total e 2 sugestões (14%).

**Quadro 4 – Mensagens recebidas no ano de 2007 por natureza da comunicação e origem**

Unidade	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	42	6	26	4	10	68	<b>78</b>
IFF - Instituto Fernandes Figueira	24	7	6	1	1	37	<b>38</b>
Centro de Saúde Germano Sinval Faria - ENSP	13	1	0	0	0	14	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>119</b>	<b>130</b>

As manifestações que têm chegado à Ouvidoria, na sua grande maioria, ressaltam a qualidade do atendimento médico e de enfermagem nas Unidades assistenciais. Entretanto, houve reclamações quanto aos sistemas de informação em geral (protocolos, agendamento de consultas e exames). Foram registradas também queixas quanto à marcação de consultas, assim como a impontualidade de alguns profissionais e a falta de medicamentos.

Essas reclamações apontam para a necessidade de um trabalho que priorize treinamentos principalmente nos aspectos de relacionamento pessoal e trato com o público, buscando maior eficiência, racionalização e humanização do atendimento.

Ressalte-se que o item “assistência médica” se refere à área onde se processou a acolhida do paciente e aí se inclui marcação de consultas e o próprio atendimento. Não necessariamente se trata de avaliação nem julgamento da capacidade profissional da equipe médica.

**Quadro 5 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem  
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Assistência médica	13	1	16	0	0	30	<b>30</b>
Atendimento ao público	11	1	10	0	3	19	<b>22</b>
Exames laboratoriais	7	0	0	0	0	7	<b>7</b>
Infra-estrutura	4	1	0	0	0	5	<b>5</b>
Assédio	4	0	0	0	4	0	<b>4</b>
Direitos do Trabalhador	0	0	0	3	3	0	<b>3</b>
Ensino / Cursos	0	3	0	0	0	3	<b>3</b>
Medicamentos	3	0	0	0	0	3	<b>3</b>
Irregularidade administrativa	0	0	0	1	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>78</b>

**Quadro 6 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem  
IFF - Instituto Fernandes Figueira**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Assistência médica	7	3	5	1	0	16	<b>16</b>
Atendimento ao público	10	2	0	0	0	12	<b>12</b>
Banco de leite humano	1	0	1	0	0	2	<b>2</b>
Exames laboratoriais	2	0	0	0	0	2	<b>2</b>
Informações	1	1	0	0	0	2	<b>2</b>
Controle de Qualidade	1	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Direitos do Trabalhador	1	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Ensino / Cursos	1	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	0	1	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>38</b>

**Quadro 7 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem  
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Assistência médica	7	1	0	0	0	8	<b>8</b>
Atendimento ao público	3	0	0	0	0	3	<b>3</b>
Medicamentos	2	0	0	0	0	2	<b>2</b>
Vigilância em saúde	1	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

### 3.7 EAD - Ensino de Educação a Distância

Mesmo havendo um aumento de reclamações, sugestões e elogios, de 37 mensagens em 2006, para 60 mensagens em 2007, esse ainda pode ser considerado um quantitativo pequeno se comparado com o total de alunos participantes no programa de Ensino de Educação a Distância. Esse aumento de 62% das mensagens é resultado da maior visibilidade que a ouvidoria vem alcançando neste setor, recebendo parte das manifestações que antes eram dirigidas diretamente à EAD.

Esse é um indicador importante que contribui para o contínuo processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos cursos de Educação a Distância da Fiocruz. A insatisfação dos alunos

refere-se a problemas para obter informações, dirimir dúvidas e principalmente sobre a demora na entrega dos certificados. Sendo reclamações recorrentes, merecem análise criteriosa na busca de subsídios para uma proposta de soluções gerenciais.

Ressalte-se que a Ouvidoria recebeu grande atenção das Secretarias envolvidas com o tema, nos encaminhamentos e busca da superação das dificuldades, principalmente para as reclamações, destacando que esses setores procuraram sempre estar empenhados na resolução dos problemas apresentados.

No quadro 8 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto da EAD.

