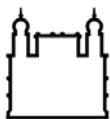


MINISTÉRIO DA SAÚDE • FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

OUVIDORIA FIOCRUZ



Relatório Anual de Atividades – 2006



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Presidente:

Paulo Marchiori Buss

Vice-presidentes:

Ary Carvalho de Miranda

Maria do Carmo Leal

Paulo Ernani Gadelha Vieira

Reinaldo Felipe Nery Guimarães

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

Marco Antonio Carvalho Santos

Regina Coeli Várzea Ribeiro

SUMÁRIO

1	Mensagem do Ouvidor	5
2	Institucionalização da Ouvidoria	7
3	Execução físico-orçamentária	9
3.1	Execução Física	9
3.2	Execução Orçamentária	11
4	Gestão Administrativa	13
4.1	Equipe	13
4.2	Instalações	13
4.3	Divulgação	14
5	Avaliação 2006	15
6	Plano de trabalho 2007	21

MENSAGEM DO OUVIDOR

É uma grande satisfação apresentar um breve relato das atividades de envolvidas pela Ouvidoria da Fiocruz, ao longo de seu segundo ano de existência. Se o ano de 2005 foi de aprendizagem e de esforço na implantação dessa nova ferramenta de gestão participativa em nossa Instituição, esse ano passado foi dedicado à consolidação e aperfeiçoamento desse espaço de cidadania. Podemos afirmar, sem medo de errar, que o saldo foi amplamente positivo. A Ouvidoria vem conquistando a confiança e o reconhecimento do público externo, e no âmbito interno da organização a indispensável compreensão de nosso trabalho vem sendo aos poucos evidenciada, refletindo-se no diálogo com a maioria dos gestores em todos os níveis hierárquicos e na cooperação obtida de nossos interlocutores.

Durante o ano de 2006 a Ouvidoria Fiocruz recebeu 794 manifestações dos cidadãos e usuários dos serviços da Instituição, um aumento de 38,29% em relação ao ano de 2005. Ocorreu também uma grande mudança no perfil das manifestações. Passaram a ser registradas no nosso sistema apenas reclamações, denúncias, sugestões e elogios. As solicitações de informação recebidas em 2006 pelo sistema foram redirecionadas ao Fale Conosco do Portal Fiocruz. Assim, se em 2005 foi forte e expressivo o quantitativo das solicitações de informações (67% do total recebido), em 2006 as reclamações e denúncias chegaram a 64% do total.

É importante mencionar que essas manifestações, independente de sua natureza, sempre carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões. Nosso papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de aperfeiçoamento institucional, tanto técnico como ético. É bem verdade que algumas reclamações e denúncias são improcedentes, mas a sua grande maioria toca em problemas que ainda persistem, como o descuido no atendimento, a falta de transparência em algumas decisões e a ineficiência na comunicação, apesar de ser a Instituição um exemplo de práticas democráticas na sua gestão.

No campo da infra-estrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens, administrado pelo CICT – Centro de Informação Científica e Tecnológica, vem melhorando dia a dia, possibilitando uma efetiva comunicação com os gestores da Fiocruz e os cidadãos em geral. Também é importante mencionar que em breve, no início do próximo exercício, estaremos instalados na nossa sede própria, ao lado da Tenda Ciência em Cena.

Há pontos que precisam ser ainda esclarecidos junto aos gestores. Muitas vezes, ao tomarmos ciência e encaminharmos reclamações ou denúncias às Unidades, somos mal compreendidos, como se já houvésssemos nos posicionado *a priori* frente ao fato relatado, gerando algum grau de desconforto. A recente solicitação da Corregedoria Geral da União, para que lhe sejam relatadas anualmente as denúncias encaminhadas e respectivas provi-



dências tomadas, reforça a seriedade e delicadeza no trato destas questões, sem temor de eventuais melindres. Assim, é necessário que haja, por parte dos que mantêm esse diálogo com a Ouvidoria, a compreensão do seu verdadeiro papel. É evidente que isso passa por um processo de aprendizagem, apontando a necessidade de um trabalho mais intenso e específico junto às Unidades da Fiocruz.

Outro passo importante para a Fiocruz foi a deliberação do V Congresso Interno, em 2005, pela criação de uma Ouvidoria Interna. Tal decisão, ainda não regulamentada pela Presidência, atenderá uma demanda claramente manifesta pelos trabalhadores da Fiocruz. Entretanto, é importante ressaltar que sem a instalação da Comissão de Ética dos Servidores da Fiocruz, a Ouvidoria Interna não contará com o apoio necessário para o exercício pleno de suas funções.

Também foi pavimentado um acordo de cooperação com a Escola Nacional de Saúde Pública, visando a aplicação, ao longo do próximo ano, de uma pesquisa de satisfação dos usuários de nossos serviços médicos ambulatoriais e hospitalares, atendendo uma das recomendações da Ouvidoria Geral da União.

Entretanto, ainda há muito a fazer.

Destaca-se em nossa pauta a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, atuando de forma mais pró-ativa junto ao público da Fiocruz. Ainda temos uma prática limitada, atendendo os cidadãos quase que exclusivamente pela internet, quando sabemos que a esmagadora maioria da sociedade não tem acesso a esses serviços. Se grande parte dos usuários da Fiocruz – estudantes, fornecedores, organizações científicas, pesquisadores e seu próprio público interno – pertence a um extrato diferenciado da sociedade que tem acesso aos computadores, o mesmo não acontece com os numerosos usuários de nossas Unidades que oferecem serviços de assistência médica de referência, por exemplo. Desta forma, uma de nossas prioridades, ainda para o início do próximo exercício, será garantir a presença da Ouvidoria nos hospitais, centro de saúde e ambulatórios da Instituição, ampliando assim o acesso dos pacientes e seus familiares aos nossos serviços.

