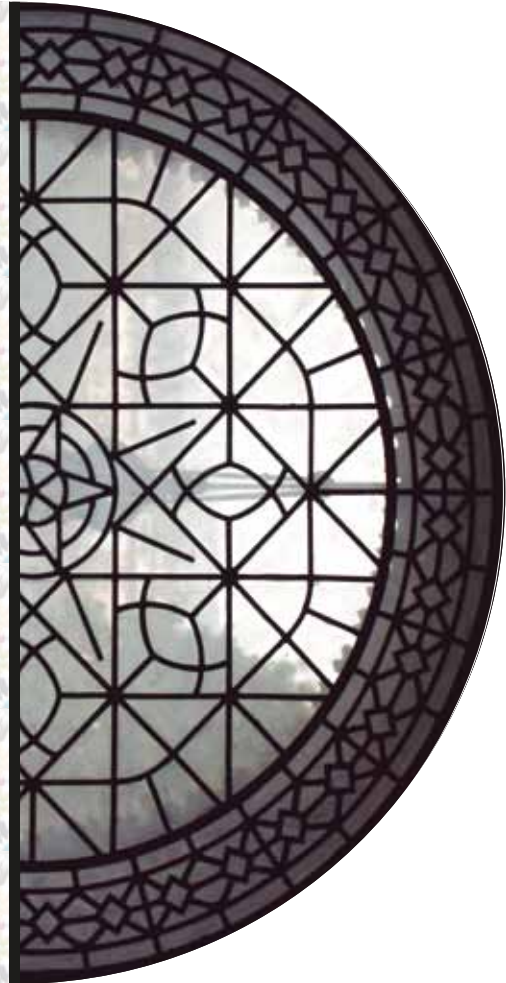
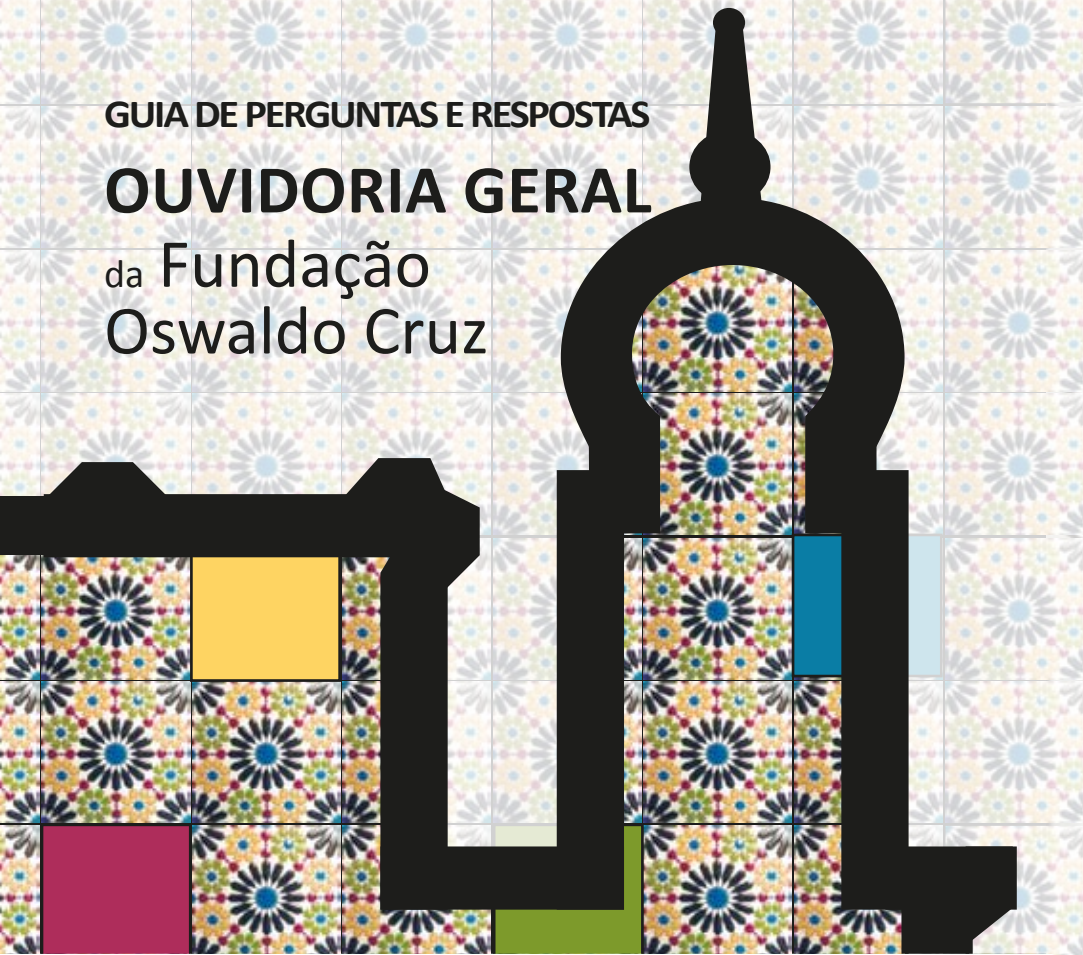


