

MS - Ministério da Saúde
FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz

OUVIDORIA GERAL

Relatório de Atividades

2013

Rio de Janeiro, julho de 2014

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS.....	5
2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO.....	7
2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO.....	8
2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO.....	9
2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS	11
2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS	14
2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ	18
3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	21
3. AÇÕES DA OUVIDORIA.....	24
4.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS	24
4.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ.....	24
4. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ	25

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2013.

O total de mensagens, que foram recebidas e processadas pelo Sistema informatizado da Ouvidoria no ano de 2013, chegou a **1.166**, apresentando uma diminuição de 21% em relação ao total recebido em 2012.

Na sua maioria - **878** mensagens - representando **75%** do total, foram de **ELOGIOS**, **SUGESTÕES**, **RECLAMAÇÕES** e **DENÚNCIAS**. Do total processado, **165 (14%)** foram **PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**, amparados pela LAI - Lei de Acesso à Informação. Outras **123** mensagens (**11%** do total), foram endereçadas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz, e classificadas como “**OUTROS**”, às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento.

As **RECLAMAÇÕES** totalizaram **594** mensagens, e lideraram as manifestações dos nossos usuários, chegando a **51%** do total. Os **ELOGIOS** totalizaram **141** mensagens, **12%** do total. As **SUGESTÕES** **87** mensagens, **7%** do total. E as **DENÚNCIAS** **56** mensagens, **5%** do total. 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.

Das 32 instâncias da Fiocruz indicadas nas diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria, há a destacar algumas Unidades que foram mais demandadas, explicado até por terem um contato mais direto com a população na prestação de serviços de saúde. São elas: o **IFF**-Instituto Fernandes Figueira, **IPEC**-Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas, **DIREH**-Diretoria de Recursos Humanos, **DIRAC**-Diretoria de Administração do Campus, **ENSP**-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, **IOC**-Instituto Oswaldo Cruz, **FPB**-Farmácia Popular do Brasil, **FAR-MANGUINHOS**-Instituto de Tecnologia em Fármacos, **DIRAD** - Diretoria de Administração, e **BIO-MANGUINHOS**-Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos. Juntas receberam **926** manifestações, representando **89%** das **1.043** manifestações efetivamente atribuídas à Ouvidoria. As **manifestações internas**, dos nossos trabalhadores, totalizaram **209 mensagens**, representando **18%** do total das 1.166 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, **10%** a mais com relação ao total de manifestações internas recebidas em 2012. As reclamações, com **76%** e as denúncias, com **11%**, representaram a maioria das manifestações internas.

Atendendo a **Lei 12.527**, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria, no ano de 2013, recebeu e processou **165 pedidos de informações** enviados pelo e-SIC / CGU, representando **14%** do total das 1.166 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, uma diminuição de **49%** em relação ao recebido em 2012.

O e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é administrado pela CGU-Controladoria Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Na Fiocruz o serviço está sediado na Ouvidoria Geral da Fiocruz, que é a responsável pela operacionalização do sistema e-SIC/CGU, sistema eletrônico web, que centraliza os pedidos amparados pela lei, e que funciona como porta de entrada e saída única de atendimento.

A presença da Ouvidoria nas unidades assistenciais da Fiocruz está consolidada. Nossa equipe desenvolveu um trabalho obedecendo a uma programação estabelecida desde 2007, para chegar mais perto dos pacientes que, em sua maioria, têm mais dificuldade de nos contatar. Uma de nossas ações foi fortalecer a presença da Ouvidoria nos hospitais, centro de saúde e ambulatórios da

Instituição, através de caixas de comunicação, melhorando, assim, o acesso dos pacientes e seus familiares aos serviços oferecidos pela Fiocruz.

Nós, da Ouvidoria Geral da Fiocruz, temos, em todas as oportunidades, realçado a importante contribuição da participação cidadã. Aqui, os cidadãos podem expressar suas ideias livremente, permitindo com suas críticas, denúncias e sugestões, o aperfeiçoamento constante da gestão pública, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas na prestação de serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

É bom realçar que para nós toda manifestação recebida é sempre um investimento, uma ação positiva para a Instituição. Pode representar um incentivo ao trabalho de uma Unidade, por um elogio de reconhecimento e competência; imprimir uma melhoria de um processo ou levar a uma inovação, por uma ideia ou sugestão encaminhada; sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, por uma reclamação contra eventuais falhas no atendimento e na gestão; e moralizar a gestão e combater as irregularidades administrativas por uma denúncia fundamentada. São ganhos difíceis de mensurar, mas de inegável valor para melhorar a imagem institucional e fortalecer os laços com a sociedade, sem contar a evidente contribuição para a consolidação da prática da democracia existente na Fiocruz.

O nosso compromisso é o de nos manter como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade e com nossos trabalhadores, respondendo as manifestações que aqui chegam, dentro de nosso alcance de atuação. O que a Ouvidoria busca é que a Fiocruz dê o atendimento adequado às demandas da sociedade e se empenhe para elevar o grau de satisfação do usuário, que a ela recorre.

Queremos registrar com muito orgulho, os resultados de nossa pesquisa de satisfação do usuário sobre o nosso atendimento em 2013. Dos **116** usuários que responderam à nossa pesquisa, **68** acharam que o atendimento prestado pela Ouvidoria é EXCELENTE, **25** BOM, **11** REGULAR e **12** 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 **96 (83%)** 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.*

2. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

A Ouvidoria recebeu, em 2013, um total de **1.166 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 – 878 mensagens - representando 75 % do total, foram de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Os pedidos de informações enviados pela CGU, através da LAI-Lei de Acesso à Informação, e processados pelo sistema da Ouvidoria, somaram 165 mensagens, representando 14 % do total. Mensagens classificadas como “Outros” - manifestações não objeto do trabalho da Ouvidoria - às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento aos solicitantes, somaram 123 e representaram 11 % do total.

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

- Na ENSP-Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, somam-se as manifestações do CESTEHC-Centro Estudos Saúde Trabalhador e Ecologia Humana; do CSEGSF-Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria; do EAD-Ensino de Educação a Distância; e do RADIS-Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde;
- No ICICT - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, inclui o Portal Fiocruz;
- Na COC-Casa de Oswaldo Cruz, inclui o Museu da Vida;
- Na DIRAD - Diretoria de Administração, inclui a FPB - Farmácia Popular do Brasil;
- Na DIRAC-Diretoria de Administração do Campus, inclui a Rede Fiocruz;
- Na DIREH-Diretoria de Recursos Humanos, inclui o NUST-Núcleo de Saúde do Trabalhador;
- No IFF-Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira, inclui a Rede Nacional de Banco de Leite Humano;
- No IOC-Instituto Oswaldo Cruz, estão incluídos os Ambulatórios de Hanseníase e de Hepatites;
- Na PR-Presidência Fiocruz, inclui o CRIS-Centro de Relações Internacionais em Saúde, o Canal Saúde, a CCS-Coordenadoria de Comunicação Social e a Procuradoria Federal;
- Na Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação, inclui a Editora Fiocruz; e
- Na Vice-Presidência de Pesquisa e Laboratórios de Referência, inclui a CEUA-Comissão de ética no uso de animais.

Para desenvolver suas atividades em 2013 a Ouvidoria teve um orçamento geral aprovado de **R\$222.500,00** (terceirizações: R\$150.100,00 e Modernização: R\$72.400,00).

A gestão orçamentária da Ouvidoria foi realizada com base nos seus processos e projetos, explicitados em seu Plano Anual 2013, sempre orientados pela sua missão, e alinhados às ações e programas do Plano Plurianual 2012/2015 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.

Os quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria são apresentados no Quadro 1, onde são mostrados os totais das manifestações recebidas, discriminados por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Unidades da Fiocruz para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias. 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.

Quadro 1 - Manifestações recebidas no ano de 2013 por Unidade e por Natureza da Comunicação

Unidade	Natureza da Comunicação						Total	%
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Sic	Outros		
IFF	97	20	77	3	2	0	199	17,1
INI / IPEC	151	10	21	4	2	0	188	16,1
DIREH	62	3	1	8	66	0	140	12,0
DIRAC	81	9	1	8	3	0	102	8,7
ENSP	72	4	10	4	9	0	99	8,5
IOC	26	11	21	5	7	0	70	6,0
DIRAD - FPB	33	1	4	10	4	0	52	4,5
Farmanguinhos	2	1	1	2	23	0	29	2,5
DIRAD	10	5	0	1	9	0	25	2,1
Biomanguinhos	7	3	0	2	10	0	22	1,9
Ouvidoria Geral da Fiocruz	5	5	3	0	4	0	17	1
EPSJV	11	3	0	0	0	0	14	1
VPGDI	5	0	0	3	5	0	13	1
CECAL	5	0	0	5	1	0	11	1
ICICT	4	2	1	0	2	0	9	1
Presidência Fiocruz	3	4	0	0	1	0	8	1
Fiocruz	2	4	0	0	0	0	6	1
Fiosaude	4	1	1	0	0	0	6	1
VPEIC	2	0	0	0	3	0	5	0
CPqGM (BA)	3	0	0	1	0	0	4	0
CPqRR (MG)	2	0	0	0	2	0	4	0
DIPLAN	0	0	0	0	4	0	4	0
VPAAPS	1	0	0	0	2	0	3	0
ASFOC	2	0	0	0	0	0	2	0
COC	0	0	0	0	2	0	2	0
CPqLMD (AM)	1	1	0	0	0	0	2	0
Fioprev	2	0	0	0	0	0	2	0
CPqAM (PE)	0	0	0	0	1	0	1	0
Fiocruz Brasília	0	0	0	0	1	0	1	0
FIOTEC	1	0	0	0	0	0	1	0
ICC (PR)	0	0	0	0	1	0	1	0
VPPDT	0	0	0	0	1	0	1	0
Outros*	0	0	0	0	0	123	123	11
Total Geral	594	87	141	56	165	123	1.166	100

* **Outros:** mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. Constam, também, as mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco.