Terminando, não poderíamos deixar de ressaltar que o foco do nosso trabalho – a gestão participativa e o Controle Social – está na ordem do dia e também na pauta da 13ª Conferência Nacional de Saúde, agendada para o final de 2007. É indispensável avançar na proposta do tema. É nessa luta que a Ouvidoria Fiocruz está inserida.

março/2007

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.



EXECUÇÃO FÍSICO-ORÇAMENTÁRIA

3.1 Execução Física

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas ao usuário, no ano de 2006, a Ouvidoria registrou 794 manifestações, tendo alcançado 67% da previsão de 1.200 do seu Plano de Objetivos e Metas e superado em 38% as mensagens recebidas em 2005, que chegaram a 490 (gráfico 1).

Uma grande mudança no perfil das manifestações foi buscada e alcançada. No nosso sistema estão registradas apenas manifestações cuja natureza são enquadradas como reclamações, denúncias, sugestões e elogios. As 102 mensagens recebidas em 2006 pelo sistema, que fogem do campo de atuação da Ouvidoria, como os pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas, foram redirecionadas ao Fale Conosco do Portal Fiocruz, que é responsável por esse serviço. Esses dados não estão mais registrados em nossa estatística.

Essa mudança no perfil é evidenciada quando se compara o total das reclamações e informações recebidas em 2005 e 2006. Enquanto as reclamações em 2006 chegaram a 459 mensagens (58% do total), em 2005 elas chegaram somente a 97 mensagens (20% do total). As mensagens de solicitação de informações totalizaram 330 em 2005 e zero em 2006 (gráfico 1).

No quadro 1 e gráfico 2 são apresentadas as manifestações atendidas em 2006, por Mês e por Natureza da comunicação.



Quadro 1: Manifestações Atendidas

Natureza da comunicação	Manifestações Atendidas												TOTAL GERAL
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Reclamação	25	32	53	107	49	23	26	36	24	26	30	28	459
Sugestão	27	19	14	24	11	14	6	15	11	16	10	12	179
Elogio	3	5	2	3	8	4	4	7	9	3	5	7	60
Denúncia	1	3	9	9	7	3	2	3	2	6	4	2	51
Outros*	0	0	3	4	2	5	5	8	7	4	4	3	45
TOTAL	56	59	81	147	77	49	43	69	53	55	53	52	794

* Outros: referem-se às mensagens de denúncias e reclamações de outras Instituições, as quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento aos remetentes.

Média mensal: 66 mensagens

Gráfico 1: Comparativo das Manifestações Atendidas em 2005 e 2006

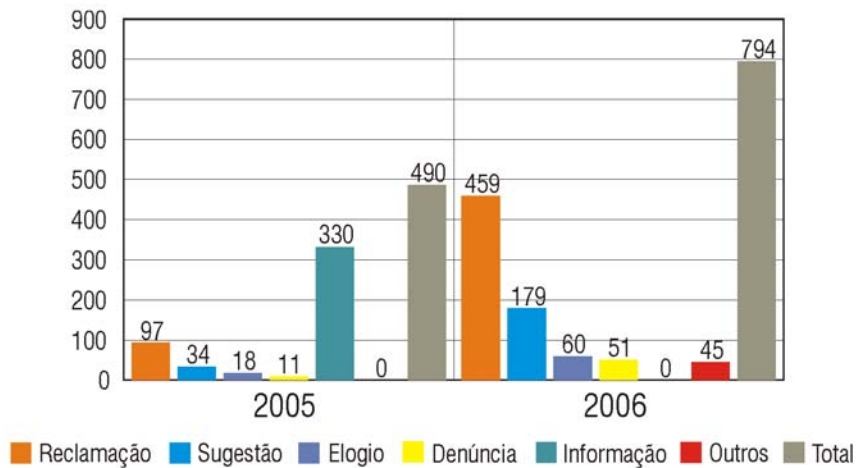


Gráfico 2: Manifestações Atendidas em 2006 por mês

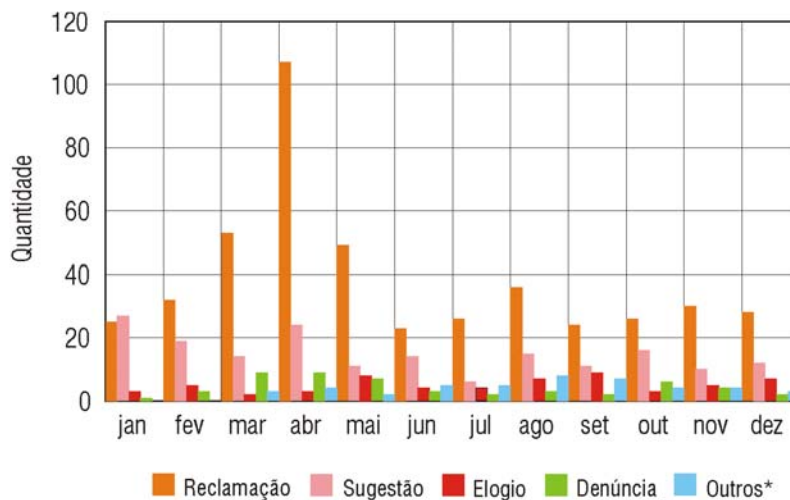
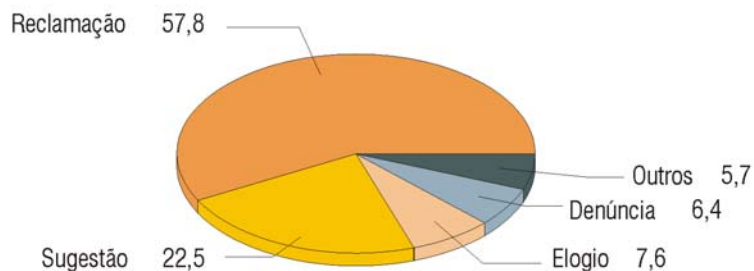


Gráfico 3: Percentual das Manifestações Atendidas em 2006



Ao longo de 2006 a Ouvidoria recebeu uma média mensal de 66 manifestações, que foram enquadradas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros.