GUIA DE PERGUNTAS E RESPOSTAS

# OUVIDORIA GERAL

da Fundação  
Oswaldo Cruz



## Missão

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

**Presidente:**  
Paulo Gadelha

**Ouvidor Geral da Fiocruz:**  
João Qental



Caros,

é com grande satisfação que apresentamos este guia, destinado aos gestores e trabalhadores da Fiocruz, cujo objetivo é apresentar um pouco do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral da Fiocruz. A ideia surgiu em função do interesse e dúvida que nos são colocadas em muitos momentos durante nossa atividade cotidiana, mas desde já, apontamos que não há aqui a intenção de esgotar todas as questões sobre o tema.

Criada em 2005, após deliberação do IV Congresso Interno, a Ouvidoria Geral da Fiocruz já contabiliza mais de sete mil manifestações registradas pelos cidadãos. É um órgão que a cada dia mais se apresenta não só como um canal de comunicação entre a instituição e o usuário, mas principalmente uma valiosa ferramenta de auxílio a gestão para os dirigentes das unidades da Fiocruz.

Cordialmente,



Ouvidor Geral da Fiocruz





### **1) O que é a Ouvidoria Geral da Fiocruz?**

Criada em 2005, é um órgão de interlocução e diálogo entre a instituição e os cidadãos. Internamente é uma ferramenta de auxílio a gestão das unidades da Fiocruz.

### **2) Quem são os cidadãos que a Ouvidoria atende?**

A ouvidoria atende a sociedade em geral. Estes usuários em sua maioria são: pacientes e acompanhantes das unidades assistenciais da Fiocruz, estudantes, bolsistas, servidores e trabalhadores terceirizados da instituição.

### **3) A Ouvidoria da Fiocruz é interna e externa?**

Sim. A ouvidoria atende a manifestações internas, oriundas dos trabalhadores da instituição, assim como manifestações externas, dos usuários que utilizam os serviços da Fiocruz em geral.

### **4) Que tipo de manifestação é atendida pela Ouvidoria Geral da Fiocruz?**

A Ouvidoria atende manifestações de sugestões, elogios, denúncias e reclamações a respeito dos serviços prestados pela Fiocruz.

Para esclarecimento de dúvidas, e solicitação de informações e orientações, há o serviço de Fale Conosco do portal Fiocruz ([portal.fiocruz.br/pt-br/content/fale.conosco](http://portal.fiocruz.br/pt-br/content/fale.conosco)).

## DEFINIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

**ELOGIO** – satisfação, demonstração de apreço e reconhecimento por atendimento prestado por um serviço e/ou trabalhador da instituição.

**SUGESTÃO** – demandas que apresentam propostas do cidadão com o objetivo de aperfeiçoar ações e procedimentos ou sugerir modificação de normas e políticas, com o intuito de melhorar os serviços da instituição.

**DENÚNCIA** – relato de irregularidade ou indício de irregularidade na administração. Demandas que indicam o descumprimento de obrigações ou deveres da instituição, desvios de conduta ética ou moral, que por contrariar dispositivos legais, merecem apuração.

**RECLAMAÇÃO** – demandas que demonstrem a insatisfação individual ou coletiva quanto a procedimentos ou ações da instituição, fundamentadas ou não, que mesmo não contrariando os dispositivos legais, desagradam aos usuários. Merecem levantamento das ações que as motivam.