**Quadro 8 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem EAD - Ensino de Educação a Distância da ENSP**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Certificado / Diploma	29	0	0	0	0	29	<b>29</b>
Atendimento ao público	14	1	2	0	0	17	<b>17</b>
Acesso à Fiocruz pela Internet	5	0	0	0	0	5	<b>5</b>
Ensino / cursos	0	3	1	0	0	4	<b>4</b>
Informações	3	1	0	0	0	4	<b>4</b>
Direitos do Trabalhador	1	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

### 3.8 Farmácia Popular

Sendo a Fiocruz uma importante parceira no Programa Farmácia Popular do Brasil, a Ouvidoria Fiocruz tem sido usada como um canal de comunicação com os cidadãos-usuários dos serviços das farmácias. Em 2007 houve um aumento expressivo do quantitativo de manifestações recebidas em relação às manifestações recebidas em 2006. Muitas sugestões foram focadas no desejo do usuário de haver uma ampliação do elenco de medicamentos oferecidos, para que haja uma cobertura mais abrangente de tratamento, principalmente contemplando doenças que requerem a aquisição de medicamentos de valor elevado. Houve, também, sugestões e reclamações referentes às instalações físicas das unidades, que são desconfortáveis, inapropriadas e de pequenas dimensões. Outro ponto destacado, foram as manifestações que se referiam a problemas de relacionamento interpessoal ocorridos entre os funcionários das unidades, queixas sobre mau atendimento e demora em fila, que estiveram mais evidenciadas nas mensagens recebidas em 2007. A quantidade de elogios ao programa e à melhoria do atendimento em determinadas unidades localizadas no Rio de Janeiro representa o reconhecimento dos seus usuários aos melhoramentos realizados. No quadro 9 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto da Farmácia Popular do Brasil.

**Quadro 9 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem Farmácia Popular do Brasil**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Atendimento ao público	37	8	3	0	0	48	<b>48</b>
Medicamentos	14	6	0	1	0	21	<b>21</b>
Assédio	2	0	0	5	3	4	<b>7</b>
Infra-estrutura	0	1	0	4	0	5	<b>5</b>
Direitos do Trabalhador	0	0	0	4	0	4	<b>4</b>
Concursos e outros processos seletivos	1	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>83</b>	<b>86</b>

### 3.9 Infra-estrutura do Campus

A Ouvidoria recebeu 50 manifestações referentes a esse tema, sendo 34 delas encaminhadas à DIRAC e à Presidência da Fiocruz. As 16 outras mensagens recebidas abordam problemas específicos de infra-estrutura da alçada de outras Unidades (Quadro 10).

**Quadro 10 – Manifestações por “Infra-estrutura” e natureza da comunicação**

Órgãos da FIOCRUZ	Natureza da comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
DIRAC	26	7	1	0	<b>34</b>
Farmácia Popular	0	1	0	4	<b>5</b>
IPEC	4	1	0	0	<b>5</b>
Outras Unidades	6	0	0	0	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>50</b>

Os principais pontos apontados foram: segurança do campus, insuficiência de áreas próprias para estacionamento e sua regulamentação; transporte interno; sinalização e iluminação deficientes; e falta de informação precisa e atualizada, para se chegar ou contactar as Unidades. Também chegam à Ouvidoria manifestações que extrapolam as competências institucionais, com respeito ao entorno da Fiocruz. Mesmo nesses casos, procura-se com algum sucesso usar a influência da Fiocruz junto aos órgãos responsáveis, ou busca-se o contato direto com suas ouvidorias.

Com relação à alimentação no Campus, a Ouvidoria recomendou a reativação de uma comissão permanente para supervisionar e fiscalizar os restaurantes do Campus, a fim de evitar problemas como os indicados nas mensagens recebidas pela Ouvidoria.

Ressalte-se a atenção dada pela DIRAC às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, procurando resolver as questões que estão sob sua governabilidade. É fundamental, entretanto, que esses problemas continuem a ser enfrentados com prioridade, para oferecer aos trabalhadores da Fiocruz as melhores condições de trabalho, e ao público externo a garantia de um bom atendimento e informações precisas e atualizadas da Fiocruz e de suas Unidades.

No quadro 11 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto da Dirac, Unidade responsável pela administração do Campus e sua infra-estrutura.