Do total de 794 manifestações recebidas, 58% foram reclamações, que expressam desagrados, críticas, queixas, protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição.

Com 23% do total, as sugestões, com 179 registros, expressaram a vontade e os desejos dos 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 8% do total, com 60 mensagens.

As denúncias, com 7% do total, atingiram a marca de 51 manifestações. Elas expressam acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.

Na categoria “Outros”, com 6% do total, foram colocadas as mensagens de denúncias e reclamações que os cidadãos fizeram de outras Instituições. Aos remetentes foram dadas as devidas orientações de encaminhamento para essas manifestações.

O gráfico 3 ilustra em percentuais esse quadro de manifestações recebidas em 2006.

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.

A mudança para a sua sede própria, a implantação da Ouvidoria presencial nas Unidades prestadoras de serviços médico-assistenciais, a possível assunção da Ouvidoria Interna, previstas para o início de 2007, possibilitarão a ampliação desse acesso à Ouvidoria. Junto a isso, a continuação do trabalho de divulgação da Ouvidoria poderá alcançar outros usuários e cidadãos que deixam de utilizá-la por ainda desconhecer sua existência e seu trabalho.

O processamento das manifestações tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de Unidades ou aos seus representantes. 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.

3.2 Execução Orçamentária

O orçamento aprovado para a Ouvidoria, para o ano de 2006, foi de R\$369.400,00, sendo R\$140.750,00 para Custeio e R\$228.650,00 para Capital (Obras e Instalações e Equipamentos).

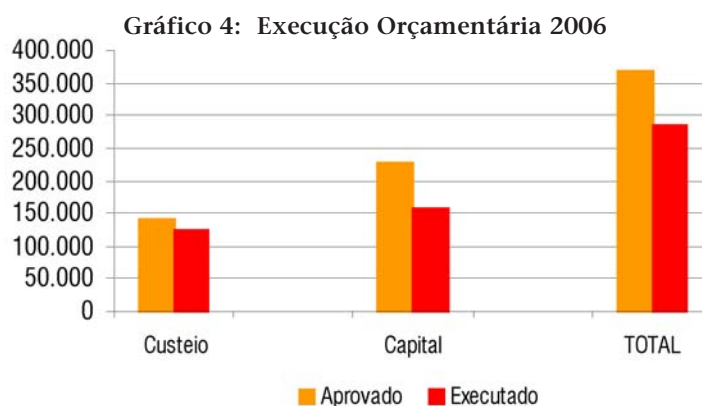
Sua execução, no total de R\$284.246,00, ficou em torno de 77% do previsto no seu Plano de Objetivos e Metas (quadro 2 e gráfico 4).

Os elementos de despesa que demonstraram uma execução significativa foram Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, que diz respeito a pagamento de pessoal terceirizado; e Obras e Instalações, recursos utilizados para reforma das instalações da futura sede.

É importante mencionar que o executado, nos percentuais alcançados, longe de representar uma baixa capacidade de utilização do orçamento, expressa mais uma determinação e uma prática da Ouvidoria no uso criterioso dos recursos. Com a colaboração da Administração Central da Fiocruz, possibilitou-se economias nos processos de aquisição de equipamentos e redução no custeio, na rubrica serviços de terceiros.

Quadro 2: Execução Orçamentária 2006

Elemento de despesas	Aprovado	Executado	% execução
Custeio	140.750	125.959	89
Capital	228.650	158.286	69
TOTAL	369.400	284.245	77



GESTÃO ADMINISTRATIVA

4.1 Equipe

Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, durante o ano de 2006, a Ouvidoria Fiocruz contou com a participação efetiva de cinco profissionais.

Nova profissional, aprovada no Concurso de 2006, foi incorporada à equipe, em outubro/2006. Por força do mesmo concurso um analista deixou a Ouvidoria, nesse período, para servir em outra Unidade da Fiocruz.

Parceria com o IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas possibilitou a inclusão na Ouvidoria de uma analista, também em outubro de 2006. Essa profissional foi cedida à Ouvidoria, onde deverá atuar diretamente no processo de implantação da ouvidoria presencial nas Unidades médico-assistenciais, a começar pelo próprio IPEC, no início de 2007.

A expansão das atividades da Ouvidoria, previstas para o primeiro semestre de 2007, como a Ouvidoria presencial em todas as Unidades médico-assistenciais da Fiocruz e a possível assunção das atribuições da Ouvidoria Interna, poderão demandar um reforço para a área de atendimento.

Outro aspecto a ser considerado é a mudança da Ouvidoria para suas novas instalações, prevista para março/2007, e que irá exigir funcionários para recepção e serviços gerais, que devem ser disponibilizados pela Dirac – Diretoria de Administração do Campus.

4.1.1 Capacitação da equipe

As oportunidades de capacitação da equipe, no ano de 2006, foram bastante reduzidas. Os diversos seminários e encontros promovidos em 2005 pela Ouvidoria Geral da União e pela Ouvidoria Geral do SUS não se repetiram em 2006, com exceção de um único curso oferecido ao final do ano, para o qual a Ouvidoria encaminhou apenas uma analista, tendo em vista a indisponibilidade financeira da Fiocruz na ocasião.

