



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

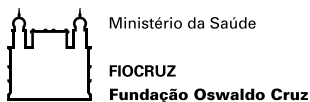
Fundação Oswaldo Cruz

# Ouvidoria Geral



Relatório de Atividades

2009



**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

**Profissional de Informática**

Felipe de Lima Santos

**Secretária:**

Vanessa Rego da Silva

# Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Atendimento Das Manifestações Dos Cidadãos.....</b>	<b>7</b>
2.1 Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação ...	10
Das Reclamações.....	11
Das Sugestões.....	12
Dos Elogios .....	13
Das denúncias.....	14
2.2 Manifestações Recebidas por Tipo de Contato .....	15
2.3 Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação.....	15
2.4 Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica....	16
Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2009 – Totais ...	16
Evolução por Natureza da Comunicação .....	16
Evolução por Tipo de Contato .....	18
Evolução por Origem da Comunicação .....	19
2.5 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz .....	20
2.6 Os Assuntos Mais Demandados .....	23
<b>3. Participação em Eventos e em Ações de Cooperação .....</b>	<b>25</b>
3.1 Participação em Eventos .....	25
3.2 Ações de Cooperação .....	26
3.3 Trabalhos Técnicos Realizados .....	26
<b>4. Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz .....</b>	<b>27</b>

# Apresentação

# 1

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2009, marcados, ainda, por um número crescente de reclamações, que totalizaram 654, no ano, representando 53 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Mostra também os passos dados em direção a uma melhor interlocução com as Unidades da Fiocruz e o empenho em levar à discussão temas e práticas ainda muito arraigadas na Instituição mas que entravam o exercício pleno de uma gestão participativa. O processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de Unidades ou aos seus representantes. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

No ano de 2009 atendemos 1.250 manifestações através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta e pessoalmente. Elas traduzem, em toda sua inteireza, o direito e uma vontade explícita e determinada de uma parcela da sociedade, inclusive dos trabalhadores da Fiocruz, que quer, acima de tudo, e utilizando-se dos meios ao seu alcance, contribuir para a eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

Essas manifestações alcançaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e foram direcionadas a toda Instituição. Há a destacar, entretanto, o quantitativo de manifestações recebidas por algumas de suas Unidades, que por terem um contato mais direto com a população na prestação de serviços de saúde são mais demandadas: a ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, o IPEC-Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, o IFF-Instituto Fernandes Figueira, a FPB-Farmácia Popular do Brasil, o IOC-Instituto Oswaldo Cruz e a DIRAC-Diretoria de Administração do Campus. Juntas receberam 886 manifestações, representando 71 % das 1.250 manifestações recebidas.

Nessas mensagens estão os elogios, que expressam o reconhecimento de um trabalho técnico-científico e social há mais de um século desenvolvido pela Fiocruz, e as sugestões, que trazem ideias para a melhoria da gestão e da nossa pesquisa. Estão, também, os principais agravos apontados pela sociedade e por nossos trabalhadores em nossa prática institucional, os processos de trabalho ainda não conformes, o desconforto ainda existente em nossa convivência profissional, e o distanciamento que ainda temos da sociedade e de

sua expectativa com respeito à Fiocruz.

Com relação aos assuntos abordados, os principais pontos levantados pelos usuários nas suas mensagens foram o “Atendimento ao Público”, a “Assistência Médica” e o “Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone”, juntos totalizaram 465 mensagens, representando 37,2 % do total das reclamações, sugestões, elogios e denúncias recebidas.

Com referência ao nosso público interno, os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz, foram a “Infraestrutura”, “Direitos do Trabalhador”, “Gestão de Recursos Humanos”, “Gestão Administrativa” e “Assédio”, todos representando 64 % das mensagens internas recebidas.

Nessa análise destacamos alguns pontos que nos parecem mais impactantes frente ao esforço que ainda devemos fazer. A humanização no atendimento ao público; o acesso às informações pela internet e telefone; a sinalização dos campi; as relações trabalhistas com servidores e terceirizados; a promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis; a questão do assédio moral, dentre outros, são temas relevantes que impregnam as organizações públicas nacionais, e aos quais não estamos imunes.

Nós, da Ouvidoria Geral da Fiocruz, temos em todas as oportunidades reiterado o papel que o instituto das ouvidorias, ainda pouco conhecido e utilizado pela sociedade brasileira, pode representar no avanço da democracia do país. Por seu intermédio, os cidadãos podem exercer diretamente o controle social sobre as instituições em todas as esferas governamentais, sem burocracia, permitindo com suas críticas, denúncias e sugestões, seu aperfeiçoamento constante. Para os gestores públicos, revela-se uma ferramenta ímpar que afere a cada instante o sucesso ou as falhas de sua administração, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas que ainda persistem na prestação de serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

Temos testemunhado a atuação da Presidência e das Unidades frente a vários dos problemas apresentados, e temos também dado nossa contribuição direta, participando de grupos de trabalho, principalmente em parceria com a DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico e DIREH - Diretoria de Recursos Humanos. Mas há, ainda, um longo caminho a percorrer. O que a Ouvidoria busca é que a Instituição dê o atendimento adequado às demandas da sociedade e se empenhe para elevar o grau de satisfação do usuário.

A sociedade está atenta, e sua participação na vida institucional, muitas vezes de forma veemente, veio para ficar. A nós, cabe atender cada vez melhor a quem temos por missão servir.

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

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

# Atendimento das manifestações dos cidadãos

## 2

Em 2009, a Ouvidoria recebeu 1.765 manifestações, através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta e pessoalmente. Essas manifestações recepcionadas pela Ouvidoria abordaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e na sua maioria (1.250 mensagens), representando 70,82 % do total, foram de elogios, sugestões, reclamações e denúncias. As 515 manifestações restantes (29,18 % do total) foram pedidos de informações, esclarecimento de dúvidas e solicitações diversas, que a Ouvidoria, após análise, direcionou ao Fale Conosco da Fiocruz.

Dentre as 1.250 manifestações que foram devidamente atendidas, 106 mensagens foram endereçadas a outras Instituições, e classificadas como “Outros”, não desobrigando, porém, de serem analisadas e respondidas com as devidas orientações aos cidadãos.

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

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

Os quantitativos das manifestações direcionadas às Unidades da Fiocruz, por natureza da comunicação são apresentados no quadro a seguir.

O quadro 1, das Unidades, mostra os totais de manifestações recebidas e atendidas, discriminados por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido.

As Unidades que receberam o maior número de manifestações, em ordem decrescente, foram a **ENSP**-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, o **IPEC**-Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, o **IFF**-Instituto Fernandes Figueira, a **FPB**-Farmácia Popular do Brasil, o **IOC**-Instituto Oswaldo Cruz e a **DIRAC**-Diretoria de Administração do Campus. Juntas receberam **886** manifestações, representando **71 %** do total.

De um modo geral as Unidades que mais apoiam 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.

**Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2009 por Unidade e por Natureza da Comunicação**

Unidade	Natureza da Comunicação				Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia		
ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	213	31	17	3	264	21,12
IPEC-Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	71	23	67	5	166	13,28
IFF-Instituto Fernandes Figueira	96	24	40	2	162	12,96
FPB-Farmácia Popular do Brasil	61	7	5	34	107	8,56
IOC-Instituto Oswaldo Cruz	38	39	14	11	102	8,16
DIRAC-Diretoria de Administração do Campus	50	17	2	16	85	6,80
PR-Presidência Fiocruz	16	9	6	4	35	2,80
CICT-Centro de Informação Científica e Tecnológica	18	7	5	1	31	2,48
Fiocruz-Fundação Oswaldo Cruz	11	5	8	3	27	2,16
DIREH-Diretoria de Recursos Humanos	17	2	0	4	23	1,84
EPSJV-Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	13	5	3	1	22	1,76
CECAL-Centro de Criação de Animais de Laboratório	0	1	0	13	14	1,12
COC-Casa de Oswaldo Cruz	3	6	5	0	14	1,12
Bio-Manguinhos-Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	7	5	0	1	13	1,04
Far-Manguinhos-Instituto de Tecnologia em Fármacos	6	4	0	3	13	1,04
VPPLR-Vice-Presid. de Pesquisa e Laboratórios de Referência	11	2	0	0	13	1,04
Ouvidoria Geral da Fiocruz	2	4	3	0	9	0,72
CPqGM-Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	4	2	1	1	8	0,64
VPEIC-Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	3	3	2	0	8	0,64
CPqRR-Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	4	1	0	2	7	0,56
DIREB-Diretoria Regional de Brasília	3	1	0	2	6	0,48
CPqAM-Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	0	3	0	0	3	0,24
DIRAD-Diretoria de Administração	3	0	0	0	3	0,24
INCQS-Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	0	1	1	1	3	0,24
CPqLMD-Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1	0	0	1	2	0,16
DIPLAN-Diretoria de Planejamento Estratégico	1	0	0	1	2	0,16
VPDIGT-Vice-Presid. de Desenv. Instit. e Gestão do Trabalho	1	0	0	0	1	0,08
VPPIS-Vice-Presidência de Produção e Inovação em Saúde	1	0	0	0	1	0,08
Outros*	0	0	0	0	106	8,48
<b>Total Geral</b>	<b>654</b>	<b>202</b>	<b>179</b>	<b>109</b>	<b>1.250</b>	<b>100,00</b>

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

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

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

#### **Mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco: 515**

Para desenvolver suas atividades em 2009 a Ouvidoria gastou um total de R\$171.478,00, sendo R\$170.812,00 com despesas de custeio e R\$665,00 com despesas de capital.

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



## 2.1 Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação

As manifestações recebidas são visualizadas no gráfico 1, de acordo com a natureza da comunicação:

As **reclamações** sinalizam as críticas, queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição.

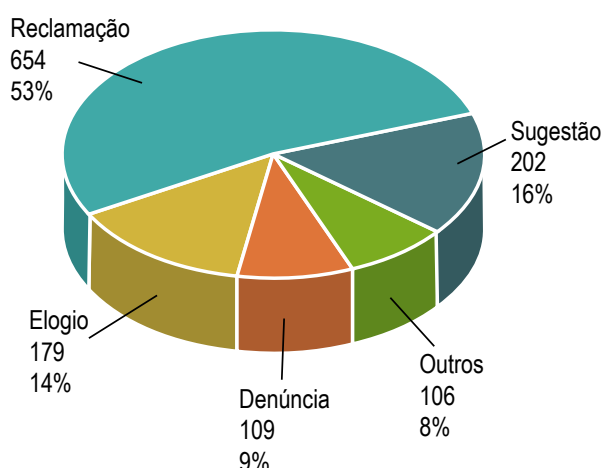
As **sugestões** manifestam a vontade e o desejo daqueles que se preocupam em apresentar ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços da Fundação.