**Desta forma, a diferença principal entre reclamação e denúncia, é que no caso de denúncia há a presença de indícios que contrariam alguma legislação e/ou a conduta ética.**

Às mensagens com conteúdo dirigido a órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz ou que não se referem ao seu escopo de trabalho, são fornecidas as devidas orientações de encaminhamento.







## 5) Quais os meios para me comunicar com a Ouvidoria?

Os cidadãos podem registrar sua manifestação da seguinte forma:

- Telefone
- Carta
- Formulário eletrônico no endereço [www.fiocruz.br/ouvidoria](http://www.fiocruz.br/ouvidoria)  
Pessoalmente na sede da Ouvidoria em Manguinhos. **Nestes casos pedimos que seja realizado agendamento prévio pelo telefone (21)3885-1762.**
- Caixas de Comunicação nos seguintes locais:
  - *Instituto Fernandes Figueira – portaria principal, 2º andar, 3º andar e Banco de Leite Humano*
  - *Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas – Hospital-Dia, farmácia, Ambulatório, Coleta Ensaios Clínicos, Setor de Coleta e Radiologia/Imagem.*
  - *Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria/ENSP – Salas de espera.*
  - *Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana/ENSP - entrada do ambulatório.*
  - *Ambulatório Souza Araújo/IOC – sala de espera.*
  - *Ambulatório de Hepatites Virais/IOC – sala de espera.*

Esse dispositivo conta com um formulário específico que pode ser preenchido por qualquer cidadão. Analistas da ouvidoria abrem essas caixas periodicamente, recolhem as mensagens, inserem no sistema informatizado da ouvidoria, e após resposta da unidade demandada entram em contato com o cidadão para transmissão da resposta. Por isso neste formulário é importantíssimo colocar as formas de contato com você.

**6) Nas unidades assistenciais, a Ouvidoria tem acesso aos dados do paciente pelo Prontuário?**

**Não.** A Ouvidoria não tem acesso a nenhum tipo de informação ou forma de contato com o usuário através do ingresso ao seu prontuário médico. Por isso ao cadastrar uma mensagem é necessário que ele forneça todas as informações necessárias para o andamento adequado da manifestação.

**7) Manifestações com qualquer tipo de conteúdo são acolhidas pela Ouvidoria?**

As manifestações precisam ter informações precisas e consistentes, principalmente no caso de denúncia, para que a Ouvidoria possa realizar os encaminhamentos internos necessários, e para que possa responder ao usuário de forma eficaz.

**8) Qual a diferença entre sigilo e anonimato?**

Quando o usuário solicita o sigilo, a ouvidoria entende que este deseja que seus dados de identificação não sejam divulgados para a unidade demandada. Nesse caso, a Ouvidoria encaminhará para apreciação do setor competente apenas o conteúdo da mensagem, comprometendo-se em resguardar qualquer dado que possa identificar o cidadão.

As manifestações anônimas são aquelas em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo. De acordo com o Ofício-circular nº 52/2008/OGU/CGU-PR, a manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamento, pode impossibilitar a apuração pela unidade responsável





### 9) A Ouvidoria é a mesma coisa que Auditoria e Procuradoria?

**Não.** A Procuradoria Federal na Fiocruz é órgão vinculado ao Ministério da Advocacia Geral da União que assessora e presta consultoria jurídica aos diversos órgãos da instituição, zelando pela legalidade dos procedimentos administrativos e pela prevenção efetiva do patrimônio e do interesse público.

A Auditoria Interna da Fiocruz é responsável pela verificação da gestão, visando comprovar a legalidade e a legitimidade dos atos e examinar os resultados quanto à economicidade, eficácia e eficiência da gestão orçamentária, financeira, patrimonial, de pessoal e demais sistemas administrativos operacionais da Fiocruz, atuando de forma preventiva, de modo a minimizar ou erradicar o cometimento de falhas e impropriedades que possam vir a comprometer a gestão da Instituição.

A Ouvidoria Fiocruz, dependendo do tipo de manifestação que recebe, pode atuar em conjunto com estes dois órgãos, mas suas atividades não devem ser confundidas com as atribuições da Procuradoria e da Auditoria.

