



**Ouvidoria  
Fiocruz**

**2010**

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES



Ministério da Saúde

FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

**Presidente:**

Paulo Ernani Gadelha Vieira

**Equipe da Ouvidoria:**

**Ouvidor:**

João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental

**Analistas:**

Jeanine Maria Egg

José Augusto Carvalho Nunes

Marcela Vieira da Silva

Regina Coeli Várzea Ribeiro

**Profissional de Informática**

Felipe de Lima Santos

**Secretária:**

Vanessa Rego da Silva

**Serviço de Programação Visual:**

Multimeios / CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica

Rio de Janeiro, junho de 2011

# Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Apresentação .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. Atendimento Das Manifestações Dos Cidadãos.....</b>                      | <b>8</b>  |
| 2.1 Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação ...                    | 11        |
| 2.2 Manifestações Recebidas por Tipo de Contato .....                          | 13        |
| 2.3 Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação.....                     | 14        |
| 2.4 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz .....                           | 15        |
| 2.5 Os Assuntos Mais Demandados pelos Usuários .....                           | 18        |
| 2.6 Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias - Uma Análise<br>Crítica ..... | 20        |
| <b>3. Ações da Ouvidoria.....</b>  | <b>24</b> |
| 3.1 Participação em Eventos .....  | 24        |
| 3.2 Ações de Cooperação .....  | 25        |
| 3.3 Viagem de Estudo.....  | 25        |
| <b>4. Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz .....</b>              | <b>26</b> |



# Apresentação

## 1

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2010, marcados por um número crescente de reclamações, representando 70 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria. No 2º semestre, com a realização do concurso público, houve um aumento expressivo do número de mensagens associado ao aumento do nº de reclamações. No ano de 2010 atendemos 1.645 manifestações através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta, caixa de comunicação e pessoalmente. Elas traduzem, em toda sua inteireza, o direito e a vontade explícita e determinada de uma parcela da sociedade, inclusive dos trabalhadores da Fiocruz, que quer, 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 **Comissão de Concurso/DIREH**, a **EAD** - Ensino de Educação a Distância/ENSP, 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 **1.320** manifestações, representando **80,24%** das **1.645** manifestações recebidas. Só para a Comissão de Concurso foram direcionadas **583** manifestações.

Quanto ao Concurso Público, parece ser consenso na Instituição que o problema fundamental de origem, mais do que a eventual falha da empresa contratada para sua realização, relaciona-se à enorme dificuldade operacional em se organizar um certame que envolve um grande número de perfis. Aponta-se assim para, em concursos futuros, adotar-se a descentralização de perfis específicos, mantendo centralizados apenas os perfis comuns ao conjunto da Fundação. Mas o que devemos ressaltar aqui é o fato de que este diagnóstico já havia sido apontado por alguns gestores e pela Ouvidoria, por ocasião do concurso anterior.

No que diz respeito às unidades assistenciais, com destaque para o IFF e IPEC, que estão em processo de evolução para se tornarem institutos nacionais em suas especialidades, é importante ressaltar que a esmagadora maioria das críticas aponta, como nos anos

anteriores, para problemas relacionados não à qualidade do ato médico, que sempre é alvo de elogios, mas a todos os procedimentos que envolvem o acolhimento dos cidadãos, a começar pela marcação de consultas, acesso telefônico, disponibilidade de medicamentos e exames (principalmente de imagem), falhas de comunicação em geral, e falta de cortesia.

O EAD/ENSP ainda se destaca em 2010 pelo número de manifestações recebidas na Ouvidoria. É de se ressaltar sua substantiva diminuição quando comparado ao ano anterior, revelando um esforço sério no aperfeiçoamento de seus processos, incluída aí grande melhoria no tempo de resposta às nossas demandas. Entretanto, ainda permanecem estáveis as reclamações pela demora na entrega dos certificados, evidenciando a necessidade de melhorar a comunicação no que diz respeito à atualização das documentações pelos alunos, entre outras providências.

O Programa da Farmácia Popular do Brasil, a despeito de seu sucesso, também vem sendo alvo de bastantes críticas, até mesmo porque sua demanda certamente superou todas as expectativas, provocando assim dificuldades no atendimento ao público, evidenciando inclusive a obsolescência da estrutura física inicialmente projetada para diversas de suas unidades, gerando filas, demora e desconforto. Já as demandas oriundas das farmácias de responsabilidade dos municípios conveniados com o Ministério da Saúde, que muitas vezes nos são direcionadas, são replicadas à Ouvidoria Geral do SUS, para providências, e estão em grande parte associadas ao uso clientelista do Programa por parte das Prefeituras, gerando importantes distorções em sua execução.

Finalmente, não podemos deixar de comentar as mensagens internas, dos nossos trabalhadores. Destacam-se os seguidos problemas de desrespeito aos direitos trabalhistas dos terceirizados alocados em atividades mais básicas, tais como jardinagem, manutenção, telefonia, recepção etc., e também os vários e complicados casos de conflitos interpessoais, que em sua maioria, embora não possam ser classificados como assédio moral, alertam-nos para um certo grau de fragmentação do clima organizacional, sobre o qual a DIREH - Diretoria de Recursos Humanos já está debruçada, principalmente pela criação da Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento da Violência e do Assédio Moral no Trabalho no âmbito da Fiocruz.

Internamente, muitos movimentos ocorreram em direção a uma melhor interlocução com as Unidades da Fiocruz, mas apesar do empenho em levar à discussão temas e práticas que entravam uma melhor participação da sociedade na nossa gestão, ainda são muito insignificantes os resultados positivos que buscamos para o aprimoramento institucional, com base no olhar externo às nossas vicissitudes e aos nossos desacertos e desvios gerenciais na condução das nossas atividades do dia a dia. O aumento do número de reclamações, após 6 anos de trabalho junto às Unidades, não foram suficientes para reverter um quadro de insatisfação dos nossos usuários, que ainda permanece ativo.

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

Nós, da Ouvidoria Geral da Fiocruz, temos em todas as oportunidades reiterado o papel 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.