**Quadro 11 – Total das Manifestações Atendidas, por Assunto, Natureza da Comunicação e origem DIRAC - Diretoria de Administração do Campus**

Assunto	Natureza da Comunicação				Origem		Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Interna	Externa	
Infra-estrutura	26	7	1	0	25	9	<b>34</b>
Atendimento ao público	9	2	0	0	1	10	<b>11</b>
Assédio	6	0	0	1	1	6	<b>7</b>
Irregularidade administrativa	0	0	0	3	0	3	<b>3</b>
Licitações	2	0	0	0	0	2	<b>2</b>
Direitos do Trabalhador	1	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Vigilância em saúde	0	1	0	0	0	1	<b>1</b>



# GESTÃO ADMINISTRATIVA

## 4.1 Equipe da Ouvidoria

Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, durante o ano de 2007, a Ouvidoria contou com a participação efetiva do Ouvidor, de cinco analistas (todos com mestrado ou especialização), e uma secretária no apoio administrativo.

Essa equipe se envolveu no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, predominantemente no atendimento das manifestações dos cidadãos e usuários da Fiocruz. Participou também no processo de divulgação e se revezou nos plantões de ouvidoria nas unidades assistenciais.

Um profissional da área de informática foi contratado para fazer a manutenção e desenvolver ajustes e aprimoramentos no sistema informatizado usado pela Ouvidoria. Em razão das atividades do CICT, que desenvolveu este sistema, não foi possível ter um profissional dessa Unidade dedicado exclusivamente a esse trabalho, o que levou a Ouvidoria a contratar um técnico para essa tarefa.



## 4.2 Capacitação da equipe

No ano de 2007, a Ouvidoria participou dos três encontros regionais promovidos pela Ouvidoria Geral da União, realizados em Goiânia, Vitória e Porto Alegre, onde foram apresentados casos e experiências locais envolvendo questões relacionadas à área.

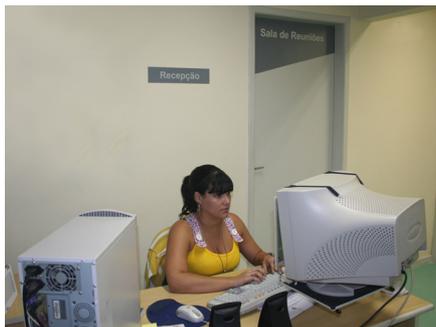
Enviou também 3 analistas para o Curso Oficial de Ouvidoria/Ombudsman, da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO/RJ, realizado no Rio de Janeiro.

Esses encontros e curso possibilitaram agregar novos conhecimentos e experiências aos processos e procedimentos da Ouvidoria.

Um fato merecedor de destaque foi a participação da equipe da Ouvidoria no Congresso Abrasco 2007, com a exposição de trabalhos focados no tema da gestão participativa e controle social. Os seguintes trabalhos foram exibidos no Congresso:

- Democratização da Saúde no Brasil: A atuação dos Conselhos de saúde e da Ouvidoria Fiocruz. (Apresentação oral)
- A implantação da Ouvidoria da Fiocruz e sua contribuição para a ampliação da gestão participativa. (Pôster)
- Avaliação da satisfação do usuário - um recurso efetivo e eficiente na tomada de decisão do Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas – IPEC/Fiocruz

### 4.3 Instalações



A mudança para a nova sede se concretizou em abril/2007. Mais central e mais próxima do Castelo Mourisco, é um local acolhedor, como convém a uma ouvidoria, e está situada entre os Correios e a Tenda Ciência em Cena. A Ouvidoria conta com um espaço plenamente adequado as suas atividades, incluindo aí o atendimento pessoal. Todas as instalações são devidamente aparelhadas para dar aos analistas as melhores condições para desenvolvimento do seu trabalho, incluindo a recepção de nossos usuários com o conforto necessário.

### 4.4 Divulgação

Dados preliminares da pesquisa que a ENSP vem realizando para medir a satisfação dos usuários das unidades assistenciais, mostram que a Ouvidoria ainda não conseguiu se mostrar por inteiro, sendo ainda desconhecida pela maioria dos entrevistados. Somente 18% conhecem a Ouvidoria da Fiocruz, 45% não conhecem e 37% sequer sabem o que é uma Ouvidoria.

A divulgação dos trabalhos da Ouvidoria ainda está aquém das expectativas, sendo portanto necessário fazer um esforço concentrado para encontrar canais que ainda precisam ser explorados.

Com a mudança para suas novas instalações, a Ouvidoria teve oportunidade de colocar em prática de maneira mais estruturada seu plano de divulgação junto aos usuários da Fiocruz. Foram confeccionados cartazes mais atualizados, e distribuídos folders explicativos sobre o seu trabalho. Essas ações foram mais intensas nas unidades assistenciais, procurando alcançar também um dos seus – o de estar mais próximo a esse público – que provavelmente tem dificuldades de acesso à Ouvidoria pela internet.