Os **elogios** expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela Fiocruz.

As **denúncias** são acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.

Na categoria **“Outros”** estão as manifestações que chegaram à Ouvidoria, mas endereçadas a outras Instituições. São 106 mensagens e representam 8 % do total. Aos remetentes foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

**Gráfico 1 - Percentual das Manifestações Recebidas em 2009**



## Das reclamações

As mensagens com reclamações totalizaram 654, no ano de 2009, representando **53 %** do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 2 mostra as Unidades que receberam o maior número de **reclamações** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

**Quadro 2 - Unidades que receberam o maior número de reclamações e a proporção com o total das mensagens recebidas**

Unidade	Reclamações Recebidas	Mensagens Recebidas	%
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	213	264	81
IFF - Instituto Fernandes Figueira	96	162	59
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	71	166	43
FPB - Farmácia Popular do Brasil	61	107	57
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	50	85	59
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	38	102	37
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	18	31	58
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	17	23	74
PR - Presidência Fiocruz	16	35	46
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	13	22	59
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	11	27	41
VPPLR - Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	11	13	85
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	7	13	54
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	6	13	46
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	4	8	50
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	4	7	57
COC - Casa de Oswaldo Cruz	3	14	21
VPEIC - Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	3	8	38
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	3	6	50
DIRAD - Diretoria de Administração	3	3	100
Ouvidoria Geral da Fiocruz	2	9	22
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1	2	50
DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico	1	2	50
VPDIGT-Vice-Presidência de Desenv. Instit. e Gestão do Trabalho	1	1	100
VPPIS - Vice-Presidência de Produção e Inovação em Saúde	1	1	100
Demais Unidades + Outros*	0	126	0
<b>Total Geral</b>	<b>654</b>	<b>1.250</b>	<b>52</b>

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

## Das sugestões

As mensagens de **sugestão** totalizaram 202, no ano de 2009, representando 16 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 3 mostra as Unidades que receberam o maior número de **sugestões** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas.

**Quadro 3 - Unidades que receberam o maior número de sugestões e a proporção com o total das mensagens recebidas**

Unidade	Sugestões Recebidas	Mensagens Recebidas	%
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	39	102	38
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	31	264	12
IFF - Instituto Fernandes Figueira	24	162	15
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	23	166	14
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	17	85	20
PR - Presidência Fiocruz	9	35	26
FPB - Farmácia Popular do Brasil	7	107	7
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	7	31	23
COC - Casa de Oswaldo Cruz	6	14	43
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	5	27	19
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	5	22	23
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	5	13	38
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	4	13	31
Ouvidoria Geral da Fiocruz	4	9	44
VPEIC - Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	3	8	38
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	3	3	100
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	2	23	9
VPPLR - Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência	2	13	15
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	2	8	25
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	1	14	7
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1	7	14
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	1	6	17
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	1	3	33
Demais Unidades + Outros*	0	115	0
<b>Total Geral</b>	<b>202</b>	<b>1.250</b>	<b>16</b>

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

## Dos elogios

As mensagens de **elogio** totalizaram 179, no ano de 2009, representando 14 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 4 mostra as Unidades que receberam o maior número de **elogios** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

**Quadro 4 - Unidades que receberam o maior número de elogios e a proporção com o total das mensagens recebidas**

Unidade	Elogios Recebidos	Mensagens Recebidas	%
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	67	166	40
IFF - Instituto Fernandes Figueira	40	162	25
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	17	264	6
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	14	102	14
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	8	27	30
PR - Presidência Fiocruz	6	35	17
FPB - Farmácia Popular do Brasil	5	107	5
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	5	31	16
COC - Casa de Oswaldo Cruz	5	14	36
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	3	22	14
Ouvidoria Geral da Fiocruz	3	9	33
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	2	85	2
VPEIC - Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	2	8	25
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	1	8	13
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	1	3	33
Demais Unidades + Outros*	0	207	0
<b>Total Geral</b>	<b>179</b>	<b>1.250</b>	<b>14</b>

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

## Das denúncias

As mensagens de denúncia totalizaram 109, no ano de 2009, representando 9 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

Algumas denúncias, por imprecisas e confusas, não tiveram encaminhamento por falta de retorno do usuário quando solicitados mais dados e evidências. As demais, 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. Entretanto, foram, na sua maioria, desconsideradas por absoluta falta de provas.

O quadro 5 mostra as Unidades que receberam o maior número de **denúncias** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

**Quadro 5 - Unidades que receberam o maior número de denúncias e a proporção com o total das mensagens recebidas**

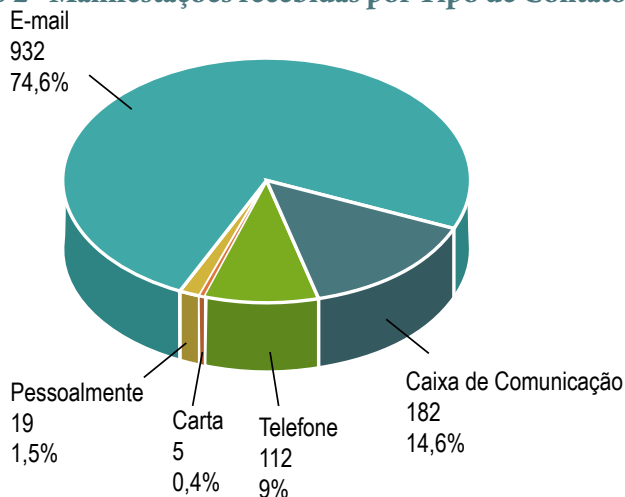
Unidade	Denúncias Recebidas	Mensagens Recebidas	%
FPB - Farmácia Popular do Brasil	34	107	32
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	16	85	19
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	13	14	93
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	11	102	11
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	5	166	3
PR - Presidência Fiocruz	4	35	11
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	4	23	17
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	3	264	1
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	3	27	11
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	3	13	23
IFF - Instituto Fernandes Figueira	2	162	1
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	2	7	29
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	2	6	33
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	1	31	3
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	1	22	5
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	1	13	8
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	1	8	13
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	1	3	33
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1	2	50
DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico	1	2	50
Demais Unidades + Outros*	0	158	0
<b>Total Geral</b>	<b>109</b>	<b>1.250</b>	<b>9</b>

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

## 2.2 Manifestações Recebidas por Tipo de Contato

Com exceção das Unidades assistenciais, que estão respondendo bem à implantação das caixas de comunicação, basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Ainda são poucas as manifestações por carta e por contatos pessoais:

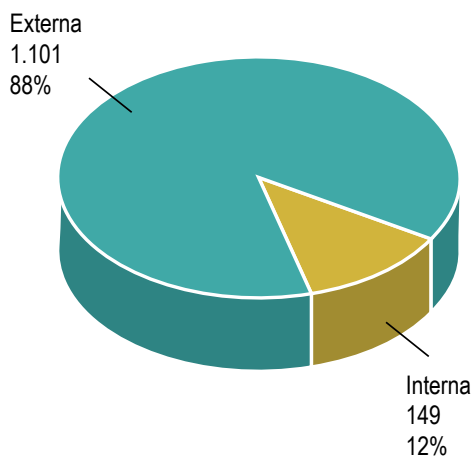
**Gráfico 2 - Manifestações recebidas por Tipo de Contato**



## 2.3 Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação

Com relação à origem da mensagem, é predominante a externa. Das manifestações recebidas em 2009, as externas, com 1.101 mensagens, representam 88 % do total. As manifestações internas ficam com 12 %, com 149 mensagens.

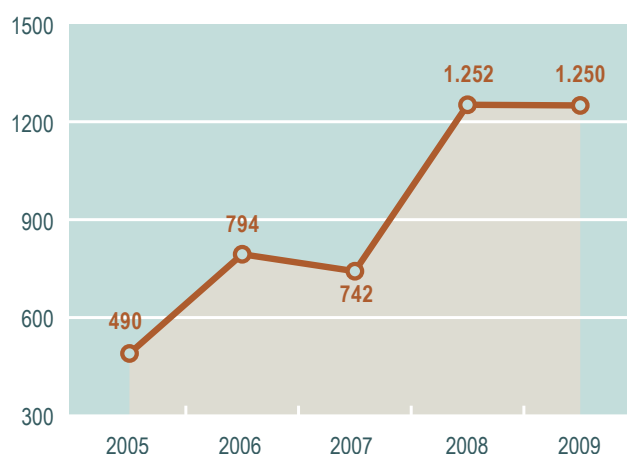
**Gráfico 3 - Manifestações recebidas em 2009 por Origem da Comunicação**



## 2.4 Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica

### Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2009 – Totais

Gráfico 4 - Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2009



Em relação ao ano de 2007 o panorama de 2008 apresenta no seu total um significativo acréscimo de manifestações (68,73 %), fato que pode ser computado a uma maior divulgação, a assunção das atribuições de atendimento aos trabalhadores da Fiocruz e ao uso regular das caixas de comunicação.

O quadro das manifestações de 2009 mostra uma tendência de estabilização em relação ao ano de 2008, ficando em torno de 1.250 mensagens recebidas.

### Evolução por Natureza da Comunicação

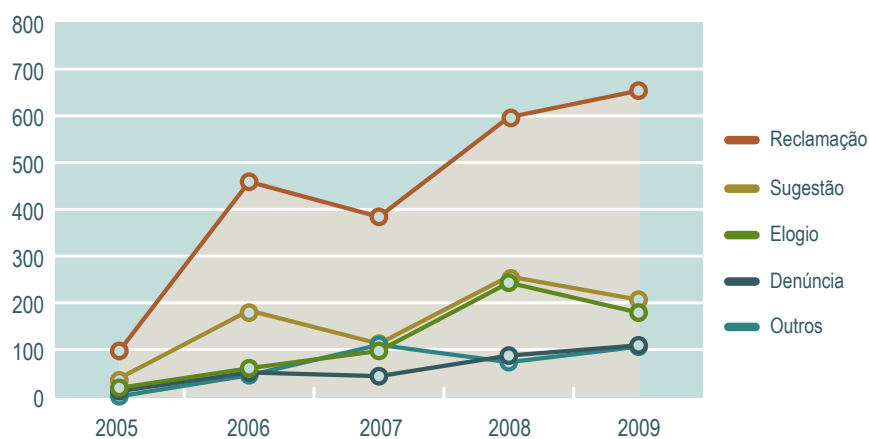
Em relação ao ano de 2008 o total de 2009 não apresentou praticamente nenhuma variação, tendo sua média mensal ficado em torno de 104 mensagens recebidas. Significativas alterações, porém, ocorreram nos itens de Natureza da Comunicação, tendo havido aumento no número de mensagens com reclamações, denúncias e outros, e diminuição nas sugestões e elogios em relação ao ano de 2008.

**Quadro 6 - Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2009 por Natureza da Comunicação e Variação percentual 2009/2008**

Natureza da comunicação	2005	2006	2007	2008	2009	%
Reclamação	97	459	384	597	654	9,55
Sugestão	34	179	108	252	202	-19,84
Elogio	18	60	97	243	179	-26,34
Denúncia	11	51	43	87	109	25,29
Outros	330*	45	110	73	106	45,21
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>794</b>	<b>742</b>	<b>1.252</b>	<b>1.250</b>	<b>-0,16</b>

\* Solicitação de Informações

**Gráfico 5 - Evolução das Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação de 2005 a 2009**





## Evolução por Tipo de Contato

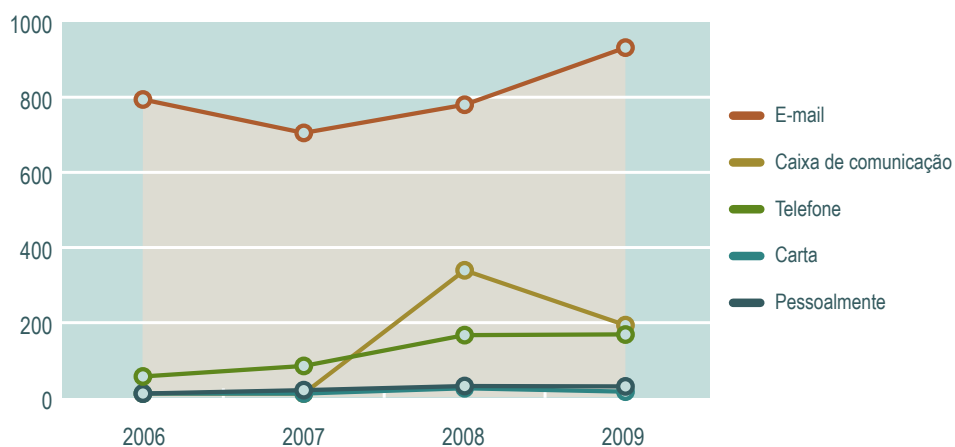
O e-mail continua sendo o Tipo de Contato predominante, com aumentos ano a ano. Implantadas em 2008 as Caixas de Comunicação responderam expressivamente, tendo representado nesse ano 26 % das mensagens recebidas. O telefone vem sendo usado de modo crescente ano a ano se bem que num quantitativo ainda pouco representativo. As cartas e a forma pessoal de contato ainda não são expressivas.

Alterações foram detectadas nos itens de Tipo de Contato, tendo havido aumento no número de mensagens por e-mail e telefone, e diminuições significativas nas mensagens por Caixa de Comunicação e por carta em relação ao ano de 2008.

**Quadro 7 - Evolução das Manifestações Recebidas de 2006 a 2009 por Tipo de Contato e Variação percentual 2009/2008**

Tipo de Contato	Anos				%
	2006	2007	2008	2009	
E-mail	794	705	780	932	19,5
Caixa de Comunicação	0	0	328	182	-44,5
Telefone	0	28	110	112	1,8
Carta	0	0	14	5	-64,3
Pessoalmente	0	9	20	19	-5,0
<b>TOTAL</b>	<b>794</b>	<b>742</b>	<b>1.252</b>	<b>1.250</b>	<b>-0,2</b>

**Gráfico 6 - Evolução das Manifestações Recebidas por Tipo de Contato de 2006 a 2009**



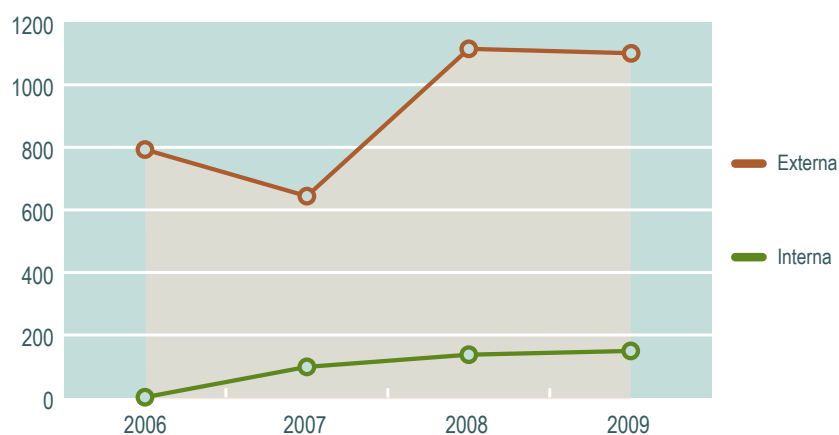
## Evolução por Origem da Comunicação

Com relação à origem da mensagem, a externa, após um expressivo aumento de 2007 para 2008, manteve em 2009 o patamar alcançado em 2008, com 1.250 manifestações, com uma média mensal de 104 atendimentos. Das manifestações recebidas, a interna vem tendo um crescimento ano a ano, mas ainda com quantitativos aquém do esperado, tendo crescido em 2009, 8,8 % em relação a 2008. A externa caiu 1,3 %.

**Quadro 8 - Evolução das Manifestações Recebidas de 2006 a 2009 por Origem da Comunicação e Variação percentual 2009/2008**

Origem da Comunicação	ANOS				%
	2006	2007	2008	2009	
Interna	1	98	137	149	8,8
Externa	793	644	1.115	1.101	-1,3
<b>TOTAL</b>	<b>794</b>	<b>742</b>	<b>1.252</b>	<b>1.250</b>	<b>-0,2</b>

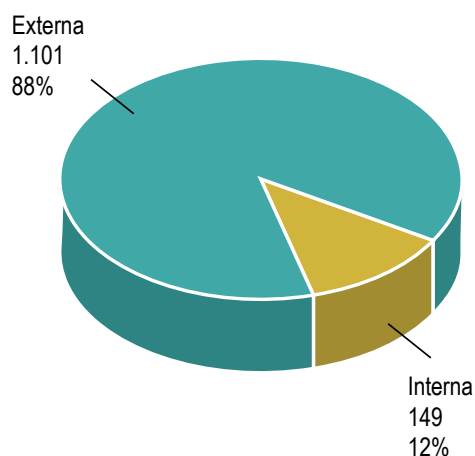
**Gráfico 7 - Evolução das Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação de 2006 a 2009**



## 2.5 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz

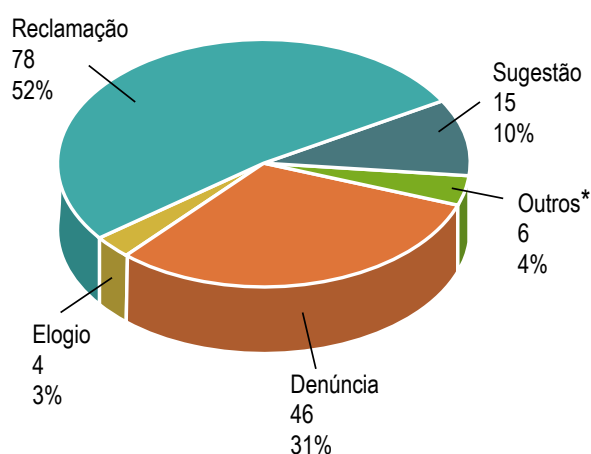
Em 2009, as manifestações internas totalizaram 149 mensagens, representando 12% do total recebido pela Ouvidoria (1.250), 1 % acima do alcançado em 2008.

**Gráfico 8 - Comparativo das Manifestações recebidas por Origem da Comunicação**



Quanto à Natureza da Comunicação, as reclamações, com 52 % e as denúncias, com 31 %, representaram a maioria das manifestações internas.

**Gráfico 9 - Manifestações internas recebidas por Natureza da Comunicação**

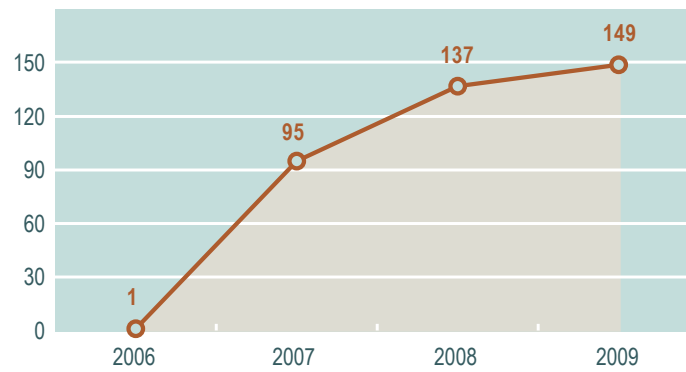


Outros\*: mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz.

**Quadro 9 - Evolução das mensagens internas recebidas  
2006-2009**

Origem da Mensagem	Anos			
	2006	2007	2008	2009
Interna	1	95	137	149
Externa	793	647	1.115	1.101
Total	794	742	1.252	1.250

**Gráfico 10 - Evolução das mensagens internas recebidas  
2006-2009**



## Objeto das Mensagens Internas Recebidas

O quadro a seguir mostra os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz, com destaque para “Infraestrutura”, “Direitos do Trabalhador”, “Gestão de Recursos Humanos”, “Gestão Administrativa” e “Assédio”, representando 64 % das mensagens internas recebidas.

**Quadro 10 - Objeto das Mensagens Internas Recebidas**

Assunto	Mensagens Internas
Infraestrutura	27
Direitos do Trabalhador	26
Gestão de Recursos Humanos	15
Gestão administrativa	14
Assédio	14
Irregularidade administrativa	11
Segurança	10
Atendimento ao público	9
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	5
Informações	5
Demais assuntos	13
<b>Total Geral</b>	<b>149</b>

Com relação à infraestrutura, o ponto mais frequentemente abordado refere-se ao transporte interno, que no ano de 2009 ainda foi bastante prejudicado pelas obras do PAC na Rua Leopoldo Bulhões, comprometendo inclusive a segurança dos trabalhadores.

O trânsito interno de veículos vem aumentando substantivamente, com a conseqüente diminuição de vagas de estacionamento, e não há solução em curto prazo para o problema, uma vez que as áreas tombadas inviabilizam qualquer expansão.

Outro aspecto que ainda deve ser destacado diz respeito às reclamações e denúncias relativas às empresas de terceirização contratadas pela Fiocruz. De modo geral, essas mensagens referem-se ao não cumprimento dos direitos dos trabalhadores, que estão principalmente nas atividades de limpeza, segurança e jardinagem. Esse é um problema que não está afeto apenas aos contratos administrados pela DIRAC.

## 2.6 Os Assuntos Mais Demandados

No quadro 11 a seguir são apresentadas as manifestações recebidas em 2009 por Assunto e esse associado à Natureza da Comunicação.

**Quadro 11 - Mensagens recebidas no ano de 2009 por Assunto e Natureza da Comunicação**

Assunto	Natureza da Comunicação				Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia		
Atendimento ao público	144	22	93	3	262	20,96
Assistência médica	48	7	48	2	105	8,40
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	96	2	0	0	98	7,84
Infraestrutura	46	32	1	0	79	6,32
Informações	29	20	14	6	69	5,52
Gestão administrativa	39	10	3	11	63	5,04
Ensino / Cursos	25	29	5	1	60	4,80
Concursos e outros processos seletivos	43	5	1	0	49	3,92
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	2	41	4	1	48	3,84
Certificado / Diploma	41	1	1	0	43	3,44
Irregularidade administrativa	7	0	0	35	42	3,36
Exames laboratoriais	38	1	0	0	39	3,12
Direitos do Trabalhador	17	1	0	19	37	2,96
Medicamentos	20	5	1	2	28	2,24
Gestão de Recursos Humanos	18	3	1	1	23	1,84
Assédio	0	0	0	20	20	1,60
Vigilância em saúde	5	10	1	1	17	1,36
Segurança	8	2	0	2	12	0,96
Vídeo	9	1	0	1	11	0,88
Publicações	4	2	3	0	9	0,72
Vacinas / Kits p/diagnóstico	5	3	1	0	9	0,72
Banco de Leite Humano	1	2	1	0	4	0,32
Licitações	2	0	0	2	4	0,32
Controle de Qualidade	2	1	0	0	3	0,24
Propriedade intelectual / Patentes	2	0	0	1	3	0,24
Meio ambiente	1	0	0	1	2	0,16
Projeto Social	1	1	0	0	2	0,16
Animais de Laboratório	1	0	0	0	1	0,08
Relações Internacionais	0	1	0	0	1	0,08
Saúde Pública	0	0	1	0	1	0,08
Outros*	0	0	0	0	106	8,48
<b>Total Geral</b>	<b>654</b>	<b>202</b>	<b>179</b>	<b>109</b>	<b>1.250</b>	<b>100,00</b>

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

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas mensagens estão o Atendimento ao Público, a Assistência Médica e o Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone, juntos totalizam 465 mensagens, representando 37,2 % do total das manifestações recebidas. Destaque-se que essas manifestações vêm das diversas naturezas de comunicação: as reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Com referência ao **Atendimento ao Público**, houve 144 reclamações, que foram direcionadas, em sua maioria, ao IPEC (37 mensagens), IFF (29), Farmácia Popular (21), CSEGSF (14) e DIRAC (12). Os elogios somaram 93, e foram direcionados, em sua maioria, ao IPEC (47 mensagens) e ao IFF (18).

A **Assistência Médica** recebeu ao todo 105 manifestações, sendo 48 reclamações, direcionadas principalmente ao IFF (23 mensagens) e ao IPEC (17). Recebeu também 48 elogios, também direcionados em sua maioria ao IFF (19 mensagens) e ao IPEC (18).

O **Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone** foi um dos assuntos mais demandados, sendo praticamente em reclamações. A Unidade que recebeu o maior número dessas reclamações foi a ENSP/EAD - Ensino de Educação a Distância, com 69 mensagens do total das 96 recebidas.

Com relação às mensagens de **reclamações** sobressaem, como os assuntos mais apontados, o “Atendimento ao Público”, “Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone”, “Assistência Médica”, “Infraestrutura”, “Concursos e outros processos seletivos” e “Certificado/Diploma”. Totalizam 418 mensagens, 64 % das 654 reclamações recebidas.

Nas mensagens de **sugestões** os principais assuntos citados nas manifestações foram: “Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”, “Infraestrutura”, “Ensino/Cursos”, “Atendimento ao Público”, “Informações”, “Gestão administrativa”, e “Vigilância em saúde”, com 164 mensagens, 81 % das 202 sugestões recebidas.

Os principais pontos levantados pelos usuários nos seus **elogios** foram: “Atendimento ao público”, “Assistência Médica” e “Informações”, com 155 mensagens, 87 % dos 179 elogios recebidos.

Nas **denúncias**, destacam-se como assuntos mais demandados, a “Irregularidade administrativa”, o “Assédio”, os “Direitos do Trabalhador” e a “Gestão Administrativa”. Totalizam 85 mensagens, representando 78 % das 109 denúncias recebidas.