### 10) Quando devo recorrer à Ouvidoria Geral da Fiocruz?

A Ouvidoria é uma instância de recurso que deve ser acionada quando o cidadão considera que não foi atendido adequadamente em alguma unidade ou serviço da Fiocruz. Desta forma, o ideal é que o próprio usuário busque solucionar sua questão junto à unidade onde é atendido. Mas caso o usuário se sinta mais confortável, ele pode buscar diretamente a Ouvidoria afim de que este órgão possa atuar como um mediador de sua questão.



## É MUITO IMPORTANTE LEMBRAR O SEGUINTE:

A Ouvidoria não irá resolver a questão do usuário, pois isto está no âmbito da unidade demandada pelo mesmo.

Ela é um órgão que atua principalmente no pós atendimento, a fim de propor medidas e ações às unidades da Fiocruz, com base no conjunto de informações reunidas através das manifestações dos cidadãos.

## POR ISSO...

SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FIOCRUZ



**11) Saiba o que NÃO FAZ a Ouvidoria Geral da Fiocruz:**

Marcação e adiantamento de consultas, exames e procedimentos;  
Informação de ramais e transferência de ligações das unidades da Fiocruz;  
Agendamentos em geral;  
Prestação de informações técnicas;  
Solicitação de mudança de médico;  
Providências quanto a internações;  
Transferência de pacientes.

**12) Saiba o que FAZ a Ouvidoria Geral da Fiocruz:**

Recebe e examina sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços prestados pela Fiocruz

Encaminha essas manifestações às unidades pertinentes, garantindo o retorno aos interessados

Busca atuar em parceria com os gestores das unidades, visando o aprimoramento institucional através das questões apontadas pelos cidadãos.

Elabora pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos usuários da Fiocruz.

**13) Como as mensagens da Ouvidoria Geral da Fiocruz chegam às unidades da Fiocruz?**

Todas as manifestações dos cidadãos são cadastradas no sistema informatizado da Ouvidoria, gerando assim um número de protocolo para que o cidadão possa acompanhar o andamento de sua demanda. As mensagens são encaminhadas ao gestor por esse sistema informatizado.

**14) Quem escolhe os interlocutores para receber as mensagens da Ouvidoria nas unidades?**

O próprio gestor da unidade indica quem será o interlocutor responsável por receber as manifestações, e realizar os encaminhamentos internos a fim de viabilizar a resposta ao cidadão. A Ouvidoria trabalha com o prazo de resposta de 10 dias. Há manifestações, que por conta do assunto tratado necessitam de mais tempo para que seja gerada a resposta final ao usuário. Quando isso ocorre o cidadão é informado a respeito dessa questão.

**15) Pode haver mais de um interlocutor cadastrado em cada unidade?**

**Sim.** O gestor da unidade pode e deve cadastrar mais de um interlocutor da unidade para o recebimento de manifestações, principalmente por conta de períodos de ausência como licença e férias.

**16) Quando o gestor responde à Ouvidoria, essa resposta vai direto para o usuário?**

**Não.** A resposta da unidade é encaminhada somente à Ouvidoria, que analisa se ela atinge a demanda do cidadão. Em caso afirmativo ela é preparada para envio ao cidadão, e em caso negativo ela retorna à unidade com a solicitação de mais informações que possam subsidiar a resposta final.

**17) A resposta da unidade deverá sempre atender o pleito do cidadão?**

Alertamos que nem sempre o cidadão obterá uma resposta afirmativa ao seu pleito, pois sabemos que muitas questões serão inviáveis institucionalmente. O que não deve ocorrer é deixar que o cidadão fique sem uma resposta adequada da instituição, seja esta afirmativa ou não. O gestor deve atentar-se da importância da elaboração de respostas claras, objetivas e principalmente cordiais.





**18) Uma única manifestação pode ir para mais de uma unidade?**

Havendo necessidade, muitas vezes uma mesma manifestação é encaminhada para mais de uma unidade da Fiocruz. Isso ocorre em razão da conexão que determinados assuntos possuem com mais de uma unidade simultaneamente. Nestes casos, ao receber esse conjunto de respostas dos gestores, a Ouvidoria reúne essas informações e a encaminha como resposta final ao usuário.