Outra ação que melhorou a visibilidade da Ouvidoria foi a colocação de cartazes nas unidades da Farmácia Popular do Brasil. Esses recursos proporcionaram aumento expressivo do número de ligações em relação ao ano de 2006.

Procurando dar continuidade ao seu trabalho de divulgação, foram realizadas, em 2007, palestras e reuniões técnicas com as Unidades da Fiocruz, não só para consolidar as relações de parceria com esses gestores como também mostrar o nosso trabalho junto a essas Unidades.

A seguir é apresentado o cartaz que foi usado nesse ano de 2007 para divulgação da Ouvidoria junto às Unidades da Fiocruz e ao público externo.

**Existimos para OUVIR VOCÊ**

**Ouvidoria FIOCRUZ**  
um canal de cidadania

A **OUIDORIA FIOCRUZ** é o seu canal de participação. As suas reclamações, denúncias, sugestões e elogios, a respeito do atendimento e dos serviços prestados pela **FIOCRUZ**, serão priorizadas sempre como uma valiosa contribuição à melhoria do seu processo de gestão. Atuando na promoção da cidadania e da gestão participativa, a Ouvidoria é um instrumento de transformação e aprimoramento institucional.

Procure a **OUIDORIA**:  
quando sua **RECLAMAÇÃO** ou **DENÚNCIA** for apresentada em uma de nossas Unidades e não obtiver resposta satisfatória, e quando desejar apresentar **SUGESTÕES** para aperfeiçoamento e melhoria dos serviços ou **ELOGIOS** pelo atendimento recebido ou pelos serviços que lhe foram prestados.

**PESSOALMENTE**  
De 2ª a 6ª, no Prédio da Ouvidoria.  
Agende pelo telefone 3885-1762.

**POR TELEFONE**  
3885-1762

**POR CARTA**  
Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos  
21040-900 – Rio de Janeiro/RJ

**PELA INTERNET**  
Portal FIOCRUZ – [www.fiocruz.br/ouvidoria](http://www.fiocruz.br/ouvidoria)

Ministério da Saúde  
FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz

Ministério da Saúde  
GOVERNO FEDERAL

# EXECUÇÃO FÍSICO-ORÇAMENTÁRIA

A gestão físico-orçamentária da Ouvidoria é explicitada através do seu Plano Anual e se traduz na execução da programação física e orçamentária de seus processos e projetos, que são desdobramentos dos objetivos do Plano. Esses objetivos se constituem nas instâncias programáticas de ligação entre as ações e os programas que compõem o Plano Plurianual – PPA da Fiocruz.

## 5.1 Execução Física

Como principal produto do seu Plano Anual, a Ouvidoria atendeu 742 manifestações, correspondendo a uma execução física de 67 % em relação à sua previsão, que estabelecia o atendimento de 1.100 manifestações.

O sistema da Ouvidoria Fiocruz processa predominantemente as manifestações de reclamação, denúncia, sugestão e elogio.

As informações sobre os serviços prestados pela Instituição de modo geral são encaminhadas ao Fale Conosco do Portal Fiocruz, que é o responsável por esse serviço. No ano de 2007 foram recebidas pela Ouvidoria 380 dessas mensagens, que foram enviadas ao Fale Conosco. A Ouvidoria recebeu também um expressivo número de mensagens, tratando de assuntos ligados a outros órgãos não pertencentes à Fiocruz, as quais foram classificadas como “Outros”. Foram 110 mensagens devidamente registradas e respondidas aos usuários com as instruções de encaminhamento.