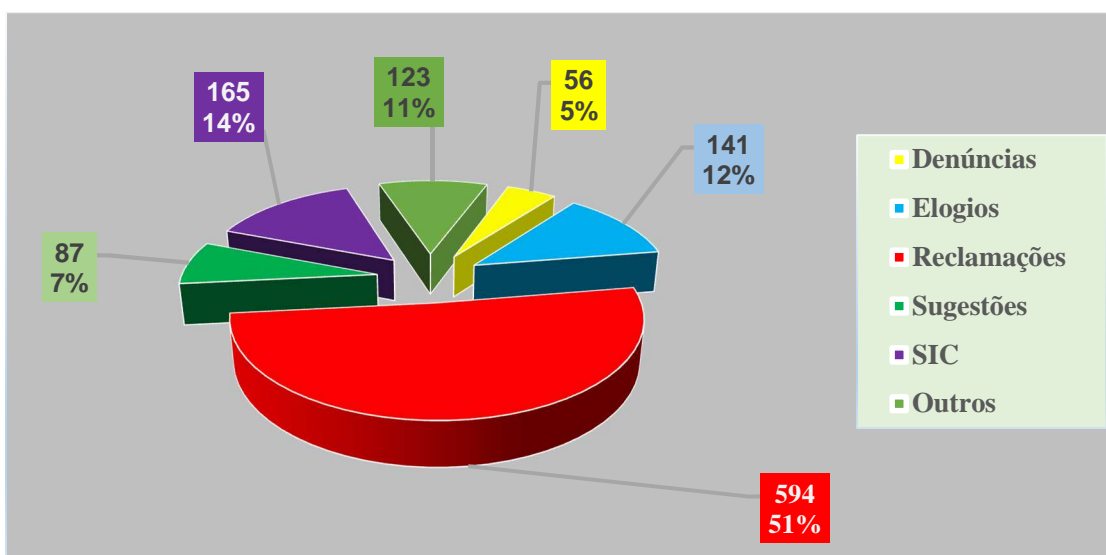
** **SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão (LAI - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18/nov/2011): mensagens com pedidos de informação, que são processadas pelo sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

2.1 MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA COMUNICAÇÃO

As manifestações recebidas são visualizadas no gráfico 1, de acordo com a natureza da comunicação, destacando-se as **reclamações** com 51% das 1.166 manifestações recebidas no ano de 2013. Os pedidos de informações ao cidadão (LAI) vêm em seguida com 14%, os **elogios** com 12% e as **denúncias** com 5%.

Na categoria “**Outros**” estão as manifestações que chegaram à Ouvidoria, mas endereçadas a outras Instituições. São 87 mensagens e representam 7% do total.

Gráfico 1 – Total e Percentual das Manifestações Recebidas em 2013



Em relação ao ano de 2012 o quadro de 2013 apresenta no seu total um decréscimo de manifestações de 21%. A Ouvidoria recebeu no 1º sem de 2013 um total de 591 manifestações e no 2º sem um total de 575.

Gráfico 2 - Evolução das Manifestações Recebidas - Série Histórica - 2005 a 2013

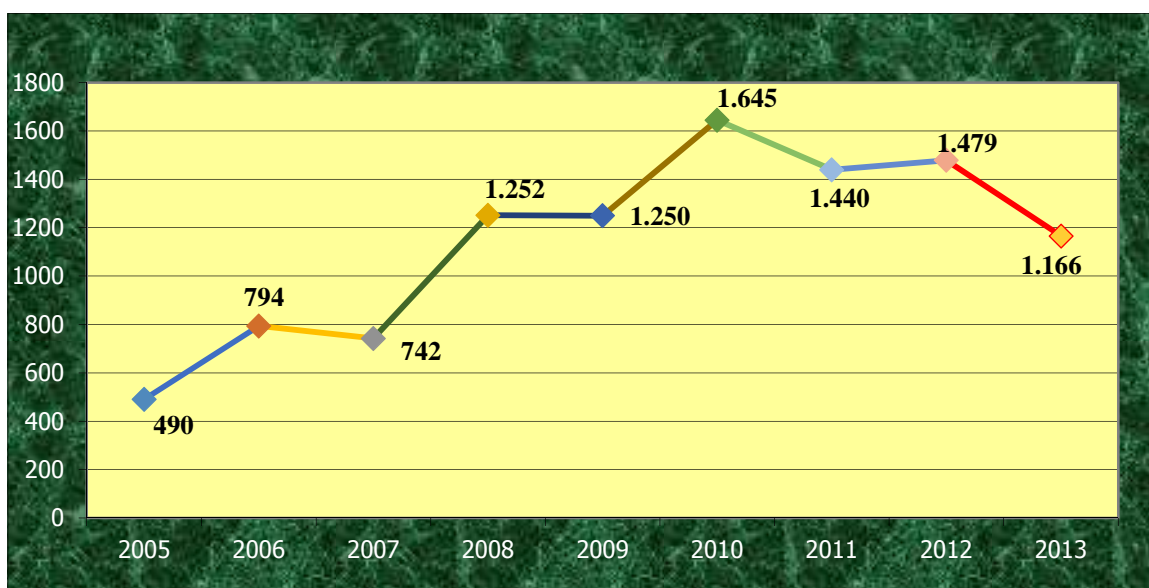
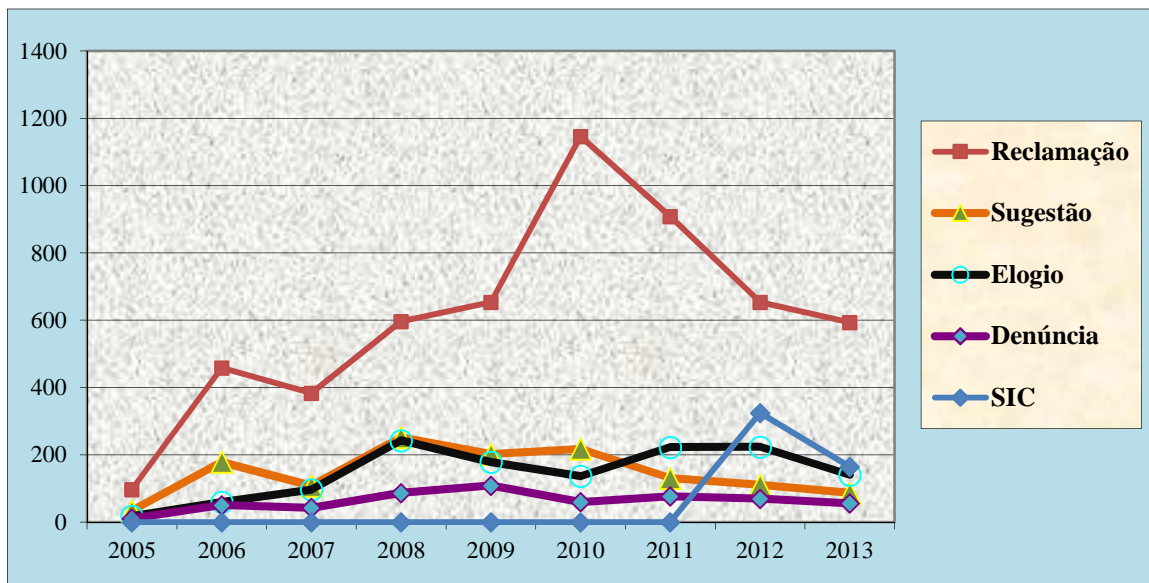


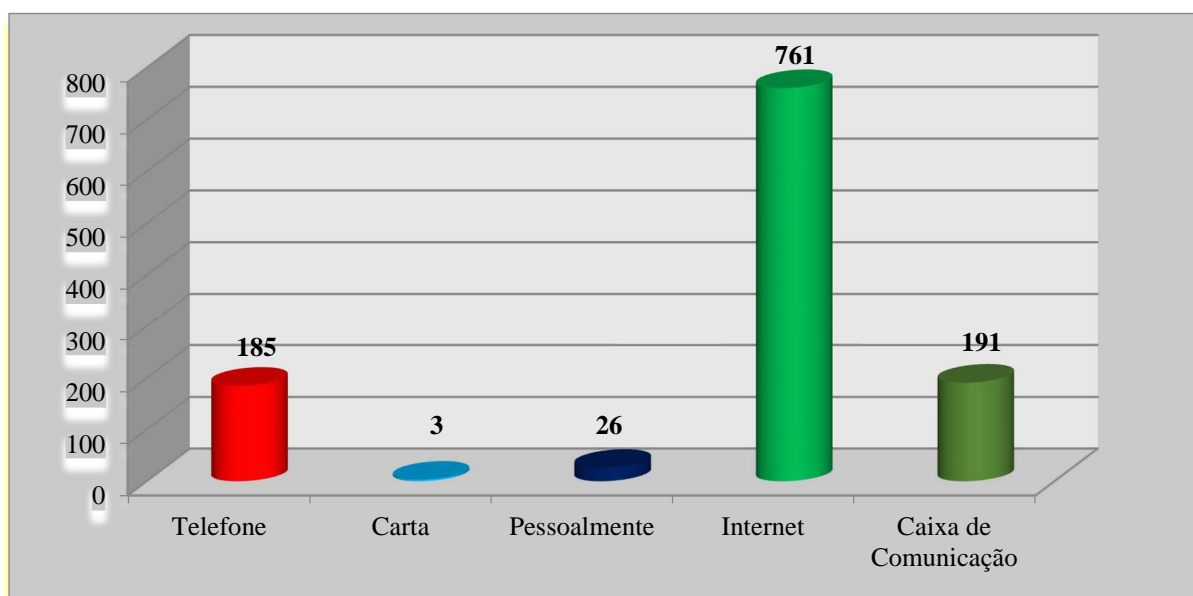
Gráfico 3 - Evolução das Manifestações Recebidas por NATUREZA DA COMUNICAÇÃO - 2005 a 2013



2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE CONTATO

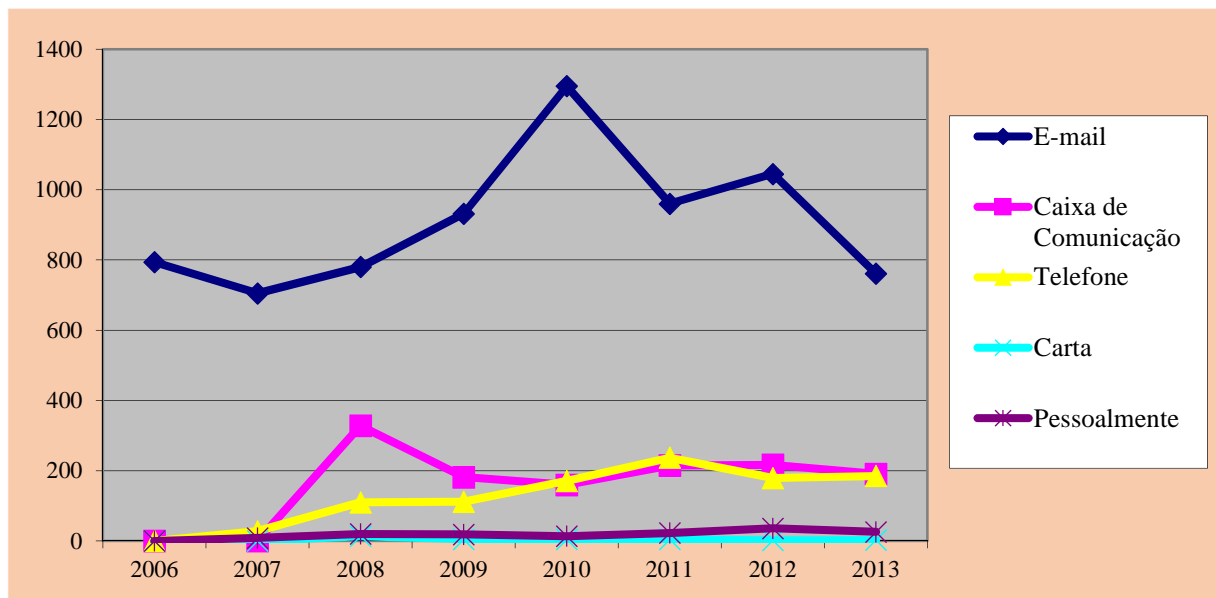
Basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Em 2013 a participação do e-mail em relação ao total das mensagens recebidas foi de 65%. As caixas vêm a seguir com 16% e o telefone vem com 15,9%. As manifestações por carta e pessoalmente ainda são inexpressivas, juntas dão 2,5%.

Gráfico 4 - Manifestações recebidas por TIPO DE CONTATO



Em 2013 as manifestações através de e-mail apresentaram um decréscimo de 27% em relação a 2012. Outro decréscimo ocorreu com a forma pessoal de contato, que caiu 28% em relação a 2012. As manifestações através de Caixas de Comunicação tiveram uma queda de 12% em relação a 2012. O telefone vem sendo usado de modo crescente ano a ano se bem que num quantitativo ainda pouco representativo. Nesse ano cresceu 3% em relação a 2012. As cartas ainda não são expressivas.

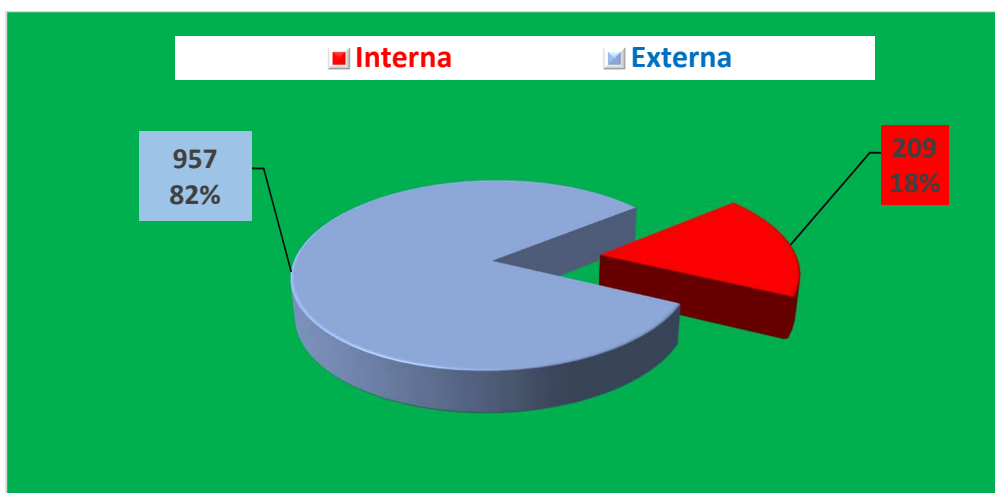
Gráfico 5 - Evolução das Manifestações Recebidas por TIPO DE CONTATO de 2006 a 2013



2.3 MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM DA COMUNICAÇÃO

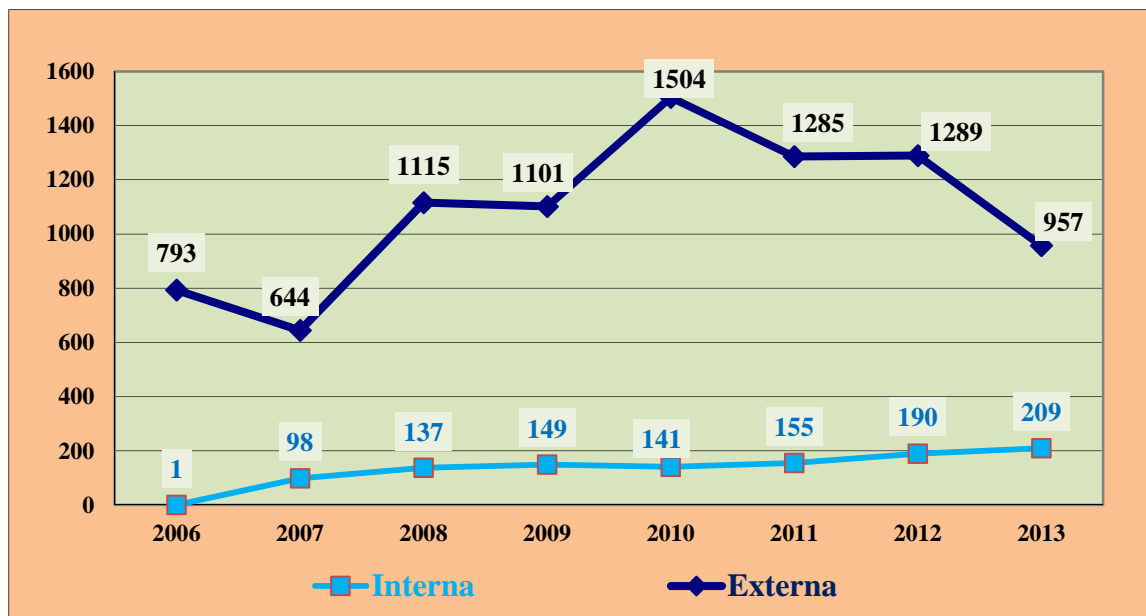
Com relação à origem da manifestação, a externa é a predominante. Das manifestações recebidas em 2013, as externas, com 957 mensagens, representam 82 % do total. As manifestações internas ficam com 18%, com 209 mensagens.

Gráfico 6 - Manifestações recebidas em 2013 por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO



Das manifestações recebidas, a interna vem tendo um crescimento ano a ano, mas ainda com quantitativos aquém do esperado, tendo crescido 10 % em 2013 em relação a 2012. As externas caíram 26% em relação a 2012.

Gráfico 7 - Evolução das Manifestações Recebidas por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO de 2006 a 2013



2.4 OS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS USUÁRIOS

Quadro 2 - MENSAGENS RECEBIDAS no ano de 2013 por ASSUNTO e NATUREZA da COMUNICAÇÃO

Assuntos	Natureza da Comunicação						Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	SIC*	Outros**	
Atendimento ao público	213	14	30	1	1	0	259
Assistência em Saúde	83	9	101	1	1	0	195
Gestão da Infraestrutura	103	23	1	0	0	0	127
Gestão de Recursos Humanos	45	2	0	14	12	0	73
Concursos e outros processos seletivos	14	2	0	0	46	0	62
Gestão administrativa	33	5	0	0	8	0	46
Informações técnico-administrativas	6	4	0	0	35	0	45
Contratos / Convênios	10	1	0	7	17	0	35
Medicamentos	17	2	0	1	7	0	27
Informações em Saúde	3	8	5	0	9	0	25
Direitos do Trabalhador	21	0	0	1	0	0	22
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	1	6	0	1	8	0	16
Ensino / Cursos	10	2	1	0	2	0	15
Irregularidade administrativa	2	0	0	13	0	0	15
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	7	2	0	0	0	0	9
Assédio	0	0	0	9	0	0	9
Certificado / Diploma	7	0	0	0	0	0	7
Segurança	5	0	0	2	0	0	7
Vacinas / Kits p/diagnóstico	1	0	0	0	5	0	6
Curso de Educação a distância	4	0	0	0	1	0	5
Licitações	0	0	0	0	5	0	5
Cursos de Especializações/ Lato Sensu	2	2	0	0	0	0	4
Cursos de Mestrado e Doutorado	1	0	0	0	3	0	4
Exames laboratoriais	3	1	0	0	0	0	4
Conduta Ética / Transparência	0	0	1	2	0	0	3
Curso de Educação Profissional	2	1	0	0	0	0	3
Projeto Social	1	2	0	0	0	0	3
Bolsas de Estudo	0	0	0	2	0	0	2
Banco de Leite Humano	0	0	1	0	0	0	1
Bibliotecas	0	0	1	0	0	0	1
Estatísticas de Reclamações/Denúncias	0	0	0	0	1	0	1
Meio ambiente	0	0	0	0	1	0	1
Propriedade intelectual / Patentes	0	0	0	0	1	0	1
Publicações	0	0	0	0	1	0	1
Saúde Pública	0	1	0	0	0	0	1
Transferência de tecnologia	0	0	0	0	1	0	1
Uso de veículo oficial	0	0	0	1	0	0	1
Vigilância em saúde	0	0	0	1	0	0	1
Outros*	0	0	0	0	0	123	123
Total Geral	594	87	141	56	165	123	1.166

*SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (LAI - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18/nov/2011): mensagens com pedidos de informação, que são processadas pelo sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Fiocruz.

**Outros: mensagens com manifestações dirigidas a Órgãos não pertencentes à Fundação Oswaldo Cruz às quais foram dadas as devidas orientações de encaminhamento. Constam, também, as mensagens recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para o Fale Conosco.

Os principais objetos levantados pelos usuários nas suas mensagens estão os associados ao: “ATENDIMENTO AO PÚBLICO”, com 213 reclamações, 30 elogios e 14 sugestões; “ASSISTÊNCIA EM SAÚDE”, com 101 elogios, 83 reclamações, e 9 sugestões; e “GESTÃO DA INFRAESTRUTURA”, com 103 reclamações, 23 sugestões, e 1 elogio. “GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS”, com 45 reclamações, 2 sugestões, e 14 denúncias.

Com referência ao **SIC**, os assuntos mais demandados foram:

“CONCURSOS E OUTROS PROCESSOS SELETIVOS”, com 46 pedidos de informações;
 “INFORMAÇÕES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS”, com 35;
 “CONTRATOS / CONVÊNIOS”, com 17 e
 “GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS”, com 12 pedidos.

O **ATENDIMENTO AO PÚBLICO** foi o objeto com maior número de mensagens. Elas foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 3: Mensagens de ATENDIMENTO AO PÚBLICO recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
IPEC	112	1	4	0	117
IFF	44	6	6	0	56
ENSP	18	0	5	0	23
IOC	8	2	5	0	15
DIRAD - FPB	9	0	4	0	13
DIRAC	8	2	0	0	10
Ouvidoria Geral da Fiocruz	3	0	3	0	6
DIREH	3	1	1	0	5
DIRAD	2	1	0	1	4
Farmanguinhos	1	0	1	0	2
ICICT	1	0	1	0	2
VPGDI	2	0	0	0	2
ASFOC	1	0	0	0	1
CPqGM (BA)	1	0	0	0	1
EPSJV	0	1	0	0	1
Total Geral	213	14	30	1	258

ASSISTÊNCIA EM SAÚDE foi o 2º em número de mensagens, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 4: Mensagens de ASSISTÊNCIA EM SAÚDE recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
IFF	32	5	63	0	100
IPEC	21	1	17	1	40
IOC	5	1	16	0	22
ENSP	17	0	4	0	21
DIREH	7	1	0	0	8
Fiosaude	1	0	1	0	2
Ouvidoria Geral da Fiocruz	0	1	0	0	1
Total Geral	83	9	101	1	194

GESTÃO DA INFRAESTRUTURA foi o 3º em número de mensagens, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 5: Mensagens de GESTÃO DA INFRAESTRUTURA recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação			Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	
DIRAC	49	7	0	56
DIREH	18	0	0	18
IPEC	7	5	0	12
IFF	8	1	1	10
IOC	2	5	0	7
DIRAD	4	1	0	5
ENSP	4	1	0	5
Presidência Fiocruz	3	2	0	5
DIRAD - FPB	4	0	0	4
VPGDI	2	0	0	2
Biomanguinhos	1	0	0	1
EPSJV	1	0	0	1
Fiosaude	0	1	0	1
Total Geral	103	23	1	127

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS foi o 4º em número de manifestações, que foram direcionadas às seguintes Unidades:

Quadro 6: Mensagens de GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS recebidas por UNIDADE

Unidade	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
DIREH	12	1	0	4	17
DIRAC	8	0	0	0	8
ENSP	6	1	0	1	8
Biomanguinhos	5	0	0	1	6
CECAL	3	0	0	2	5
DIRAD - FPB	2	0	0	2	4
IFF	1	0	0	2	3
IOC	3	0	0	0	3
IPEC	0	0	0	2	2
ASFOC	1	0	0	0	1
CPqGM (BA)	1	0	0	0	1
CPqRR (MG)	1	0	0	0	1
Fioprev	1	0	0	0	1
Ouvidoria Geral da Fiocruz	1	0	0	0	1
Total Geral	45	2	0	14	61

2.5 DAS RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

As **RECLAMAÇÕES** totalizaram **594** manifestações no ano de 2013. Elas representam **51%** do total das 1.166 manifestações atendidas pela Ouvidoria. Em relação a 2012 houve uma queda de 4% nas reclamações.

As Unidades que receberam o maior número de **RECLAMAÇÕES** são destacadas no gráfico 8 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no gráfico 9.

Gráfico 8: Unidades que receberam o maior número de RECLAMAÇÕES

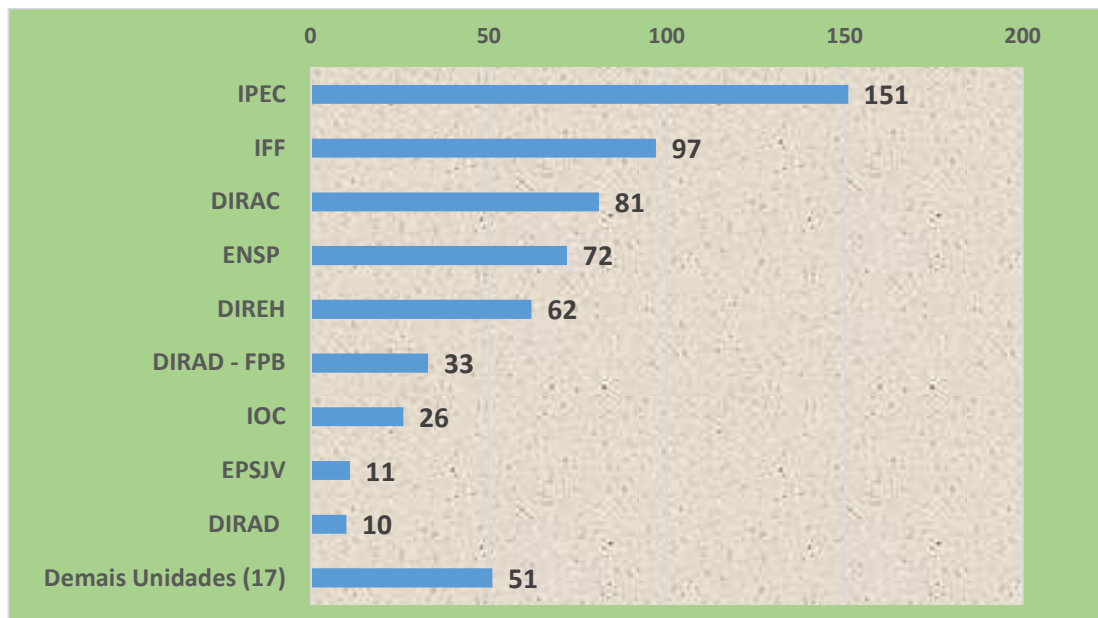
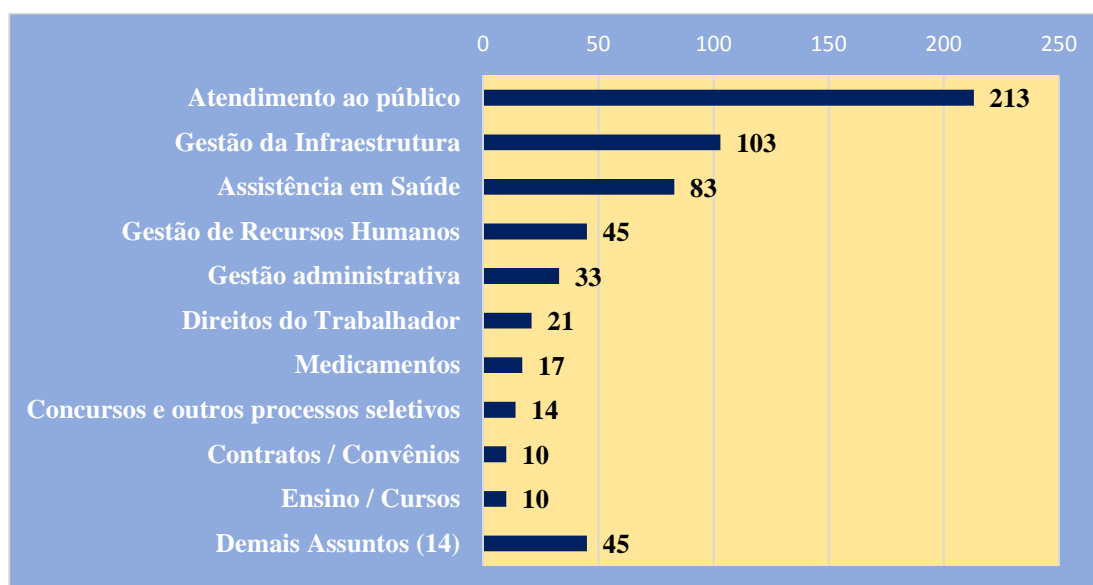


Gráfico 9: Mensagens de RECLAMAÇÕES recebidas no ano de 2013 por ASSUNTO



As **SUGESTÕES** totalizaram **87** manifestações no ano de 2013. Elas representam **7%** do total das 1.166 manifestações atendidas pela Ouvidoria. Em relação a 2012 houve uma queda de 22% nas sugestões.

As Unidades que receberam o maior número de **SUGESTÕES** são destacadas no gráfico 10 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no gráfico 11.

Gráfico 10: Unidades que receberam o maior número de SUGESTÕES

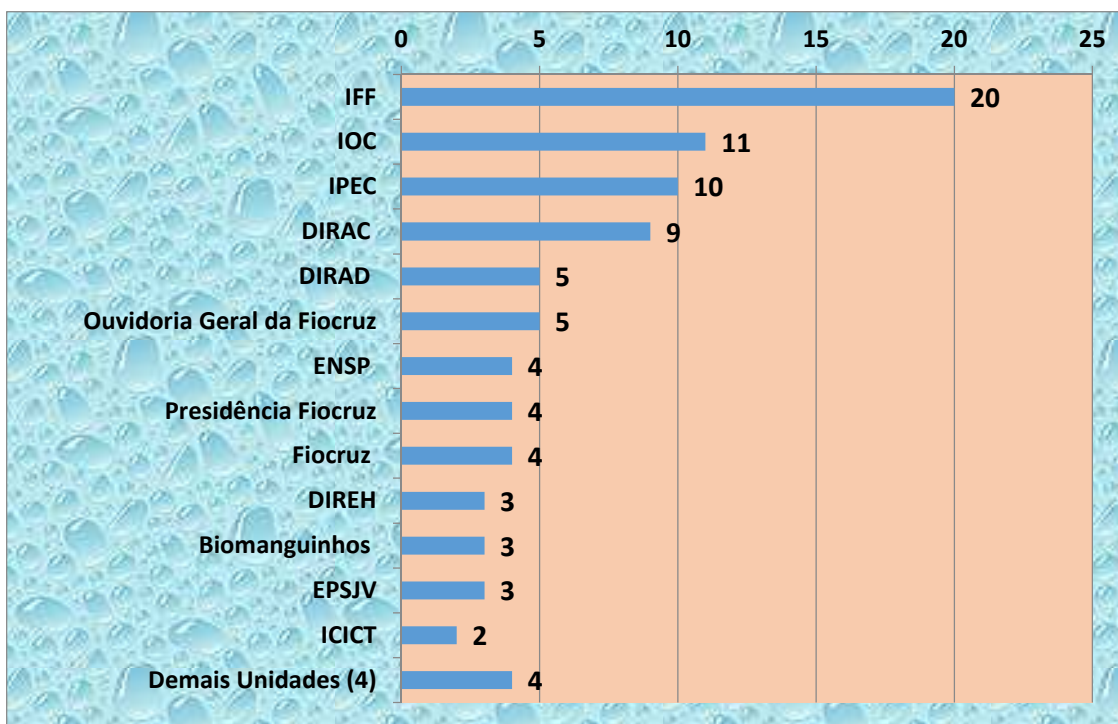
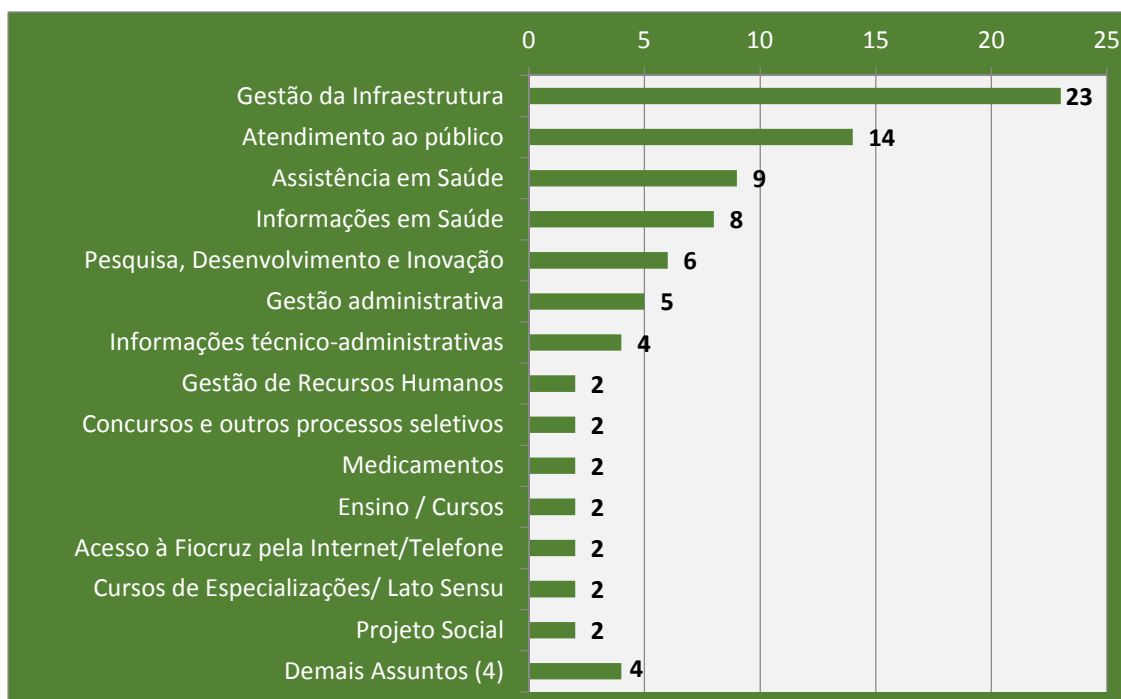


Gráfico 11: Mensagens de SUGESTÕES recebidas no ano de 2013 POR ASSUNTO



Os **ELOGIOS** totalizaram **141** manifestações no ano de 2013. Eles representam **12%** do total das 1.166 manifestações atendidas pela Ouvidoria. Em relação a 2012 houve uma queda de 37% nos elogios.

As Unidades que receberam o maior número de **ELOGIOS** são destacadas no gráfico 12 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no gráfico 13.

Gráfico 12: Unidades que receberam o maior número de ELOGIOS

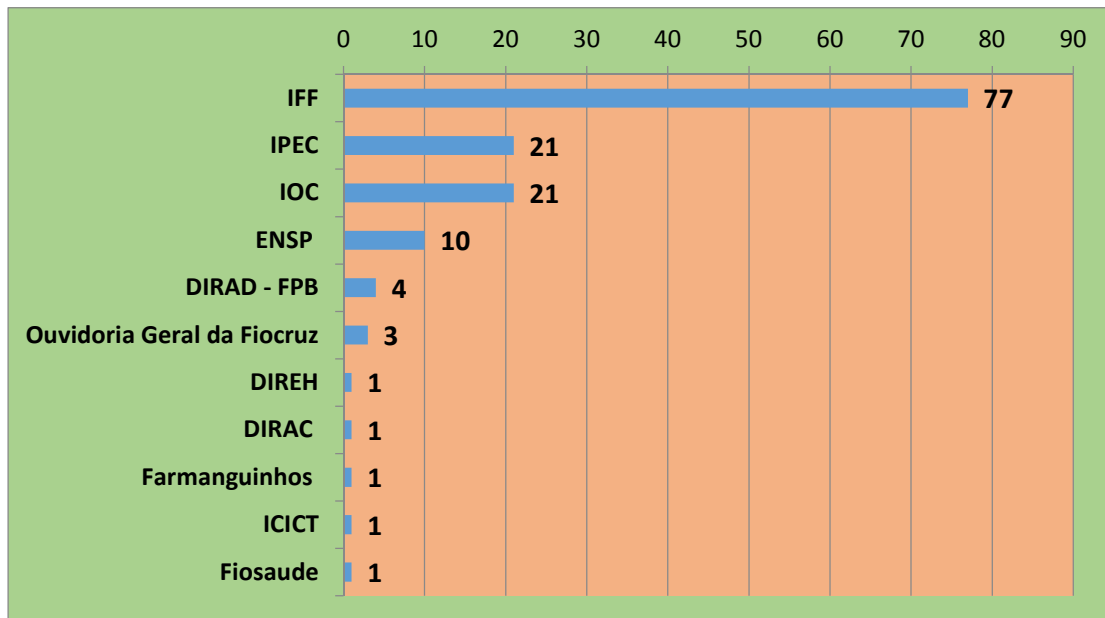
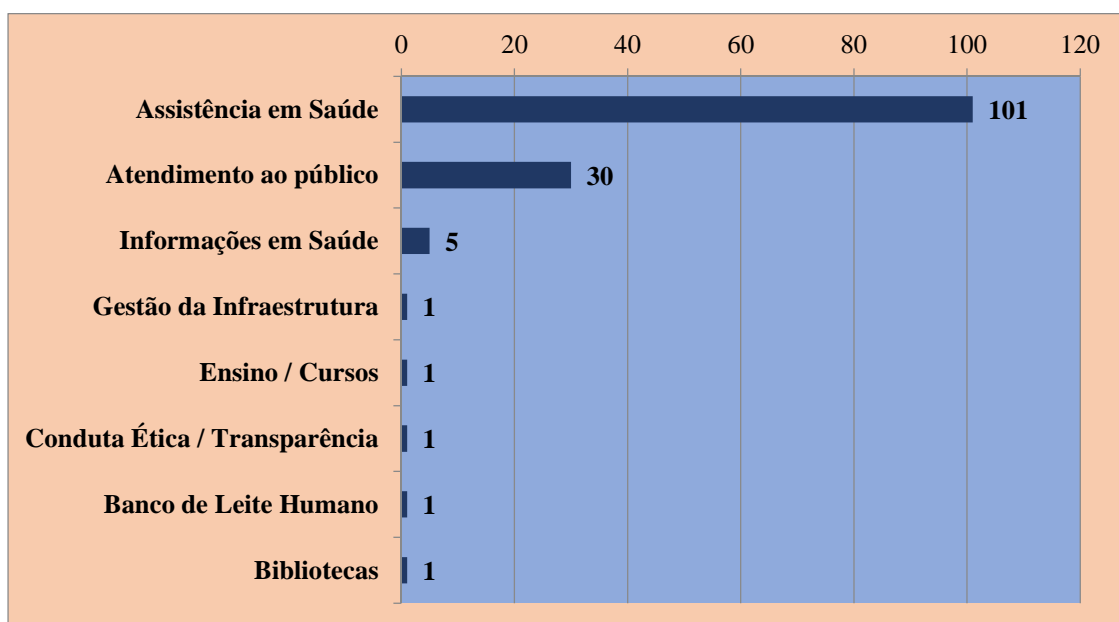


Gráfico 13: Mensagens de ELOGIOS recebidas no ano de 2013 POR ASSUNTO



As **DENÚNCIAS** totalizaram **56** manifestações no ano de 2013. Elas representam **5%** do total das 1.166 manifestações atendidas pela Ouvidoria. Em relação a 2012 houve uma queda de 20% nas denúncias.

As Unidades que receberam o maior número de **DENÚNCIAS** são destacadas no gráfico 14 e os objetos dessas manifestações estão relacionados no gráfico 15.

Gráfico 14: Unidades que receberam o maior número de DENÚNCIAS

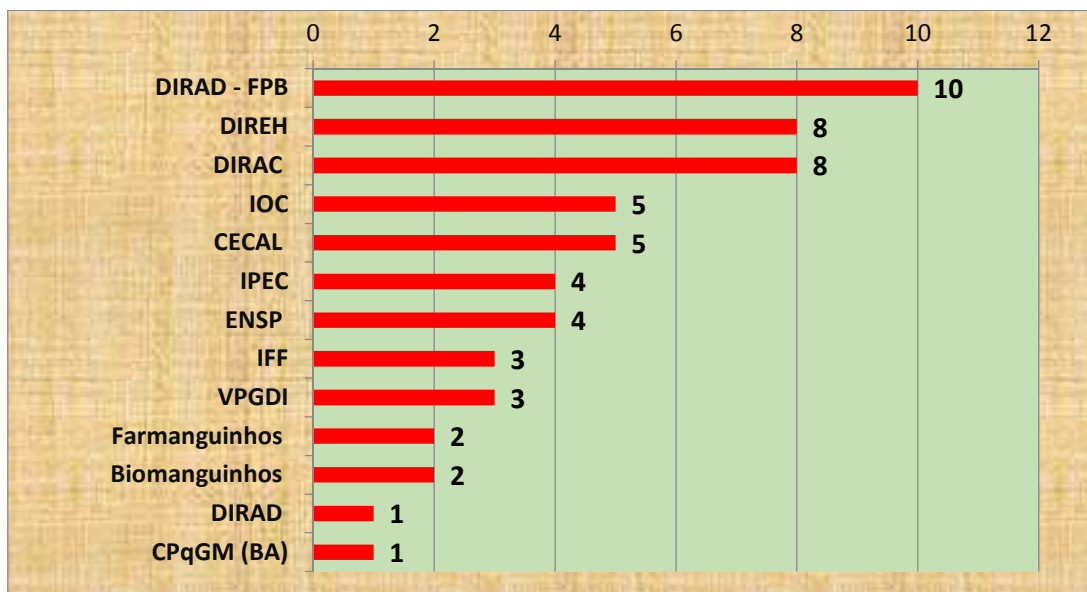
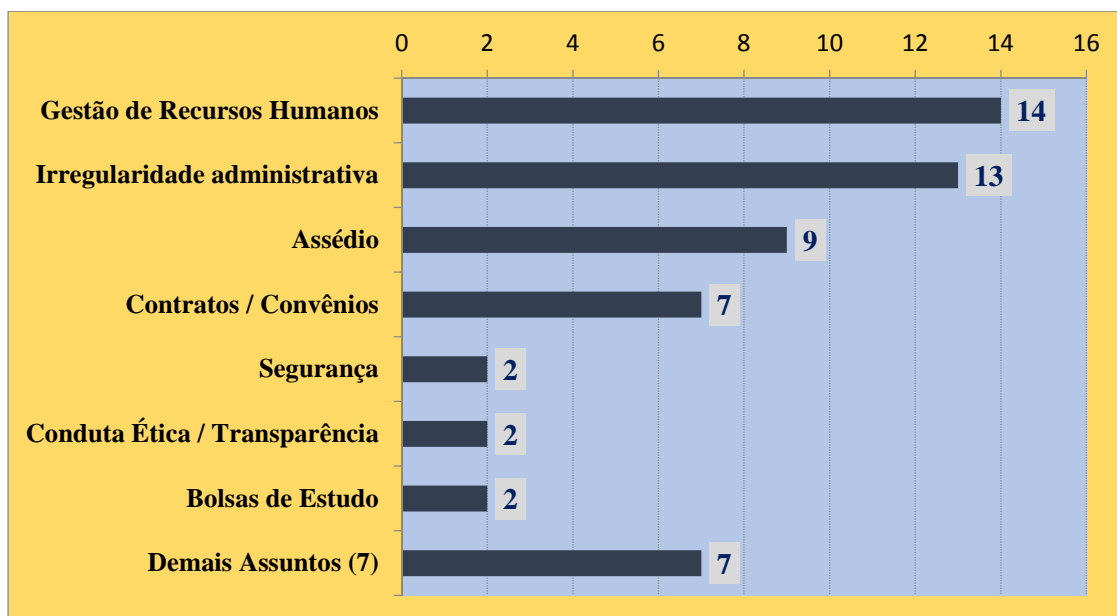


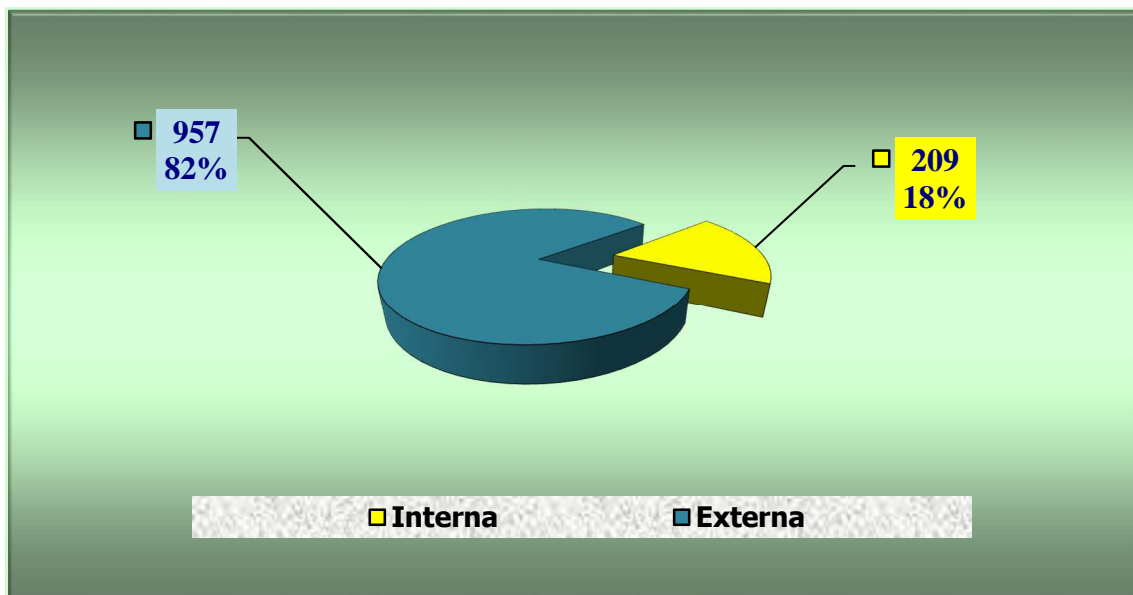
Gráfico 15: Mensagens de DENÚNCIAS recebidas no ano de 2013 POR ASSUNTO



2.6 MANIFESTAÇÕES DOS TRABALHADORES DA FIOCRUZ

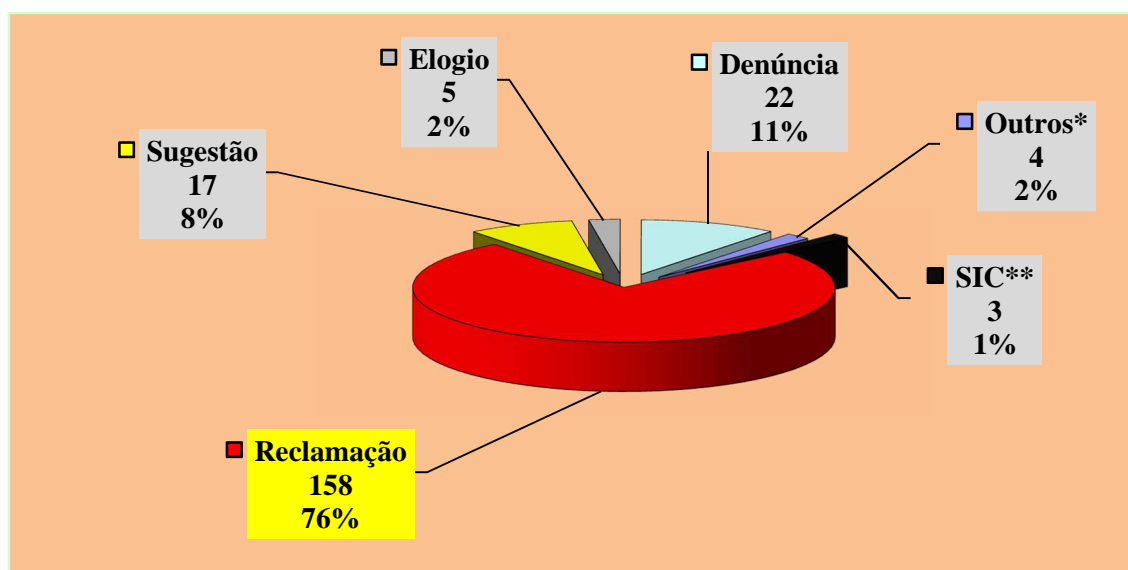
Em 2013, as manifestações internas totalizaram **209 mensagens**, representando **18 %** do total das 1.166 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, um aumento de 10 % em relação ao recebido em 2012. As reclamações, com **76%** e as denúncias, com **11%**, representaram a maioria das manifestações internas.

Gráfico 16 - Comparativo das MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS por ORIGEM DA COMUNICAÇÃO



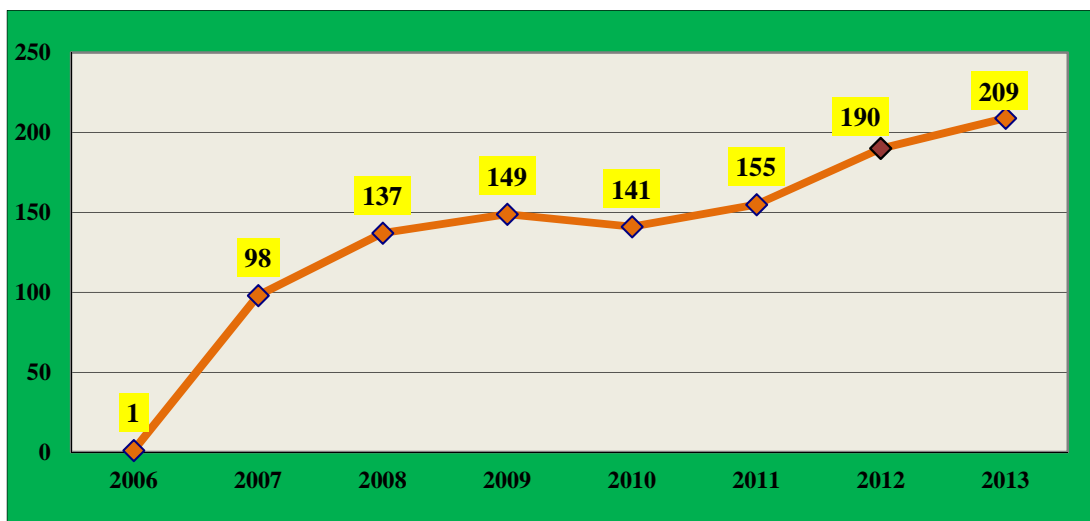
Quanto à Natureza da Comunicação, as reclamações, com 76 % e as denúncias, com 11 %, representaram a maioria das manifestações internas.

Gráfico 17 - MANIFESTAÇÕES INTERNAS recebidas em 2013 por NATUREZA DA COMUNICAÇÃO



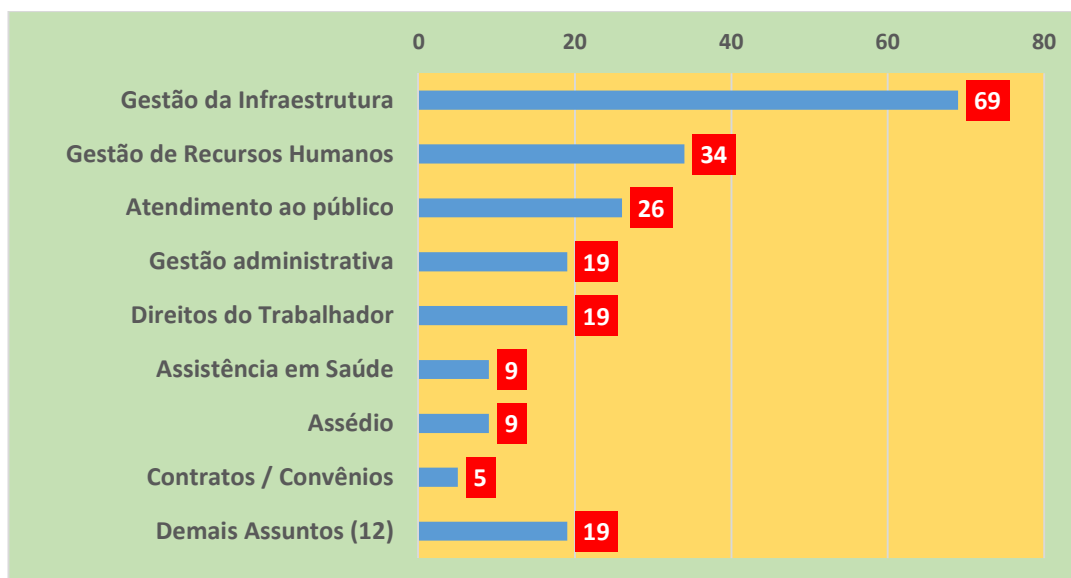
As manifestações internas vêm tendo um crescimento ano a ano, mas, ainda, com quantitativos aquém do esperado, tendo crescido 10 % em 2013 em relação a 2012.

Gráfico 18 - Evolução das MENSAGENS INTERNAS recebidas - 2006-2013



Os objetos das Mensagens Internas estão relacionados no gráfico 19. Os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos trabalhadores da Fiocruz foram: “Infraestrutura”, “Gestão de Recursos Humanos”, “Atendimento ao Público”, “Gestão Administrativa” e “Direitos do Trabalhador”, representando **80%** das mensagens internas recebidas.

Gráfico 19 - MENSAGENS INTERNAS recebidas no ano de 2013 por ASSUNTO



As Unidades que mais receberam mensagens dos trabalhadores da Fiocruz foram a DIREH, DIRAC, DIRAD, ENSP e IOC, juntas receberam 149 mensagens, correspondendo a 71% do total. A maioria das manifestações foram de reclamações.

Quadro 7 - MENSAGENS INTERNAS recebidas por UNIDADE

Unidade	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Outros	SIC	TOTAL	%
DIREH	52	1	1	4	0	1	59	28
DIRAC	48	6	0	0	0	0	54	26
DIRAD	8	4	0	1	0	0	13	6
ENSP	12	1	0	0	0	0	13	6
IOC	5	0	0	5	0	0	10	5
CECAL	5	0	0	3	0	0	8	4
IPEC	5	0	1	1	0	0	7	3
Ouvidoria Geral da Fiocruz	3	1	1	0	0	1	6	3
VPGDI	3	0	0	2	0	1	6	3
IFF	1	1	1	2	0	0	5	2
Fiosaude	2	1	1	0	0	0	4	2
Outros	0	0	0	0	4	0	4	2
Biomanguinhos	3	0	0	0	0	0	3	1
Farmácia Popular do Brasil	1	0	0	2	0	0	3	1
Presidência Fiocruz	1	2	0	0	0	0	3	1
ASFOC	2	0	0	0	0	0	2	1
DIRAC	0	0	0	2	0	0	2	1
Fioprev	2	0	0	0	0	0	2	1
CPqGM (BA)	1	0	0	0	0	0	1	0
CPqRR (MG)	1	0	0	0	0	0	1	0
Fiocruz	1	0	0	0	0	0	1	0
ICICT	1	0	0	0	0	0	1	0
VPAAPS	1	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL GERAL	158	17	5	22	4	3	209	100

3. LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o dispositivo constitucional que estabelece que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Sancionada pela Presidente da República, em 18 de novembro de 2011, a lei efetiva o direito previsto na Constituição do acesso às informações, e seus dispositivos são aplicáveis aos órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A Administração Pública é obrigada a atender as demandas dos cidadãos. A Lei 12.527 estabelece que o acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. A Lei prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas.

O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa. No caso de negativa de acesso a informações, o cidadão pode interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão. Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao Ministro de Estado da área ou, em caso de descumprimento de procedimentos e prazos da Lei 12.527, à CGU. Em última instância, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

A Lei 12.527 ainda prevê a responsabilização do servidor nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

Para garantir o acesso a informação, a Lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão.

O e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que é administrado pela CGU-Controladoria Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Para isso é necessário que o cidadão faça um simples cadastro em formulário específico.

Na Fiocruz o serviço está sediado no campus Fiocruz Manguinhos, sob a custódia da Ouvidoria Geral da Fiocruz, que é a responsável pela operacionalização do sistema e-SIC/CGU, sistema eletrônico web, que centraliza os pedidos amparados pela lei, e que funciona como porta de entrada e saída única de atendimento.

O SIC Fiocruz recebe os pedidos de informações, relativos à Fiocruz, do sistema e-SIC/CGU, e os encaminha às Unidades responsáveis por suas respostas, indicando tratar-se de demanda da LAI, monitorando o processamento de cada pedido. Uma vez respondido pelos gestores, a resposta ao pedido é então repassada ao sistema e-SIC.

O sistema deve ser acessado no Portal Fiocruz, através do “selo amarelo de Acesso à Informação” ou no link <http://www.fiocruz.br/acessoainformacao>.

O pedido no e-SIC é registrado no sistema, que fornece um número de protocolo, garantindo o acompanhamento, bem como o recebimento de resposta da forma que for mais conveniente para o solicitante.

O SIC-Serviço de Informações ao Cidadão, de acordo com a Lei, é responsável por fornecer informações de interesse do cidadão, cujo conteúdo ainda não esteja contemplado de ofício na área de Transparência Ativa do Portal Fiocruz. A Transparência Ativa é a divulgação da Administração Pública de informações à sociedade por iniciativa própria, de forma espontânea, independente de qualquer solicitação. A Transparência Passiva é a divulgação de informações, sob demanda, em atendimento às solicitações da sociedade.

Para os efeitos da LAI, a **INFORMAÇÃO** é definida no seu artigo 3 como: *“dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”*.

Em 2013, a Fiocruz recebeu e processou **165 pedidos** enviados pelo e-SIC/CGU, representando **14%** do total das 1.166 manifestações recebidas pela Ouvidoria e, um decréscimo de **49 %** em relação ao recebido em 2012. As reclamações, com **76%** e as denúncias, com **11%**, representaram a maioria das manifestações internas.

Gráfico 20 - Mensagens do SIC recebidas no ano de 2013

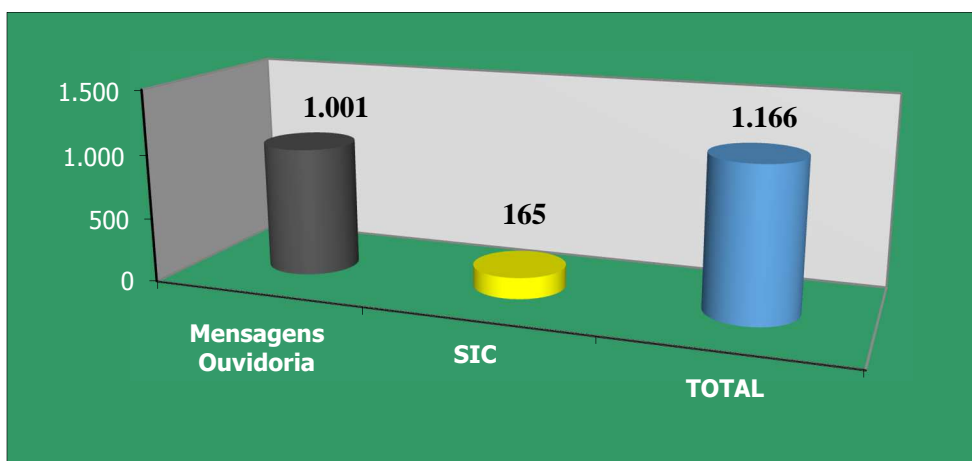


Gráfico 21 – Evolução das Mensagens SIC recebidas – 2012 a 2013

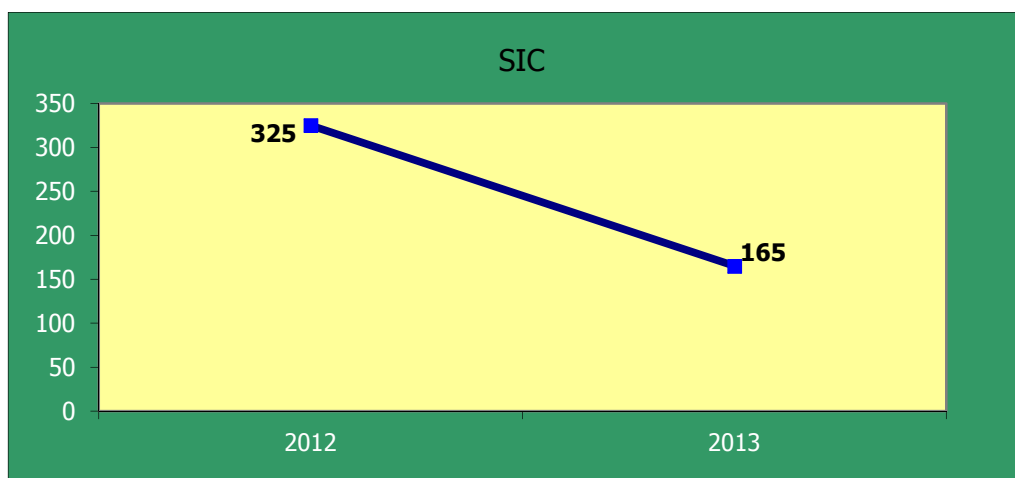


Gráfico 22 – MENSAGENS DO SIC recebidas no ano de 2013 por UNIDADE

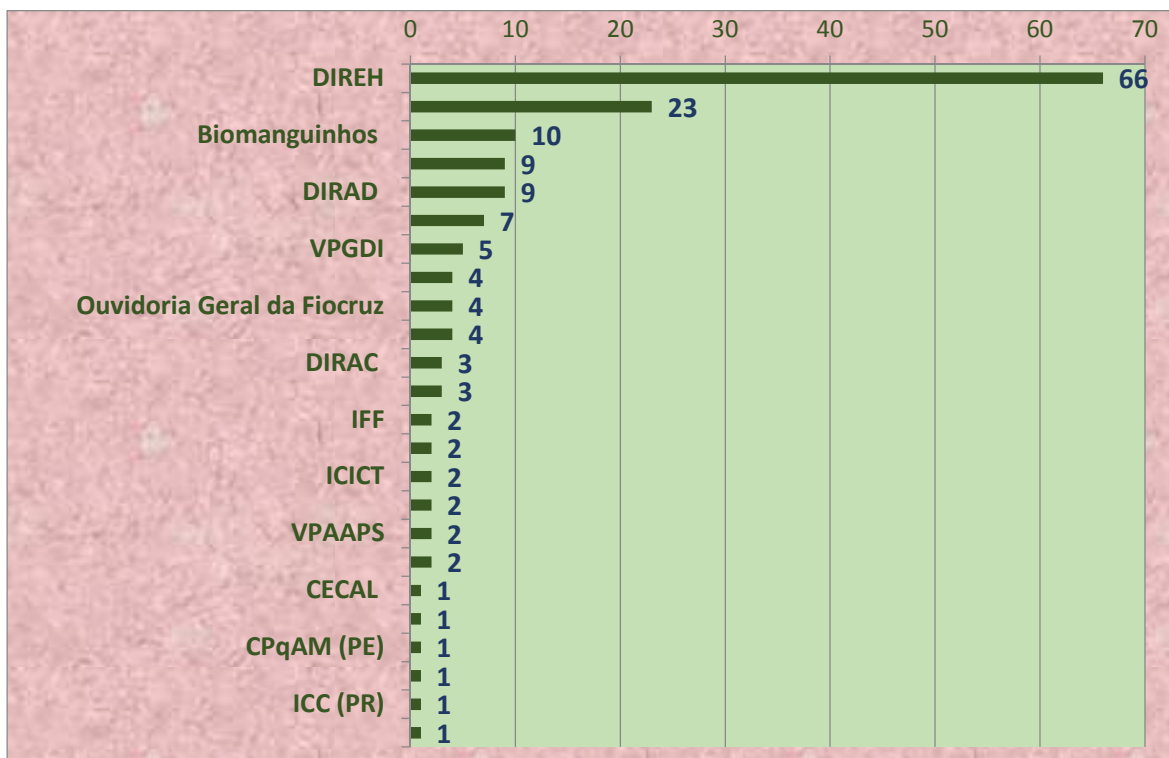
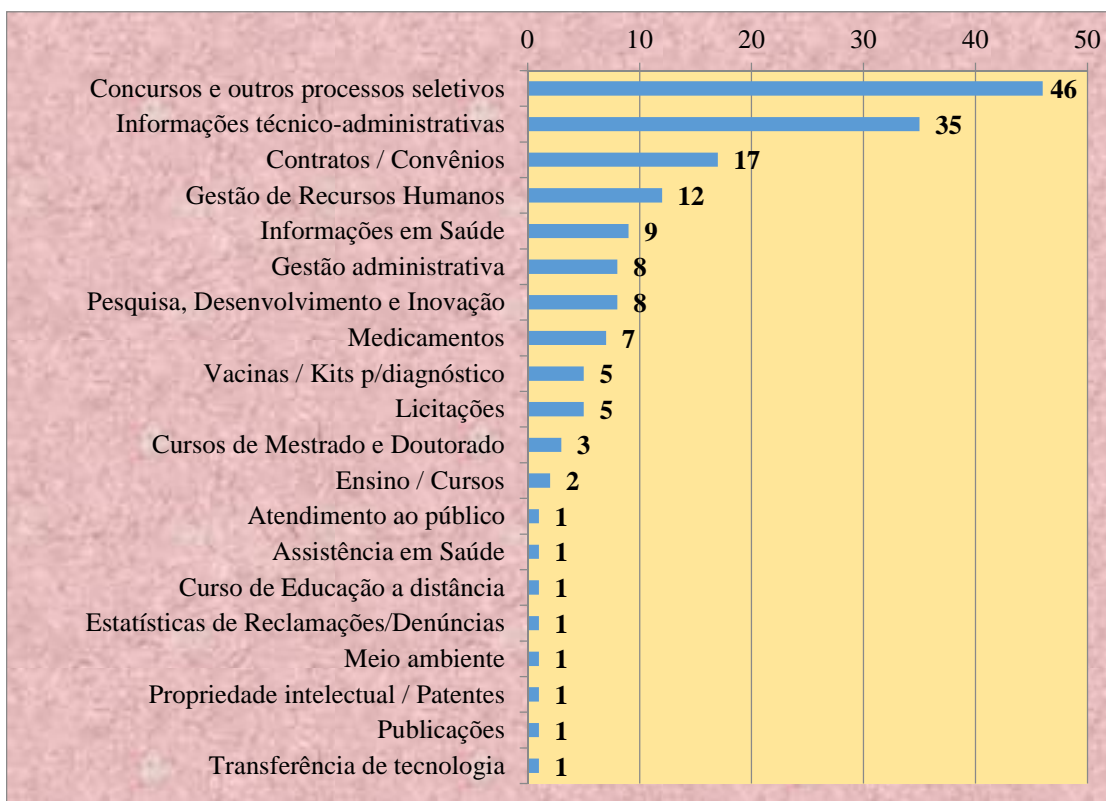


Gráfico 23 – MENSAGENS DO SIC recebidas no ano de 2013 por ASSUNTO



3. AÇÕES DA OUVIDORIA

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.

4.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidoria participou, no ano de 2013, dos seguintes eventos:

- 3ª Reunião Geral das Ouvidorias Públicas, Brasília - DF, março/2013, promovido pela OGU - Ouvidoria Geral da União;
- Seminário de 1 ano da LAI - Lei de Acesso à Informação, Brasília - DF, maio/2013, promovido pela CGU - Controladoria Geral da União;
- Seminário sobre a LAI - Lei de Acesso à Informação – Informações de Natureza Pessoal e Econômica”, Brasília - DF, agosto/2013, promovido pela ANVISA-Agência Nacional de Vigilância Sanitária; e
- 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Hospitalares do Sistema Nacional de Ouvidorias, Porto Alegre - RS, agosto/2013.

4.2 AÇÕES DE COOPERAÇÃO NA FIOCRUZ

A Ouvidoria desenvolveu, em 2013, ações de cooperação com as Unidades/setores da Fiocruz, participando como membro:

- na 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;
- na campanha do Fiocruz Prá Você 2013, 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; e
- na Feira Fiocruz Saudável 2013. Houve distribuição de material educativo sobre Ouvidoria Interna, controle social e cidadania.

4. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

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*.

06/03/2013 - - Portaria da Presidência nº 230/2013-PR
Designa, para um mandato de 4 anos, João Gonçalves Barbosa Neto, como Ouvidor Geral da Fiocruz, com a missão de conduzir a Ouvidoria de acordo com as competências e atribuições estabelecidas pela *Portaria 065/2008-PR, de 18/02/2008*.

FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Presidente:

Paulo Ernani Gadelha Vieira

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:

João Gonçalves Barbosa Neto

Analistas:

Daniela de Miranda de Cunto Bueno

Jeanine Maria Egg

José Augusto Carvalho Nunes

Marcela Vieira da Silva

Regina Coeli Várzea Ribeiro

Tatiane Rezende Nunes de Souza

Secretária:

Andreza Pereira Carneiro

Rio de Janeiro, julho/2014