**19) Quando o gestor cadastrado responde a Ouvidoria, ele recebe uma cópia da resposta?**

**Sim.** Ao responder à Ouvidoria, o gestor recebe cópia da resposta elaborada por ele.

**20) Essa resposta é sempre a mesma que irá para o usuário?**

**Não necessariamente.** Há uma diferença entre a resposta que a unidade encaminha à Ouvidoria e a resposta final que é enviada ao usuário, que geralmente é mais trabalhada, por trata-se de uma resposta institucional. A Ouvidoria também pode enviar via sistema ao interlocutor da unidade cópia da resposta final que vai para o usuário.

**21) O gestor cadastrado da unidade deve guardar em arquivo próprio as mensagens da Ouvidoria?**

Isso fica a critério de cada gestor. O ideal é que isso seja feito para que ele possa acessar quando desejar manifestações antigas. As unidades mais demandadas recebem trimestralmente um relatório com as mensagens, onde dentre outras informações, há sempre um resumo da mensagem enviada pelo cidadão e um resumo da resposta fornecida pela unidade.

**22) Por que o gestor, ao receber uma mensagem, não tem acesso aos contatos do usuário?**

Para evitar que a unidade responda diretamente ao cidadão, sem que esse dado passe pela Ouvidoria, o que poderia dificultar o acompanhamento e encerramento das manifestações recebidas.

Há situações também em que o próprio usuário pede o sigilo de sua identificação.

**23) Os analistas da Ouvidoria podem alterar as mensagens enviadas pelos cidadãos?**

**Não.** O conteúdo de texto das mensagens enviadas pelos cidadãos pelo sistema informatizado da Ouvidoria não pode ser alterado.

Após a criação da Lei de Acesso à Informação nº12527 em 18 de Novembro de 2011, as informações não disponíveis abertamente na página da Fiocruz, devem ser solicitadas através de pedido pelo SIC- Serviço de Informação ao Cidadão

**<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>**, que ficou localizado na Ouvidoria Fiocruz.

A Fiocruz conta com uma Carta de Serviços ao Cidadão, um documento que visa explicar e orientar os usuários que buscam a instituição. Conforme descrito no documento, este instrumento define as prioridades e expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão, de acordo com as exigências do Decreto nº6932/2009 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. Este documento pode ser acessado na íntegra no seguinte endereço: **<http://www.fiocruz.br/media/cartadeservicos.pdf>**







**PARA SABER MAIS SOBRE A OUVIDORIA FIOCRUZ, VISITE NOSSA PÁGINA:**

**<http://portal.fiocruz.br/pt-br/content/ouvidoria>**

Neste espaço encontram-se diversos documentos que falam sobre a implantação e demais atribuições de forma detalhada da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

**Envio de correspondência no endereço:**

Avenida Brasil nº4365, Manguinhos, próximo à agência dos Correios.  
Para atendimento pessoal, preferencialmente marque data e horário pelo Telefone/Fax: (21) 3885-1762

**PARA SABER MAIS SOBRE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS IMPORTANTES:**

**Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde – Ministério da Saúde**

No Portal do Ministério da Saúde ([www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)) você poderá ter acesso a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Cidadão > Entenda o SUS > Direitos dos Usuários do SUS). Este documento traz informações para que o usuário conheça seus direitos na hora de procurar atendimento de saúde. Ele é uma importante ferramenta para que o usuário conheça seus direitos e, assim, ajude o Brasil a ter um sistema de saúde ainda mais efetivo.

**Endereço eletrônico: [www.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.gov.br/ouvidoria)**

Envio de correspondência para o endereço:  
Ministério da Saúde - Esplanada dos Ministérios - Bloco G  
Brasília-DF / CEP: 70058-900 - Telefone: 136

## OUVIDORIA DO SERVIDOR

A Ouvidoria do Servidor é um canal de comunicação, vinculado a Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SRT/MPOG, que possui como foco o servidor público federal, propiciando sua interlocução com a política de recursos humanos e a relação com a unidade de Recursos Humanos de seu próprio órgão.