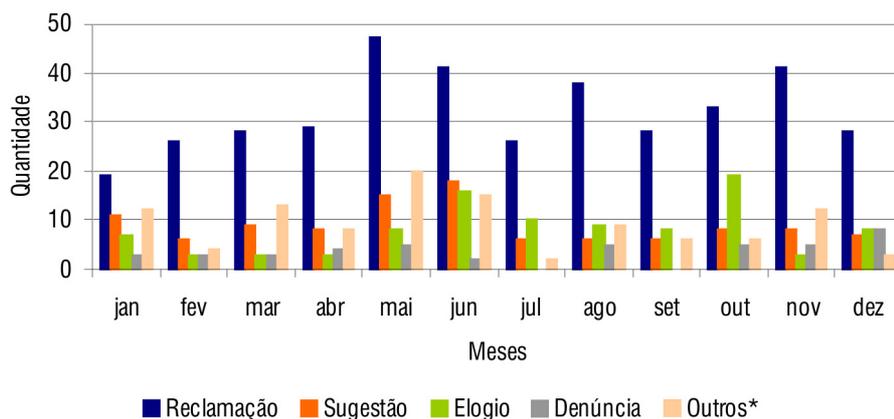


**Quadro 12 – Manifestações atendidas em 2007, por Mês e por Natureza da comunicação**

Natureza da comunicação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total Geral
Reclamação	19	26	28	29	47	41	26	38	28	33	41	28	384
Sugestão	11	6	9	8	15	18	6	6	6	8	8	7	108
Elogio	7	3	3	3	8	16	10	9	8	19	3	8	97
Denúncia	3	3	3	4	5	2	0	5	0	5	5	8	43
Outros*	12	4	13	8	20	15	2	9	6	6	12	3	110
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>95</b>	<b>92</b>	<b>44</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>54</b>	<b>742</b>

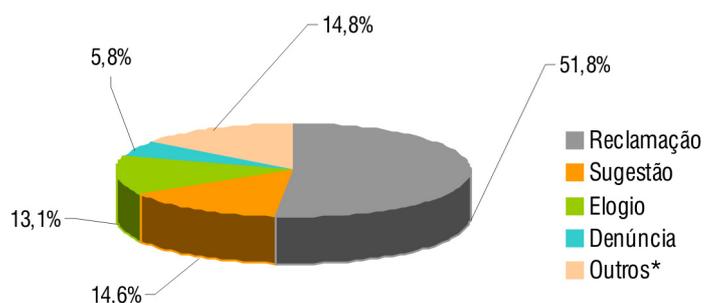
\* Outros: mensagens com manifestações dirigidas a órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz as quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

**Gráfico 1 – Manifestações Atendidas em 2007 por mês**



As manifestações recebidas foram classificadas de acordo com a natureza da reclamação e são mostradas no Gráfico 2, a seguir. Do total, 384 foram reclamações, que expressam desgostos, críticas, queixas, protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição. Representam 52 % do todo.

**Gráfico 2 – Percentual das Manifestações Atendidas em 2007**



Com 15 % do total, os 108 registros de sugestões manifestam a vontade e o desejo daqueles que se preocuparam em apresentar idéias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços da Fundação.

Os elogios, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela Fiocruz, alcançaram 13 % do total, com 97 mensagens. Um incremento de 38% em relação ao ano de 2006.

As denúncias, com 6 % do total, atingiram a marca de 43 manifestações. São acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.

Na categoria “Outros” foram colocadas as mensagens de denúncias e reclamações que os cidadãos fizeram de outras Instituições (15 % do total). Aos remetentes foram dadas as devidas orientações de encaminhamento para essas manifestações.

Em relação ao ano de 2006 o quadro de 2007 apresenta no seu total um pequeno decréscimo de manifestações (em torno de 7 %). Em 2008, com uma maior divulgação e assumindo também as atribuições de Ouvidoria Interna, a tendência é o aumento do número total de manifestações.

Nota-se uma queda das reclamações (-19,53%), sugestões (-65,74%) e denúncias (-18,60%). É bastante provável que a realização do concurso público na Fiocruz em 2006, com um quantitativo de manifestações acima da normalidade, explique esse fenômeno.

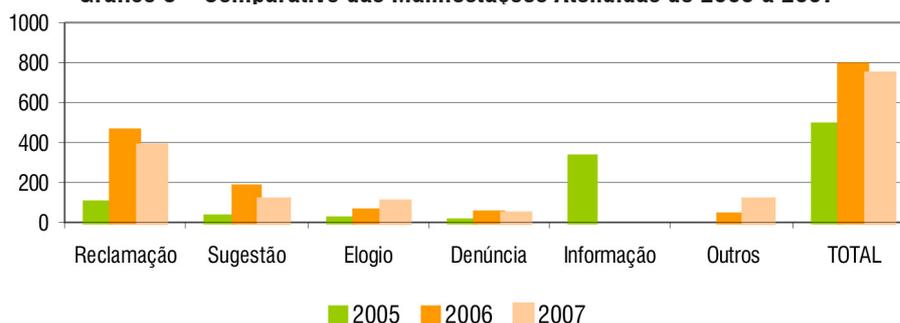
Destaque-se o substancial aumento dos elogios (38,14%).