Por fim, queremos registrar com muito orgulho, os resultados de nossa pesquisa de satisfação do usuário sobre o nosso atendimento em 2010. Dos 178 usuários que responderam à nossa pesquisa, **103** acharam que o atendimento prestado pela Ouvidoria é EXCELENTE, **42** BOM, **14** REGULAR e **19** RUIM, portanto **81%** dos usuários estão bastantes satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. E quando perguntado se o tempo de resposta para a sua mensagem atendeu às suas expectativas **150 (84%)** responderam **SIM**.

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

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

# Atendimento das Manifestações dos Cidadãos

## 2

A Ouvidoria recebeu, em 2010, um total de 2.216 manifestações, através dos diversos tipos de contato – e-mail, caixas de comunicação, telefone, carta e pessoalmente. Essas manifestações enviadas à Ouvidoria abordaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e na sua maioria - 1.645 mensagens - representando 74,23 % do total, foram de elogios, sugestões, reclamações, denúncias e mensagens endereçadas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz, e classificadas como “Outros”, às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. As 571 manifestações restantes (25,77 % do total) foram pedidos de informações, esclarecimentos de dúvidas e solicitações diversas, que a Ouvidoria, após análise, direcionou ao Fale Conosco da Fiocruz.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Unidades da Fiocruz para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

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

Os quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria, por natureza da comunicação são apresentados no “Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2010 por Unidade e por Natureza da Comunicação”, onde são mostrados os totais de manifestações recebidas e atendidas, discriminados por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido.

As Unidades que receberam o maior número de manifestações, em ordem decrescente, foram a **Comissão de concurso/DIREH**, 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 **1.320** manifestações, representando **81 %** das **1.645** manifestações recebidas. Só para a Comissão de Concurso foram direcionadas **583** manifestações.



**Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2010 por Unidade e por Natureza da Comunicação**

| Unidade  | Natureza da Comunicação |            |            |           |           | Total        | %          |
|--|-------------------------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|------------|
|  | Reclamação              | Sugestão   | Elogio     | Denúncia  | Outros    |              |            |
| Comissão de Concurso   | 521                     | 56         | 1          | 5         | 0         | 583          | 35         |
| ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca        | 138                     | 20         | 13         | 3         | 0         | 174          | 11         |
| IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas          | 108                     | 15         | 34         | 1         | 0         | 158          | 10         |
| IFF - Instituto Fernandes Figueira                           | 87                      | 19         | 26         | 1         | 0         | 133          | 8          |
| FPB - Farmácia Popular do Brasil                             | 71                      | 14         | 4          | 21        | 0         | 110          | 7          |
| IOC - Instituto Oswaldo Cruz                                 | 26                      | 22         | 28         | 5         | 0         | 81           | 5          |
| DIRAC - Diretoria de Administração do Campus                 | 62                      | 12         | 2          | 5         | 0         | 81           | 5          |
| DIREH - Diretoria de Recursos Humanos                        | 35                      | 5          | 0          | 7         | 0         | 47           | 3          |
| EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio         | 20                      | 5          | 3          | 2         | 0         | 30           | 2          |
| COC - Casa de Oswaldo Cruz                                   | 5                       | 4          | 14         | 0         | 0         | 23           | 1          |
| CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica         | 9                       | 6          | 5          | 0         | 0         | 20           | 1          |
| Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos         | 7                       | 11         | 0          | 1         | 0         | 19           | 1          |
| Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz                              | 7                       | 7          | 2          | 2         | 0         | 18           | 1          |
| Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos  | 8                       | 6          | 0          | 2         | 0         | 16           | 1          |
| PR - Presidência Fiocruz                                     | 9                       | 4          | 1          | 2         | 0         | 16           | 1          |
| Vice-Presidência de Desenv. Instit. e Gestão do Trabalho     | 7                       | 3          | 0          | 1         | 0         | 11           | 1          |
| Vice-Presidência de Ambiente, Atenção e Promoção da Saúde    | 3                       | 4          | 0          | 0         | 0         | 7            | 0          |
| CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)                  | 4                       | 1          | 1          | 0         | 0         | 6            | 0          |
| Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação         | 5                       | 0          | 0          | 1         | 0         | 6            | 0          |
| CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)                | 2                       | 1          | 1          | 1         | 0         | 5            | 0          |
| DIRAD - Diretoria de Administração                           | 4                       | 0          | 0          | 0         | 0         | 4            | 0          |
| INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde | 4                       | 0          | 0          | 0         | 0         | 4            | 0          |
| CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)      | 2                       | 1          | 0          | 0         | 0         | 3            | 0          |
| CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório          | 2                       | 0          | 0          | 0         | 0         | 2            | 0          |
| Ouvidoria Geral da Fiocruz                                   | 0                       | 0          | 2          | 0         | 0         | 2            | 0          |
| DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico               | 0                       | 1          | 0          | 0         | 0         | 1            | 0          |
| DIREB - Diretoria Regional de Brasília                       | 0                       | 1          | 0          | 0         | 0         | 1            | 0          |
| Outros*  | 0                       | 0          | 0          | 0         | 84        | 84           | 5          |
| <b>Total Geral</b>   | <b>1.146</b>            | <b>218</b> | <b>137</b> | <b>60</b> | <b>84</b> | <b>1.645</b> | <b>100</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**, mais CESTEHC-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**, mais Portal Fiocruz.
- ◆ **COC-Casa de Oswaldo Cruz**, mais Museu da Vida.
- ◆ **DIRAC-Diretoria de Administração do Campus**, mais Rede Fiocruz
- ◆ **DIREH-Diretoria de Recursos Humanos**, mais NUST-Núcleo de Saúde do Trabalhador
- ◆ **IFF-Instituto Fernandes Figueira**, mais Rede Nacional de Banco de Leite Humano
- ◆ **IOC-Instituto Oswaldo Cruz**, mais Ambulatório de Hanseníase e Ambulatório de Hepatites
- ◆ **PR-Presidência Fiocruz**, mais ACI-Assessoria de Cooperação Internacional, Canal Saúde, CCS-Coordenadoria de Comunicação Social e Procuradoria Federal.
- ◆ **Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação**, mais Editora Fiocruz
- ◆ **Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência**, mais CEUA-Comissão de ética no uso de animais

Para desenvolver suas atividades em 2010 a Ouvidoria teve um orçamento geral aprovado de R\$62.500,00, destinados às despesas de custeio e de capital.