# Participação em eventos e em ações de cooperação

## 3

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

### 3.1 Participação em Eventos

A Ouvidoria participou, ao longo do ano de 2009, de diversos eventos promovidos pela OGU - Ouvidoria Geral da União, como a 1ª Oficina de Trabalho e o I Seminário de Ouvidoria Pública e Controle Social, em Brasília, e o Seminário Internacional Ouvidorias-Ombudsman Brasil-Canadá, Tema: O Fortalecimento da Cidadania, em Fortaleza-CE.

Coordenou uma mesa em Seminário Internacional, em Brasília e realizou palestras em 2 Centros Regionais da Fiocruz, em Curitiba e Belo Horizonte.

Participou, como associado, de uma Reunião e do I Seminário de Ouvidoria Pública e Controle Social promovido pela ANOP - Associação Nacional de Ouvidores Públicos, em Brasília.

O Ouvidor Geral da Fiocruz foi entrevistado pelo site FioJovem do Portal Fiocruz, onde falou sobre a Ouvidoria e sua importância para a Fiocruz.



## 3.2 Ações de Cooperação

Desde sua criação a Ouvidoria vem desenvolvendo diversas ações de cooperação com as unidades/setores da Fiocruz e Ouvidorias Públicas do Estado do Rio, merecendo destaques as seguintes:

- ◆ No ano de 2009 a Ouvidoria integrou o grupo de trabalho sobre Assédio Moral promovido pelo NUST - Núcleo de Saúde do Trabalhador da DIREH - Diretoria de Recursos Humanos da Fiocruz e ASFOC - Sindicato Nacional dos Servidores da Fundação Oswaldo Cruz, onde foi produzida proposta de uma política de enfrentamento de assédio moral na Fiocruz.
- ◆ A Ouvidoria participou do Fiocruz Prá Você 2009, um importante evento para a Instituição, que recebe em média um público de cinquenta mil pessoas para a campanha de vacinação do Ministério da Saúde. Na oportunidade foi realizada distribuição de material educativo sobre controle social e cidadania.

## 3.3 Trabalhos Técnicos Realizados

A Ouvidoria participou do IX Congresso Brasileiro de Saúde Coletiva – ABRASCO 2009, com os seguintes trabalhos:

- ◆ “A importância de comunicar aos usuários o direito à saúde: O papel das ouvidorias de saúde junto aos usuários na conquista a esse direito”; e
- ◆ “A Ouvidoria Geral da Fiocruz como um canal de exercício do controle social: Os quatro anos de funcionamento da Ouvidoria da Fundação Oswaldo Cruz”.

Na oportunidade do Congresso também foi feita uma apresentação da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades assistenciais da Fiocruz, patrocinada pela Ouvidoria e realizada pelas pesquisadoras da ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fiocruz em 2008.

A equipe da Ouvidoria escreveu o artigo que integra um capítulo do livro “**Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil**”, organizado por Rubens Pinto Lyra e Eliana Pinto, publicado em 2009. O artigo com o título “**A Ouvidoria Geral da Fundação Oswaldo Cruz**”, descreve o ambiente Institucional onde está inserida, detalha sua história e os passos dados para a sua atual estruturação e ressalta o papel da Ouvidoria como importante estimuladora do exercício da cidadania e da prática da gestão participativa.

# Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz

## 4

25-28/11/2002 – IV Congresso Interno da Fiocruz – Resoluções  
Proposta a criação de uma Ouvidoria na Fiocruz.

15/09/2004 – Portaria da Presidência nº 271/2004-PR  
É designado o Ouvidor da Fiocruz.

23/05/2005 – Portaria da Presidência nº 115/2005-PR  
Estabelece as competências e atribuições do Ouvidor/Ouvidoria, funcionamento, designação e mandato.

13/12/2005 – Deliberação da DE - Diretoria Executiva, de 30/11/2005  
A Ouvidoria da Fiocruz se constitui em uma UGR (Unidade Gestora Responsável), com poder de gerir seu próprio orçamento.

10/12/2007 – CD - Conselho Deliberativo aprova proposta da Ouvidoria  
O CD - Conselho Deliberativo da Fiocruz aprova documento que estabelece as novas competências da Ouvidoria ampliando suas atribuições para assumir também a função de ouvidoria interna.

18/02/2008 – Portaria da Presidência nº 065/2008-PR  
Altera a Portaria da Presidência nº 115/2005-PR e estabelece as novas competências da Ouvidoria, que assume também as atribuições de ouvidoria interna e passa a denominar-se Ouvidoria Geral da Fiocruz.

18/08/2008 – Portaria da Chefia de Gabinete da Presidência nº 001/2008  
Subdelega poder ao Ouvidor para gerir as atividades e o funcionamento da Ouvidoria a partir dos recursos alocados em sua Unidade Gestora Responsável – UGR.

22/05/2009 - Portaria da Presidência nº 155/2009-PR  
Designa, para um segundo mandato de 4 anos, João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas na *Portaria da Presidência nº 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

## Ouvidoria Fiocruz

Av. Brasil, 4365 - Manguinhos  
21040-900 Rio de Janeiro - RJ  
Tel./Fax: (21) 3885-1762  
[www.fiocruz.br/ouvidoria](http://www.fiocruz.br/ouvidoria)

Projeto Gráfico: Flávia de Carvalho    Comunicação Visual    ICICT / Fiocruz



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz