

Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

OUVIDORIA FIOCRUZ

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

ANO DE 2005



FACHADA PRINCIPAL
SEM ESCALA

PERSPECTIVA
SEM ESCALA

Serviço de Programas e Projetos Integrados
PROGRAMA DE AÇÕES INTEGRADAS

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA	5
3. GESTÃO ADMINISTRATIVA	6
3.1 <i>Equipe.....</i>	6
3.2 <i>Instalações</i>	7
3.3 <i>Execução físico-orçamentária.....</i>	8
4. ATIVIDADES TÉCNICAS DESENVOLVIDAS.....	12
4.1 <i>Atendimento</i>	12
4.2 <i>Divulgação</i>	16
4.3 <i>Participação em ações e projetos da Fiocruz.....</i>	17
5. AVALIAÇÃO 2005	18
6. PLANO DE TRABALHO 2006	22

1. INTRODUÇÃO

A implantação da Ouvidoria da Fiocruz, diferentemente da história das demais ouvidorias públicas do País, surgiu a partir de uma demanda dos servidores da Fundação, aprovada em seu IV Congresso Interno, no ano de 2002. Naquele momento, tratava-se de uma idéia ainda pouco precisa, vinculada à necessidade de se estreitarem os laços institucionais com a sociedade brasileira. A Ouvidoria, da mesma forma que a criação do Conselho Superior, deveria constituir-se em mais um canal de participação dos cidadãos, aprimorando, assim, os mecanismos de controle social da Instituição.

A Presidência concretizou a decisão do Congresso Interno com a nomeação do ouvidor, em setembro de 2004, que recebeu a incumbência, como primeira tarefa, de apresentar sua proposta de trabalho. Para tanto, foi constituído grupo de trabalho, composto por Alice Branco (Vice-Presidência de Desenvolvimento Institucional, Informação e Comunicação), Ana Furniel (Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca), Luciene Soares Paes (Diretoria de Recursos Humanos) e Marco Antonio Carvalho Santos (Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio), e presidido pelo ouvidor. O trabalho do grupo tomou por base documento anteriormente preparado por Alice Branco e Ana Furniel resultando no "Projeto de Implantação da Ouvidoria Fiocruz com Central de Atendimento", apresentado à Presidência no início de dezembro daquele ano. A estratégia adotada no projeto foi a de implantação gradativa da Ouvidoria, a partir dos recursos disponíveis, de forma a iniciar o quanto antes o atendimento aos cidadãos e usuários da Fiocruz.

Assim, a Ouvidoria começou a se estruturar em dezembro/2004, com a cessão de um servidor da DIPLAN. Instalada provisoriamente em uma dependência da Vila Residencial, contava ainda com uma infra-estrutura incipiente. Entretanto, com o apoio da Presidência, já em março de 2005 a Ouvidoria dispunha do Ouvidor, de três analistas, uma secretária e um estagiário para iniciar as suas atividades e o cumprimento de sua missão.

O atendimento efetivo ao público se iniciou em abril/2005.

De abril a dezembro de 2005, a Ouvidoria marcou sua presença com o fortalecimento necessário e imprescindível de parcerias com as Unidades e seus dirigentes; procurou, por meio dos mecanismos institucionais, e com base em princípios de respeito e consideração ao cidadão, responder com rapidez e eficiência as manifestações dos usuários da Fundação; e firmou sua atuação com discrição e autonomia.

Nesse período a Ouvidoria empreendeu um esforço adicional na busca de melhorar suas instalações; ter seu orçamento próprio; contar em seu quadro de pessoal com servidores estáveis e qualificados; e tornar-se conhecida por todos os usuários da FIOCRUZ.

A nova sede já tem projeto definido, estando prevista a mudança da Ouvidoria no 2º semestre de 2006. Por deliberação da DE - Diretoria Executiva, a Ouvidoria hoje é uma UGR (Unidade Gestora Responsável), contando com orçamento próprio. No concurso público, a realizar-se em 2006, foram garantidas à Ouvidoria 2 vagas. E a divulgação do trabalho da Ouvidoria, junto aos cidadãos e usuários de serviços da FIOCRUZ, ainda que modesta e insuficiente, já apresenta resultados animadores, embora possamos considerar que a Ouvidoria ainda é pouco conhecida tanto pela comunidade interna quanto pelo público externo da Instituição. Uma ação mais firme e determinada nessa área é uma prioridade já definida em nosso Plano de Trabalho para 2006.

A criação de uma Central Telefônica de Atendimento gratuito, com o objetivo de informar e esclarecer dúvidas da população sobre as atividades da Fiocruz, vem ao encontro das teses e princípios afirmados pelo IV Congresso Interno. Inicialmente essa incumbência foi entregue à Ouvidoria. Considerando que a missão precípua desse órgão é receber, encaminhar e acompanhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos, administrar uma central com tais dimensões fugiria das suas atribuições. Assim, diante da complexidade dessa tarefa, tendo em vista as tecnologias de comunicação envolvidas, o volume e diversidade do banco de dados necessário, o assunto foi levado à Câmara Técnica de Informação e Comunicação para análise e avaliação. A Câmara criou um grupo de trabalho para estudar a questão e apresentar uma proposta.

Diante da necessidade de ter um sistema informatizado para o desenvolvimento de seus trabalhos, a Ouvidoria tentou, junto a órgãos federais (Datusus e Serpro), negociar a utilização de programas que os mesmos estavam desenvolvendo, tanto para o Sistema SUS de Ouvidorias, quanto para a Ouvidoria Geral da União. Diversas tentativas foram feitas ao longo do ano e por problemas técnicos não foi viabilizada a sua implantação. A opção interna, através do CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica, foi pensada, tendo em vista que o Fale Conosco da FIOCRUZ estava funcionando com o programa desenvolvido pela equipe do DCC - Departamento de Computação Científica/CICT. Alguns ajustes, entretanto, foram necessários para adaptação desse programa ao nosso trabalho. O desenvolvimento do sistema para a Ouvidoria se deu a partir de novembro e sua implantação foi programada para o dia 02 de janeiro de 2006. Nesse ano de 2005 a Ouvidoria, na maioria dos seus

atendimentos, utilizou-se do formulário Fale com a Ouvidoria na internet, na página da FIOCRUZ, resultado de trabalho conjunto com o DCC.

2. 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*
João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental é designado 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.

3. GESTÃO ADMINISTRATIVA

3.1 EQUIPE

A equipe da Ouvidoria está constituída por cinco profissionais: o ouvidor e quatro analistas, dois deles servidores e dois terceirizados. Essa equipe atende plenamente às necessidades atuais do trabalho. Ao mesmo tempo, à medida que a Ouvidoria se torna mais conhecida, têm surgido demandas que exigem para seu adequado encaminhamento conhecimentos jurídicos especializados. O número de casos desse tipo não justifica ainda um profissional especializado e a Procuradoria da Fiocruz tem prestado apoio no esclarecimento de dúvidas e orientado a Ouvidoria em questões jurídicas.

Outro aspecto a ser considerado é a mudança da Ouvidoria para suas novas instalações, prevista para o ano de 2006, e que irá exigir funcionários para recepção e serviços gerais.

3.1.1 CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Considerando a ausência de uma sólida tradição no campo do conhecimento e das práticas profissionais no campo das ouvidorias e o curto período de existência da Ouvidoria Fiocruz, tem sido uma preocupação aproveitar as poucas oportunidades de atualização oferecidas na área, constituídas por cursos e principalmente por encontros e seminários.

O ouvidor da Fiocruz tem participado das atividades da ANOP (Associação Nacional dos Ouvidores Públicos), instituição voltada para a consolidação das ouvidorias públicas e preparação dos seus profissionais.

Eventos dos quais participaram membros da Ouvidoria Fiocruz:

Cursos:

- Curso de Capacitação e Atualização Técnica de Ouvidores/Ombudsman – promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman em 1, 2 e 3 de abril de 2005 em São Paulo/SP. Um analista participou.
- Capacitação em Ambiente Virtual para EAD – Universidade Federal de Itajubá em outubro de 2005. Participação de um analista.

Encontros e Seminários:

- Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias – nos dias 16 a 18 de março em Recife/PE. Participação de um analista.
- Encontro Regional de Ouvidorias Públicas promovido pela Ouvidoria Geral da União em maio em Curitiba/PR. Participação do ouvidor.

- Encontro Regional de Ouvidorias Públicas promovido pela Ouvidoria Geral da União em junho em Fortaleza/CE. Participação do ouvidor.
- IV Fórum Global de Combate à Corrupção em junho em Brasília/DF. Participação do ouvidor.
- VIII Seminário Nacional de Ouvidores, promovido pela ABO-RJ em junho no Rio de Janeiro/RJ. Participação de uma analista.
- 1ª Oficina de Ouvidorias do SUS em junho em Brasília/DF. Participação do ouvidor.
- Encontro Regional de Ouvidorias Públicas promovido pela Ouvidoria Geral da União em outubro em Rio Branco/AC. Participação do ouvidor.
- Encontro Regional de Ouvidorias Públicas promovido pela Ouvidoria Geral da União em dezembro no Rio de Janeiro/RJ. Participação do ouvidor e 2 analistas.

3.2 INSTALAÇÕES

A Ouvidoria iniciou suas atividades ao final de 2004, ocupando provisoriamente uma sala na Vila Residencial, expandindo posteriormente seu espaço para mais uma sala. O local mostrou-se adequado para uma primeira fase de funcionamento da Ouvidoria, com equipe reduzida e movimento ainda incipiente. Entretanto, essa medida trouxe problemas com a conseqüente redução do número de alojamentos da Vila Residencial para visitantes, principalmente se considerarmos que o Centro de Desenvolvimento Tecnológico em Saúde - CDTS já ocupa uma parte da Vila.

Desde o início deste movimento de estruturação da ouvidoria, a Presidência manteve-se sensível a essas questões, e logo foi escolhido local definitivo: um antigo prédio usado como restaurante, já então desativado, próximo ao Castelo, em ponto central e de fácil acesso ao público da Ouvidoria. Ato contínuo, foi solicitado estudo preliminar à Dirac, que apresentou um pré-projeto, aprovado em seguida pela Diretoria Executiva – DE, da Presidência.

A partir de então a Dirac procedeu aos detalhamentos indispensáveis à apresentação do projeto para licitação (*layout* anexo), o que ocorreu em meados de dezembro de 2005. A fase seguinte ocorrerá no 1º semestre de 2006, envolvendo a licitação e execução da obra. O prazo estimado de execução é de 4 meses.

3.3 EXECUÇÃO FÍSICO-ORÇAMENTÁRIA

Os objetivos, metas e produtos previstos no Plano de Trabalho da Ouvidoria foram elaborados antes do início efetivo de seu funcionamento, tendo como base sua proposta de trabalho inicial. Neste sentido não foi possível uma estimativa totalmente consistente, já que não havia uma base de dados concreta de execuções anteriores que pudesse orientar uma previsão. No decorrer desse ano de 2005, com as manifestações enviadas pelos seus usuários, a Ouvidoria teve uma referência para desenhar sua programação físico-orçamentária para 2006 de forma mais representativa com relação aos resultados esperados.

Breves comentários da execução física do Plano de 2005 da Ouvidoria:

OBJETIVO 1: Implantação da Ouvidoria FIOCRUZ

A Ouvidoria começou a funcionar basicamente através do atendimento de demandas encaminhadas por correio eletrônico. A previsão de disponibilização de ferramenta desenvolvida pelo DATASUS, que possibilitaria o arquivamento e acompanhamento das mensagens, assim como a emissão de relatórios, não se concretizou. Diante disso, a equipe da própria Ouvidoria elaborou um instrumento simplificado para atender essas necessidades. Foram também encomendados e distribuídos 3.000 *folders* explicativos do que é e o que faz a Ouvidoria Fiocruz.

OBJETIVO 2: **Receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os procedimentos e ações da FIOCRUZ e suas Unidades e acompanhar e avaliar o encaminhamento dos processos implantados.**

Tendo em vista a impossibilidade de prever o quantitativo de demandas, utilizamos como indicador o atendimento efetivo das demandas encaminhadas. Até final de dezembro de 2005 foram registradas 490 manifestações, sendo todas devidamente analisadas, respondidas e encaminhadas.

A Ouvidoria, adequando-se às normas institucionais, definiu-se pela elaboração de relatório semestral de acompanhamento e avaliação de suas atividades. No entanto, sendo o primeiro ano de funcionamento, o relatório anual só poderá ser finalizado no início de 2006. Daí em diante serão 2 os relatórios, sendo um semestral e um anual.

OBJETIVO 3: Congregar e orientar a atuação das estruturas de Ouvidorias e do Fale Conosco existentes nas Unidades da FIOCRUZ e participar da integração das Ouvidorias Públicas de todo o país.

Foram realizadas reuniões em algumas unidades da Fiocruz – ENSP, EPSJV, INCQS, e FARMANGUINHOS – visando apresentar o trabalho da Ouvidoria, estabelecer fluxos de informação e estreitar os laços de colaboração com as unidades.

A Ouvidoria participou de fóruns nacionais e regionais promovidos pela Ouvidoria Geral da União e pela Associação Brasileira de Ouvidores além de diversos grupos de trabalho internos e externos.

OBJETIVO 4: Capacitação de RH da Ouvidoria e Recepcionistas da Central de Atendimento e das Unidades

Fundamentalmente as capacitações previstas estavam relacionadas à implantação da Central de Atendimento da Fiocruz. Como esse projeto foi redirecionado para o âmbito da Vice-presidência de Ensino, Informação e Comunicação - VPEIC, que determinou uma avaliação mais aprofundada do tema, as duas metas relacionadas com o tema foram desconsideradas.

A meta relativa à capacitação dos técnicos da Ouvidoria foi cumprida. A equipe participou, durante o ano de 2005, de Curso, Fórum, Oficina, Seminários e Encontros em Ouvidorias Públicas (ver 3.1.1 – Capacitação da Equipe).

OBJETIVO 5: Oferecer informações gerenciais e sugestões, visando ao aprimoramento da prestação de serviços da Instituição

Como já mencionado acima, a implantação do sistema Datasus, bem como a possibilidade de emissão de relatórios gerenciais trimestrais, não se realizou pelo atraso na disponibilização do *software* por aquele órgão.

A proposta de estruturação do banco de dados, parte indissociável do projeto de implantação da Central de Atendimento, foi levada para discussão com a Câmara Técnica de Informação e Comunicação, a qual designou um grupo de trabalho para elaborar ambos os projetos.

OBJETIVO 6: Implantação da Central de Atendimento, conforme projeto

O "Fale com a Ouvidoria" foi implantado através do Portal da Fiocruz, em um trabalho conjunto com o DCC/CICT sem ônus para a Ouvidoria.

A Central de Atendimento, como já foi dito, saiu do âmbito de atuação da Ouvidoria.

OBJETIVO 7: Elaborar pesquisa para monitoramento do grau de satisfação dos usuários da FIOCRUZ

A Ouvidoria optou pela realização deste trabalho em 2006, considerando as dificuldades encontradas na estruturação do sistema informatizado, que só ao final do exercício se concretizou com o trabalho da equipe do CICT, além do pouco tempo de divulgação e conscientização dos usuários quanto ao trabalho da Ouvidoria,

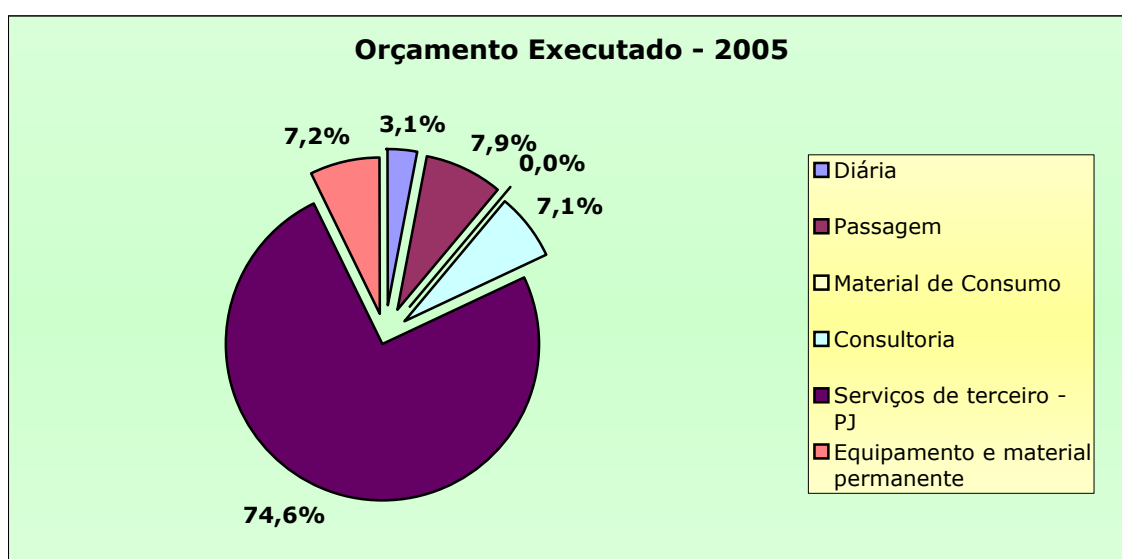
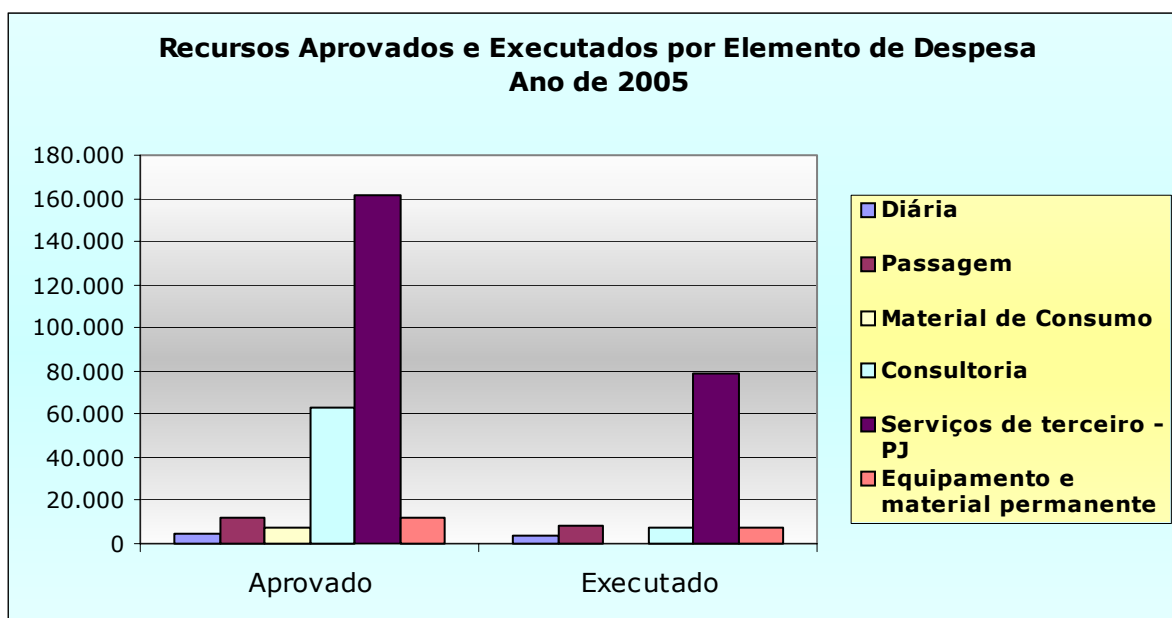
Alguns comentários sobre a execução orçamentária do Plano de 2005 da Ouvidoria:

O orçamento aprovado para a Ouvidoria em seu PEF 2005 foi de R\$260.000,00. Entretanto, sua execução (R\$105.360,00) ficou muito aquém da previsão inicial. Essa diferença deveu-se fundamentalmente ao fato de que os objetivos relacionados à estruturação da Central de Atendimento da Fiocruz, incluindo aquisição de equipamentos, consultoria, contratações em pessoa jurídica e pessoa física, elaboração de banco de dados e capacitação de RH dos "Fale Conosco" das unidades, foram redirecionados para a área de atuação da Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação. Os valores correspondentes a esses objetivos correspondem a 45% do orçamento proposto. Uma vez expurgados, teríamos uma execução em torno de 80%.

Os elementos de despesa que demonstraram uma execução significativa foram serviços de terceiros - pessoa jurídica, que diz respeito a pagamento de pessoal (metade da força de trabalho da Ouvidoria era terceirizada); e equipamentos e material permanente, referente à compra dos equipamentos de informática básicos, necessários ao início de operação dos trabalhos. O elemento de consumo não apresenta execução porque todo o material utilizado pela Ouvidoria foi fornecido pelo setor de compras da Presidência.

PEF-Plano Estratégico da FIOCRUZ – OUVIDORIA
Execução Orçamentária 2005

Elemento de despesas	Aprovado	Executado	Saldo	% execução
Custeio	248.000	97.755	150.245	39,42
Diária	4.500	3.261	1.239	72,47
Passagem	12.000	8.354	3.646	69,62
Material de Consumo	7.100	0	7.100	0,00
Consultoria	63.000	7.500	55.500	11,90
Serviços de terceiro - PJ	161.400	78.640	82.760	48,72
Capital	12.000	7.605	4.395	63,38
Equipamento e material permanente	12.000	7.605	4.395	63,38
TOTAL	260.000	105.360	154.640	40,52



4. ATIVIDADES TÉCNICAS DESENVOLVIDAS

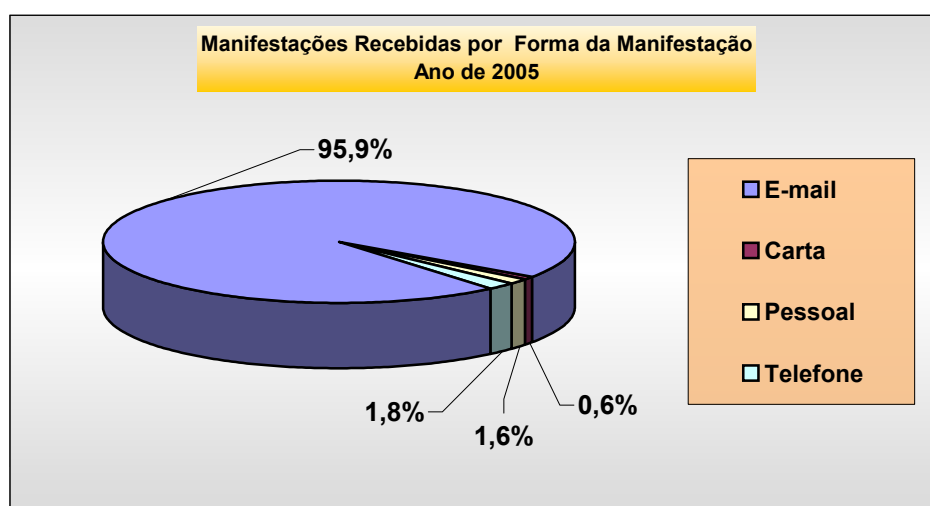
4.1 ATENDIMENTO

A Ouvidoria recebeu no decorrer do ano de 2005 manifestações de usuários e cidadãos basicamente através de mensagens eletrônicas. De um total de 490 mensagens recebidas, 470 chegaram pela internet, o que representa 96% do total. Trata-se, no entanto, de um instrumento de acesso muito restritivo quando se considera que, segundo pesquisa nacional do INEP, realizada em 2005 junto a 10.000 responsáveis por alunos do Ensino Fundamental, apenas 6,9% dos pais ou responsáveis têm acesso à internet. Ampliar o acesso é uma das prioridades da Ouvidoria que tem sido tratada, no entanto, de forma a não comprometer a qualidade do atendimento.

Mesmo contando com fax, telefone e endereço para qualquer correspondência, o uso desses mecanismos é ainda insignificante. Pode ser que o perfil dos usuários da FIOCRUZ esteja aí representado, fato que poderemos comprovar após a implantação da Central de Atendimento 0800 pela Fiocruz e uma maior divulgação do nosso trabalho, principalmente junto às Unidades assistenciais.

Manifestações de Usuários da FIOCRUZ
Manifestações Recebidas por Forma da Manifestação
e Natureza da Comunicação
Ano de 2005

Natureza da comunicação	Recebidas				Total
	E-mail	Carta	Pessoal	Telefone	
Reclamação	83	2	8	4	97
Informação	327	0	0	3	330
Sugestão	34	0	0	0	34
Elogio	16	0	0	2	18
Denúncia	10	1	0	0	11
TOTAL	470	3	8	9	490

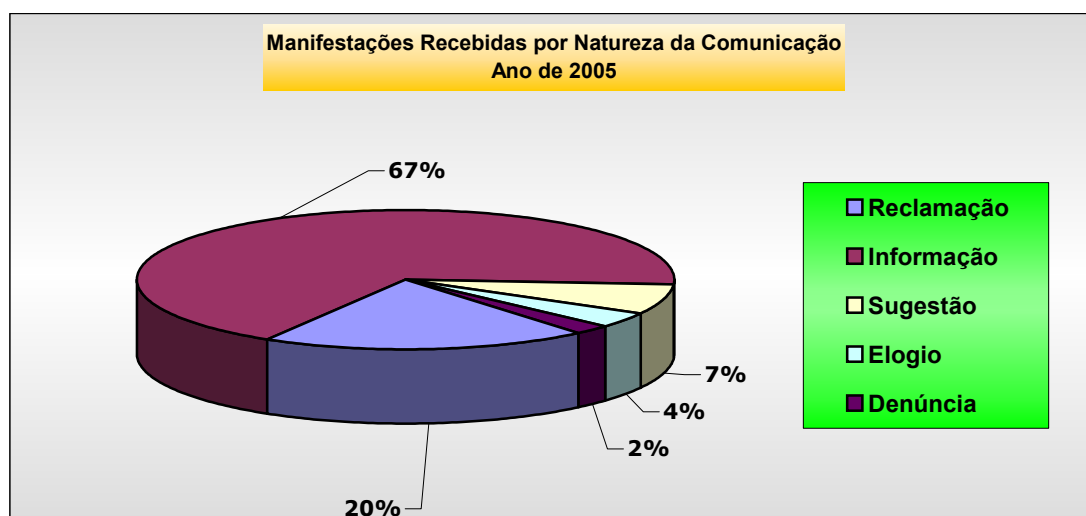


Embora a Ouvidoria tenha como atribuição o atendimento a reclamações, denúncias, sugestões e elogios referentes aos serviços da Fiocruz, 67% das mensagens recebidas foram solicitações de informação. Considerando que a Central de Atendimento da Fiocruz ainda não entrou em funcionamento, a Ouvidoria procurou atender ou encaminhar as solicitações às unidades que as pudessem responder adequadamente. Muitos podem ser os motivos para o encaminhamento de tantos pedidos de informação. Provavelmente um dos motivos é que ainda não existe um conhecimento razoavelmente difundido entre o grande público sobre o trabalho da Ouvidoria e um outro a falta de canais de informação identificados pelos usuários como adequados para atendê-los.

Inicialmente a Ouvidoria era acessada através do *menu* da página principal da Fiocruz. Com o lançamento do Portal, houve um período de cerca de um mês em que o Fale conosco passou a receber praticamente todas as demandas que antes chegavam à Ouvidoria. Este serviço foi posteriormente aperfeiçoado e o cidadão hoje tem a opção de direcionar mensagens ao Portal ou à Ouvidoria, o que restabeleceu e permitiu o aumento o fluxo de demandas à Ouvidoria.

Manifestações Recebidas por Natureza da comunicação Ano de 2005

Natureza da comunicação	Recebidas
Reclamação	97
Informação	330
Sugestão	34
Elogio	18
Denúncia	11
TOTAL	490



O processamento das demandas (reclamações, sugestões e elogios) tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de unidades, que as repassam aos setores diretamente responsáveis ou as respondem pessoalmente. O encaminhamento ao diretor visa mantê-lo informado das manifestações dos usuários e cidadãos sobre a sua unidade para que possa orientar o seu atendimento. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

O trabalho de algumas unidades envolve maior contato com usuários externos. É o caso das que prestam assistência hospitalar e ambulatorial e das que desenvolvem atividades de ensino. Em relação a essas unidades constatou-se que houve maior número de manifestações e, por isso, a ouvidoria sentiu a necessidade de estabelecer com elas um contato mais estreito, buscando aprimorar os processos de atendimento, discutindo propostas para as dificuldades apresentadas. Com isso tem sido possível consolidar um trabalho de parceria com algumas unidades e estabelecer procedimentos mais adequados em relação às demandas.

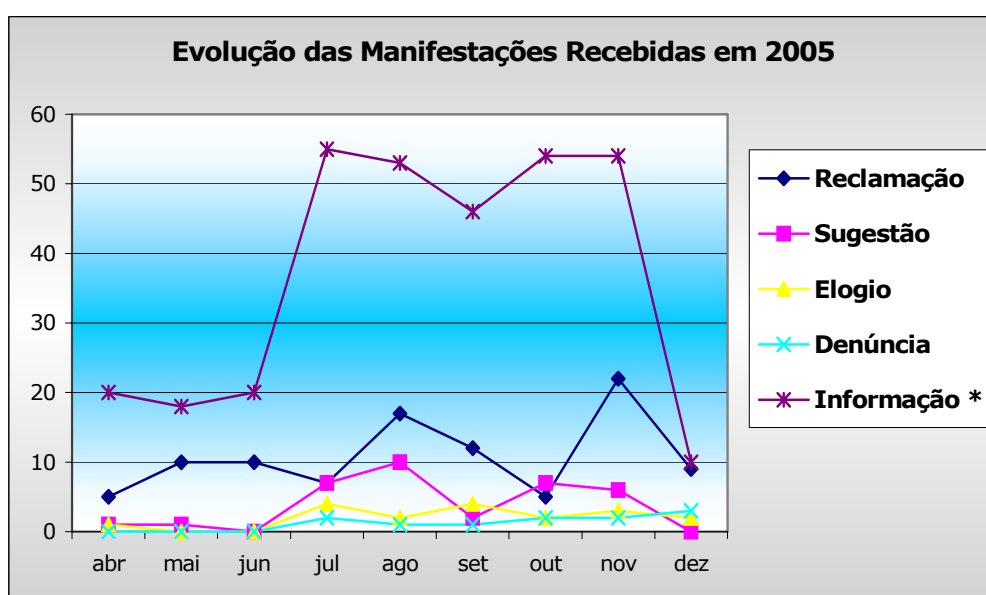
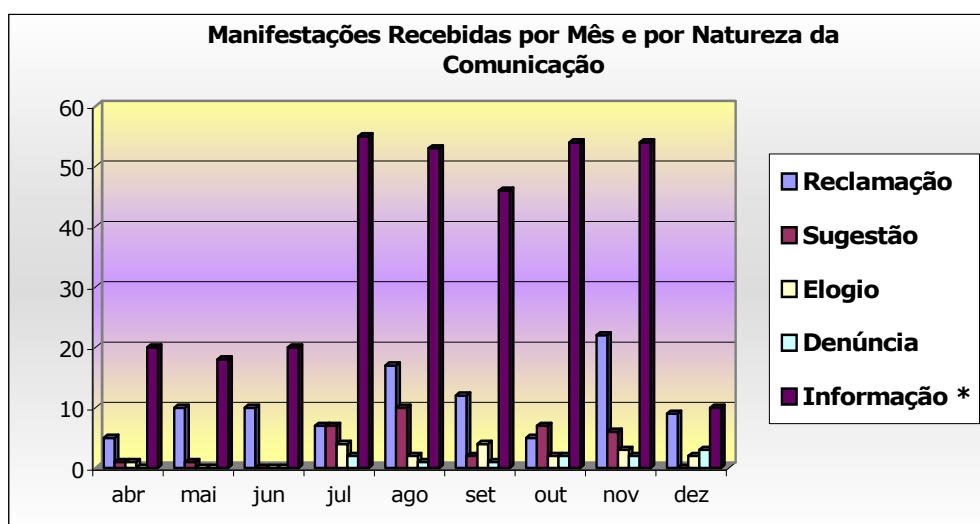
O tempo de atendimento às demandas dos usuários é considerado um importante indicador para a avaliação do funcionamento de uma Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da sua equipe, mas principalmente da mobilização do conjunto da instituição para atender as solicitações. É preciso ainda considerar que algumas demandas exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa e demorada como no caso de reclamações sobre licitações, quando se faz necessária a coleta de dados e informações da unidade questionada e parecer da Procuradoria da Fiocruz. A preocupação em reduzir os prazos de atendimento não pode implicar, contudo, em prejuízo da análise das demandas, já que uma avaliação apressada pode gerar incompreensões e o agravamento de conflitos, exatamente o oposto dos objetivos do trabalho da ouvidoria.

A Ouvidoria recebeu delegação para realizar um trabalho de atendimento ao cidadão e aos usuários da Fiocruz. Entretanto diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria foram dos trabalhadores da Fiocruz. O início do funcionamento da Ouvidoria possibilitou a identificação de demandas internas para as quais não existem atualmente canais adequados. 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. Este, aliás, parece ser o diagnóstico do Congresso Interno, que deliberou pela criação de uma Ouvidoria Interna.

Manifestações Recebidas por Mês e por Natureza da comunicação Ano de 2005

Natureza da	Total Recebidas									TOTAL
	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Reclamação	5	10	10	7	17	12	5	22	9	97
Sugestão	1	1	0	7	10	2	7	6	0	34
Elogio	1	0	0	4	2	4	2	3	2	18
Denúncia	0	0	0	2	1	1	2	2	3	11
Informação *	20	18	20	55	53	46	54	54	10	330
TOTAL	27	29	30	75	83	65	70	87	24	490

* A partir de dez/2005 as mensagens de solicitação de informações dirigidas à Ouvidoria foram sendo reencaminhadas ao Portal para análise e resposta, tendo, conseqüentemente, reduzida sua participação no total das mensagens respondidas pela Ouvidoria.



4.2 DIVULGAÇÃO

Uma das primeiras preocupações surgidas no processo de implantação da Ouvidoria na Fiocruz foi quanto a sua divulgação no âmbito interno e externo à instituição. Sem dúvida, mesmo tendo como objetivo atender ao público de cidadãos e usuários da Fiocruz, tornava-se indispensável a compreensão de seu papel por parte dos trabalhadores da Fiocruz, cuja colaboração é condição *"sine qua non"* para o êxito de nosso trabalho. Assim, diversas medidas foram tomadas:

- com o apoio da CCS e do PROCC, criou-se um *banner* da Ouvidoria e disponibilizou-se senha para acesso à divulgação de nossas notícias na Fiocruz-L e nosso endereço eletrônico para recebimento de mensagens.
- Entrevista com o ouvidor pela CCS.
- contratou-se por período limitado especialista em comunicação, que elaborou cartazes e *folders*, que foram distribuídos nas unidades.
- Organizou-se seminário com a presença da Ouvidora-Geral da União e do presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, entre outros.
- Foram realizadas visitas a diversas unidades da Fiocruz, esclarecendo o papel da Ouvidoria e buscando sua cooperação.
- Com o apoio do CICT, foi criada uma página no Portal Fiocruz, contendo as informações pertinentes e os acessos disponíveis para contato.

A despeito dessas ações, temos a impressão de que a Ouvidoria ainda é pouco conhecida dos trabalhadores da Fiocruz e, provavelmente, de grande parte de seus usuários. Isto se reflete na demanda ainda pequena e no enorme descompasso entre os números de manifestações originadas das unidades, mesmo entre aquelas com atividades muito semelhantes, como as assistenciais, por exemplo. Trata-se, portanto, de priorizar em 2006 os esforços de divulgação, garantindo entre outros a distribuição e fixação de cartazes e *"folders"* em locais estratégicos da Fiocruz e aumentar a visibilidade da Ouvidoria nos canais de comunicação já existentes, como o Portal e publicações das unidades, sem descuidar de visitas de informação, esclarecimento e ajustes às mesmas.

4.3 PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES E PROJETOS DA FIOCRUZ

- Grupo de Trabalho constituído pela Portaria 270/2003-PR, com o objetivo de elaborar o Código de Ética Profissional dos Trabalhadores da Fiocruz. Apesar de não fazerem parte do grupo nomeado pela Portaria, a partir do primeiro semestre de 2005, João Quental, o Ouvidor da Fiocruz, e Marco Antonio Santos, da equipe da Ouvidoria, participaram dos trabalhos, conforme ficou registrado no Relatório Final do GT apresentado em setembro de 2005.
- A Ouvidoria está participando do Grupo de Trabalho encarregado de estudar a criação de um serviço de 0800 da Fiocruz, constituído pela Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação a partir de proposta discutida na Câmara Técnica. A questão fora abordada em reunião realizada com a Vice-Presidência antes da Câmara Técnica e o grupo reuniu-se pela primeira vez em 19 de dezembro de 2005.
- Curso desenvolvido na modalidade de EAD destinado a formação de ouvidores para o SUS. A Ouvidoria Fiocruz recebeu solicitação da Ouvidoria Geral do SUS no sentido de organizar curso destinado à formação de ouvidores para o SUS. A proposta do curso foi desenvolvida em parceria com o EAD/ENSP e com o apoio da Diplan, embora ainda não tenha sido aprovada.

5. AVALIAÇÃO 2005

A Ouvidoria Fiocruz tem como principal atribuição receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações do cidadão sobre o atendimento prestado pela Fiocruz e propor, sempre que necessário, a adoção de medidas corretivas e preventivas, que visam o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição, o atendimento das demandas da sociedade e a elevação do grau de satisfação do usuário. Ao longo de 2005 todas as manifestações recebidas foram analisadas e sistematizadas de acordo com sua natureza e Unidade envolvida, buscando contribuir na identificação e encaminhamento de problemas apontados pelos usuários em seus processos de trabalho.

Temos contado nesse processo com a colaboração das unidades na solução dos problemas apresentados. Nem sempre foi homogêneo o tempo de resposta aos cidadãos, justificadamente em casos de que apresentavam maior complexidade, mas às vezes desnecessariamente retardado, talvez em função das agendas atribuídas de nossos interlocutores. Nesses casos, sugerimos a indicação de novo interlocutor, igualmente credenciado pela direção da unidade, mas com maior disponibilidade. Ressaltamos que esta 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, sendo suficiente muitas vezes para recuperar sua confiança no diálogo com a instituição.

Destacamos aqui os principais problemas que se enquadram nessa avaliação qualitativa:

- **Prestação de Serviços Médico-hospitalares:** mesmo considerando que a Ouvidoria ainda é pouco conhecida pelos usuários dos serviços médicos de referência da Fiocruz, têm chegado manifestações a esse respeito. Na sua grande maioria ressaltam a qualidade do procedimento médico propriamente dito, apresentando reclamações quanto aos sistemas de informação em geral (protocolos, marcação de consultas, exames) e aos serviços de infra-estrutura organizacional: conservação e limpeza, manutenção de equipamentos e condições prediais. Há queixas quanto à marcação de consultas, asseio do ambiente, descortesia e impontualidade de alguns profissionais, falta de materiais e medicamentos, falta de orientação adequada e outros assuntos dessa natureza. Essas reclamações apontam para um trabalho ainda a ser reforçado relativo à análise e melhoria dos processos internos de trabalho, principalmente para as áreas de apoio, buscando maior eficiência e racionalização, com estabelecimento de ciclos de avaliação, gestão da qualidade, acreditação hospitalar, humanização do atendimento e outros congêneres intermitentemente patrocinados pelo Governo Federal. Consideramos que

a existência de reclamações de usuários indica a sua confiança na capacidade da Fiocruz de transformar e aprimorar seu atendimento. Não deve ser, portanto, encarada como puramente negativa. Constatamos ainda que, em algumas unidades, os trabalhadores têm incentivado os usuários a se manifestarem o que nos parece importante para a democratização da gestão.

- **Processos seletivos:** algumas mensagens recebidas abordaram os processos seletivos internos para terceirização de mão-de-obra, com queixas de falta de transparência na seleção dos candidatos. Ainda que não pretendamos fazer afirmações nessa direção, sem dúvida não há homogeneidade de procedimentos no conjunto da instituição. Trata-se de uma questão de difícil solução, provocada pela precarização dos vínculos empregatícios do Estado, cuja resposta definitiva está na autorização de concursos públicos.
- **Processos de compras e licitações:** aos poucos vem se avolumando o número de reclamações relativas a esse assunto. No mais das vezes são empresas que, tendo perdido os prazos legais para recurso, tentam driblar as regras processuais buscando amparo na ação da Ouvidoria que, com o apoio da Procuradoria, vem prestando as orientações cabíveis. Não obstante, há que levar em conta que, a despeito da intempestividade das reclamações e denúncias, algumas delas poderiam encontrar respaldo legal, caso tivessem seu mérito avaliado. Isso aponta para a necessidade de análise e revisão constante do sistema de compras visando aperfeiçoá-lo, garantindo a máxima transparência de todos os procedimentos licitatórios, otimizando-os e padronizando-os, incluindo os fluxos de trabalho de cada procedimento (convite, tomada de preço, dispensa/inexigibilidade de licitação, concorrência pública e pregão). Se não é impossível nem desejável evitar completamente a apresentação de recursos por parte de firmas que se sintam prejudicadas, medidas nessa direção podem reduzir a exposição de nossos gestores a processos, assim como evitar o prolongamento desnecessário dos processos licitatórios e a aquisição de produtos e serviços de má qualidade.
- **Educação a Distância.** consideramos que algumas manifestações, embora recorrentes, têm pouca relevância sistêmica, como é o caso de reclamações relativas à expedição de diplomas e certificados de cursos do EAD. O volume de reclamações é inexpressivo diante do número de alunos e as razões das eventuais demoras estão ligadas à própria complexidade do registro dos diplomas expedidos em parceria com outras instituições. Temos contado com o total apoio da equipe do EAD para o pronto esclarecimento de todas as reclamações recebidas.

- **A Farmácia Popular**, programa que atende enorme clientela, tem motivado várias reclamações. Também aqui é importante considerar que a Fiocruz não tem sido responsabilizada pelos problemas apontados, mas solicitada a interferir em relação ao atendimento inadequado prestado em determinados postos ou a verificar supostas irregularidades ocorridas na seleção de atendentes. A equipe da Fiocruz atendeu prontamente todas as nossas solicitações, esclarecendo situações ou informando providências tomadas.
- **Sistema de informação:** prestar informações sobre suas áreas de atuação é um dos papéis indeclináveis da Fiocruz. A própria Ouvidoria, em sua concepção original sugerida pela Presidência, contemplava a criação de uma Central de Atendimento na Fiocruz (mais adiante esta responsabilidade foi transferida para a Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação - VPEIC). Também a criação do Portal, centralizando enorme quantidade de informação até então dispersa, foi outra ação relevante. Entretanto, quem aqui trabalha com o atendimento ao público de qualquer estrato social percebe nitidamente o longo caminho que ainda temos a percorrer. A ausência de uma recepção estruturada para nossos visitantes, o atendimento telefônico para informações nem sempre adequado e a insuficiência ou ausência de informações disponíveis nos nossos sítios na internet ainda são fontes de dificuldade e insatisfação de usuários e mesmo de trabalhadores da Fiocruz. Assim, tornar os serviços da Fiocruz acessíveis a todos os cidadãos pela ampla divulgação dos mesmos, através de diversos meios de comunicação já disponíveis da instituição, além das medidas já em andamento, nos parece uma medida importante.
- **Segurança no campus:** a despeito de termos mandato para atuar apenas como ouvidoria externa, não temos recusado o primeiro atendimento ao público de trabalhadores da Fiocruz, encaminhando sempre que possível suas demandas à DIREH, DIRAC, Presidência ou outra unidade. Um dos pontos abordados, de difícil solução, tem sido o da segurança no campus, com relatos de balas perdidas, principalmente na ENSP e no prédio da expansão. Nesses casos, encaminhados à Presidência, temos deixado clara a complexidade do assunto e as ações desenvolvidas pela Fiocruz, bem como a impossibilidade de soluções definitivas em prazo razoável. Registramos, porém, a crescente insegurança e inconformidade dos trabalhadores, fato que deve ser monitorado cuidadosamente pela administração da casa.

- **Assédio moral:** da mesma forma que o item anterior, muitas das reclamações e denúncias internas são relativas a episódios de assédio moral em unidades da Fiocruz, com diferentes graus de gravidade. Temos sempre tentado fazer a mediação desses casos, mas o importante a ser destacado aqui é a necessidade de maior preparo dos gestores, nos diferentes níveis hierárquicos da instituição, para tratar ou prevenir o surgimento desses casos, que muitas vezes podem prejudicar o bom funcionamento de setores inteiros de uma unidade. A comunidade interna parece ter clareza desse fato, haja vista a proposição vitoriosa no Congresso Interno relativa à criação de uma ouvidoria interna. A proposta da Ouvidoria, de ampliação de suas atribuições, com o atendimento também aos servidores da Fiocruz, não foi ainda deliberada pela Presidência. Intimamente articulada com essa medida, a criação da Comissão de Ética do Servidor, determinada por Lei, será indispensável, uma vez que esse é o órgão que tem atribuição específica para apreciar casos dessa natureza.
- **Criação de mecanismos de participação da sociedade na elaboração de diretrizes institucionais e avaliação de desempenho:** embora esse tema não tenha sido abordado em nenhuma mensagem recebida, foi apontado na organização do Plano Quadrienal 2005/2008, onde se ressaltava a necessidade de cumprimento do estabelecido em Congresso Interno relativo à criação do Conselho Superior da Fiocruz e sugeria-se (posteriormente saiu do texto final, após supressão na Plenária) a participação da sociedade na composição dos Conselhos Deliberativos das Unidades. A Ouvidoria considera essas propostas, caso um dia adotadas, um grande avanço na participação democrática institucional que, ao nosso ver, ao contrário dos processos internos representativos, ainda se encontra subdimensionada, provocando eventualmente visões parciais de nosso desempenho perante a sociedade.

6. PLANO DE TRABALHO 2006

Em dezembro de 2005 a equipe da Ouvidoria organizou um seminário interno, com o objetivo de refletir sobre a Gestão da Ouvidoria desde a sua estruturação e constituição, em dez/2004, até aquele momento, e definir as suas perspectivas para os próximos anos.

A partir desta reflexão, realizou-se um exercício simplificado de planejamento estratégico. Após uma discussão do papel da Ouvidoria na Fiocruz à luz dos conceitos que hoje embasam a atuação das Ouvidorias nas Instituições Públicas, foi possível melhor definir sua missão e visão. Uma análise dos seus ambientes interno e externo serviu de base para a formulação de uma síntese consistente das intenções estratégicas, que servirão de diretrizes e nortearão os trabalhos da Ouvidoria para o futuro.

O plano de trabalho da Ouvidoria para 2006, encaminhado à DIPLAN em outubro/2005, foi analisado à luz dessas diretrizes e os ajustes necessários serão feitos no decorrer de sua execução.

Foram estabelecidos como prioridades os seguintes pontos:

- Definir e implantar estratégia de divulgação da Ouvidoria.
- Viabilizar proposta formal de criação da Ouvidoria Interna da Fiocruz através de exposição de motivos a ser encaminhada ao CD-Fiocruz.
- Capacitar Recursos Humanos em Ouvidoria.
- Produzir novos conhecimentos em Ouvidoria e participar da elaboração de cursos para formação de Ouvidores Públicos. Será constituído grupo de estudos com a função de elaborar e selecionar textos que subsidiem a formação de profissionais em ouvidoria.

A programação da Ouvidoria para 2006 privilegia 4 Objetivos:

- Receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os procedimentos e ações da Fiocruz e suas unidades e acompanhar e avaliar o encaminhamento dos processos implantados.
- Reforma e Adequação do prédio da Ouvidoria.
- Participar da integração das Ouvidorias Públicas do País e realizar um trabalho de articulação política junto as unidades da Fiocruz
- Capacitação da força de trabalho da Ouvidoria

Os produtos gerados pela atividade finalística da Ouvidoria são as Manifestações atendidas e os Relatórios de acompanhamento elaborados. A previsão para 2006 é o atendimento de 1.200 Manifestações e a elaboração de 2 relatórios semestrais.

O orçamento solicitado para viabilizar seu plano de 2006 totalizou R\$508.780,00, sendo R\$192.930,00 para custeio e R\$315.850,00 para Capital, incluídos aí os recursos para as obras e os equipamentos de sua futura sede (R\$265.250,00).

Plano Anual 2006 da Ouvidoria
Consolidação da Previsão Orçamentária

Natureza da Despesa	Total	% Participação
Custeio	192.930	37,92
3.3.90.14 - Diárias	5.110	1,00
3.3.90.30- Material de Consumo	3.000	0,59
3.3.90.33- Passagens	13.840	2,72
3.3.90.39- Serviços de Terceiro (P.J.)	170.980	33,61
Capital	315.850	62,08
4.4.90.51- Obras e Instalações	200.000	39,31
4.4.90.52 - Equipamentos	115.850	22,77
Total	508.780	100,00