Para a implantação do projeto da Ouvidoria presencial nas Unidades prestadoras de serviços médico-assistenciais da Fiocruz, julgou-se necessário dar à equipe uma preparação básica. Para tanto foram realizadas visitas técnicas às Ouvidorias do Hospital dos Servidores do Estado (HSE), Instituto Nacional do Câncer (INCa), Hospital Copa D'Or e Hospital Universitário Antonio Pedro (HUAP).

4.2 Instalações

A Ouvidoria desenvolveu suas atividades, durante todo o ano de 2006, nas duas salas que ocupa provisoriamente na Vila Residencial.

Prevista originalmente para setembro/2006, a mudança para a sede nova não se concretizou. Problemas alheios à vontade da Dirac – Diretoria de Admi-



nistração do Campus, que elaborou o projeto e administra o contrato de reforma, obrigaram a que se adiasse a data de entrega das novas instalações para o início de 2007.

A nova sede da Ouvidoria, mais central e mais próxima do Castelo Mourisco, está ao lado da Tenda Ciência em Cena. A Ouvidoria terá à disposição um espaço nobre e plenamente adequado as suas atuais e futuras atividades, incluindo nessas as atribuições da Ouvidoria Interna, se assim for a decisão da Presidência.

4.3 Divulgação

Procurando dar continuidade ao seu trabalho de divulgação, a Ouvidoria realizou em 2006 palestras e reuniões técnicas, indo às seguintes Unidades da Fiocruz: ENSP – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Dirac – Diretoria de Administração do Campus, Dirad – Diretoria de Administração, Museu da Vida, Cesteh – Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, CSGSF – Centro de Saúde Germano Sinval Faria, EPSJV – Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, IFF – Instituto Fernandes Figueira. Essas reuniões foram muito produtivas, não só para consolidar as relações de parceria com esses gestores como também divulgar o nosso trabalho junto a essas Unidades.

Com relação ao apoio dado na divulgação da Ouvidoria, pode-se destacar a ação da Farmácia Popular do Brasil (FPB), que providenciou a distribuição de cartazes junto a suas Unidades, contribuindo com o aumento das manifestações recebidas por telefone.

Outro apoio de grande importância veio do Programa RADIS (Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde) da ENSP – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, que expõe assiduamente no expediente de sua revista, os contatos da Ouvidoria. Cabe, também, mencionar a edição da RADIS nº 49, de setembro/2006, que traz em sua quarta capa o cartaz da Ouvidoria. Essa contribuição leva o nome da Ouvidoria Fiocruz às mais distantes cidades do País, com um alcance expressivo de uma tiragem de 56 mil exemplares direcionados à área da Saúde.

Um dos objetivos da Ouvidoria para 2006 visava uma melhor aproximação com o público que utiliza os serviços médico-hospitalares das Unidades assistenciais, como o IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, IFF – Instituto Fernandes Figueira, Cesteh – Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, CSGSF – Centro de Saúde Germano Sinval Faria. Reuniões foram realizadas com seus dirigentes para viabilizar um modelo de atuação conjunta, que permitisse um amplo acesso desse público à Ouvidoria.

A divulgação dos trabalhos da Ouvidoria ainda está aquém das expectativas, sendo portanto necessário fazer um esforço mais concentrado para romper canais internos da Fiocruz que ainda estão bloqueados. Por outro lado é preciso conscientizar-se que uma maior aproximação com o público interno e externo da Fiocruz ocorrerá se a Ouvidoria souber utilizar as ferramentas de comunicação que estão ao seu alcance.

No início de 2007 a Ouvidoria estará se mudando para sua nova sede. Evidentemente que não se poupará esforços de divulgação do novo endereço, telefones, sinalização do campus e outras medidas afins para que seja dada aos cidadãos, aos usuários e a comunidade da Fiocruz a completa possibilidade de acesso às novas instalações.

A seguir é apresentado o cartaz que foi usado nesse ano de 2006 para divulgação da Ouvidoria junto às Unidades da Fiocruz e ao público externo e foi também objeto da quarta capa da Revista RADIS nº 49, de setembro/2006.

existimos para ouvir você!

Ouvidoria Fiocruz
um canal de cidadania

Procure a **Ouvidoria Fiocruz** quando:

- sua reclamação ou denúncia for apresentada em uma de nossas Unidades e não obtiver resposta satisfatória
- desejar apresentar sugestões ou elogios aos serviços da Fiocruz

Contate-nos:

Portal Fiocruz
www.fiocruz.br/ouvidoria
Ouvidoria ou Fale Conosco
Tel.: (21) 3885-1761
Telefax: (21) 3885-1762
Av. Brasil, 4365
Vila Residencial, sala 10
21040-900 - Rio de Janeiro/RJ

Ministério da Saúde
PROZIN
Fundação Getúlio Vargas

AVALIAÇÃO 2006

A Ouvidoria Fiocruz tem como base de seu trabalho e 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.

Para a realização desse trabalho a Ouvidoria vem contando, desde sua implantação, com o apoio das Unidades envolvidas, não só nas respostas aos encaminhamentos das mensagens como também nas soluções dos problemas levantados. Na área de informática, a contribuição do CICT – Centro de Informação Científica e Tecnológica através do DCC – Departamento de Computação Científica continua sendo de vital importância para o sucesso do trabalho da Ouvidoria.