A gestão orçamentária da Ouvidoria foi realizada a partir da implementação da execução de seus processos e projetos, explicitados em seu Plano Anual 2010, sempre orientados pela sua missão, e alinhados às ações e programas do Plano Plurianual 2008/2011 da Fiocruz.

Cabe ressaltar que a parcela mais significativa do orçamento da Ouvidoria foi executado pela Presidência, que foi o gasto com o pessoal terceirizado, centralizado em um único contrato para todas as Subunidades da Presidência.

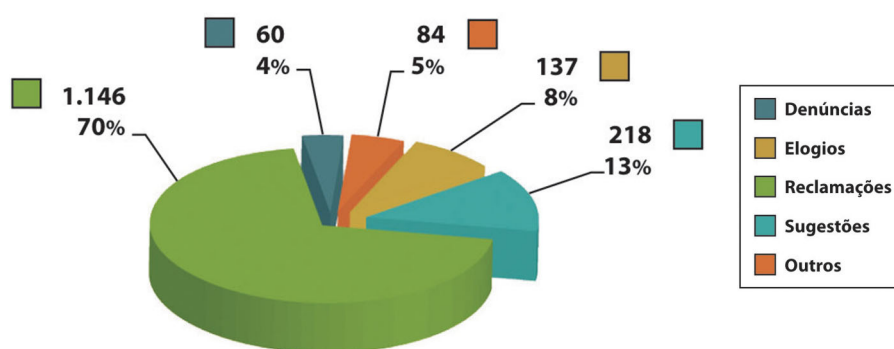
Outros gastos da Ouvidoria foram executados em outras Unidades Gestoras da Presidência, a exemplo de equipamentos de informática, que são despesas centralizadas pelo órgão responsável pela área.

## 2.1 Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação

As manifestações recebidas são visualizadas no gráfico 1, de acordo com a natureza da comunicação, destacando-se as **reclamações** com 70% das 1.645 manifestações recebidas no ano de 2010. As **sugestões** vêm em seguida com 13%, os **elogios** com 8% e as **denúncias** com 4%.

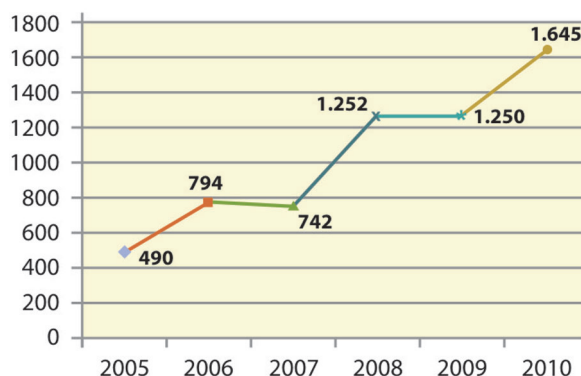
Na categoria “**Outros**” estão as manifestações que chegaram à Ouvidoria, mas endereçadas a outras Instituições. São 84 mensagens e representam 5 % do total. Aos remetentes foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

**Gráfico 1 - Total e Percentual das Manifestações Recebidas em 2010**



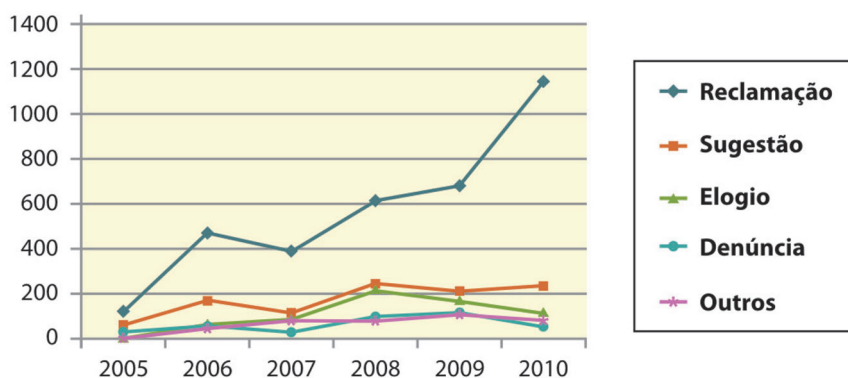
Em relação ao ano de 2009 o panorama de 2010 apresenta no seu total um significativo acréscimo de manifestações (31,6 %), fato que pode ser computado ao Concurso Público, que teve seu início no 2º semestre de 2010 (agosto). A Ouvidoria recebeu no 1º sem de 2010 um total de 555 manifestações e no 2º sem um total de 1.090 (51 % a mais).

**Gráfico 2 - Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica 2005 a 2010**



Em relação ao ano de 2009 o total de 2010 apresentou significativas alterações nos itens de Natureza da Comunicação, tendo havido aumento significativo no número de mensagens com reclamações, de 654 em 2009 para 1.146 em 2010 (75% a mais). Nas sugestões uma pequena variação para mais, de 202 em 2009 para 218 em 2010. Quanto aos elogios e denúncias quedas em 2010 em relação ao ano de 2009, 23% em elogios e 45% em denúncias.

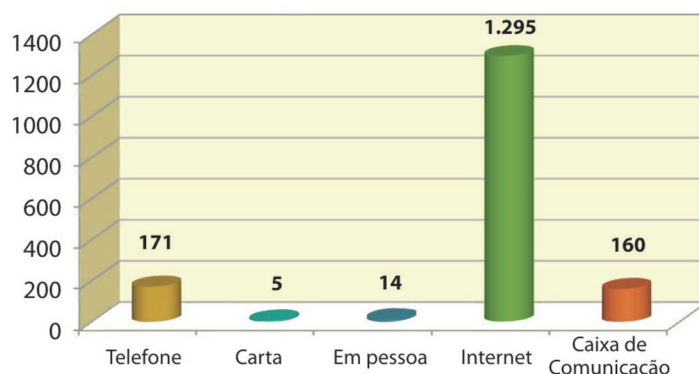
**Gráfico 3 - Evolução das Manifestações Recebidas por Natureza da Comunicação 2005 a 2010**