“Outros”, que são manifestações a órgãos não pertencentes à Fiocruz, tiveram um expressivo aumento (59,09%), o que pode significar o desejo de participação do cidadão na esfera pública, embora não tenha o conhecimento ou acessibilidade ao canal adequado para se expressar (Quadro 13 e Gráfico 3).

**Quadro 13 – Comparativo das Manifestações Atendidas de 2005 a 2007**

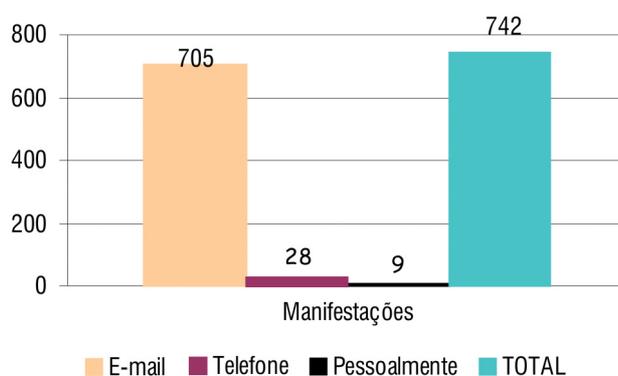
Natureza da comunicação	2005	2006	2007	%
Reclamação	97	459	384	-19,53
Sugestão	34	179	108	-65,74
Elogio	18	60	97	38,14
Denúncia	11	51	43	-18,60
Informação	330	0	0	0
Outros	0	45	110	59,09
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>794</b>	<b>742</b>	<b>-7,01</b>

**Gráfico 3 – Comparativo das Manifestações Atendidas de 2005 a 2007**



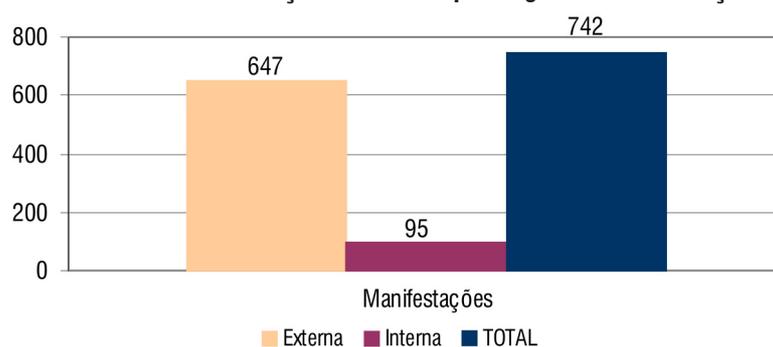
Basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Poucas são as manifestações por telefone e insignificantes são os números dos contatos pessoais (Gráfico 4).

**Gráfico 4 – Manifestações recebidas por forma da comunicação**



Com relação à origem da mensagem, é predominante a externa. Mesmo definida e reconhecida como uma Ouvidoria para atendimento ao cidadão e aos usuários da Fiocruz, é relevante o quantitativo de manifestações da comunidade interna. É provável que esse número venha a crescer a partir de 2008, pois a Ouvidoria teve aprovada a ampliação de suas competências, assumindo também as atividades de Ouvidoria interna (gráfico 5).

**Gráfico 5 – Manifestações recebidas por origem da comunicação**



O processamento das manifestações tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de Unidades ou aos seus representantes. O encaminhamento a esses gestores visa mantê-los informados das manifestações dos usuários e cidadãos sobre a sua Unidade para que possam orientar o seu atendimento. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