As manifestações recebidas ao longo do ano são analisadas pela equipe da Ouvidoria no que se refere ao seu quantitativo e a natureza da comunicação (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) não só para a elaboração do seu relatório como também para subsidiar sua avaliação desse trabalho, que envolve a sociedade e a Fiocruz.

Para que o trabalho da Ouvidoria tenha bom resultado é necessário passar aos gestores das Unidades e aos dirigentes da Instituição a percepção e a voz dos seus usuários; os seus protestos e críticas contra eventuais falhas no atendimento e na gestão; as suas referências aos problemas de real significância e impacto; as suas idéias e propostas para melhorias na prestação dos serviços; e os seus elogios à Instituição. O conhecimento desse quadro oferece ao gestor as condições necessárias para empreender mudanças e aperfeiçoar processos com vistas a sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, contribuindo, assim, para engrandecer a prática da democracia existente na Fiocruz.

É sempre importante ressaltar que para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é necessário o comprometimento da alta administração e dos gestores das Unidades, que devem estar receptivos para administrar mudanças na cultura interna, buscando promover educação e treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão e que venha contemplar também as necessidades da Fiocruz. Deve ser estabelecido um clima organizacional cada vez mais receptivo e de comprometimento institucional em apoio às atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

Com esse propósito a Ouvidoria coloca algumas reflexões e observações nesse espaço para que também sejam refletidas e discutidas pela comunidade da Fiocruz e seus dirigentes. São questões de interesse geral que, pela sua abrangência, tocam a cada um dessa Instituição. Dentre os assuntos e temas que mereceram destaque e importância no desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria em 2006, pontuam-se o caráter das manifestações recebidas, as parcerias, o tempo de res-



5

posta aos cidadãos; o concurso público, a criação da Ouvidoria Interna, a prestação de serviços médico-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.

● **Das Manifestações:** As manifestações recebidas pela Ouvidoria se referem praticamente a todas atividades desenvolvidas pela Fiocruz e de um modo geral alcançam o universo das Unidades da Instituição, independentemente da sua natureza. Entretanto, algumas Unidades são mais demandadas 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.

Unidades que prestam serviços assistenciais geram um maior número de manifestações devido ao tipo de trabalho e de atendimento ao público que realizam. As Unidades de ensino também apresentam um número significativo de manifestações pela quantidade de alunos que atendem.

Por outro lado, há Unidades da Fiocruz com menor sensibilização ao trabalho da Ouvidoria e não a utilizam como um mecanismo eficiente de escuta do cidadão usuário, deixando de divulgá-la e promovê-la junto ao seu público. Talvez esse seja um dos motivos da não ocorrência significativa de manifestações por parte de seus usuários.

Outras Unidades, por aceitarem e compreenderem melhor a Ouvidoria e a sua contribuição para a qualificação da administração pública, incentivam mais o cidadão ao exercício pleno de sua cidadania.

As Unidades da Fiocruz que mais receberam mensagens em 2006 através da Ouvidoria são apresentadas no quadro a seguir:

UNIDADES	Manifestações Recebidas				
	elogio	sugestão	reclamação	denúncia	TOTAL
Vice-Presidência de Desenvolvimento Institucional e Gestão do Trabalho (Comissão de concurso)	1	44	207	16	268
DIREH – Diretoria de Recursos Humanos	3	17	24	5	49
ENSP – Escola Nac de Saúde Pública Sérgio Arouca	2	6	34	0	42
Farmácia Popular	0	4	22	5	31
DIRAC – Diretoria de Administração do Campus	1	4	17	5	27
FIOCRUZ – Fundação Oswaldo Cruz	5	8	14	0	27
Portal FIOCRUZ	1	11	10	0	22
IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	4	4	13	0	21
IOC – Instituto Oswaldo Cruz	2	10	5	1	18
Canal Saúde	7	4	4	1	16
IFF – Instituto Fernandes Figueira	2	0	9	4	15
Presidência FIOCRUZ	1	5	7	1	14
EPSJV – Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	1	1	9	2	13
BIO-Manguinhos – Instituto de Tec. em Imunobiológicos	1	5	5	1	12
DIRAD – Diretoria de Administração	1	1	8	2	12
CICT – Centro de Informação Científica e Tecnológica	4	1	5	0	10

As mensagens catalogadas como denúncias foram, na sua maioria, julgadas indevidas e improcedentes, por absoluta falta de provas. Outras denúncias não mostravam nenhuma evidência ou indício consistente que justificasse uma investigação. Algumas poucas, pela seriedade dos fatos

narrados, foram levadas ao conhecimento dos gestores e da Procuradoria, que não mediram esforços na apuração e na adoção de medidas corretivas e disciplinares.

Diferentemente das denúncias, as reclamações, na sua grande maioria, são devidas e procedentes. O que é importante destacar é a reação e a mobilização diante dos fatos gerados. As respostas e os encaminhamentos dados pelos respectivos gestores foram sempre na direção da busca de soluções, embora tenha sido constatado uma grande demora no atendimento, com sérios prejuízos no tempo de resposta ao usuário.

● **Parcerias:** A par da fundamental colaboração das Unidades no atendimento e encaminhamento das questões apresentadas pelos cidadãos e usuários, merecem destaque algumas Unidades, parceiras de primeira hora dos projetos da Ouvidoria.

O Departamento de Computação Científica (DCC) do Centro de Informação Científica e Tecnológica (CICT), responsável por inúmeras tarefas ligadas à área de informação e comunicação na Fiocruz, e também pela criação e manutenção do sistema de registro e acompanhamento das manifestações recebidas na Ouvidoria. A equipe do DCC, dentro das suas possibilidades, tem fornecido à Ouvidoria um importante suporte, ajustando e adaptando o sistema às necessidades do seu trabalho.

A ENSP – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca também respondeu prontamente às manifestações colocadas, seja oferecendo uma equipe de pesquisadores para desenvolver a Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Fiocruz, seja divulgando o trabalho da Ouvidoria na revista Radis, ou apoiando-a na elaboração dos primeiros esboços de um curso de capacitação de ouvidores para o SUS, proposta que será retomada em 2007.

Cabe um registro ao IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, Unidade que, frente à intenção da implantação da Ouvidoria presencial, cedeu por alguns meses uma profissional com esse objetivo primordial.

Finalmente, é sempre importante lembrar o constante apoio da Dirad – Diretoria de Administração da Fiocruz que, desde os primeiros passos de atuação da Ouvidoria, não economiza esforços em atender as suas necessidades, garantindo o rápido fornecimento de mobiliário e equipamentos, além de outros ágeis expedientes administrativos a cada vez que foi demandada.

● **O tempo de resposta aos cidadãos:** Tem-se contado nesse processo com a colaboração das Unidades na solução dos problemas. Observou-se, entretanto, que o tempo de resposta aos cidadãos é ainda muito longo em relação aos padrões usualmente utilizados e aceitos na realização desses trabalhos. A indicação pelos gestores das Unidades de um representante seu, com maior disponibilidade e qualificado para responder as mensagens encaminhadas pela Ouvidoria, até o momento não surtiu o efeito esperado apesar de uma leve melhora em alguns casos e em algumas Unidades, 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. 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 resposta aos cidadãos varia muito, dependendo da complexidade do assunto tratado. De um modo geral a resposta deve ser rápida para dar ao cidadão a confiança na interlocução. Algumas manifestações, que exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa e demorada, necessitam de mais tempo para resposta. Ressalte-se 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.

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 mobilização do conjunto da Instituição para atender as solicitações.

● **Ouvidoria Interna:** A Ouvidoria recebeu delegação para realizar um trabalho de atendimento ao cidadão e aos usuários da Fiocruz. Entretanto muitas manifestações recebidas pela Ouvidoria, desde sua implantação, foram dos próprios trabalhadores da Instituição. Identificou-se nessas manifestações demandas internas para as quais não existem 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. Esse, aliás, parece ser o diagnóstico do V Congresso Interno, em 2005, que deliberou pela criação de uma Ouvidoria Interna.

Diante de uma indefinição quanto a sua localização na estrutura organizacional da Fiocruz, a Ouvidoria encaminhou, em julho/2006, à Presidência, uma exposição de motivos, colocando-se à disposição para assumir essa nova função. São apresentadas, a seguir, algumas considerações levantadas na ocasião:

- Corroborando nossa impressão e expectativa iniciais, as experiências vitoriosas apontam para o estabelecimento de uma única Ouvidoria para atender os públicos interno e externo. A orientação da Ouvidoria Geral da União aponta para essa direção;
- A maior parte das manifestações dos trabalhadores da organização indica seu desejo de participar mais intensamente de sua gestão, com sugestões e críticas, voltadas ao aprimoramento dos seus serviços. Como essas manifestações não se limitam a uma área específica, torna-se essencial a centralização de sua recepção em um único órgão, que seja autônomo e independente das áreas envolvidas;
- Há manifestações de cidadãos cuja solução ou encaminhamento muitas vezes apresentam necessariamente zonas de interface entre ouvidorias interna e externa;
- O Ouvidor, independentemente de ser externo ou interno, deve estar vinculado ao dirigente máximo da organização, gozando da indispensável autonomia para bem exercer seu mandato;
- A criação de uma Ouvidoria Interna separada implica em investimentos e duplicação de atividades, sistemas informacionais, pessoal, treinamento etc., para uma demanda que talvez não se justifique;
- Existe hoje na nossa avaliação uma capacidade da nossa Ouvidoria absorver inicialmente essa demanda sem maiores custos operacionais, bastando para tanto a oficialização de ampliação de nossas atribuições para o atendimento interno.

● **Prestação de Serviços Médico-Assistenciais:** no ano de 2006 constatou-se uma procura maior pelos serviços da Ouvidoria, notadamente pelos usuários dos serviços assistenciais da Fiocruz, destacando a participação dos pacientes do IPEC – Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas. Observou-se, entretanto, que os usuários do IFF – Instituto Fernandes Figueira continuam não demandando o esperado pela Ouvidoria, evidenciando-se, assim, a necessidade de um maior esforço de divulgação por parte da Ouvidoria junto a essa Unidade.

As manifestações que têm chegado à Ouvidoria, na sua grande maioria, ressaltam a qualidade do atendimento médico e de enfermagem, contemplando suas expectativas. Entretanto, houve reclamações quanto aos sistemas de informação em geral (protocolos, agendamento de consultas e exames). Queixas quanto à marcação de consultas foram registradas, assim como a impontualidade de alguns profissionais e a falta de medicamentos. Sem dúvida, essas reclamações apontam para a necessidade de um trabalho que priorize melhorias, principalmente nas áreas de apoio, buscando maior eficiência, racionalização e humanização do atendimento.

As sugestões dadas pelos usuários, de acordo com sua visão do serviço, foram no sentido de solucionar os problemas vivenciados pelos mesmos.

Nota-se a importância que os usuários dão à Instituição como locus de credibilidade para terem os seus problemas resolvidos. Observa-se um interesse por parte destes em participar através das críticas, elogios e sugestões, expressando o exercício de cidadania e acreditando na capacidade da

Fiocruz transformar e aprimorar seus serviços. Constatou-se, ainda, que algumas Unidades dessa área se empenham em contar com os serviços da Ouvidoria, em desenvolver um trabalho conjunto, no intuito de ampliar seus canais de comunicação com seu usuários.

- **Concurso público:** em 2006 a Fiocruz enfrentou um importante desafio que foi a realização do concurso público, para o qual foi contratada a FJPF – Fundação Universitária José Pelúcio Ferreira, com sede no Rio de Janeiro.

A Ouvidoria da Fiocruz recebeu, examinou e encaminhou à Comissão do Concurso, 16 mensagens de denúncias, 207 de reclamações, 25 de sugestões e 1 mensagem de elogio, num total de 268 mensagens, todas manifestações sobre o andamento e a qualidade do processo e o atendimento prestado pela Fiocruz / FJPF. As mensagens recebidas pela Ouvidoria após a extinção da Comissão do Concurso, no total de 34, foram encaminhadas à Direh – Diretoria de Recursos Humanos.

As mensagens de reclamações recebidas abordaram principalmente a falta de informação e comunicação de uma maneira geral e dúvidas sobre o edital e seu conteúdo. Na sua maioria, foram específicas sobre a escolha da Fundação José Pelúcio Ferreira, como organizadora e executora do concurso. Abordaram as dificuldades gerais de acesso à página eletrônica da FJPF para efetuar a inscrição, obter seu comprovante, e acompanhar o andamento do concurso de um modo geral; reclamaram ainda do atendimento pelos telefones da FJPF, sempre ocupados ou desligados e do seu e-mail, cujas mensagens voltavam.

Outras reclamações e denúncias foram apontadas como comprometedoras à transparência do processo do concurso público. Algumas dessas denúncias, sobre irregularidades na realização do concurso, foram encaminhadas pelos candidatos também ao Ministério Público. Várias delas foram pertinentes e devidamente apuradas e corrigidas a tempo, o suficiente para que o concurso público não fosse paralisado ou anulado.

A Comissão do Concurso da Fiocruz esteve à frente de todo o processo, resolvendo problemas, respondendo aos encaminhamentos da Ouvidoria e às ações judiciais, individuais e coletivas, transformando o concurso público dessa magnitude e em prazo tão curto num processo vitorioso, apesar da falta de organização e de comunicação tão citadas nas inúmeras reclamações recebidas e também reconhecidas pela Ouvidoria Fiocruz.

A Ouvidoria considera as manifestações dos cidadãos candidatos do concurso Fiocruz um importante instrumento de participação. O sucesso alcançado na realização do concurso tem muito que ser creditado a essa vigilante participação.

- **EAD-Ensino de Educação a Distância:** As manifestações com reclamações ao EAD/ ENSP, nesse ano de 2006, embora apresentem um pequeno acréscimo em relação ao ano de 2005 ainda representam um quantitativo inexpressivo diante do número de alunos matriculados. O que é marcante nesse processo é a concentração das reclamações em dois pontos críticos: a dificuldade para obter informações junto a coordenação e a demora na entrega dos certificados.

A Ouvidoria tem contado com o total apoio da equipe do EAD para o pronto esclarecimento de todas as reclamações recebidas e para as orientações às respostas aos usuários. Considera-se da maior relevância que o EAD reflita sobre as insistentes queixas aos pontos apresentados, em vista da insatisfação dos alunos que se sentem prejudicados. Acredita-se que a solução desses problemas não deva exigir grandes esforços do EAD.

- **Farmácia Popular:** muitas manifestações (reclamações e sugestões) da Farmácia Popular foram recebidas pela Ouvidoria. As mensagens que eram dirigidas às Unidades da Farmácia Popular coordenadas pelo Ministério da Saúde eram reenviadas ao usuário, com as devidas orientações para serem encaminhadas ao Ministério. As mensagens que chegaram com apreciações sobre as Unidades da Farmácia Popular coordenadas pela Fiocruz, na sua maioria, eram reclamações sobre o desconforto das instalações, a demora e os maus tratos no atendimento. Muitas sugestões também foram encaminhadas sempre na direção de melhorar a infra-estrutura das farmácias e ampliar a lista dos medicamentos.

A Farmácia Popular sempre teve uma relação de cooperação com a Ouvidoria não só na presteza e agilidade nas nossas interlocuções como também em prestar o apoio para divulgação da Ouvidoria.

- **Infra-estrutura no Campus:** a Ouvidoria tem recebido e encaminhado à Direh – Diretoria de Recursos Humanos, Dirac - Diretoria de Administração do Campus e Presidência da Fiocruz as manifestações dos trabalhadores da Instituição, mesmo que essa competência – atender ao público interno – não tenha sido expressada ainda pela Presidência. Os pontos abordados, além da segurança no campus, foram os problemas da infra-estrutura: insuficiência de áreas próprias para estacionamento e sua regulamentação, sinalização e iluminação do Campus deficientes, falta de informação precisa e atualizada, que possibilite chegar ou contactar as Unidades.

Com relação à alimentação no Campus, a ocorrência de um sério problema de intoxicação alimentar em vários voluntários, no dia do Fiocruz prá Você, não foi devidamente equacionado. À época, a Ouvidoria recomendou a reativação de uma comissão permanente para supervisionar e fiscalizar os restaurantes do Campus, a fim de evitar problemas e prejuízos como os ocorridos.

É fundamental que esses problemas sejam enfrentados com prioridade, para oferecer aos trabalhadores da Fiocruz as melhores condições de trabalho, e ao público externo, que aqui chega, a garantia de um bom atendimento, que passa pela disponibilização das informações precisas e atualizadas da Fiocruz e suas Unidades.

PLANO DE TRABALHO 2007

Em dezembro de 2006 a equipe da Ouvidoria organizou seu seminário interno anual, com o objetivo de refletir sobre a Gestão da Ouvidoria durante o ano e definir as suas perspectivas para o ano seguinte. A partir dessa reflexão, foram estabelecidas as prioridades e a programação da Ouvidoria para 2007.

Foram estabelecidas como prioridades os seguintes pontos:

- Implantar a Ouvidoria presencial nas Unidades prestadoras de serviços médico-assistenciais da Fiocruz;
- Gerir a Ouvidoria Interna da Fiocruz, se essa competência for delegada pela Presidência;
- Capacitar Recursos Humanos em Ouvidoria;
- Produzir novos conhecimentos em Ouvidoria e participar da elaboração de cursos para formação de Ouvidores Públicos; e
- Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria Interna e externamente.



O plano de trabalho da Ouvidoria para 2007 privilegia 6 Objetivos:

- Receber e examinar as reclamações, denúncias, sugestões e elogios do trabalho desenvolvido pela Fiocruz, encaminhar essas manifestações às Unidades e acompanhar e avaliar os procedimentos e as ações realizadas;
- Proceder a mudança para a nova sede da Ouvidoria;
- Participar da integração das Ouvidorias Públicas do País e realizar um trabalho de articulação política junto as Unidades da Fiocruz;
- Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria;
- Garantir a presença da Ouvidoria nos hospitais, centro de saúde e ambulatórios da Instituição; e
- Distribuir folder e cartazes, realizar visitas às Unidades e utilizar outros mecanismos para divulgar o novo endereço da Ouvidoria e suas atividades.

As manifestações atendidas são o produto gerado pela atividade finalística da Ouvidoria. A previsão para 2007 é o atendimento de 900 Manifestações, sendo 420 no 1º semestre e 480 no 2º semestre. O orçamento solicitado para viabilizar seu plano de 2007 totaliza R\$176.343,00, sendo R\$165.343,00 para custeio e R\$11.000,00 para Capital (quadro 3 e gráficos 5 e 6).

A Ouvidoria vem ano a ano ampliando suas atividades e adequando seu potencial de crescimento a uma infra-estrutura ainda incipiente. Embora haja exigências cada vez maiores de recursos para se ter uma Ouvidoria capaz de cum-

prir seu verdadeiro papel na Instituição, considera-se que o passo a passo que vem sendo dado atende as aspirações de um órgão que tem somente 2 anos vividos. A Ouvidoria vem adaptando seu orçamento aos ajustes institucionais, priorizando seus gastos às necessidades básicas e essenciais. O reflexo dessa ação pode ser observado nos orçamentos de 2005, 2006 e na previsão orçamentária de 2007 (gráfico 6), que comprovam o esforço de contenção de despesas adotado pela Ouvidoria sem prejuízo de seu funcionamento até o momento. Mantendo a normalidade de suas atividades, com uma expansão criteriosa pela própria dinâmica do seu trabalho, a tendência é que os orçamentos futuros da Ouvidoria acompanhem os percentuais anuais da inflação. No gráfico 6 o orçamento de 2006 é apresentado sem os recursos de Obras e Equipamentos (nova sede), cuja previsão apontava um montante em torno de R\$180.000,00.

Quadro 3
Plano Anual 2007 da Ouvidoria
Consolidação da Previsão Orçamentária

Natureza da Despesa	Total	% Participação
Custeio	165.343	93,76
3.3.90.14- Diárias	4.480	2,54
3.3.90.30- Material de Consumo	4.000	2,27
3.3.90.33- Passagens	10.485	5,95
3.3.90.36- Serviços de Terceiro (P.F.)	42.600	24,16
3.3.90.39- Serviços de Terceiro (P.J.)	103.778	58,85
Capital	11.000	6,24
4.4.90.52 - Equipamentos	11.000	6,24
Total	176.343	100,00

Gráfico 5:
Previsão Orçamentária 2007

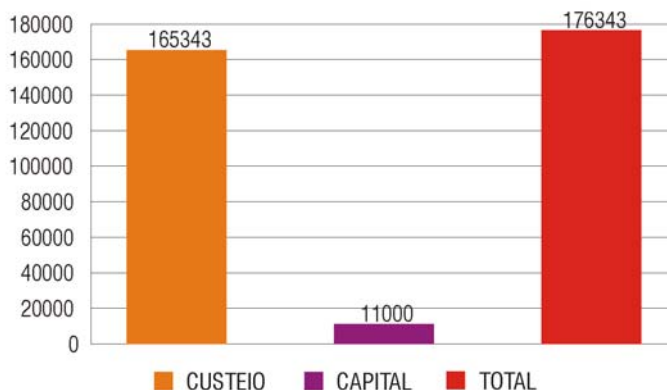
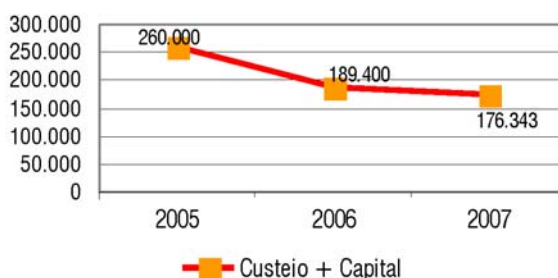


Gráfico 6:
Comparativo dos Orçamentos de 2005, 2006 e da Previsão Orçamentária 2007



Ministério
da Saúde



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

OUVIDORIA FIOCRUZ

Av. Brasil, 4365 – Manguinhos

21040-900 Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 3885-1762

Fax: (21) 3885-1762

www.fiocruz.br/ouvidoria