## 2.2 Manifestações por Tipo de Contato

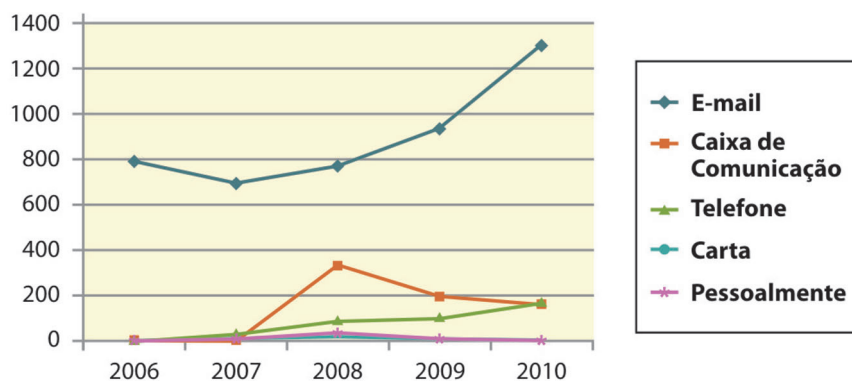
Basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Em 2010 a participação do e-mail em relação ao total das mensagens recebidas foi de 79%. O telefone vem com 10,4% e as caixas vêm a seguir com 9,7%. As manifestações por carta e por contatos pessoais ainda não chegam a 1%.

**Gráfico 4 - Manifestações recebidas por Tipo de Contato**



O e-mail continua sendo o Tipo de Contato predominante, com aumentos ano a ano. Em 2010 as manifestações através de e-mail apresentaram um aumento de 38,95% em relação a 2009. Outro aumento significativo ocorreu com o contato por telefone, que obteve 52,68% a mais em relação a 2009. O telefone vem sendo usado de modo crescente ano a ano se bem que num quantitativo ainda pouco representativo. As manifestações através de Caixas de Comunicação tiveram uma queda de 12% em relação a 2009. As cartas e a forma pessoal de contato ainda não são expressivas.

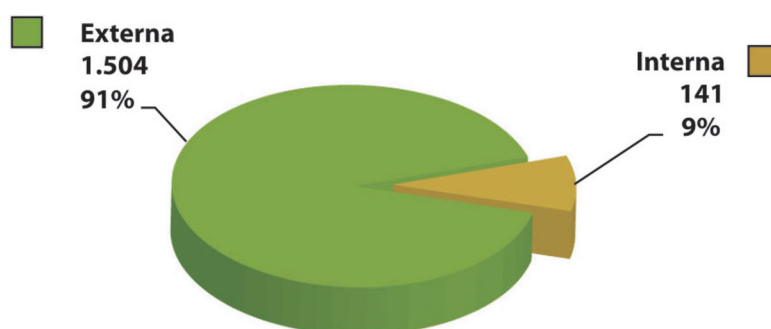
**Gráfico 5 - Evolução das Manifestações Recebidas por Tipo de Contato de 2006 a 2010**



## 2.3 Manifestações por Origem da Comunicação

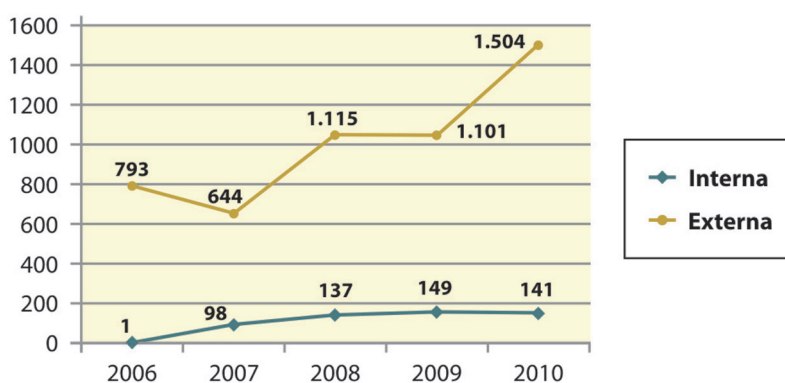
Com relação à origem da manifestação, a externa é a predominante. Das manifestações recebidas em 2010, as externas, com 1.504 mensagens, representam 91 % do total. As manifestações internas ficam com 9%, com 141 mensagens.

**Gráfico 6 - Manifestações recebidas em 2010 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. Em 2010 ocorreu outro aumento expressivo em relação a 2009 (37 %).

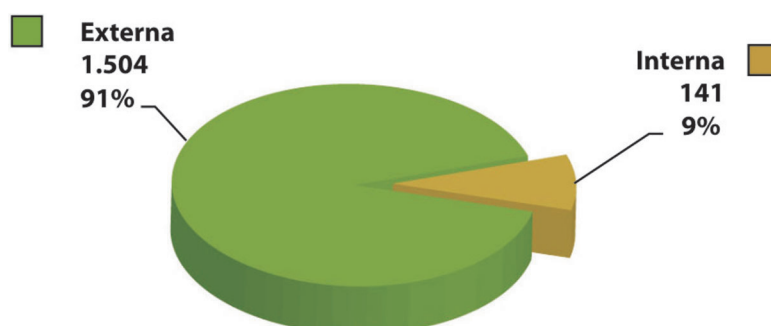
**Gráfico 7 - Evolução das Manifestações Recebidas por Origem da Comunicação de 2006 a 2010**



## 2.4 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz

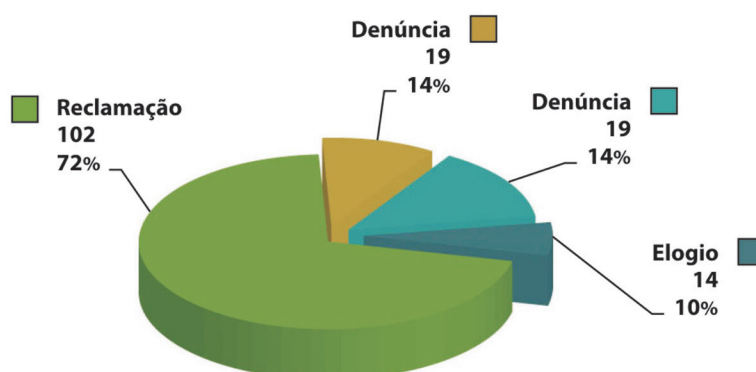
Em 2010, as manifestações internas totalizaram 141 mensagens, representando 9 % do total recebido pela Ouvidoria (1.645), um pouco abaixo do alcançado em 2008.

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



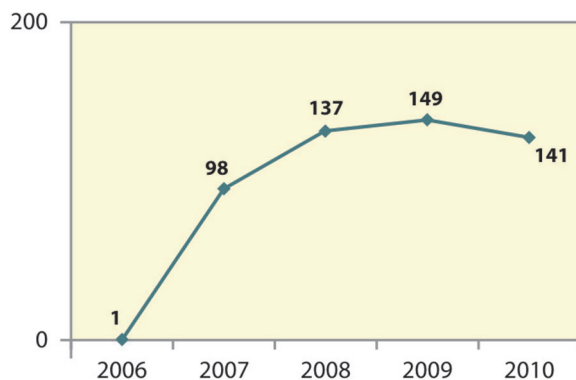
Quanto à Natureza da Comunicação, as reclamações, com 72 % e as denúncias, com 14 %, representaram a maioria das manifestações internas.

**Gráfico 9 - Manifestações internas recebidas por Natureza da Comunicação em 2010**



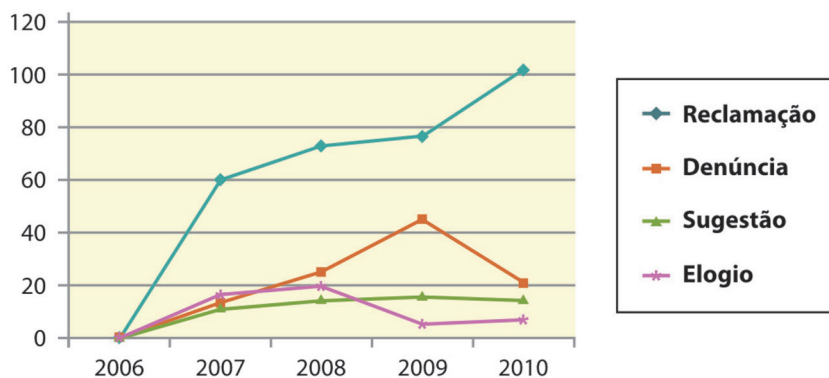
As manifestações internas vêm tendo um crescimento ano a ano, mas ainda com quantitativos aquém do esperado, tendo crescido em 2009, 8,8 % em relação a 2008. Em 2010 houve uma pequena queda do quantitativo em relação a 2009.

**Gráfico 10 - Evolução das mensagens internas recebidas - 2006-2010**



Com relação à Natureza da comunicação, as reclamações tiveram um expressivo aumento de 2006 a 2010, passando de 1 mensagem para 102. As denúncias também apresentaram um aumento significativo de 2006 a 2009, tendo havido uma queda acentuada em 2010 em relação a 2009. As sugestões se mantêm constantes ao longo dos anos e elogios em 2010 vêm acompanhando uma expressiva queda que ocorreu em 2009 em relação a 2008.

**Gráfico 11 - Evolução das mensagens internas recebidas por Natureza da Comunicação 2006-2010**





## 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”, “Gestão Administrativa”, “Direitos do Trabalhador” e “Gestão de Recursos Humanos”, representando 60% das mensagens internas recebidas.

As reclamações foram direcionadas para questões ligadas a infraestrutura, atendimento ao público, segurança e direitos do trabalhador, dentre outros assuntos. Tiveram forte peso nas mensagens de reclamação pontos que abordavam: atendimento dos trabalhadores da área de serviços gerais; forma de atuação dos profissionais da área de vigilância do campus e motoristas dos ônibus internos; problemas com os contratos de terceirização e questões relacionadas a direitos trabalhistas; questões de infraestrutura relacionadas ao estacionamento, sinalização e urbanismo do campus; questões relacionadas ao comportamento dos motoristas no âmbito do campus, assim como solicitações de ressarcimento por avaria em automóveis.

**Quadro 2 - Objeto das Mensagens Internas Recebidas**

| Assunto                                 | Mensagens Internas |
|---|--------------------|
| Infraestrutura                          | 33                 |
| Gestão administrativa                   | 20                 |
| Direitos do Trabalhador                 | 16                 |
| Gestão de Recursos Humanos              | 15                 |
| Provas do Concurso                      | 11                 |
| Informações                             | 6                  |
| Assédio                                 | 6                  |
| Atendimento ao público                  | 5                  |
| Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone | 5                  |
| Conduta Ética/Transparência             | 5                  |
| Segurança                               | 4                  |
| Demais assuntos                         | 15                 |
| <b>Total Geral</b>                      | <b>141</b>         |

## 2.5 Os Assuntos mais Demandados pelos Usuários

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas mensagens estão os associados ao Concurso Público, como as “Provas”, o “Cronograma”, Acesso à Comissão do Concurso/FGV, Edital e Mudança da data de prova, juntos receberam 435 reclamações, 38% da totalidade dessa natureza. As sugestões sobre esses assuntos somaram 46, representando 21% do total de sugestões encaminhadas.

Outros pontos como o “Atendimento ao Público”, a “Infraestrutura”, “Gestão administrativa”, “Assistência Médica”, “Medicamentos”, “Informações”, “Concursos e outros processos seletivos” e o “Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone” totalizaram 774 mensagens, representando 47 % do total das manifestações recebidas. Nessas manifestações estão incluídos todos os tipos de comunicação: as reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Com referência ao ATENDIMENTO AO PÚBLICO, o assunto mais apontado, com 260 manifestações, 16% do total, houve 163 reclamações, que foram direcionadas, em sua maioria, ao IFF (53 mensagens), IPEC (30), Farmácia Popular (28), ENSP (22) e DIRAC (12). Os elogios referentes ao Atendimento ao Público somaram 71, e foram direcionados, em sua maioria, ao IFF (17 mensagens), IPEC (16), IOC (13) e à COC (10).

A INFRAESTRUTURA recebeu ao todo 87 manifestações, com destaque para as 62 reclamações e as 25 sugestões, direcionadas principalmente à DIRAC (23 reclamações e 8 sugestões) e ao IPEC (6 reclamações e 5 sugestões).

A GESTÃO ADMINISTRATIVA recebeu ao todo 78 manifestações, com destaque para as 46 reclamações e as 25 denúncias, direcionadas principalmente à FPB - Farmácia Popular do Brasil (20 reclamações e 16 denúncias).

Os MEDICAMENTOS receberam ao todo 76 manifestações, com destaque para as 63 reclamações e as 11 sugestões, direcionadas principalmente ao IPEC (41 reclamações e 2 sugestões) e à FPB - Farmácia Popular do Brasil (10 reclamações e 5 sugestões).

A ASSISTÊNCIA MÉDICA recebeu ao todo 76 manifestações, com destaque para os 38 elogios e as 30 reclamações, direcionadas principalmente ao IPEC (17 elogios e 15 reclamações). ao IFF (9 elogios e 9 reclamações).

No quadro 3 a seguir são apresentadas as manifestações recebidas em 2010 por Assunto associado à Natureza da Comunicação.

**Quadro 3 - Mensagens recebidas no ano de 2009 por Assunto e Natureza da Comunicação**

| Assunto  | Natureza da Comunicação |            |            |           | Total        |
|--|-------------------------|------------|------------|-----------|--------------|
|  | Reclamação              | Sugestão   | Elogio     | Denúncia  |              |
| Atendimento ao Público                             | 163                     | 26         | 71         | 0         | 260          |
| Provas do Concurso                                 | 209                     | 18         | 1          | 0         | 228          |
| Infraestrutura                                     | 62                      | 25         | 0          | 0         | 87           |
| Cronograma do Concurso                             | 74                      | 4          | 0          | 0         | 78           |
| Gestão Administrativa                              | 46                      | 5          | 2          | 25        | 78           |
| Assistência Médica                                 | 30                      | 7          | 38         | 1         | 76           |
| Medicamentos                                       | 63                      | 11         | 0          | 2         | 76           |
| Informações  | 31                      | 24         | 13         | 0         | 68           |
| Concursos e outros processos seletivos             | 52                      | 12         | 1          | 1         | 66           |
| Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone            | 63                      | 0          | 0          | 0         | 63           |
| Acesso à Comissão do Concurso/FGV                  | 60                      | 1          | 0          | 0         | 61           |
| Edital   | 39                      | 20         | 0          | 0         | 59           |
| Mudança da data de prova                           | 53                      | 3          | 0          | 0         | 56           |
| Certificado/Diploma                                | 38                      | 1          | 0          | 0         | 39           |
| Conduta Ética/Transparência                        | 31                      | 1          | 0          | 6         | 38           |
| Conteúdo Programático/Perfil                       | 25                      | 7          | 0          | 2         | 34           |
| Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação               | 2                       | 25         | 1          | 0         | 28           |
| Ensino/Cursos                                      | 11                      | 12         | 4          | 0         | 27           |
| Direitos do Trabalhador                            | 18                      | 1          | 0          | 7         | 26           |
| Gestão de Recursos Humanos                         | 18                      | 2          | 1          | 3         | 24           |
| Exames laboratoriais                               | 18                      | 3          | 1          | 0         | 22           |
| Segurança  | 9                       | 0          | 0          | 2         | 11           |
| Assédio  | 1                       | 0          | 0          | 9         | 10           |
| Publicações  | 4                       | 0          | 2          | 0         | 6            |
| Meio ambiente                                      | 4                       | 1          | 0          | 0         | 5            |
| Uso indevido da marca Fiocruz por terceiros        | 4                       | 0          | 0          | 1         | 5            |
| Vacinas/Kits p/diagnóstico                         | 3                       | 1          | 1          | 0         | 5            |
| Vigilância em saúde                                | 2                       | 3          | 0          | 0         | 5            |
| Controle de Qualidade                              | 4                       | 0          | 0          | 0         | 4            |
| Licitações   | 4                       | 0          | 0          | 0         | 4            |
| Projeto Social                                     | 1                       | 2          | 0          | 0         | 3            |
| Avaliação de Desempenho Individual e Institucional | 2                       | 0          | 0          | 0         | 2            |
| Saúde Pública                                      | 0                       | 1          | 1          | 0         | 2            |
| Vídeo  | 1                       | 1          | 0          | 0         | 2            |
| Banco de Leite Humano                              | 0                       | 1          | 0          | 0         | 1            |
| Resultados do Concurso                             | 1                       | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Uso de veículo oficial                             | 0                       | 0          | 0          | 1         | 1            |
| Outros*  | 0                       | 0          | 0          | 0         | 84           |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>1.146</b>            | <b>218</b> | <b>137</b> | <b>60</b> | <b>1.645</b> |

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

## 2.6 Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias – Uma Análise Crítica

As RECLAMAÇÕES totalizaram 1.146 manifestações no ano de 2010. Elas representam 70% do total das 1.645 manifestações atendidas pela Ouvidoria e 75% a mais do ocorrido em 2009.

As Unidades que receberam o maior número de reclamações foram a Comissão de Concurso (521), a ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (138), o IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas (108), o IFF - Instituto Fernandes Figueira (87), a FPB - Farmácia Popular do Brasil (71) e a DIRAC - Diretoria de Administração do Campus (62).

A Ouvidoria recebeu para encaminhamento à Comissão de Concurso um expressivo número de reclamações, impactando o total das manifestações recebidas pela Ouvidoria nesse quesito. Os assuntos mais apontados nas reclamações foram Provas (209), Cronograma (74), Acesso à Comissão do Concurso / FGV (60) e Mudança da data de prova (53).

Em sua busca constante para atualizar o quadro funcional às necessidades impostas pelo quadro sanitário nacional, incluindo aí sua recente expansão territorial para mais três Estados, a Fiocruz realizou mais um concurso público para o conjunto de suas carreiras profissionais. Foram 850 vagas autorizadas e concursadas, sendo contratada para administrar esse processo instituição externa com larga experiência nesse campo.

A despeito dos cuidados que envolvem a realização de uma tarefa com tal complexidade, muitas foram as falhas que puseram em risco o sucesso do empreendimento, trazendo enorme desgaste à imagem institucional. Além de numerosas mensagens enviadas ao “Fale Conosco” do Portal Fiocruz e à Comissão de Concurso, a Ouvidoria recebeu 521 reclamações, com as mais diversas queixas. Se considerarmos que a cultura da sociedade brasileira ainda é bastante acomodada na luta por seus direitos, podemos imaginar que o número de insatisfeitos foi certamente bastante superior a esse número.

Entretanto, embora se possa imputar à administradora do processo a maioria dos erros apresentados e, mais ainda, pela forma desastrada e pouco transparente com que lidou com as justíssimas reclamações apresentadas pelos candidatos, incluindo aí a enorme dificuldade para o ressarcimento de valores pagos por candidatos que não puderam comparecer às provas remarcadas, trata-se agora de aprender com os erros e aperfeiçoar nosso sistema. Parece ser consenso a enorme dificuldade de se operar um concurso com mais de 300 perfis diferentes, o que significa igual número de provas e bancas. A descentralização do concurso nas diversas unidades da Fiocruz, pelo menos nos perfis que lhes são característicos, mantendo centralizados apenas os perfis comuns a elas todas, parece ser assim a principal providência. Ao lado dela, a observação dos assuntos aqui trazidos aponta para a clara necessidade de não se subestimar a importância de criarmos um eficientíssimo sistema de informação aos candidatos, que permita a cada instante e etapa do certame atualizá-los

quanto a dúvidas e eventuais problemas ocorridos, bem como prontamente corrigi-los e deles prestar contas com toda a transparência que a sociedade exige. É o mínimo que se espera de uma instituição com o nome que a Fiocruz tem a zelar.

A ENSP recebeu 108 reclamações, dirigida basicamente ao EAD – Ensino de Educação a Distância e ao CSEGSF – Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria. Os principais pontos levantados pelos usuários nas reclamações do EAD foram o atraso no recebimento dos certificados de conclusão de cursos e o Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone, trazendo transtornos aos alunos pela dificuldade para fazer a sua inscrição em cursos ou até mesmo manter contato através do portal do EAD, de email ou telefone. Com referência ao Centro de Saúde Escola, o Atendimento ao Público foi o assunto mais apontado, em sua maioria abordando o atraso do médico, o não cumprimento de horário de atendimento agendado, a demora para ser atendido, e o comportamento dos agentes de saúde.

O IPEC recebeu 108 reclamações e o IFF 87. No tocante às manifestações recebidas pela Ouvidoria e direcionadas a essas duas unidades assistenciais da Fiocruz, os assuntos que mereceram importante destaque, foram os relacionados ao atendimento ao público, assistência médica e medicamentos. Os pontos em destaque nas reclamações dos cidadãos foram: demora e dificuldade de marcação de consultas em alguns serviços; demora no atendimento médico; demora na marcação de procedimentos cirúrgicos; falta de medicamentos; e falta de comunicação adequada das unidades com os usuários.

A Farmácia Popular recebeu 71 reclamações, sendo 46 direcionadas às farmácias do Modelo 1, administradas pela Fiocruz, e 25 direcionadas às farmácias do Modelo 2 (parcerias com Estados, Municípios ou Instituições Filantrópicas). Os assuntos mais abordados dessas manifestações foram o Atendimento ao Público, Gestão Administrativa, Medicamentos e Infraestrutura.

No Atendimento ao Público predominam as reclamações cujos conteúdos demonstram o despreparo da equipe em geral para o atendimento, não só dos atendentes, como também dos farmacêuticos em menor escala, com queixas quanto à conduta da equipe, maus tratos para com os usuários, descortesia, desrespeito, impaciência com os idosos, desinformação quanto as normas do Manual do Programa da Farmácia Popular do Brasil e a legislação específica. Na Gestão Administrativa observam-se problemas de planejamento na gestão do atendimento, problemas com as máquinas registradoras, e no sistema informatizado. Em Medicamentos a queixa maior foi quanto à falta de alguns remédios.

Com relação à Infraestrutura constatam-se condições inadequadas no que diz respeito ao espaço físico, ausência de ventilação adequada, falta de bebedouros e locais para sentar.

Das 25 reclamações às farmácias do Modelo 2 os assuntos mais abordados foram Gestão Administrativa, Atendimento ao Público, Medicamentos e Direitos do Trabalhador. Na Gestão Administrativa predominam reclamações de demora no pagamento de salários, não pagamento do piso mínimo das categorias e do 13º, ausência de farmacêutico, atendentes de nível médio respondendo por farmacêutico, estabelecimento de horários conforme conveniência do farmacêutico, para venda de remédios controlados, e utilização da estrutura

da farmácia para outros fins pelas Secretarias Municipais de Saúde. No Atendimento ao Público predominam as reclamações de tratamento grosseiro, desrespeitoso, principalmente com os idosos, desconhecimento e despreparo quanto as normas do Manual do Programa da Farmácia Popular do Brasil e a legislação específica. No que tange aos Direitos do trabalhador predominam as reclamações de atrasos de salários. Com relação aos Medicamentos, a maioria das reclamações refere-se à desorganização das farmácias na dispensação, falta frequente de medicamentos, medicamentos vendidos com preços diferentes, venda de medicamentos com prazo expirado.

A DIRAC recebeu 62 reclamações, com questões ligadas a infraestrutura, atendimento ao público, segurança e direitos do trabalhador, dentre outros assuntos. Tiveram forte peso nas mensagens de reclamação pontos que abordavam: atendimento dos trabalhadores da área de serviços gerais; forma de atuação dos profissionais da área de vigilância do campus e motoristas dos ônibus internos; problemas com os contratos de terceirização e questões relacionadas a direitos trabalhistas; questões de infraestrutura relacionadas ao estacionamento, sinalização e urbanismo do campus; questões relacionadas ao comportamento dos motoristas no âmbito do campus, assim como solicitações de ressarcimento por avaria em automóveis. As ações empreendidas pela Unidade na gestão dos contratos de terceirização da área de serviços gerais, ainda não demonstraram eficiência, o que tem tornado esse problema recorrente.

As SUGESTÕES totalizaram 218 manifestações no ano de 2010. Elas representam 13% do total das 1.645 manifestações atendidas pela Ouvidoria e 8% a mais do ocorrido em 2009. As Unidades que receberam o maior número de sugestões foram a Comissão de Concurso (56), o IOC - Instituto Oswaldo Cruz (22), a ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (20), o IFF - Instituto Fernandes Figueira (19), o IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas (15), a FPB - Farmácia Popular do Brasil (14) e a DIRAC - Diretoria de Administração do Campus (12). A Comissão de Concurso recebeu 56 sugestões, na sua maioria para correção do Edital e adequação das Provas aos perfis estabelecidos. O IOC recebeu 22 sugestões, com destaque para a área de pesquisa. Para o IFF e o IPEC as sugestões focaram mais o atendimento ao público. A Farmácia Popular recebeu sugestões para os dois modelos principalmente para inclusão de novos medicamentos, novas formas de apresentação, novas embalagens e fracionamentos de comprimidos. A DIRAC recebeu a maioria das sugestões para os problemas de infraestrutura.

Os ELOGIOS totalizaram 137 manifestações no ano de 2010. Eles representam 8% do total das 1.645 manifestações atendidas pela Ouvidoria e 23% a menos do ocorrido em 2009. Os principais assuntos abordados foram os referentes ao Atendimento ao Público (71 elogios) e a Assistência Médica (38). As Unidades que receberam o maior número de elogios no atendimento ao público foram o IFF - Instituto Fernandes Figueira (17), o IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas (16), IOC - Instituto Oswaldo Cruz (13) e a COC - Casa de Oswaldo Cruz (10). Com relação à assistência, o IPEC recebeu 17 elogios, o IOC, através dos Laboratórios de Hanseníase e de Hepatites, recebeu 10 elogios e o IFF recebeu 9 elogios. O IPEC e o IFF são reconhecidamente Unidades consideradas pelos cidadãos-usuários como de excelência na elaboração de diagnóstico e atendimento dos profissionais que atuam na assistência.

As DENÚNCIAS totalizaram 60 manifestações no ano de 2010. Elas representam 4% do total das 1.645 manifestações atendidas pela Ouvidoria e 45% a menos do ocorrido em 2009. Os principais assuntos abordados foram os referentes à Gestão Administrativa (25 denúncias), Assédio (9), Direitos do Trabalhador (7) e Conduta Ética/Transparência (6). A Unidade que recebeu o maior número de denúncias na Gestão Administrativa foi a FPB - Farmácia Popular do Brasil, com 16 denúncias. Com relação ao Assédio, as Unidades que receberam o maior número de denúncias foram o IOC (3) e a DIREH (2). No assunto referente aos Direitos do Trabalhador a Farmácia Popular recebeu 3 denúncias. E na Conduta Ética/Transparência a Comissão de Concurso recebeu 3 denúncias. Na Farmácia Popular a predominância das denúncias é para o tipo modelo 2 (parcerias com Estados, Municípios ou Instituições Filantrópicas) e a maioria das denúncias caracteriza-se pelo comportamento lesivo à administração pública, tais como: irregularidades no uso do repasse financeiro enviado pelo Ministério da Saúde, desvio de remédios para farmácias da prefeitura e venda de remédios controlados a menores.

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

# Ações da Ouvidoria

## 3

A Ouvidoria Geral da Fiocruz vem ano a ano estimulando 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 2010, de diversos eventos promovidos pela OGU - Ouvidoria Geral da União, pela UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro, pelo MS - Ministério da Saúde e por Unidades da Fiocruz:

- ◆ I Fórum das Américas de Ouvidorias – Salvador-BA (OGU);
- ◆ Conferência Internacional sobre Assédio e outras manifestações de Violência no Trabalho - Rio de Janeiro (UFRJ);
- ◆ 1º Jornada das Ouvidorias da Rede Hospitalar Federal no RJ (MS);
- ◆ Seminário “Novos Rumos” (Fiocruz/ENSP/CSEGSF);
- ◆ Seminário Direito e Saúde (Fiocruz/ENSP/DIHS);
- ◆ Seminário “Humaniza Voz” (Fiocruz/ENSP);
- ◆ Oficina de Mediação de Conflitos, um caminho para o diálogo - Rio de Janeiro (UFRJ);
- ◆ Oficina da Carta de Serviços (Fiocruz/DIPLAN/Gespública);
- ◆ Oficina de Mapeamento de Processos (Fiocruz/DIPLAN);
- ◆ Oficina de Trabalho Teias–Escola (Fiocruz/ENSP/CSEGSF); e
- ◆ Curso de Auditor Interno da Qualidade (Fiocruz/DIPLAN).



## 3.2 Ações de Cooperação

A Ouvidoria desenvolveu em 2010 diversas ações de cooperação com as unidades/setores da Fiocruz e Ouvidorias Públicas do Estado do Rio, merecendo destaque as seguintes:

- ◆ Continuidade nas atividades da Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento da Violência e do Assédio Moral no Trabalho no âmbito da Fiocruz, criada e organizada 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;
- ◆ Participação na campanha do Fiocruz Prá Você 2010, 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;
- ◆ Em conjunto com a Ouvidoria da UFRJ, o BNDES e o INPI, promoveu o Seminário “Ouvidoria Pública e Democracia Participativa” – Rio de Janeiro;
- ◆ Em conjunto com os setores integrantes do grupo de Assédio, promoveu o I Seminário de Humanização da Gestão do Trabalho, dirigido aos representantes dos serviços de recursos humanos das Unidades da Fiocruz; e
- ◆ Em conjunto com a Fiocruz/DIREH promoveu o Curso de Mediação de Conflitos, dirigido aos representantes dos serviços de recursos humanos das Unidades da Fiocruz;

## 3.3 Viagem de Estudo

A Ouvidoria da Fiocruz realizou visita ao GHC - Grupo Hospitalar Conceição, em Porto Alegre-RS, onde manteve contato com a Ouvidoria Geral do Grupo com a finalidade de troca de experiências e ações de cooperação.

# 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*.