**Endereço eletrônico:** [www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/](http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/)

Envio de correspondência para o endereço:

Esplanada dos Ministérios - Bloco C - 7º Andar - Sala 726

CEP 70046 900 - Brasília DF

## OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO

**Endereço eletrônico:** [www.cgu.gov.br/Ouvidoria/FaleComAOuvidoria](http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/FaleComAOuvidoria)

Envio de correspondência para o endereço:

Controladoria-Geral da União - Ouvidoria-Geral da União

SAS Quadra 01, Bloco A, 8º andar, Edifício Darcy Ribeiro

CEP: 70.070-905 – Brasília (DF)



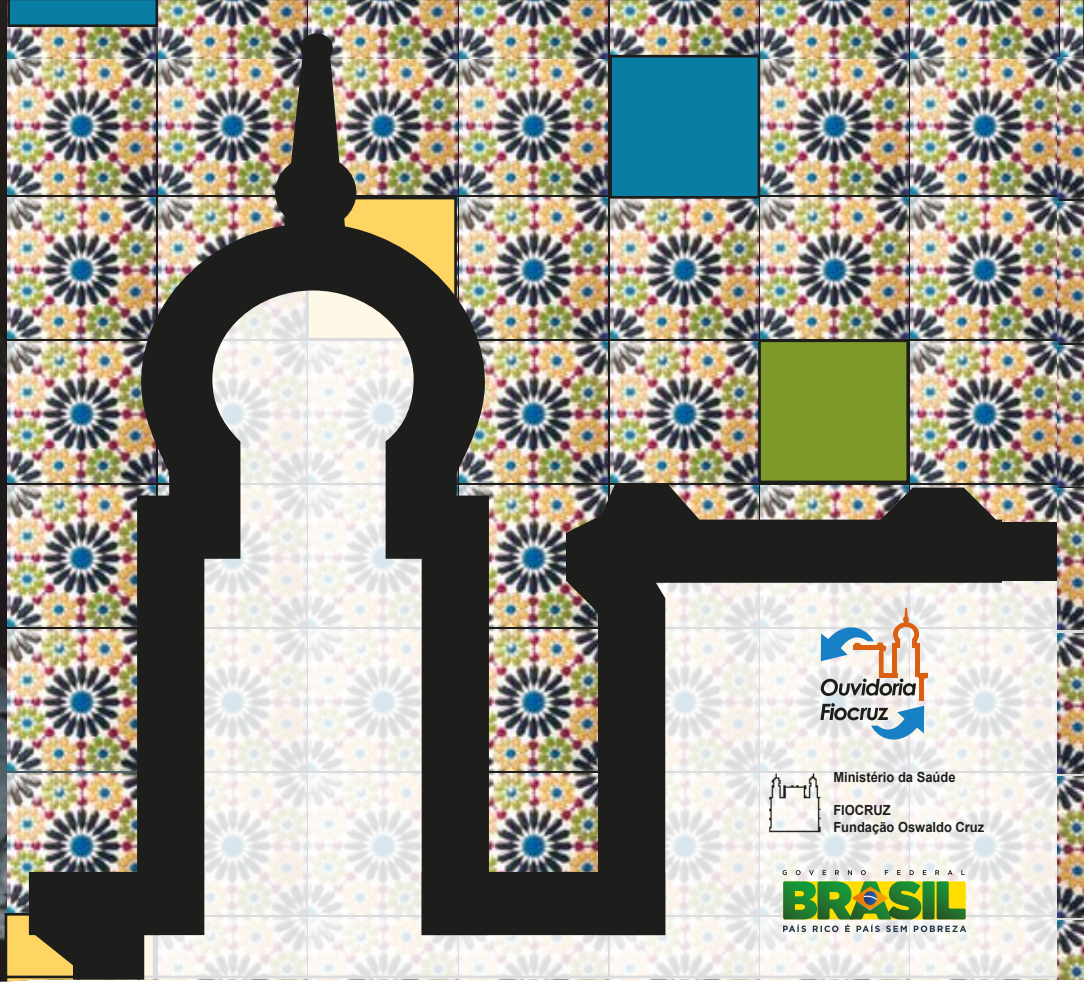


**Responsável:**  
Marcela V. Silva

**Colaboração:**  
Jeanine Maria Egg  
José Augusto C. Nunes  
Regina C. Várzea

**Design gráfico:**  
Valéria de Sá/SCV - ICICT - Fiocruz

**Fotografias:**  
Peter Illiciev/CCS - Fiocruz  
Vinicius Marinho/SCV - ICICT - Fiocruz



Ministério da Saúde  
FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA