



Ministério da Saúde | **Fundação Oswaldo Cruz**

Ouvidoria Geral

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

20
08

Ministério da Saúde | **Fundação Oswaldo Cruz**

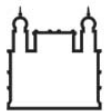
Ouvidoria Geral

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES **2008**



Presidente da República
Luís Inácio Lula da Silva

Ministro da Saúde
José Gomes Temporão



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Presidente:
Paulo Marchiori Buss

Vice-presidentes:
Ary Carvalho de Miranda
Maria do Carmo Leal
Paulo Ernani Gadelha Vieira
José da Rocha Carvalheiro
Carlos Augusto Grabois Gadelha

Chefe de Gabinete:
Arlindo Fábio Gómez de Sousa

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:
João Luiz de San Tiago Dantas Barbosa Quental

Analistas:
Carmen Priscila Alves Silveira
Jeanine Maria Egg
José Augusto Carvalho Nunes
Marcela Vieira da Silva
Regina Coeli Várzea Ribeiro

Informática:
Felipe de Lima Santos

Secretária:
Vanessa Rego da Silva

Foto de capa:
Peter Illiciev
Coordenadoria de Comunicação Social da Fiocruz (CCS)

Sumário

1 Mensagem do Ouvidor	5
2 O papel da Ouvidoria	7
3 Programação de 2008 e Execução Física	9
3.1 Das Manifestações Recebidas	9
3.2 Manifestações por Origem da Comunicação e por Tipo de Contato	11
3.3 Evolução das Manifestações Recebidas - 2005 a 2008	11
3.4 Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Unidades Assistenciais	12
4 Atendimento Das Manifestações Dos Cidadãos	15
4.1 Da Natureza da Comunicação	17
Das Reclamações	18
Das Sugestões	19
Dos Elogios	21
Das denúncias	22
4.2 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz	23
4.3 O tempo de resposta aos cidadãos	24
4.4 As Unidades Mais Demandadas	26
As Unidades Assistenciais	26
FPB - Farmácia Popular do Brasil	29
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	30
EAD - Ensino de Educação a Distância	31
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	32
5 Gestão Administrativa	35
5.1 Equipe da Ouvidoria	35
5.2 Capacitação da equipe	36
5.3 Divulgação	36
5.4 Implantação de Novas Formas de Atendimento	36
5.5 Eventos	37
5.6 Parcerias	38
6 Programação e Execução Orçamentária	39
7 Plano de trabalho 2009	41
7.1 Plano da Ouvidoria para 2009	41
7.2 Previsão Orçamentária para 2009	42
8 Institucionalização da Ouvidoria Geral da Fiocruz	43

MENSAGEM DO OUVIDOR

Rio de Janeiro, maio de 2009

Este é o último relatório de atividades da Ouvidoria Geral da Fiocruz da gestão 2005-2008, durante o segundo mandato do presidente Dr. Paulo Marchiori Buss. Como é de praxe, tentaremos, aqui, dar uma visão global de nossa atuação, durante o ano de 2008, apontando as conquistas obtidas e o muito que ainda há a ser feito.

Vivemos um momento de crise de credibilidade da democracia representativa e baixa mobilização da sociedade organizada na busca de seus direitos. Nesse contexto, as Ouvidorias no campo da saúde se apresentam como um canal direto de comunicação, exercício de cidadania e controle social que bem utilizado pode, complementando o papel dos Conselhos de Saúde, fortalecer a consciência sanitária e dar voz a minorias que, por opção ou falta de espaço político, preferem se manifestar individualmente, mas ainda assim trazendo contribuições e críticas valiosas aos gestores do SUS.

Se consultarem os relatórios anteriores, disponíveis em nossa página, poderão observar que vimos num processo ininterrupto de consolidação de nosso trabalho, alcançando paulatinamente condições ótimas de trabalho: equipe e instalações adequadas; autonomia de atuação plenamente respeitada (mandato, acesso a informações e documentação, orçamento definido, unidade gestora e ordenadora de despesas, assento no Conselho Deliberativo da Fiocruz), condições raramente observadas nas demais Ouvidorias públicas, restando unicamente nossa incorporação formal na estrutura organizacional da Fiocruz, do que aliás também depende grande parte das atuais estruturas das Unidades que a compõem.

Nosso compromisso inarredável tem sido o de nos manter como canal isento e ético na interlocução da Fiocruz com a sociedade e com nossos trabalhadores, trazendo em 100% dos casos uma resposta, favorável ou não, às manifestações que aqui chegam, dentro de nosso alcance de atuação. Está claro que nossa credibilidade depende diretamente de nossos colaboradores, os gestores da Fiocruz em seus diversos níveis de atuação. A esse propósito, é necessário destacar que em alguns casos as respostas às mensagens ainda tardam bem mais do que o desejado e, às vezes, mesmo quando apontamos problemas já crônicos e sistêmicos, as soluções de caráter mais permanente custam a aparecer, mesmo reconhecendo que algumas delas extrapolam o âmbito de governabilidade da Fiocruz.

Buscamos nesse período consolidar nosso alcance junto ao conjunto de usuários e trabalhadores da Fiocruz, divulgando nosso trabalho e procurando saber suas expectativas. Aproximamo-nos das unidades assistenciais e encomendamos pesquisa de satisfação dos seus usuários, entendendo terem eles maior dificuldade de acesso às informações e aos meios de comunicação com a Ouvidoria. Aos poucos, embora reste muito ainda a fazer, temos conseguido nos tornar mais conhecidos, como demonstram os quadros desse Relatório.



O PAPEL DA OUVIDORIA

A principal atribuição da Ouvidoria é receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as manifestações do cidadão sobre o atendimento prestado pela Fiocruz e responder de modo simples e preciso as questões levantadas, de modo que atenda, em seu conjunto, suas expectativas. A resposta dada sempre expressa, no seu conteúdo, a opinião, as providências e as orientações dos gestores. 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.

Para que o trabalho da Ouvidoria tenha efetividade é necessário transmitir aos gestores das Unidades e aos dirigentes da Instituição a percepção e a voz dos seus trabalhadores e do cidadão em geral.

Cada mensagem é considerada sempre um investimento, podendo representar um incentivo ao trabalho de uma equipe ou unidade, por um elogio de reconhecimento e competência; imprimir uma melhoria de um processo ou levar a uma inovação, por uma idéia ou sugestão encaminhada; sanear problemas e oferecer um melhor tratamento aos seus usuários, por um protesto e uma crítica 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. Além disso, um vasto campo de temas e objetos para pesquisas e estudos sobre os efeitos do trabalho da Ouvidoria se descortina para aqueles que se dedicam à área de gestão participativa.

De um modo geral, a Ouvidoria é mais um canal que o gestor dispõe para conhecer a realidade e a prática de sua Unidade. A sua importância é reconhecida no meio empresarial e governamental, em todos os níveis e esferas, hoje constituindo, na área social, um item relevante das políticas públicas.



Missão:

Atuar como canal isento e ético na análise e encaminhamento das manifestações da sociedade relativa às atividades da Fiocruz visando o aprimoramento institucional e a ampliação 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.

PROGRAMAÇÃO DE 2008 E EXECUÇÃO FÍSICA

A gestão físico-orçamentária da Ouvidoria é operacionalizada a partir da implementação da execução física e orçamentária de seus processos e projetos, que são desdobramentos dos objetivos explicitados em seu Plano Anual. Estes objetivos, sempre orientados pela sua missão, alinham-se às ações e programas do Plano Plurianual 2008/2011 da Fiocruz.

No ano de 2008 a Ouvidoria recebeu 1.834 manifestações, através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta e pessoalmente. Essas manifestações recepcionadas pela Ouvidoria abordam praticamente todas as atividades desenvolvidas pela Fiocruz e nem sempre se enquadram, pela sua natureza, no seu campo de atuação, que são os elogios, sugestões, reclamações e denúncias. Muitas delas, no total de 582 mensagens, foram pedidos de informações e esclarecimento de dúvidas, que a Ouvidoria, após análise, direcionou ao Fale Conosco da Fiocruz.

Das 1.252 manifestações que foram devidamente trabalhadas, um total de 73 mensagens foram destinadas a outras Instituições, não desobrigando, porém, de serem analisadas e respondidas com as devidas orientações aos remetentes.

Deve-se ressaltar que nesse ano de 2008 a Ouvidoria assumiu também as atribuições para atendimento aos trabalhadores da Fiocruz, fato que deve ter contribuído para o aumento das manifestações recebidas. Em relação ao ano de 2007 houve um incremento de 68,7 %.

Como principal produto do seu Plano Anual, a Ouvidoria atendeu 1.252 manifestações, correspondendo a uma execução física de 86,34 % em relação à sua previsão, que estabelecia o atendimento de 1.450 manifestações.

Prevista sua execução para 2008, o “Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Unidades de Serviços Hospitalares e Ambulatoriais” foi concluído e seu relatório apresentado em novembro às Unidades participantes. O projeto, realizado em convênio com a ENSP, possibilitou um maior conhecimento dos problemas que estão relacionados com o atendimento e o público assistido, e subsidiará essas Unidades na tomada de decisões visando aperfeiçoar a prestação dos serviços e oferecer um melhor atendimento ao cidadão e à comunidade.

3.1 Das Manifestações Recebidas

No quadro 1 e gráfico 1 são apresentados os dados referentes a sua atividade principal durante o ano de 2008.

As manifestações recebidas foram classificadas de acordo com a natureza da reclamação e são mostradas no gráfico 2. Do total, 597 foram reclamações, que expressam desgostos, críticas, queixas, protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Instituição. Representam 48 % do todo.

Com 20 % do total, os 252 registros de sugestões manifestam a vontade e o desejo daqueles que se preocuparam em apresentar ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços da Fundação.



Os elogios, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela Fiocruz, alcançaram 19 % do total, com 243 mensagens.

As denúncias, com 7 % do total, atingiram a marca de 87 manifestações. São acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.

Na categoria “Outros” foram postas as 73 mensagens de denúncias e reclamações que os cidadãos fizeram de outras Instituições (6 % do total). Aos remetentes foram dadas as devidas orientações de encaminhamento para essas manifestações.

Quadro 1 – Manifestações mensais recebidas em 2008 por Natureza da comunicação

Natureza da Comunicação	Mês												Total Geral
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Reclamação	40	26	43	38	44	30	58	60	124	57	51	26	597
Sugestão	10	15	30	35	19	19	15	34	26	15	19	15	252
Elogio	8	5	5	14	9	10	36	39	58	28	25	6	243
Denúncia	6	7	2	9	5	3	18	10	6	7	6	8	87
Outros*	12	5	6	7	7	6	7	7	2	4	4	6	73
Total Geral	76	58	86	103	84	68	134	150	216	111	105	61	1.252

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

Gráfico 1 – Manifestações Recebidas em 2008 por mês

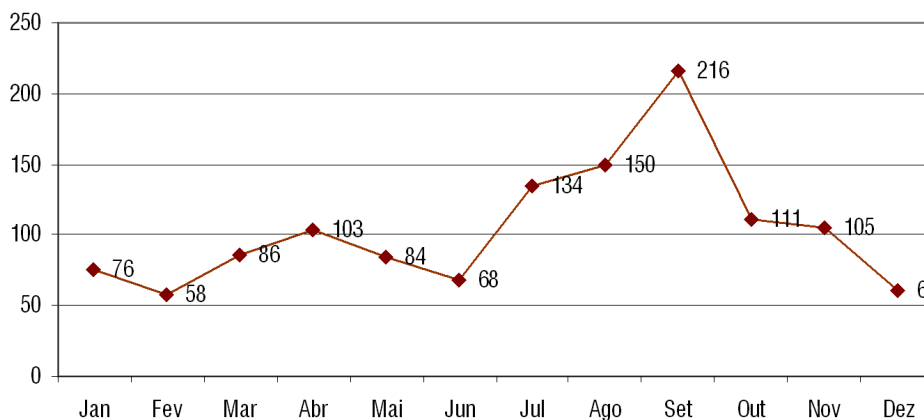
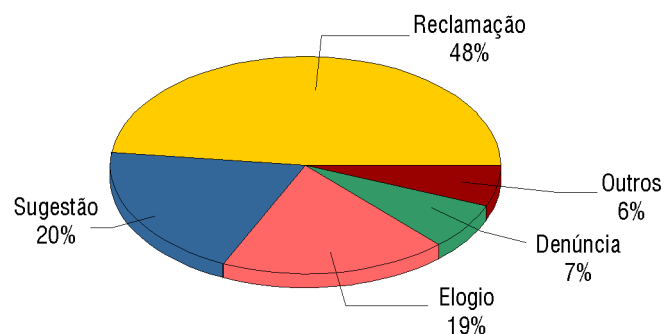


Gráfico 2 – Percentual das Manifestações Recebidas em 2008

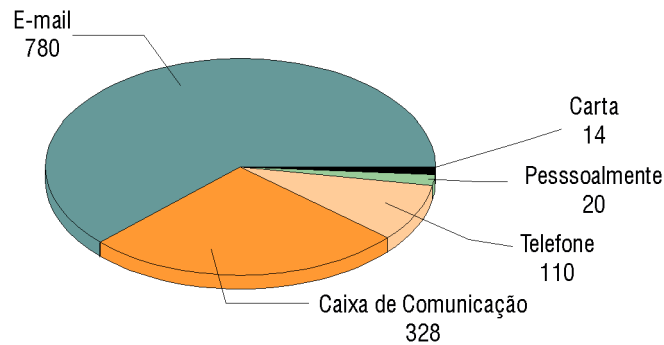
Mensagens recebidas em 2008 por Natureza da Comunicação



3.2 Manifestações por Origem da Comunicação e por Tipo de Contato

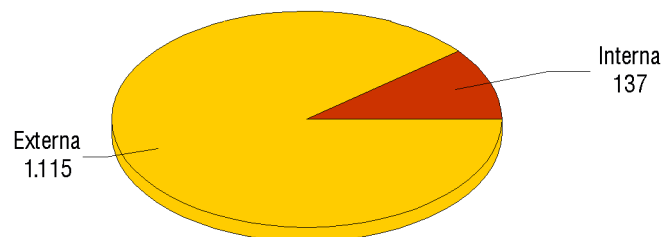
Com exceção das Unidades assistenciais, que estão respondendo bem à implantação das caixas de comunicação, basicamente o acesso do público à Ouvidoria ainda é através de mensagens eletrônicas. Poucas são as manifestações por telefone e insignificantes são os números dos contatos pessoais e carta:

Gráfico 3 – Manifestações recebidas por Tipo de Contato
Mensagens Recebidas Por Tipo de Contato no ano de 2008



Com relação à origem da mensagem, é predominante a externa, mesmo tendo a Ouvidoria assumido, em 2008, as atribuições para o atendimento aos trabalhadores da Fiocruz.

Gráfico 4 – Manifestações recebidas por Origem da Comunicação
Mensagens Recebidas por Origem



3.3 Evolução das Manifestações Recebidas - 2005 a 2008

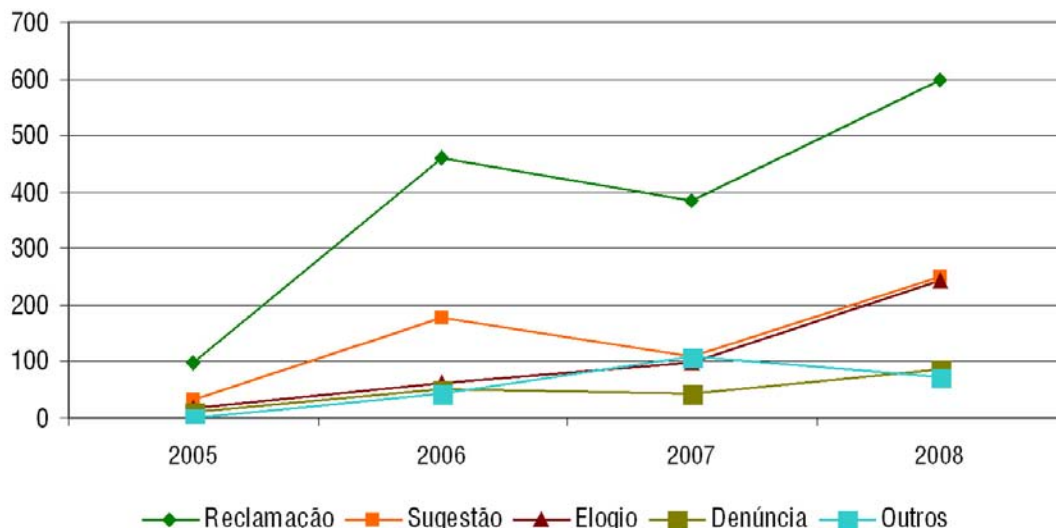
Em relação ao ano de 2007 o panorama de 2008 apresenta no seu total um significativo acréscimo de manifestações (68,73%), fato que pode ser computado a uma maior divulgação, a assunção das atribuições de atendimento aos trabalhadores da Fiocruz e ao uso regular das caixas de comunicação.

Nota-se também uma alta generalizada: dos elogios (150,52%), sugestões (133,33%), denúncias (102,33%) e reclamações (55,47%). “Outros”, que são manifestações a órgãos não pertencentes à Fiocruz, tiveram uma queda (-33,64%).

Quadro 2 – Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2008 por Natureza da Comunicação e Variação percentual 2007/2008

Natureza da comunicação	2005	2006	2007	2008	%
Reclamação	97	459	384	597	55,47
Sugestão	34	179	108	252	133,33
Elogio	18	60	97	243	150,52
Denúncia	11	51	43	87	102,33
Outros	0	45	110	73	-33,64

Gráfico 5 – Evolução das Manifestações Recebidas de 2005 a 2008



3.4 Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Unidades Assistenciais

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários foi promovida pela Ouvidoria, e realizada pelos pesquisadores do DCS - Departamento de Ciências Sociais, da ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca. Foi iniciada em 2007 e finalizada em 2008.

A pesquisa foi desenvolvida com uma amostra de 1.500 pacientes ambulatoriais das três Unidades Assistenciais da Fiocruz e assistidos há mais de 6 meses. Os conceitos de satisfação e responsividade nortearam a pesquisa. A ideia de satisfação resgata o paciente como sujeito e define suas opiniões e expectativas como elementos legítimos na definição e mensuração da qualidade da atenção à saúde, além de ser um instrumento de transparência, *accountability* e equidade, contribuindo efetivamente para os resultados esperados. Já a responsividade refere-se a quão bem o sistema de saúde reconhece as expectativas com respeito aos aspectos não diretamente ligados à saúde, e sim à dignidade, confidencialidade, pronto atendimento, suporte social, comunicação, etc.

De acordo com os resultados obtidos, contrariamente às hipóteses iniciais, os serviços avaliados, em sua maioria, atenderam ou superaram as expectativas dos usuários, mesmo tendo a pesquisa ressaltado aspectos que pudessem contornar distorções provocadas pelo sentimento de gratidão pelo atendimento recebido (*gratitude bias*) e pela comparabilidade com outros serviços públicos de saúde, ambos vieses bastante conhecidos em pesquisas desta natureza. Destaque-se que o alto grau de satisfação obtido não se mostra inteiramente coerente quando se analisa as críticas e as sugestões apontadas pelos usuários, onde há um quantitativo significativo de apelos à melhoria do quadro existente, levando a crer que eles estão satisfeitos com o atendimento, enfatizando, porém, que os serviços e a infraestrutura devem ser aperfeiçoados.

No primeiro momento, constatou-se uma grande similitude entre os resultados e sugestões encontrados na pesquisa, com o conteúdo das manifestações que chegam diariamente na Ouvidoria. A ampla maioria das mensagens recebidas pela Ouvidoria ressalta a qualidade do ato médico em si, isto é, os procedimentos, condutas e diagnósticos oferecidos pela Instituição. Entretanto, são fortes os questionamentos com relação ao atendimento, às instalações, à pequena oferta de serviços e ao apoio assistencial, pontos também mostrados com bastante ênfase pela pesquisa.

Os resultados dessa pesquisa, principalmente as sugestões apontadas pelos entrevistados, devem ser motivo de reflexão, com vistas a sua viabilização junto aos planos de melhorias das Unidades assistenciais.

As recomendações propostas pelos autores desse trabalho, para que a vontade expressa dos pacientes, objeto da pesquisa, seja atendida, direcionam-se para 4 pontos básicos:

- Capacitação permanente do corpo de funcionários;
- Ampliação e melhoria das instalações;
- Aumento planejado - na quantidade e diversidade - da oferta de serviços;
- Apoio assistencial social aos pacientes.

A promoção sistemática desse tipo de pesquisa, utilizando seus resultados de forma a servirem de base para revisão e melhoria de processos e fluxos de trabalho com vistas a buscar sempre novas formas de gestão, demonstra que a Instituição, através de sua Ouvidoria, está preocupada e atenta às questões colocadas pelos seus usuários, e que suas ações de melhoria perpassam sempre pela visão dos mesmos. Assim estará mais perto de atender aos princípios de integralidade, equidade e universalidade.

Faz-se necessário uma observação algo subjetiva, no que se refere à circulação das informações na Instituição. Ao contrário do que mostra a pesquisa, parece que por trás da maioria das questões apontadas reside uma insuficiência ou mesmo ausência das informações necessárias à compreensão da natureza de muitos dos problemas, gerando expectativas infundadas ou simplesmente insatisfação. A explicação contínua aos usuários a respeito do funcionamento das Unidades assistenciais, seus serviços e problemas tratados, é um fator a ser aperfeiçoado constantemente. Com isso muitas questões podem ser dirimidas no âmbito da Unidade, sem a necessidade de haver uma mediação através da Ouvidoria.

Acredita-se que o conjunto de seus resultados possa se constituir em um forte instrumento para empreender mudanças e melhorias nos processos de trabalho, contribuindo significativamente para a qualidade dos serviços assistenciais da Fiocruz e para a criação de novos valores junto aos seus usuários.

Como último comentário, é importante lembrar que as pesquisas de satisfação serão atividades rotineiras promovidas pela Ouvidoria, em obediência às recomendações dos diversos programas governamentais que privilegiam o tema. A cada ano pretende-se investigar uma área específica da Fiocruz, e assim sucessivamente, reiniciando o ciclo sempre que couber.

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

Durante o ano de 2008 a Ouvidoria recebeu 1.252 manifestações, que foram encaminhadas às Unidades da Fiocruz para o devido atendimento. O processamento das manifestações tem sido conduzido através do encaminhamento das mensagens recebidas aos diretores de Unidades ou aos seus representantes, para que possam orientar o seu atendimento. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

A seguir são apresentados os quantitativos das manifestações recebidas pelas Unidades da Fiocruz, por natureza da comunicação e os totais das manifestações por assunto.

O quadro 3, das Unidades, mostra o total de manifestações recebidas e atendidas, discriminado por natureza da comunicação e em ordem decrescente do quantitativo recebido. Como se observa, e independentemente da sua natureza, das 45 Unidades trabalhadas 16 concentram um total de 1.077 mensagens, representando 86 % do total recepcionado pela Ouvidoria.

As Unidades que receberam um maior número de manifestações são as que prestam serviços assistenciais (CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria, IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas e IFF - Instituto Fernandes Figueira). Tal fato pode ser explicado não somente pelo trabalho que desenvolvem junto ao público, como também pelos meios que são postos hoje à disposição dos usuários desses serviços pela Ouvidoria, como, por exemplo, as caixas de comunicação. Juntas essas Unidades receberam 523 mensagens, representando 42 % do total de mensagens endereçadas à Ouvidoria.

De um modo geral as Unidades que mais apoiam e incentivam os trabalhos da Ouvidoria tornam-se mais demandadas pelos seus usuários, apresentando, como consequência, um maior número de mensagens, traduzidas não só em reclamações ou denúncias mas também em sugestões e elogios.



Quadro 3 – Manifestações recebidas no ano de 2008 por Unidade e por Natureza da Comunicação

Unidade	Natureza da Comunicação					Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Outros	
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	123	31	28	3	0	185
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	63	31	83	5	0	182
IFF - Instituto Fernandes Figueira	69	19	64	4	0	156
FPB - Farmácia Popular do Brasil	54	18	2	17	0	91
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	21	52	3	15	0	91
EAD - Ensino de Educação a Distância	80	7	1	0	0	88
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	39	12	12	10	0	73
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	19	25	7	7	0	58
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	18	5	0	2	0	25
RADIS-Reunião, Análise e Dif. de Inf. sobre Saúde	14	3	7	1	0	25
BioManguinhos-Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	9	7	0	4	0	20
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	14	2	3	1	0	20
Portal Fiocruz	8	3	8	0	0	19
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	12	0	5	0	0	17
FarManguinhos-Instituto de Tecnologia em Fármacos	4	9	0	3	0	16
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	5	1	3	2	0	11
DIRAD - Diretoria de Administração	7	0	1	0	0	8
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	5	2	0	0	0	7
Rede Fiocruz	3	1	1	2	0	7
Canal Saúde	0	1	6	0	0	7
PR - Presidência Fiocruz	0	0	3	3	0	6
Vice-Presidência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	1	4	1	0	0	6
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	0	3	0	2	0	5
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	4	0	0	1	0	5
NUBio - Núcleo de Biossegurança	3	2	0	0	0	5
Museu da Vida	3	0	1	0	0	4
Rede Nacional de Banco de Leite Humano	2	0	2	0	0	4
CECAL - Centro de Criação de Animais de Laboratório	1	1	1	0	0	3
CPqGM - Centro de Pesquisa Gonçalo Moniz (BA)	1	2	0	0	0	3
NUST - Núcleo de Saúde do Trabalhador	2	1	0	0	0	3
CESTEH-Centro Est. Saúde Trab. e Ecologia Humana	0	2	0	1	0	3
CCS - Coordenadoria de Comunicação Social	1	2	0	0	0	3
Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação	1	2	0	0	0	3
COC - Casa de Oswaldo Cruz	1	1	0	0	0	2
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1	0	0	1	0	2
INCQS - Instituto Nac. de Controle de Qualidade em Saúde	2	0	0	0	0	2
Ouvidoria Geral da Fiocruz	0	2	0	0	0	2
GESTEC - Gestão Tecnológica	1	0	0	1	0	2
VPDIGT / Diretoria Executiva	0	1	0	1	0	2
Editora Fiocruz	2	0	0	0	0	2
VPEIC / SIGA	2	0	0	0	0	2
DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico	1	0	0	0	0	1
Vice-Pres. de Desenv.Institucional e Gestão do Trabalho	0	0	0	1	0	1
Vice-Presidência de Serviços de Referência e Ambiente	0	0	1	0	0	1
CEUA - Comissão de ética no uso de animais	1	0	0	0	0	1
Outros*	0	0	0	0	73	73
Total Geral	597	252	243	87	73	1.252

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

Obs: O conceito de Unidade não necessariamente se reporta à estrutura organizacional da Fiocruz e sim às instâncias operacionais com quem a Ouvidoria tem interlocução.

Quadro 4 – Mensagens recebidas no ano de 2008 por Assunto e Natureza da Comunicação

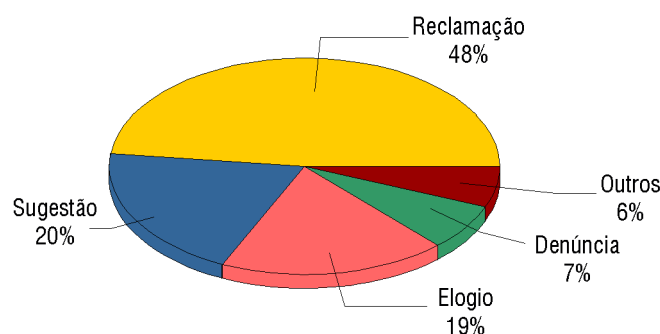
Assunto	Natureza da Comunicação					Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Outros	
Atendimento ao público	194	19	126	2	0	341
Assistência médica	62	17	38	2	0	119
Gestão administrativa	40	28	10	1	0	79
Informações	22	25	20	5	0	72
Infraestrutura	38	22	7	5	0	72
Ensino / Cursos	35	17	3	0	0	55
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	1	47	4	1	0	53
Medicamentos	25	22	0	2	0	49
Certificado / Diploma	46	1	1	0	0	48
Vigilância em saúde	9	30	3	4	0	46
Direitos do Trabalhador	23	0	0	17	0	40
Irregularidade administrativa	2	0	0	31	0	33
Concursos e outros processos seletivos	20	8	0	3	0	31
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	23	0	4	0	0	27
Vacinas / Kits p/diagnóstico	9	9	0	2	0	20
Gestão de Recursos Humanos	14	1	2	2	0	19
Banco de Leite Humano	3	2	7	0	0	12
Exames laboratoriais	11	1	0	0	0	12
Assédio	3	0	0	6	0	9
Segurança	4	0	5	0	0	9
Projeto Social	0	0	5	1	0	6
Licitações	5	0	0	0	0	5
Vídeo	2	0	3	0	0	5
Controle de Qualidade	2	1	0	1	0	4
Propriedade intelectual / Patentes	1	1	0	2	0	4
Animais de Laboratório	2	1	0	0	0	3
Meio ambiente	0	0	2	0	0	2
Relações Internacionais	0	0	2	0	0	2
Bibliotecas	1	0	0	0	0	1
Museu da Vida	0	0	1	0	0	1
Outros*	0	0	0	0	73	73
Total Geral	597	252	243	87	73	1.252

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

4.1 Da Natureza da Comunicação

A Ouvidoria trabalha e analisa as manifestações pela natureza da comunicação, que são expressas em forma de elogio, sugestão, reclamação e denúncia.

Acompanhando os quadros 3 e 4 e o gráfico 6, observa-se que o total das manifestações recebidas, distribuídas por natureza da comunicação, coloca as reclamações, com um total de 597 mensagens, representando 48 % do geral, num patamar mais expressivo. Seguem as sugestões com 252 mensagens, os elogios com 243 e as denúncias com 87 mensagens.

Gráfico 6 – Mensagens recebidas em 2008 por Natureza da Comunicação

Das Reclamações

As mensagens com **reclamações** totalizaram 597, no ano de 2008, representando 48 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

Tal fato mostra uma tendência e um significativo sinal de insatisfação do cidadão usuário dos serviços da Fiocruz. Entretanto essas manifestações são instrumentos que possibilitam os gestores conhecer a prática de sua Unidade e representam oportunidades de melhoria dos seus serviços. A lógica desse processo, que inicialmente apresenta um número expressivo de reclamações, tende, com o tempo, a uma reversão, passando as sugestões e os elogios a terem um peso maior. E para o usuário, que encontra um meio de se expressar e participar desse processo, é gratificante ver os serviços da Unidade melhorarem em razão de suas críticas, queixas e também elogios.

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

Quadro 5 – Unidades que receberam o maior número de reclamações proporcionalmente às mensagens recebidas

Unidade	Total das mensagens recebidas	Reclamações recebidas	%
EAD - Ensino de Educação a Distância	88	80	90,91
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	25	18	72,00
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	17	12	70,59
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	20	14	70,00
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	185	123	66,49
FPB - Farmácia Popular do Brasil	91	54	59,34
RADIS - Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde	25	14	56,00
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	73	39	53,42
IFF - Instituto Fernandes Figueira	156	69	44,23
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	182	63	34,62
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	58	19	32,76
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	91	21	23,08

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas **reclamações** são mostrados no quadro 6.

O total de mensagens de **reclamações** referentes ao “atendimento ao público”, em 2008, foi de 193, representando 32,33 % do total das reclamações recebidas (597), constituindo-se no item de maior demanda. Em seguida vem a “assistência médica” com 10,39 % do total.

As Unidades que receberam o maior número de reclamações referentes ao “atendimento ao público” e à “assistência médica” são mostradas nos quadros 7 e 8.

Quadro 6 – Objeto das Reclamações Recebidas

Assunto	Total de Mensagens	%
Atendimento ao público	193	32,33
Assistência médica	62	10,39
Certificado / Diploma	46	7,71
Gestão administrativa	40	6,70
Infraestrutura do campus	38	6,37
Ensino / Cursos	35	5,86
Medicamentos	26	4,36
Direitos do Trabalhador	23	3,85
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	23	3,85
Informações	22	3,69
Concursos e outros processos seletivos	20	3,35
Gestão de Recursos Humanos	14	2,35

Quadro 7 – As Unidades que receberam o maior número de reclamações referentes ao “atendimento ao público”

Unidade	Total de mensagens
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	61
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	33
FPB - Farmácia Popular do Brasil	24
IFF - Instituto Fernandes Figueira	22
EAD - Ensino de Educação a Distância	18
RADIS - Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde	10
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	6
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	4

Quadro 8 – As Unidades que receberam o maior número de reclamações referentes à “assistência médica”

Unidade	Total de mensagens
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	36
IFF - Instituto Fernandes Figueira	14
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	10

Das Sugestões

As mensagens de **sugestão** totalizaram 252, no ano de 2008, representando 20% do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 9 mostra as Unidades que receberam o maior número de **sugestões** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas **sugestões** são mostrados no quadro 10.

Quadro 9 – Unidades que receberam o maior número de sugestões proporcionalmente às mensagens recebidas

Unidade	Total das mensagens recebidas	Sugestões recebidas	%
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	91	52	57,14
FarManguinhos-Instituto de Tecnologia em Fármacos	16	9	56,25
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	58	25	43,10
BioManguinhos-Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	20	7	35,00
FPB - Farmácia Popular do Brasil	91	18	19,78
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	182	31	17,03
CSEGSF-Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	185	31	16,76
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	73	12	16,44
IFF - Instituto Fernandes Figueira	156	19	12,18
EAD - Ensino de Educação a Distância	88	7	7,95

Quadro 10 – Objeto das Sugestões Recebidas

Assunto	Total de Mensagens	%
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	47	18,65
Vigilância em Saúde	30	11,90
Gestão Administrativa	28	11,11
Informações	25	9,92
Infraestrutura do campus	22	8,73
Medicamentos	22	8,73
Atendimento ao público	19	7,54
Assistência médica	17	6,75
Ensino / Cursos	17	6,75
Vacinas / Kits p/diagnóstico	9	3,57
Concursos e outros processos seletivos	8	3,17

O total de mensagens de **sugestões** referentes à “Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”, em 2008, foi de 47, representando 18,65 % do total das sugestões recebidas (252), constituindo-se no item de maior demanda. Em seguida vem a “Vigilância em Saúde” com 11,90 % do total e a “Gestão Administrativa”, com 11,11 %.

As Unidades que receberam o maior número de sugestões referentes à “Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”, à “Vigilância em Saúde” e à “Gestão Administrativa”, são mostradas nos quadros 11,12 e 13.

Quadro 11 – As Unidades que receberam o maior número de sugestões referentes à “Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação”

Unidade	Total de mensagens
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	25
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	11
Vice-Presidência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	3
CESTEH - Centro Estudos Saúde Trabalhador e Ecologia Humana	2
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	2
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	2

Quadro 12 – As Unidades que receberam o maior número de sugestões referentes à “Vigilância em Saúde”

Unidade	Total de mensagens
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	19
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	7

Quadro 13 – Unidades que receberam o maior número de sugestões referentes à “Gestão administrativa”

Unidade	Total de mensagens
IFF - Instituto Fernandes Figueira	11
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	10
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	7

Dos Elogios

As mensagens de **elogio** totalizaram 243, no ano de 2008, representando 19 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 14 mostra as Unidades que receberam o maior número de **elogios** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

Quadro 14 – Unidades que receberam o maior número de elogios proporcionalmente às mensagens recebidas

Unidade	Total das mensagens recebidas	Elogios recebidos	%
Canal Saúde	7	6	85,71
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	182	83	45,60
Portal Fiocruz	19	8	42,11
IFF - Instituto Fernandes Figueira	156	64	41,03
RADIS - Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde	25	7	28,00
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	73	12	16,44
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	185	28	15,14
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	58	7	12,07

Os principais pontos levantados pelos usuários nos seus **elogios** são mostrados no quadro 15.

Quadro 15 – Objeto dos Elogios Recebidos

Assunto	Total de Mensagens	%
Atendimento ao público	126	51,85
Assistência médica	38	15,64
Informações	20	8,23
Gestão administrativa	10	4,12
Banco de Leite Humano	7	2,88
Infraestrutura	7	2,88
Projeto Social	5	2,06
Segurança	5	2,06

O total de mensagens de **elogios** referentes ao “Atendimento ao público”, em 2008, foi de 126, representando 51,85 % do total dos elogios recebidos (243), constituindo-se no item de maior demanda. Em seguida vem a “Assistência médica” com 15,64 % do total.

As Unidades que receberam o maior número de elogios referentes ao “Atendimento ao público” e à “Assistência médica” são mostradas nos quadros 16 e 17.

Quadro 16 – As Unidades que receberam o maior número de elogios referentes ao “Atendimento ao público”

Unidade	Total de mensagens
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	54
IFF - Instituto Fernandes Figueira	43
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	17

Quadro 17 – As Unidades que receberam o maior número de elogios referentes à “Assistência médica”

Unidade	Total de mensagens
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	20
IFF - Instituto Fernandes Figueira	16

Das denúncias

As mensagens de denúncia totalizaram 87, no ano de 2008, representando 7 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

O quadro 18 mostra as Unidades que receberam o maior número de **denúncias** e sua relação com o quantitativo das manifestações recebidas:

Quadro 18 – Unidades que receberam o maior número de denúncias proporcionalmente às mensagens recebidas

Unidade	Total das mensagens recebidas	Denúncias recebidas	%
PR - Presidência Fiocruz	6	3	50,00
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	20	4	20,00
Far-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Fármacos	16	3	18,75
FPB - Farmácia Popular do Brasil	91	17	18,68
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	91	15	16,48
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	73	10	13,70
Fiocruz - Fundação Oswaldo Cruz	58	7	12,07
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	182	5	2,75
IFF - Instituto Fernandes Figueira	156	4	2,56
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	185	3	1,62

Os principais pontos levantados pelos usuários nas suas **denúncias** são mostrados no quadro 19.

O total de mensagens de denúncias referentes à “Irregularidade administrativa”, em 2008, foi de 31, representando 35,63 % do total das denúncias recebidas (87), constituindo-se no item de maior demanda. Em seguida vem os “Direitos do Trabalhador”, com 19,54 % do total.

As Unidades que receberam o maior número de denúncias referentes à “Irregularidade administrativa” e aos “Direitos do Trabalhador” são mostradas nos quadros 20 e 21.

Quadro 19 – Objeto das Denúncias Recebidas

Assunto	Total de Mensagens	%
Irregularidade administrativa	31	35,63
Direitos do Trabalhador	17	19,54
Assédio	6	6,90
Informações	5	5,75
Infraestrutura	5	5,75

Quadro 20 – As Unidades que receberam o maior número de denúncias referentes à “Irregularidade Administrativa”

Unidade	Total de mensagens
FPB - Farmácia Popular do Brasil	5
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	5
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	4
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	4

Quadro 21 – As Unidades que receberam o maior número de denúncias referentes aos “Direitos do Trabalhador”

Unidade	Total de mensagens
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	8
FPB - Farmácia Popular do Brasil	4

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.

4.2 O Atendimento aos Trabalhadores da Fiocruz

Embora a Fiocruz disponha de várias instâncias para lidar com problemas de diversos tipos apresentados por seus trabalhadores, sempre houve diversas manifestações da comunidade pela criação de uma Ouvidoria Interna, que possibilitasse uma maior participação daqueles que não fazem parte da estrutura de comando da Instituição e fosse uma instância imparcial de mediação de problemas e conflitos surgidos no interior das Unidades.

Em 10/dezembro/2007 o Conselho Deliberativo da Fiocruz aprovou documento ampliando as atribuições da Ouvidoria, que assumiu, também, a função de ouvidoria interna.

Em 18/fevereiro/2008, Portaria da Presidência nº 065/2008-PR estabeleceu as novas competências da Ouvidoria, denominando-a Ouvidoria Geral da Fiocruz. Instituiu-se, então, que serão obrigatoriamente objeto de atenção e tratamento da Ouvidoria Geral da Fiocruz as reclamações, denúncias, elogios e sugestões, relativas ao funcionamento geral da Fiocruz e ao atendimento dispensado ao público interno (servidores e demais trabalhadores) e externo (usuários ou não da Fiocruz). A Ouvidoria receberá e examinará essas manifestações, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados.

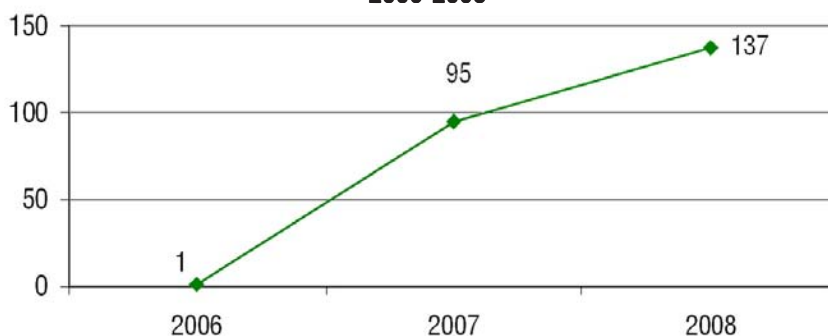
Ressalte-se que, desde sua implantação, os trabalhadores da Instituição vinham utilizando os serviços da Ouvidoria, para expressar de diversas formas as suas preocupações e ansiedades. Sempre tiveram da Ouvidoria o respeito e a consideração na interlocução, recebendo as orientações e as respostas que lhes

eram devidas. Em 2007, as manifestações dos trabalhadores da Fiocruz somaram 95 mensagens de um total de 742, representando 12,7 % do total. Em 2008, as manifestações internas totalizaram 137 mensagens, representando 10,9 % do total recebido pela Ouvidoria (1.252), percentual abaixo do alcançado em 2007 embora com um acréscimo de 44,21 % no quantitativo das manifestações recebidas. Ainda é baixo o percentual da participação interna, quando se coteja com a mobilização dos trabalhadores para contar com mais uma instância de interlocução e com uma grande expectativa da Ouvidoria no recebimento dessas manifestações. Provável que a divulgação que se vem fazendo em torno da Ouvidoria ainda não tenha alcançado os diversos segmentos que compõem a estrutura organizacional da Fiocruz.

Quadro 22 – Evolução das mensagens internas recebidas - 2006-2008

Origem da Mensagem	Ano			Total
	2006	2007	2008	
Interna	1	95	137	233
Externa	793	647	1.115	2.555
Total	794	742	1.252	2.788

Gráfico 7 – Evolução das mensagens internas recebidas 2006-2008



4.3 O tempo de resposta aos cidadãos

O Sistema utilizado pela Ouvidoria vem paulatinamente sendo aperfeiçoado, e pela primeira vez, pode-se ter um relatório que dá uma noção do tempo que os gestores em geral levam para responder às demandas apresentadas pela Ouvidoria, em nome dos usuários ou trabalhadores da Fiocruz. Embora não se esteja tão mal assim, ainda há muito que melhorar. Há diversas razões que a Ouvidoria supõe existir para o tardamento na resposta:

- excesso de responsabilidades dos gestores dos diversos níveis hierárquicos, levando muitas vezes a demora em até mesmo abrir suas mensagens em geral;
- assuntos encaminhados que, por sua natureza, levam mesmo um tempo maior de resposta;
- resolução de problemas diretamente com os cidadãos/trabalhadores envolvidos, sem o devido aviso à Ouvidoria, ficando a mensagem “em aberto” desnecessariamente;
- dificuldade em dar uma resposta que contrarie os interesses dos cidadãos;
- férias ou viagens dos gestores.

Há solução para cada um desses problemas, como a designação pelo dirigente maior da Unidade de um interlocutor com a Ouvidoria, que seja de sua confiança e tenha livre trânsito em sua Unidade e que, obviamente, destine um tempo adequado a atender as demandas da sociedade.

O quadro 23 mostra o tempo médio que as Unidades levaram para responder as mensagens encaminhadas pela Ouvidoria no ano de 2008, em ordem crescente do tempo de resposta.

Quadro 23 –Tempo médio das respostas das Unidades das mensagens encaminhadas pela Ouvidoria, no ano de 2008, em dias

Unidade	Mensagens respondidas pelo sistema	Média anual	Mensagens com o tempo de resposta superior a 15 dias
CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica	4	1	-
CPqLMD - Centro de Pesquisa Leônidas e Maria Deane (AM)	1	1	-
Rede Fiocruz	3	1	-
DIREB - Diretoria Regional de Brasília	1	1	-
NUST - Núcleo de Saúde do Trabalhador	2	1	-
RADIS - Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde	8	1	-
Rede Nacional de Banco de Leite Humano	2	1	-
Portal Fiocruz	5	2	-
GESTEC - Gestão Tecnológica	1	2	-
EPSJV - Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio	7	3	-
DIREH - Diretoria de Recursos Humanos	15	3	-
INCQS - Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde	1	3	-
Museu da Vida	3	3	-
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	39	4	1
IOC - Instituto Oswaldo Cruz	16	4	1
PR - Presidência Fiocruz	1	5	-
Vice-Presidência de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	1	7	-
Bio-Manguinhos - Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos	6	8	2
DIRAD - Diretoria de Administração	5	8	1
FPB - Farmácia Popular do Brasil	42	8	5
DIRAC - Diretoria de Administração do Campus	31	9	11
CPqAM - Centro de Pesquisa Aggeu Magalhães (PE)	2	10	-
IFF - Instituto Fernandes Figueira	33	12	5
EAD - Ensino de Educação a Distância	20	12	5
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	38	15	7
CPqRR - Centro de Pesquisa René Rachou (MG)	1	19	1
COC - Casa de Oswaldo Cruz	1	20	1
DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico	1	23	1
ENSP - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca	1	35	1
Média Anual Geral: 7 dias			

Foram consideradas apenas as mensagens de reclamações e denúncias, e aquelas que foram administradas diretamente pelo sistema informatizado da Ouvidoria. Esse 1º levantamento só foi possível dentro dessas condições e dos limites do sistema. Pretende-se, em 2009, viabilizar a determinação do tempo médio de resposta para todas as mensagens trabalhadas.

O tempo médio de resposta das Unidades foi de 7 dias, considerado alto para os padrões de atendimento. Percebe-se que esse tempo é cada vez mais afetado quanto maior é o tempo que o gestor prende, inadvertidamente, uma resposta, chegando a levar mais de 15 dias para se pronunciar, mesmo requerido.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria (período de tempo da data que o cidadão envia a mensagem e da data que essa lhe é respondida pela Ouvidoria) depende fundamentalmente do tempo que a mensagem tramita pelas Unidades. Assim, é importante que os gestores respondam com presteza as mensagens que lhes são encaminhadas.

A demora na resposta do gestor influencia a contagem do tempo total, abalando a credibilidade da Ouvidoria perante o usuário. Reflete, também, a descortesia ao cidadão; desserviço ao controle social - uma das cláusulas pétreas do SUS; desconhecimento do papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão; e incompreensão do papel pedagógico da Fiocruz, frente a sugestões e reclamações muitas vezes simplórias ou mesmo descabidas.

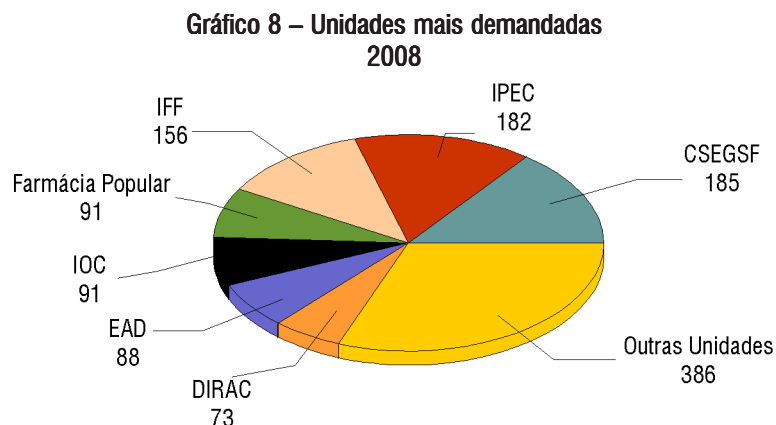
Algumas manifestações exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa e demorada, e por isso necessitam de mais tempo para resposta, entretanto, mesmo isso pode ser remediado, com uma resposta provisória, que alerte para o tempo necessário à solução final do problema.

Por outro lado, mensagens sem nenhum grau de complexidade, que permanecem no sistema por mais de 15 dias, expressam uma situação que fere princípios básicos da gestão participativa implementada pela Fiocruz.

Esse será sempre foco de preocupação da Ouvidoria e por essa razão há uma insistente cobrança em melhorar esse serviço. Ressalte-se que isso não é uma questão menor, visto que, para o cidadão, a presteza no atendimento, além de ser um direito, é sinal de eficiência e cortesia. Ademais, é bom enfatizar que os cidadãos que buscam a Ouvidoria têm uma grande expectativa em relação à Fiocruz e ao seu papel junto a sociedade.

4.4 As Unidades Mais Demandadas

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente da sua natureza, alcançaram praticamente todas atividades desenvolvidas pela Fiocruz e de um modo geral atingiram o universo dos órgãos da Instituição. Em decorrência do próprio trabalho que realizam, algumas Unidades receberam um maior quantitativo de mensagens, destacando-se as que são apresentadas no gráfico a seguir:



As Unidades Assistenciais

A Ouvidoria Fiocruz, no sentido de melhor desenvolver o seu trabalho, buscou, nesses quatro anos de existência, novos mecanismos para ampliar e atender com maior qualidade o seu público-alvo, investindo na relação *instituição-usuário*. Neste sentido, o trabalho desenvolvido em algumas Unidades envolveu um maior contato com os usuários externos. Foi o caso das Unidades que prestam assistência hospitalar e ambulatorial, onde se verificou a necessidade de estabelecer um canal de comunicação de proximidade física maior dos usuários com a Ouvidoria, considerando suas dificuldades de acesso à internet.

O quadro 24 mostra números que expressam manifestações dos cidadãos e usuários da Fiocruz direcionadas às suas três Unidades Assistenciais. Observa-se que o CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria recebeu o maior número de mensagens (185). Desse total 123 foram reclamações, representando 66,49 % do total, 31 foram sugestões, com 16,76 %, 28 elogios, com 15,14 % e 3 denúncias, correspondendo a 1,62 % do total.

O IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas recebeu 182 mensagens, sendo 83 elogios representando 45,60 % do total, 63 reclamações, com 34,62 %, 31 foram sugestões, com 17,03 %, e 5 denúncias, correspondendo a 2,75 % do total.

O IFF - Instituto Fernandes Figueira recebeu 156 mensagens, sendo 69 reclamações, representando 44,23 % do total, 64 elogios, com 41,03 %, 19 foram sugestões, com 12,18 %, e 4 denúncias, correspondendo a 2,56 % do total.

No geral das 3 Unidades, as reclamações, com 255 mensagens, corresponderam a 48,75 % do total. Os 175 elogios tiveram um percentual expressivo de 33,46 % do total.

Quadro 24 – Mensagens recebidas no ano de 2008 por natureza da Comunicação

Unidades	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
CSEGSF	123	31	28	3	185
IPEC	63	31	83	5	182
IFF	69	19	64	4	156
Total	255	81	175	12	523

Na dimensão do assunto, é importante ressaltar a direção que tomaram as principais manifestações dos usuários dessas Unidades em relação as reclamações, sugestões, elogios e denúncias. No quadro 25 é apresentado um esboço do ocorrido em 2008, com destaque para os principais assuntos apontados em cada uma das Unidades Assistenciais:

Quadro 25 – Mensagens recebidas no ano de 2008 pelas 3 Unidades Assistenciais por Assunto e Natureza da Comunicação

Assunto	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
CSEGSF					
• Atendimento ao público	61	6	17	0	84
• Assistência médica	36	14	2	1	53
• Gestão administrativa	19	7	7	0	33
• Outros	7	4	2	2	15
Total	123	31	28	3	185
IPEC					
• Atendimento ao público	33	8	54	1	96
• Assistência médica	10	2	20	0	32
• Gestão administrativa	6	10	2	0	18
• Outros	14	11	7	4	36
Total	63	31	83	5	182
IFF					
• Atendimento ao público	22	3	43	0	68
• Assistência médica	14	1	16	1	32
• Gestão administrativa	11	11	0	0	22
• Outros	22	4	5	3	34
Total	69	19	64	4	156
TOTAL GERAL	255	81	175	12	523

No tocante à origem da manifestação, as 3 Unidades receberam predominantemente mensagens externas. Com relação ao tipo de contato, cabe realçar a importância das Caixas de Comunicação, que no ano de 2008 se constituíram no principal instrumento de interlocução usuário-Unidade. Nos gráficos 9 e 10 são visualizadas as informações apresentadas:

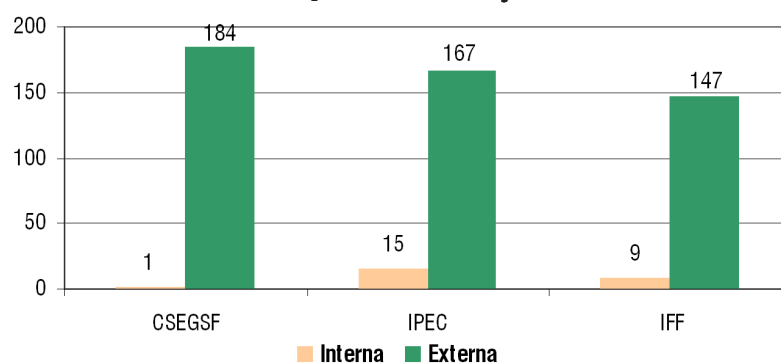
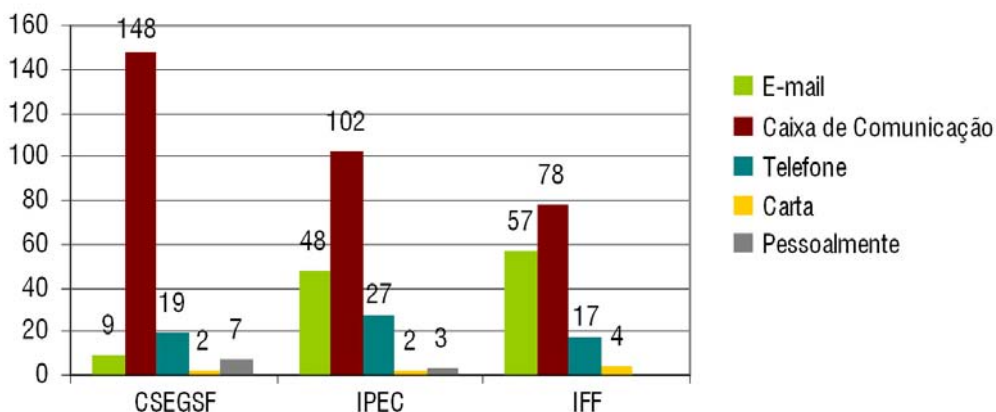
Gráfico 9 – Mensagens recebidas no ano de 2008 pelas 3 Unidades Assistenciais e por Origem da Comunicação

Gráfico 10 – Mensagens recebidas no ano de 2008 pelas 3 Unidades Assistenciais e por Tipo de Contato



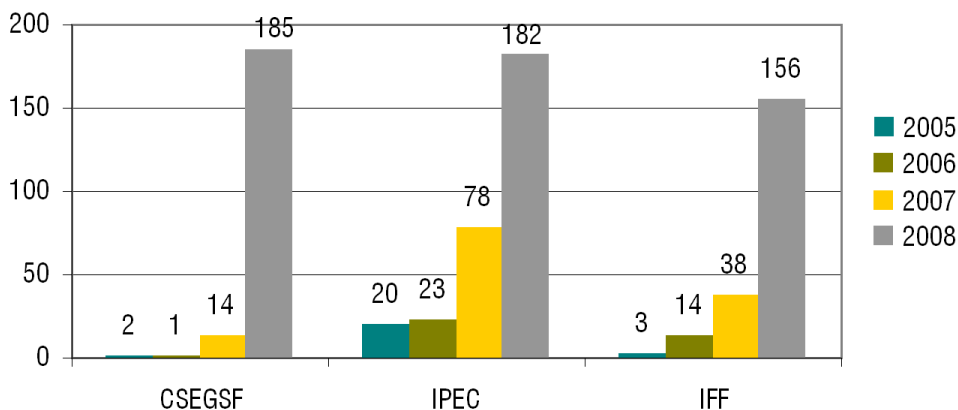
O gráfico 11 mostra a evolução das mensagens direcionadas às Unidades Assistenciais no período 2005 – 2008.

Em 2005 o CSEGSF recebeu um total de 2 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 185 mensagens, representando um aumento de 9.150 %.

O IPEC recebeu em 2005 um total de 20 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 182 mensagens representando um aumento de 810 %.

O IFF recebeu um total de 3 mensagens em 2005, passando a receber em 2008 um total de 156 mensagens, representando um aumento de 5.100 %.

Gráfico 11 – Evolução das mensagens recebidas pelas Unidades Assistenciais 2005-2008



No Centro de Saúde Germano Sival Faria, a Ouvidoria continuou em 2008, com o atendimento presencial de um analista em uma sala próxima ao prédio do Centro de Saúde, em regime de plantão diário pela manhã.

Foram realizadas visitas semanais ao IFF, IPEC e ao CSEGSF com o objetivo principal de fazer a divulgação da Ouvidoria para os seus pacientes. O trabalho de divulgação, que começou a ser implementado de maneira mais sistemática a partir de 2007, foi um fator que contribuiu para o incremento de mensagens tanto em 2007, como também em 2008.

Em 2008, foram também realizadas reuniões para a discussão das demandas dos usuários a um nível gerencial com a equipe do IFF e do IPEC, e com a Direção e a Coordenação de Assistência do Centro de Saúde da ENSP. Esses encontros tiveram como principal finalidade contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, que envolvem o atendimento ao público e a comunicação com o usuário, evidenciando com esse tipo de ação a oportunidade que a Instituição tem para investir na melhoria da qualidade da sua relação com o usuário.

FPB - Farmácia Popular do Brasil

A Fiocruz vem administrando, por solicitação do Ministério da Saúde, 37 farmácias do total de 475 do Programa Farmácia Popular do Brasil. O outro conjunto é gerenciado pelas prefeituras a partir de convênio firmado também com esse Ministério embora seja da responsabilidade da Fiocruz o treinamento inicial das equipes e a aquisição e distribuição dos medicamentos para o Programa como um todo. Por não ter informações suficientes e claras acerca da gestão dessas farmácias, os usuários têm na Ouvidoria Geral da Fiocruz um importante canal para se manifestar, enviando um expressivo número de reclamações, predominantemente quanto ao desconforto das Unidades, problemas de relacionamento interno e assédio, mau atendimento, troca de medicamentos e não cumprimento de direitos trabalhistas.

Um terço do quantitativo recebido de manifestações é direcionado ao conjunto de farmácias gerenciado pelas prefeituras e muitas delas dizem respeito a denúncias sobre descumprimento de direitos trabalhistas, desvio de recursos pela Prefeitura envolvida, e ao uso do Programa para fins clientelistas. Essas mensagens são encaminhadas à Coordenação do Programa na Fiocruz, que por sua vez as redireciona à Coordenação Nacional.

Em 2008 a Ouvidoria recebeu 91 manifestações dirigidas à Farmácia Popular do Brasil. Em relação a 2007 houve um discreto aumento de 5,81%.

No quadro 26 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto direcionadas à Farmácia Popular do Brasil. Das 91 mensagens 54 trataram de reclamações, representando 54,34%, constituindo-se no item de maior demanda. Em seguida vêm sugestões com 15,38 % do total. As reclamações incidiram basicamente em Medicamentos e Atendimento ao público, com 43 mensagens das 54 recebidas. As sugestões foram em sua maioria para o assunto Medicamentos.

Quadro 26 – Mensagens recebidas no ano de 2008 por Assunto e Natureza da Comunicação

Assunto	Natureza da Comunicação				Total Geral
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Medicamentos	19	14	0	2	35
Atendimento ao público	24	2	2	1	29
Direitos do Trabalhador	3	0	0	4	7
Infraestrutura	2	2	0	1	5
Irregularidade administrativa	0	0	0	5	5
Outros	6	0	0	4	10
Total Geral	54	18	2	17	91

No tocante à origem da manifestação, a FPB recebeu basicamente mensagens externas. Com relação ao tipo de contato, o e-mail foi no ano de 2008 o principal instrumento de comunicação com a Ouvidoria. Nos gráficos 12 e 13 são visualizadas as informações apresentadas:

Gráfico 12 – Tipo de Contato

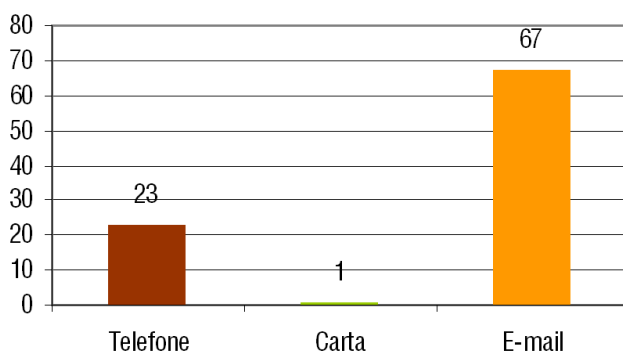
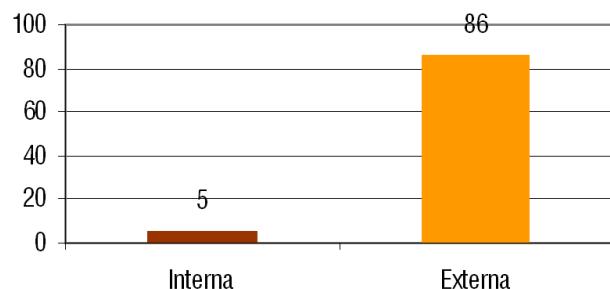


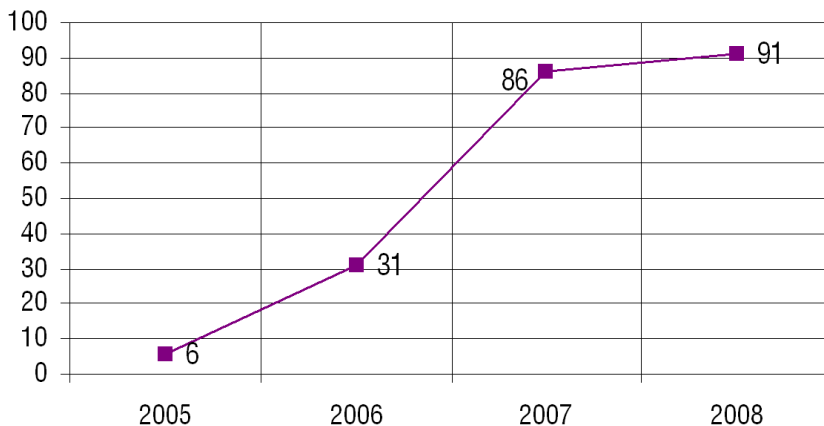
Gráfico 13 – Origem da Comunicação



O gráfico 14 mostra a evolução das mensagens direcionadas para a FPB - Farmácia Popular do Brasil no período 2005 – 2008.

Em 2005 a FPB recebeu um total de 6 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 91 mensagens, representando um incremento de 1.417 %.

Gráfico 14 – Evolução das mensagens recebidas - 2005/2008



IOC - Instituto Oswaldo Cruz

Em 2008 a Ouvidoria recebeu 91 manifestações dirigidas ao IOC - Instituto Oswaldo Cruz. Em relação a 2007 houve um significativo aumento de 125 % no número de mensagens.

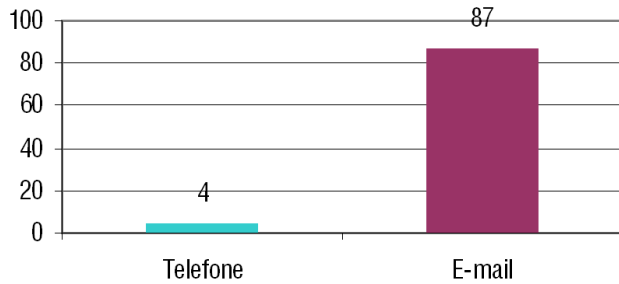
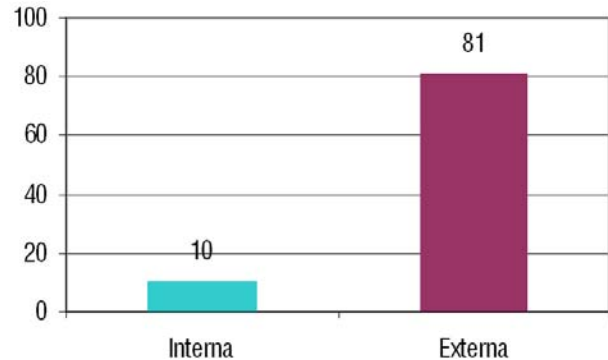
No quadro 27 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto, direcionadas ao IOC. Das 91 mensagens 52 trataram de sugestões, representando 57,14%, constituindo-se no item de maior demanda. As sugestões incidiram basicamente em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação e Vigilância em saúde, com 44 mensagens das 52 recebidas.

Destaca-se o IOC como uma das Unidades mais demandadas pelos cidadãos, que principalmente com suas frequentes sugestões demonstram um altíssimo interesse em acompanhar e colaborar com as conquistas científicas e tecnológicas da Fiocruz, particularmente no que diz respeito aos assuntos de saúde pública e vigilância epidemiológica veiculados pela imprensa nacional e internacional.

Quadro 27 – Mensagens recebidas no ano de 2008 por Assunto e Natureza da Comunicação

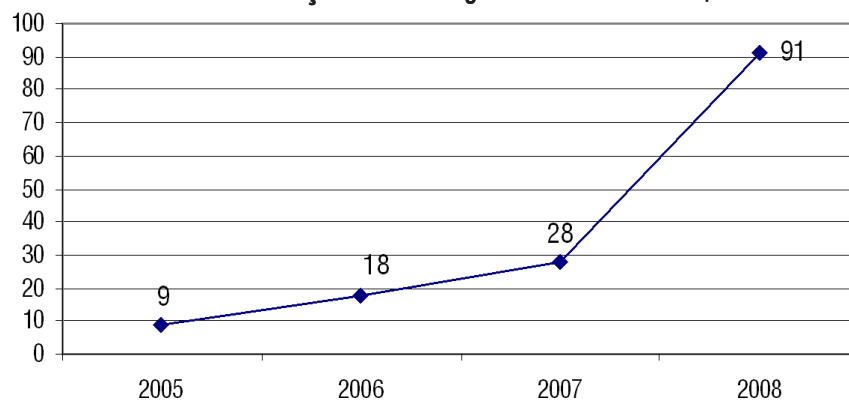
Assunto	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação	0	25	2	1	28
Vigilância em saúde	2	19	0	1	22
Atendimento ao público	6	0	1	0	7
Ensino / Cursos	3	2	0	0	5
Informações	0	2	0	3	5
Irregularidade administrativa	0	0	0	5	5
Outros	10	4	0	5	19
Total Geral	21	52	3	15	91

No tocante à origem da manifestação, o IOC recebeu basicamente mensagens externas. Com relação ao tipo de contato, o e-mail foi no ano de 2008 o principal instrumento de comunicação com a Ouvidoria. Nos gráficos 15 e 16 são visualizadas as informações apresentadas:

Gráfico 15 – Tipo de Contato**Gráfico 16 – Origem da Comunicação**

O gráfico 17 mostra a evolução das mensagens direcionadas para o IOC no período 2005 – 2008.

Em 2005 o IOC recebeu um total de 9 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 91 mensagens, representando um aumento de 911 %.

Gráfico 17 – Evolução das mensagens recebidas - 2005 /2008

EAD - Ensino de Educação a Distância

Em 2008 a Ouvidoria recebeu 88 manifestações dirigidas à EAD - Ensino de Educação a Distância. Em relação a 2007 houve um expressivo aumento de 46,67% no número de mensagens. De acordo com informações da ENSP, o crescimento do número de alunos ao longo dos últimos 4 anos foi superior a 1000%, o que certamente se reflete em dificuldades para atender a totalidade de demandas geradas, e também aponta para a urgente necessidade de reforçar a infraestrutura de suporte a esses atendimentos.

No quadro 28 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto direcionadas à EAD. Das 88 mensagens, 80 trataram de reclamações, representando 90,9 %, constituindo-se no item de maior demanda. As reclamações incidiram mais em Certificado/Diploma, Ensino/Cursos, Atendimento ao público e Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone, com 76 mensagens das 80 recebidas.

Quadro 28 – Total das Manifestações Atendidas em 2008 por Assunto e Natureza da Comunicação

Assunto	Natureza da Comunicação				Total Geral
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Certificado / Diploma	30	0	1	0	31
Ensino / Cursos	18	4	0	0	22
Atendimento ao público	18	0	0	0	18
Acesso à Fiocruz pela Internet/Telefone	10	0	0	0	10
Outros	4	3	0	0	7
Total Geral	80	7	1	0	88

No tocante à origem da manifestação, a EAD recebeu somente mensagens externas. Com relação ao tipo de contato, o e-mail foi no ano de 2008 o principal instrumento de comunicação com a Ouvidoria. Nos gráficos a seguir são visualizadas as informações apresentadas:

Gráfico 18 – Tipo de Contato

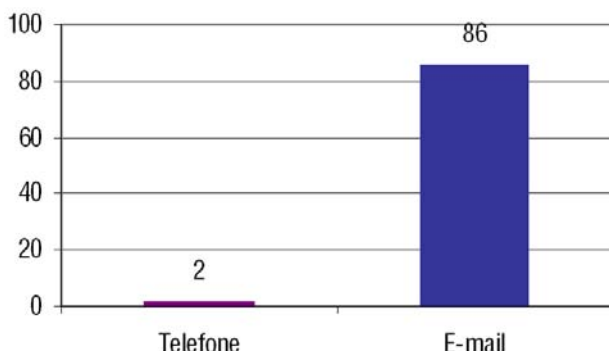
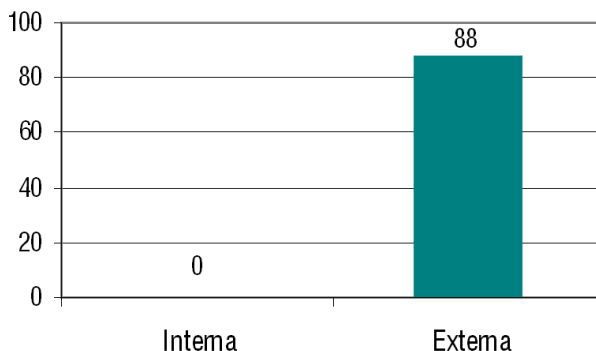


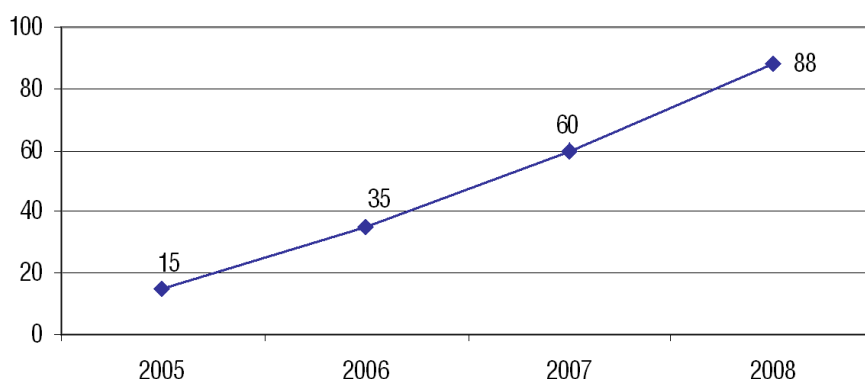
Gráfico 19 – Origem da Comunicação



O gráfico 20 mostra a evolução das mensagens direcionadas para a EAD - Ensino de Educação a Distância no período 2005 – 2008.

Em 2005 a EAD recebeu um total de 15 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 88 mensagens, representando um incremento de 487 %.

Gráfico 20 – Evolução das mensagens recebidas - 2005/2008



DIRAC - Diretoria de Administração do Campus

Em 2008 a Ouvidoria recebeu 73 manifestações dirigidas à DIRAC - Diretoria de Administração do Campus. Em relação a 2007 houve um acréscimo de 23,73 % no número de mensagens.

No quadro 29 são mostrados os quantitativos das mensagens por natureza da comunicação e assunto direcionadas à DIRAC. Das 73 mensagens, 39 trataram de reclamações, representando 50,68%, constituindo-se no item de maior demanda. As reclamações incidiram basicamente em Infraestrutura e Direitos do Trabalhador, com 30 mensagens das 39 recebidas.

Com relação à infraestrutura, os pontos mais frequentemente abordados referem-se ao transporte interno, que no ano de 2008 foi bastante prejudicado pelas obras do PAC na Rua Leopoldo Bulhões, comprometendo inclusive a segurança dos trabalhadores. Esse tema, somado às dificuldades de estacionamento no campus, merece uma análise mais profunda da Presidência. O trânsito interno de veículos vem aumentando substantivamente, com a conseqüente diminuição de vagas de estacionamento, e não há solução convencional para o problema, uma vez que as áreas tombadas inviabilizam qualquer expansão. Considerando ainda o tempo de deslocamento de casa ao trabalho, o estresse e o trânsito caótico nas imediações da Fiocruz, é indispensável encontrar soluções criativas, que desincentivem a vinda ao trabalho em transporte particular e coloquem a Fiocruz na vanguarda com soluções economicamente viáveis, práticas e ecologicamente adequadas. Este é um desafio atual e inadiável.

Outros pontos abordados foram a sinalização do campus, iluminação, etc. A DIRAC tem se esforçado em atender ou esclarecer essas demandas, razão pela qual tem sido também elogiada.

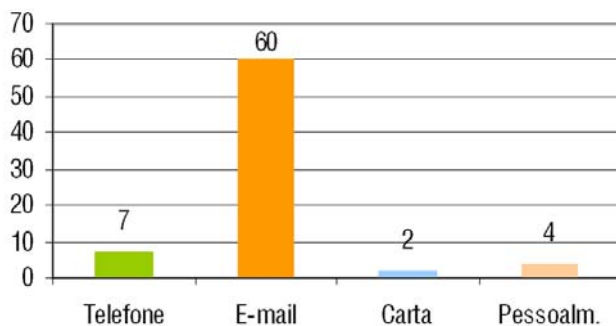
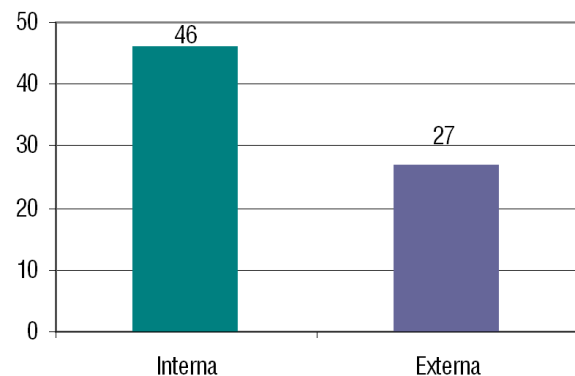
Gráfico 29 – Mensagens recebidas no ano de 2008 por Assunto e Natureza da Comunicação

Assunto	Natureza da Comunicação				Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Infraestrutura	20	12	5	2	39
Direitos do Trabalhador	10	0	0	8	18
Segurança	4	0	5	0	9
Atendimento ao público	4	0	2	0	6
Vigilância em saúde	1	0	0	0	1
Total Geral	39	12	12	10	73

Outro aspecto que deve ser destacado diz respeito às reclamações e denúncias referentes às empresas de terceirização contratadas pela Fiocruz, várias delas gerenciadas pela DIRAC. De modo geral, essas mensagens mencionam a burla de direitos trabalhistas dos trabalhadores que estão principalmente nas atividades de limpeza, segurança e jardinagem. Esse é um problema que não está afeto apenas aos contratos administrados pela DIRAC, que tem aplicado as sanções cabíveis, mas com poucos resultados. O assunto foi levado pela Ouvidoria à Vice-Presidência de Desenvolvimento Institucional e Gestão do Trabalho e à ASFOC - Sindicato dos Servidores da Fundação Oswaldo Cruz que, pela gravidade do tema, abordou o assunto em reunião do Conselho Deliberativo da Fiocruz. Há, portanto, a premente necessidade de que a Presidência como um todo e o próprio CD se debruçam na matéria para que se encontre uma solução mais definitiva para o sério problema apontado, que não coaduna com a tradição democrática da Instituição.

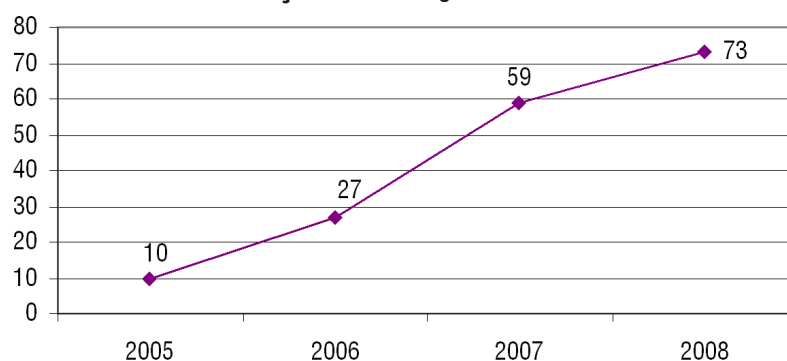
No tocante à origem da manifestação, é interessante notar que a maioria dessas manifestações tem origem interna, vinda dos próprios trabalhadores, sendo grande parte delas sugestões.

Com relação ao tipo de contato, o e-mail foi no ano de 2008 o principal instrumento de comunicação com a Ouvidoria. Nos gráficos 21 e 22 são visualizadas as informações apresentadas:

Gráfico 21 – Tipo de Contato**Gráfico 22 – Origem da Comunicação**

O gráfico 23 mostra a evolução das mensagens direcionadas para a DIRAC - Diretoria de Administração do Campus no período 2005 – 2008.

Em 2005 a DIRAC recebeu um total de 10 mensagens, passando a receber em 2008 um total de 73 mensagens, representando um aumento de 630 %.

Gráfico 23 – Evolução das mensagens recebidas - 2005/2008

GESTÃO ADMINISTRATIVA

5.1 Equipe da Ouvidoria

Para desenvolver seus trabalhos e cumprir as metas traçadas para 2008 a Ouvidoria contou com a participação efetiva do Ouvidor, de cinco analistas, um profissional da área de informática e uma secretária no apoio administrativo.

Essa equipe desenvolveu suas atividades predominantemente no atendimento das manifestações dos cidadãos, utilizando-se dos diversos meios de comunicação, como telefone, carta, e-mail e pessoalmente, em entrevistas e consultas. Além disso, atuou na promoção dos trabalhos de divulgação das atividades da Ouvidoria, revezando-se também nas visitas semanais às Unidades Assistenciais da Fiocruz.

No período de 2006 a início de 2008, o sistema informatizado da Ouvidoria, que recebe e registra as mensagens dos cidadãos e mantém um banco de dados para suporte dos trabalhos da Ouvidoria, recebia o apoio técnico da equipe do CICT - Centro de Informação Científica e Tecnológica. Em razão das atividades dessa Unidade, que desenvolveu esse sistema, não foi possível ter um profissional dedicado exclusivamente a esse trabalho, o que levou a Ouvidoria a contratar um técnico para essa tarefa. Assim, a partir de janeiro de 2008, a Ouvidoria pôde contar em sua própria equipe, com um profissional da área de informática, que no decorrer desse ano foi o responsável pelo desenvolvimento de novos recursos, aprimoramento e manutenção do sistema da Ouvidoria. Entre as implementações realizadas em 2008, destacam-se a criação de novos relatórios e ferramentas, otimização do sistema e do banco de dados, revisão e alteração do fluxo de distribuição de mensagens entre os analistas.



5.2 Capacitação da equipe

A Ouvidoria participou de dois Cursos de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas promovido pela OGU - Ouvidoria Geral da União em parceria com a ESAF - Escola de Administração Fazendária do Ministério da Fazenda, realizados em Belém e no Rio de Janeiro, onde foram apresentados temas como Ética, Mediação de Conflitos, Desafios do Ouvidor na Interação com o Cidadão, Gestão da Informação e suporte a decisão, Segurança da Informação e a Ouvidoria Pública e a Mídia. Participou, ainda, de discussão de casos e experiências de Ouvidorias públicas locais, envolvendo questões relacionadas aos temas apresentados.

Nesse ano de 2008, dois eventos mereceram destaque: o 1º Colóquio Brasil-Canadá Ouvidoria/Ombudsman, realizado em Manaus, com a presença de um convidado especial, o Sr. Bernard Richard - Ombudsman da Província de New Brunswick/Canadá, e o 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Públicas, que tinha como tema a Democracia Participativa. Esse Seminário, realizado em Brasília, foi um espaço onde países de língua Portuguesa relataram e trocaram experiências. A Ouvidoria teve um participante no 1º Colóquio e três no Seminário. Esses encontros foram promovidos pela OGU - Ouvidoria Geral da União e a CGU - Controladoria-Geral da União, com apoio da Presidência da República, tendo como principal objetivo, provocar o debate sobre a temática que envolve as ouvidorias e a democracia participativa, através da apresentação de experiências bem-sucedidas de participação cidadã na administração pública, buscando através do aperfeiçoamento das Ouvidorias, a consolidação da Democracia.

O profissional da área de informática participou, na qualidade de congressista, do PHP Conference Brasil 2008, realizado em SP.

Todas essas participações da equipe possibilitaram agregar novos conhecimentos e experiências aos processos e procedimentos da Ouvidoria.

5.3 Divulgação

A divulgação dos trabalhos da Ouvidoria ainda está aquém das expectativas, sendo portanto necessário fazer um esforço concentrado para encontrar canais que ainda precisam ser explorados.

A pesquisa que a ENSP realizou para medir a satisfação dos usuários das Unidades Assistenciais da Fiocruz apresentou dados que mostram que a Ouvidoria ainda é desconhecida pela maioria dos entrevistados.

Esse é um dado importante que vem merecendo uma certa atenção da Ouvidoria, que pretende manter e ampliar os instrumentos e os meios de divulgação ao seu alcance.

Cabe ressaltar que o esforço de divulgação não deve partir somente da Ouvidoria, mas de toda a Instituição.

O trabalho de visitas às Unidades da Fiocruz e a distribuição de cartazes e folders foram, também, os meios utilizados pela Ouvidoria em 2008 para divulgar seu papel e sua importância na Instituição.

Em 2008 a revista RADIS, editada pelo Programa Radis (Reunião, Análise e Difusão de Informação sobre Saúde) da ENSP, mais uma vez divulgou a Ouvidoria em suas edições. A Ouvidoria também contou com o apoio da CCS - Coordenadoria de Comunicação Social, que realizou um belo trabalho na Revista de Manguinhos sobre Participação Social, o que contribuiu de forma muito positiva com a exposição de suas atividades.

5.4 Implantação de Novas Formas de Atendimento

Após uma avaliação preliminar de seu atendimento, a Ouvidoria constatou a necessidade de se estabelecer mais um canal de comunicação com os usuários das Unidades Assistenciais. Em março de 2007 duas Caixas de Comunicação existentes no IPEC passaram a ser administradas pela Ouvidoria como proposta piloto. No período de março a dezembro de 2007, foram registradas 100 manifestações dessa Unidade.

Conforme o previsto no Plano Anual da Ouvidoria para 2008, foi realizada a instalação de mais 12 caixas de comunicação nas Unidades Assistenciais, totalizando 14 caixas em funcionamento em 2008. Foram realizadas visitas semanais para o recolhimento das manifestações depositadas nas caixas instaladas

no IFF - Instituto Fernandes Figueira, no CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria, e no IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas. Foram instaladas caixas de comunicação, também, no CESTEJH - Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, no Ambulatório Souza Araújo e no Núcleo de Hepatites Virais.

Nesse ano de 2008 essas Unidades receberam 328 mensagens pelas caixas de Comunicação, representando um incremento de 228 % em relação ao ano de 2007.

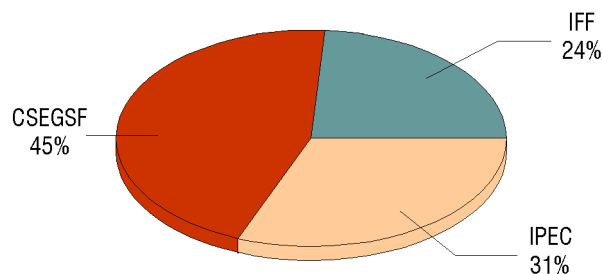
O quadro 30 e o gráfico 24 apresentam os quantitativos das mensagens recebidas das Caixas de Comunicação, ao longo do ano de 2008, por natureza da comunicação.

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2008 foi de 1.252, sendo 328 mensagens recebidas das Caixas de Comunicação, correspondendo a 26,20 % do total das mensagens recebidas pela Ouvidoria, o que veio fundamentar a decisão de se ampliar o atendimento, com a implantação de um novo tipo de contato.

Quadro 30 – Manifestações recebidas em 2008 por Unidade e Natureza da Comunicação

Unidade	Natureza da Comunicação				Total Geral
	Elogio	Reclamação	Sugestão	Denúncia	
IFF - Instituto Fernandes Figueira	40	23	14	1	78
CSEGSF - Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria	23	94	28	3	148
IPEC - Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas	53	26	23	0	102
Total Geral	116	143	65	4	328

Gráfico 24 – Mensagens Recebidas por Caixas de Comunicação em 2008



5.5 Eventos

Em 2008 a Ouvidoria participou da 14ª edição do Fiocruz Prá Você, 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. Participou, também, na segunda etapa da vacinação contra rubéola promovida no Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria/ENSP. Em ambos eventos a Ouvidoria pôde contar com total apoio de infraestrutura, o que foi fundamental para o êxito do trabalho de divulgação de suas atividades, assim como o de distribuição de materiais educativos, como a Cartilha dos Direitos dos Usuários da Saúde do Ministério da Saúde e o Guia Olho Vivo no Dinheiro Público da CGU - Controladoria Geral da União.

No Fiocruz Prá Você 2008, o Colégio Estadual André Maurois, convidado pela Ouvidoria, realizou uma atividade com a participação de seu grupo de teatro “Na Boa Companhia”, apresentando esquetes voltadas para a importância da cidadania e da participação social.

O Ouvidor participou em Brasília, de uma reunião promovida pela OGU, com os Ouvidores Públicos, para discutir formas e modelos de integração das Ouvidorias Públicas Brasileiras. Essas reuniões visam obter subsídios para a criação do Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas, onde a Ouvidoria Geral da Fiocruz deve se integrar.

Após a conclusão da pesquisa, que a ENSP realizou para medir a satisfação dos usuários das Unidades Assistenciais, com o objetivo de estimular a reflexão interna nessas Unidades, a Ouvidoria promoveu um encontro que, além de contar com a presença dos dirigentes dessas Unidades, também pôde contar com representantes da DIPLAN - Diretoria de Planejamento Estratégico Diretoria de Planejamento Estratégico e da Vice-Presidência de Serviços de Referência e Ambiente. É importante ressaltar que a Presidência da Fiocruz deu todo o apoio, disponibilizando a infraestrutura necessária para o acontecimento de tal evento.

5.6 Parcerias

Nos seus quatro anos de existência, a Ouvidoria desenvolveu diversas parcerias, contando com a colaboração das Unidades da Fiocruz no atendimento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, além do apoio da Presidência nas questões pertinentes à sua área e nas necessidades de natureza administrativa.

Cada Unidade tem sua marca na forma de interagir e prestar a devida colaboração. Algumas Unidades têm um trabalho mais próximo, guardam afinidades e complementaridade com os serviços da Ouvidoria, sendo mais intensa essa cooperação.

Merecem destaque algumas Unidades nessa parceria:

- O Centro de Saúde Germano Sinval Faria convidou a Ouvidoria para alguns encontros do seu grupo de trabalho, que visava a organização da cartilha de seus usuários e para reunião de gestão.
- A ENSP, através do trabalho dos pesquisadores de seu DCS - Departamento de Ciências Sociais, mostrou grande empenho no desenvolvimento e realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários das Unidades Assistenciais da Fiocruz iniciada em 2007 e finalizada em 2008.
- O IFF colaborou com atividades conjuntas com a área de Assistência Social, tendo propiciado a presença da Ouvidoria em reunião com grupo de mães para divulgação e esclarecimentos sobre as suas atividades.
- A equipe do DCC - Departamento de Computação Científica do CICT forneceu um importante suporte ao sistema informatizado de registro e acompanhamento das manifestações recebidas na Ouvidoria, ajustando e adaptando o sistema às necessidades do seu trabalho.
- A DIRAD – Diretoria de Administração da Fiocruz, que desde o início da atuação da Ouvidoria, sempre procurou atender suas demandas de mobiliários e equipamentos, dando o apoio administrativo necessário à sua gestão.
- Merece destaque, ainda, o grande apoio da DIRAC, principalmente no tocante à manutenção da sede própria da Ouvidoria, e como um dos melhores interlocutores dentro da Fiocruz.
- A DIPLAN, que vem desenvolvendo um importante trabalho em torno de estruturação do Subcomitê Gerencial do Gespública, tendo a Ouvidoria participado dos grupos de trabalhos de segmentação de usuários, comunicação interna e premiação institucional/individual.
- A DIREH, através do NUST, vem coordenando trabalhos objetivando a definição de uma Política de Combate à Violência no Trabalho na FIOCRUZ, contando para tal com a colaboração da Ouvidoria, entre vários outros órgãos da Instituição.
- Finalmente não se pode deixar de registrar que em 2008, por estímulo da OGU - Ouvidoria Geral da União e iniciativa da Ouvidoria do INPI – Instituto Nacional de Propriedade Industrial, foi estruturada uma agenda de encontros com algumas Ouvidorias do Rio de Janeiro, com a intenção de estreitar relacionamento entre esses órgãos e promover o fortalecimento das ouvidorias públicas. A ideia foi estabelecer uma agenda de temas a serem debatidos e de proposição de ações, além de estudos de casos. Ocorreram encontros, que contaram com a participação da Ouvidoria Geral da FIOCRUZ e das ouvidorias do INPI, INMETRO, PETROBRÁS, PETROS, BNDES e UFRJ. Os temas discutidos foram: Ouvidoria Interna, Relação das Ouvidorias com o Ministério Público, Assédio Moral e alguns estudos de casos.

PROGRAMAÇÃO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O orçamento geral aprovado para a implementação de seu Plano Anual 2008 foi de R\$ 212.023,00, sendo R\$ 206.518,00 destinados às despesas de custeio e R\$ 5.505,00 às despesas de capital. A execução orçamentária global registrou o patamar de 92 %.

A gestão orçamentária do Plano procurou cumprir rigorosamente a execução das atividades que foram programadas para 2008. A rubrica que demonstrou a execução mais representativa foi a de “serviço de terceiro pessoa jurídica”, com um percentual de 90%, basicamente destinada ao pagamento de pessoal terceirizado, ao projeto de pesquisa de satisfação realizado nas Unidades de serviços hospitalares e ambulatoriais da Fiocruz, e ao pagamento dos serviços de manutenção de sua infraestrutura. Outra rubrica significativa foi a de equipamento e material permanente, relativa às aquisições necessárias a complementar a adequação da infraestrutura física de sua sede, operacionalizada a partir de 2007.

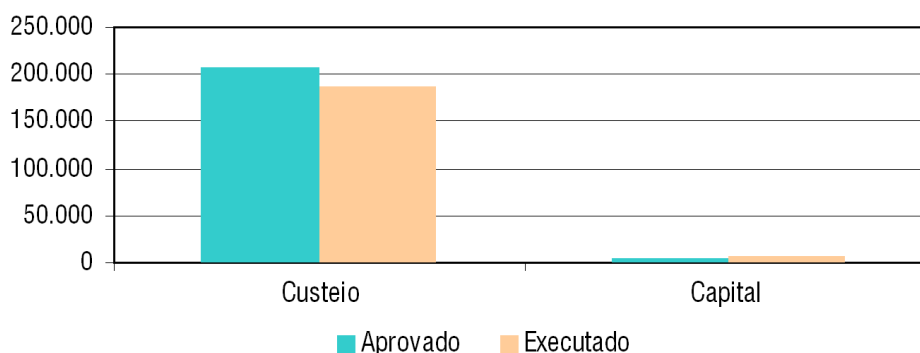
As rubricas menos significativas foram as de diárias e passagens, destinadas exclusivamente para os encontros promovidos pela OGU - Ouvidoria Geral da União, de interação e integração com as Ouvidorias públicas, visitas às Unidades Regionais e as capacitações específicas previstas no Plano da Ouvidoria.



Quadro 31 – Execução Orçamentária 2008

Especificação da despesa	Aprovado	Executado	Execução %
Custeio	206.518	187.601	90,84
Capital	5.505	6.546	118,91
Total	212.023	194.147	91,57

Gráfico 25 – Execução Orçamentária 2008



PLANO DE TRABALHO 2009

7.1 Plano da Ouvidoria para 2009

O Plano Anual 2009 da Ouvidoria apresenta um conjunto de quatro objetivos desdobrados em quatro processos e um projeto, que contribuem para a implementação de três ações no Programa de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde do Plano Plurianual 2008-2011 da Fiocruz.

Basicamente todos os processos desenvolvidos em 2008 foram mantidos para 2009. Destaca-se a ampliação da programação física de sua atividade principal “Manifestações Atendidas” frente à perspectiva tanto do aumento das demandas externas quanto das internas, não só a partir da formalização dos atendimentos internos pela Portaria 65/2008-Pr de 18/02/08, como também pelo resultado do trabalho de divulgação que vem sendo realizado ao longo de 2007/08.

A previsão para 2009 é de 1.570 atendimentos sendo 1.400 externos e 170 internos. Cabe ressaltar também a implementação do projeto de satisfação dos alunos das unidades de ensino, em continuidade a uma demanda já pré-estabelecida de avaliação dos serviços prestados pela Instituição, onde a visão de seus usuários deve ser considerada nas ações de melhoria em seus processos e fluxos de trabalho.



Ação: Modernização de Unidades de Saúde na Fiocruz

Objetivo 1: Implementação e Manutenção da Ouvidoria

Processo: Analisar, encaminhar e responder as manifestações externas e internas recebidas

Projeto: Projeto de pesquisa de satisfação dos alunos das unidades de ensino de pós-graduação stricto e lato-sensu e de nível médio.

Objetivo 2: Qualificação Profissional da Força de Trabalho da Unidade

Processo: Capacitar a força de trabalho da unidade

Ação: Cooperação Técnica Nacional e Internacional em Ciência e Tecnologia em Saúde

Objetivo 3: Coordenação/Assessoramento de Redes Colaborativas Nacionais

Processo: Participar da integração e cooperação das Ouvidorias Públicas do país

Ação: Comunicação e Informação para a Educação em Saúde e em Ciência e Tecnologia

Objetivo 4: Elaboração e Distribuição de Material Técnico-Científico para Educação em Saúde

Processo: Promover e divulgar o trabalho da Ouvidoria

7.2 Previsão Orçamentária para 2009

O orçamento geral proposto para o Plano 2009 é de R\$ 285.470,00, sendo R\$ 275.880,00 para custeio e R\$ 9.590,00 para capital.

Em 2009, a Ouvidoria já incorpora em seu orçamento todos os processos de despesas regulares de suas atividades, alguns até então agregados ao orçamento da presidência, passando a executar integralmente a gestão orçamentária global de seu Plano por designação da Portaria 001/2008 de 18/08/08 que subdelega poder ao Ouvidor para gerir as atividades e o funcionamento da Ouvidoria a partir dos recursos alocados em sua Unidade Gestora Responsável – UGR.

Este orçamento vem sofrendo incrementos proporcionais ao processo de consolidação de suas atividades, desde a sua estruturação em 2005, passando pela construção e adequação da infraestrutura de sua atual sede, pronta em abril de 2007. Este ano, todos os custos efetivos como a manutenção de sua infraestrutura, e o pessoal necessário ao desenvolvimento de suas atividades já estão incorporados, tendo sido incluída uma terceirização de profissional de informática para manutenção e melhorias no sistema informatizado da Ouvidoria. A proposta foi elaborada com a preocupação de utilizar os recursos de forma a viabilizar suas atividades essenciais, e cumprir as orientações pré-estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

O índice em relação ao executado em 2008 foi de 47%, considerando a demanda reprimida pelos sucessivos ajustes e cortes ocorridos em 2008, e a incorporação da gestão orçamentária global de suas atividades, conforme já explicitado.

Quadro 32 – Consolidação da Previsão Orçamentária – 2009

Natureza da Despesa	Proposto Total	%
Custeio	275.880	96,64
33.90.14 - Diária	8.800	3,08
33.90.30 - Material de Consumo	3.000	1,05
33.90.33 - Passagem	25.700	9,00
33.90.39 - Serviços Terceiros - P.J.	238.380	83,50
Capital	9.590	3,36
45.90.52 - Equip.Mat.Permanente	9.590	3,36
TOTAL	285.470	100,00

Gráfico 26 – Previsão Orçamentária de 2009

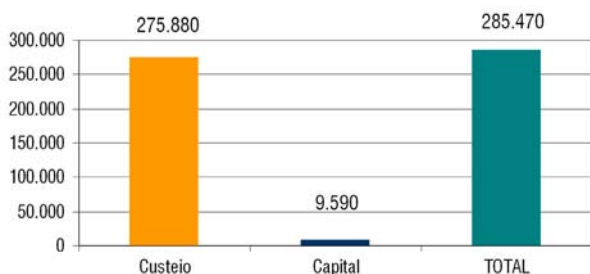
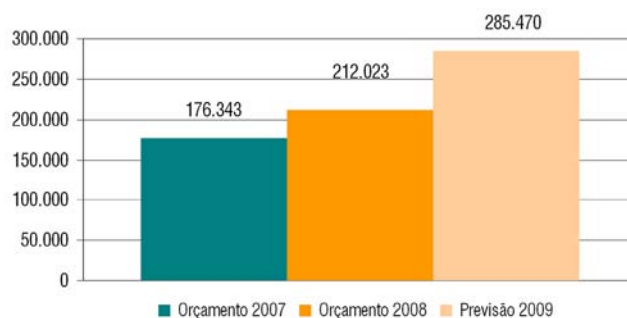


Gráfico 27 – Comparativo dos Orçamentos de 2007 e 2008 e da Previsão Orçamentária de 2009



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.







Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Ministério
da Saúde



OUVIDORIA GERAL DA FIOCRUZ

Av. Brasil, 4365 – Manguinhos

21040-900 Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 3885-1762

Fax: (21) 3885-1762

www.fiocruz.br/ouvidoria