## 5.2 Execução Orçamentária

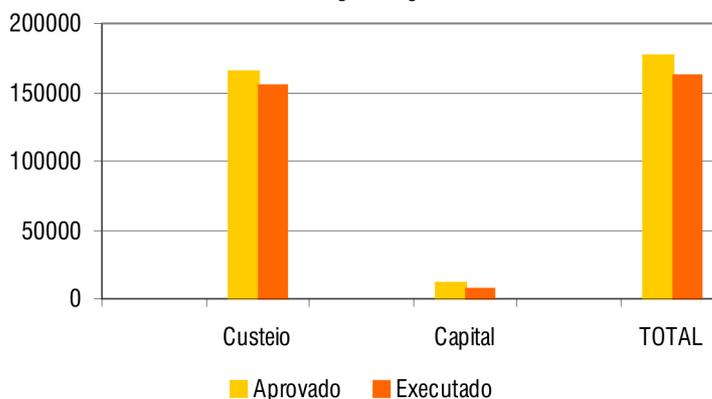
O Plano Anual 2007 da Ouvidoria foi aprovado com o orçamento de R\$ 176.343,00, sendo R\$ 165.343,00 para as despesas de custeio e R\$ 11.000,00 para as despesas de capital. A sua execução orçamentária geral ficou em torno de 92%, evidenciando um elevado nível de desempenho da sua gestão físico-orçamentária. (Quadro 14 e Gráfico 6).

A rubrica cuja execução foi mais significativa foi a de Serviço de Terceiros - Pessoa Jurídica com um percentual de 99%, em sua quase totalidade representado pelos pagamentos de terceirizações. As rubricas de percentual mais baixo foram as de passagem e diárias, uma vez que não foi possível sua realização em função da contenção orçamentária dessas despesas no âmbito da presidência.

**Quadro 14 – Execução Orçamentária 2007**

Elemento de despesas	Aprovado	Executado	% execução
<b>Custeio</b>	165.343	154.877	93,67
<b>Capital</b>	11.000	7.357	66,88
<b>TOTAL</b>	<b>176.343</b>	<b>162.234</b>	<b>92,00</b>

**Gráfico 6 – Execução Orçamentária 2007**



# PLANO DE TRABALHO 2008

## 6.1 Plano Anual da Ouvidoria

Para 2008 o Plano Anual da Ouvidoria mantém os mesmos objetivos e processos desenvolvidos em 2007, ampliando os produtos na medida de seu potencial de crescimento e de uma maior acuidade da programação proporcionada pela base de dados constituída ao longo de 2005, 2006 e 2007.

Os objetivos, processos e projeto contemplados para 2008 são:

### Objetivo 1: Implementação e manutenção da Ouvidoria

- Analisar, encaminhar e responder as manifestações externas e internas recebidas
- Executar o Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Unidades de Serviços Hospitalares e Ambulatoriais

### Objetivo 2: Qualificação profissional da força de trabalho da Unidade

- Capacitar a Força de Trabalho

### Objetivo 3: Coordenação/Assessoramento de Redes Colaborativas Nacionais

- Participar da Integração e Cooperação das Ouvidorias Públicas do País

### Objetivo 4: Elaboração e Distribuição de Material Técnico-Científico para Educação em Saúde

- Promover e Divulgar o Trabalho da Ouvidoria

O produto gerado pela atividade finalística da Ouvidoria são as manifestações atendidas. A previsão para 2008 é o atendimento de 1.450 manifestações, sendo 660 no 1º semestre e 790 no 2º semestre.

Está prevista em 2008 a finalização do “Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Unidades de Serviços Hospitalares e Ambulatoriais”, que além de medir o grau de satisfação dos usuários pelos serviços, possibilitará um maior conhecimento dos problemas que estão relacionados com o atendimento e seu público. Os resultados obtidos podem subsidiar essas Unidades na tomada de decisões visando aperfeiçoar os processos de prestação dos serviços e oferecer um melhor atendimento ao cidadão e à comunidade.

## 6.2 Previsão Orçamentária para 2008

O orçamento aprovado para a Ouvidoria executar seu plano de 2008 é de R\$ 212.023,00, sendo R\$ 206.518,00 para custeio e R\$ 5.505,00 para capital, representando 0,07% do orçamento do tesouro aprovado para a Fiocruz (quadro 15 e gráfico 7).

A Ouvidoria vem adaptando seu orçamento aos ajustes institucionais, priorizando seus gastos às necessidades básicas e essenciais. Como se en-

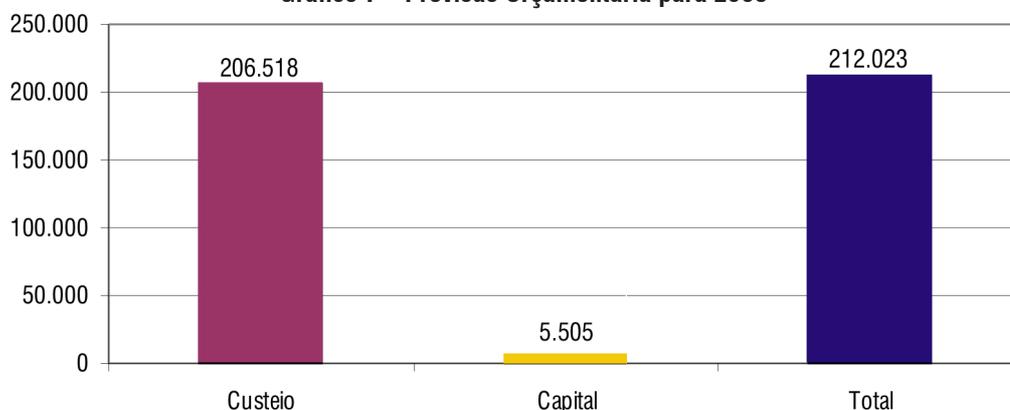


contra ainda em processo de consolidação e expansão de suas atividades, a tendência é que os orçamentos futuros da Ouvidoria tenham um aumento um pouco acima dos índices anuais da inflação.

**Quadro 15 – Consolidação da Previsão Orçamentária**

Natureza da Despesa	Total Proposto	%
<b>Custeio</b>	<b>206.518</b>	<b>97,40</b>
33.90.14 - Diária	5.400	2,55
33.90.30 - Material de Consumo	5.750	2,71
33.90.33 - Passagem	13.600	6,41
33.90.39 - Serviços Terceiros - P.J.	181.768	85,73
<b>Capital</b>	<b>5.505</b>	<b>2,60</b>
45.90.52 - Equip.Mat.Permanente	5.505	2,60
<b>TOTAL</b>	<b>212.023</b>	<b>100,00</b>

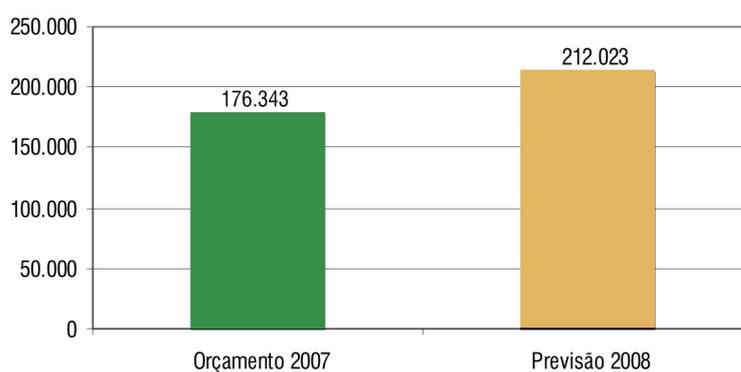
**Gráfico 7 – Previsão Orçamentária para 2008**



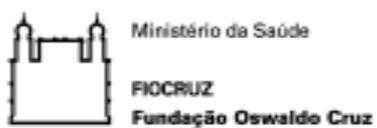
Com relação ao ano de 2007 o orçamento de 2008 da Ouvidoria apresenta um incremento de 20,23% (gráfico 8), em razão do acréscimo de suas atividades, advindo da própria dinâmica do seu trabalho. Dentre os fatores que influenciam esse aumento destacam-se:

- a recente incorporação da atividade de Ouvidoria interna, que trará novas demandas, uma maior necessidade de divulgação e exigirá uma presença mais constante nos Institutos Regionais;
- as atividades presenciais nas Unidades que prestam serviços médicos assistenciais na Fiocruz, que deverão ser expandidas em 2008;
- o pagamento a profissionais terceirizados, que completam o quadro de trabalhadores da Ouvidoria, ainda não substituídos pelo concurso público;
- a manutenção do seu Sistema Informatizado; e
- os custos com a nova sede.

**Gráfico 8 – Comparativo do Orçamento de 2007 e da Previsão Orçamentária de 2008**







Ministério  
da Saúde



## **OUVIDORIA FIOCRUZ**

Av. Brasil, 4365 – Manguinhos

21040-900 Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 3885-1762

Fax: (21) 3885-1762

[www.fiocruz.br/ouvidoria](http://www.fiocruz.br/ouvidoria)