



TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

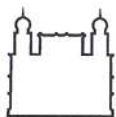
A PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE OUVIDORIA: FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO EM SAÚDE (FIOTEC) EM SUA ATUAÇÃO COMO ORGANIZAÇÃO SOCIAL E DE APOIO À PESQUISA

Por

Débora Costa Klein

Orientadora: Dr.^a Michele Nacif Antunes

**Rio de Janeiro
18 de novembro de 2019**



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



ICICT
Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

Por

Débora Costa Klein

Instituto de Comunicação e Informação Científica
e Tecnológica em Saúde (ICICT/FIOCRUZ)

Projeto de Pesquisa apresentado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientadora: Dr.^a Michele Nacif Antunes

Rio de Janeiro
18 novembro de 2019

LISTA DE SIGLAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores

ABRAREC - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

FATEC – Faculdade de Tecnologia Internacional

FIOTEC – Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde

FIOCRUZ – Fundação Oswaldo Cruz

ICTS - Informação Científica e Tecnológica em Saúde

IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos

OS – Organização Social

OSC's - Organizações da Sociedade Civil

OSCIP's -Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

PAC - Programa de Aceleração do Crescimento

PEPAR – Planejamento Estratégico Participativo

SSA - Serviços Sociais Autônomos

SUS – Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 JUSTIFICATIVA	7
2.1. Um breve histórico situacional da Fiotec	7
2.2.1 O Terceiro Setor	8
2.2.2 Organização Social	11
2.2.3 Fundação de Apoio (Instituição Apoiada – Fiocruz) e o Planejamento Estratégico Participativo	13
3 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO	16
4 OBJETIVOS	20
4.1 Objetivo Geral	20
4.2 Objetivos Específicos	20
5 METODOLOGIA	21
6 RESULTADOS ESPERADOS	22
7 CRONOGRAMA	23
8 ORÇAMENTO	23
REFERENCIAS	24

RESUMO

A Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (Fiotec) apoia projetos que prestam serviços gratuitos à população, por meio da parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) nas funções de ensino, pesquisa, desenvolvimento institucional, científico e tecnológico, produção de insumos e serviços, informação e gestão. As atividades desenvolvidas fortalecem e consolidam o Sistema Único de Saúde a partir do momento que contribui para a promoção da saúde e da qualidade de vida da população brasileira. E é a partir do momento em que a Fiotec estreita sua interface com a sociedade que passa a ser necessário o fortalecimento e o incentivo de canais de interlocução entre esses dois atores. Dentre eles, destaca-se a Ouvidoria. O objetivo principal de uma ouvidoria é gerenciar e solucionar vínculos estremecidos no relacionamento entre as organizações e seus públicos. Existem modelos e manuais já preestabelecidos para implantação de ouvidorias, portanto, a pergunta que se apresenta é: qual dos modelos existentes que melhor se aplica à Fiotec, que possui uma gestão híbrida: é ao mesmo tempo uma instituição de apoio à pesquisa e uma Organização Social (OS)? Desta forma, pretende-se evidenciar, por meio de revisão de literatura, o papel assumido pela ouvidoria e os modelos utilizados nas OS's e nas instituições de apoio à pesquisa. Será mapeado as OS's e as instituições de apoio a pesquisa existentes no Brasil que possuem ouvidoria em sua estrutura como o propósito de discutir os modelos e experiências utilizadas por elas. Neste sentido, espera-se que o projeto possa subsidiar a implementação de uma ouvidoria na instituição que seja capaz de atuar como uma área estratégica para diagnóstico, assistência e solução de demandas, visando fortalecer uma visão sistêmica de toda a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Ombudsman. Ouvidoria. Organização Social. Parcerias Público-Privado. Fortalecimento Institucional. Modelos Organizacionais.

1 INTRODUÇÃO

Sou formada em Secretariado Executivo pela Faculdade de Tecnologia Internacional (Fatec). Sobre essa formação acadêmica é importante ressaltar que ela não se restringe apenas a prestar assessoramento aos seus gestores facilitando o trabalho em suas decisões. Mais do que isso, ela visa também formar profissionais capazes de estabelecer uma parceria com os gestores na gestão estratégica da informação, construindo um ambiente que resulta em conexões e oportunidades para todos.

Na busca por conhecimentos que proporcionem a superação de problemas gerenciais, organizacionais e operacionais, o curso de Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICTS) se aliou ao que venho desenvolvendo na Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (Fiotec).

As atividades desenvolvidas pela Fiotec estão apoiadas no fortalecimento e consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS), na contribuição para a promoção da saúde e da qualidade de vida da população brasileira. É uma fundação de direito privado, sem fins lucrativos, com autonomia administrativa, financeira e patrimônio próprio, constituída Fundação de Apoio para a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

É importante ressaltar que as Fundações de Apoio são constituídas para fomentar o desenvolvimento de projetos nas Instituições Federais (FIOTEC, 2016). Desta forma, a Fiotec apoia projetos que prestam serviços gratuitos à população, por meio da parceria com a Fiocruz, nas funções de ensino, pesquisa, desenvolvimento institucional, científico e tecnológico, produção de insumos e serviços, informação e gestão.

A partir do compromisso da Fiocruz com o fortalecimento do SUS, a Fiotec qualificou-se como Organização Social (OS). Uma OS é, em uma de suas muitas definições, uma entidade privada sem fins lucrativos, que pode receber determinadas responsabilidades e atribuições do Poder Público para a realização de suas demandas, que devem ser necessariamente de interesse da comunidade. A partir de uma perspectiva mais ampla, o conceito de OS está ligado também à estrutura de uma sociedade e ao conceito de mudança e (re)construção da vida de um conjunto de pessoas (FERNANDES; ZANELLI, 2006).

O título de OS foi concedido à Fiotec pela Prefeitura do Rio de Janeiro, o que permite à instituição ampliar a autonomia gerencial, orçamentária e financeira para atingir seus objetivos que devem ser necessariamente de interesse da Fiocruz e da sociedade (FIOTEC, 2016). E é a partir do momento em que a Fiotec estreita sua interface com a sociedade que passa a ser necessário o fortalecimento e o incentivo de canais de interlocução entre esses dois atores.

Existem diversos canais que proporcionam a interação direta com a sociedade, entre eles, destaca-se a Ouvidoria (Pires e Vaz, 2012). As ouvidorias são instâncias dos órgãos públicos ou empresas privadas que, através da disponibilização de um meio específico para contato, geralmente via telefone ou e-mail, internet, recebem reclamações, denúncias e/ou demandas gerais dos cidadãos. Essas últimas são analisadas e internamente trabalhadas pelos setores responsáveis, de modo que os objetivos delineados sejam efetivamente atendidos (CARDOSO, 2010; LYRA, 2009).

O objetivo principal de uma ouvidoria é gerenciar e solucionar vínculos estremecidos no relacionamento entre as organizações e seus públicos (GUEDES, 2015). Existem modelos e manuais já preestabelecidos para implantação de ouvidorias, portanto, a pergunta que se apresenta é: qual dos modelos existentes que melhor se aplica à Fiotec, que é ao mesmo tempo uma fundação de apoio à pesquisa e uma organização social?

Desta forma, o presente projeto como objetivo propor um modelo de Ouvidoria para ser implementado na Fiotec, que possui uma gestão híbrida: é ao mesmo tempo uma instituição de apoio à pesquisa e uma Organização Social (OS).

2 JUSTIFICATIVA

2.1. Um breve histórico situacional da Fiotec

O território do Complexo de Manguinhos está localizado na zona norte da cidade do Rio de Janeiro, na Área de Planejamento (AP) 3.1. Segundo dados do Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos (IPP), em 2010 contava com 36.160 habitantes, em 10.816 domicílios, enquadrados em uma área territorial de 261,84 habitantes (IPP, 2010).

É um território marcado pelas políticas incipientes e de abandono do Estado ao longo da sua história. O complexo de 12 comunidades se desenvolveu desde 1901, com incremento episódico de novas comunidades. E vem sofrendo modificações ao longo de sua história, resultantes de intervenções urbanísticas, configurando-se, até 2008 com a criação do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) em Manguinhos, último dos projetos de investimento acordados entre os governos federal, estadual e municipal. O bairro de Manguinhos, onde o campus Rio de Janeiro está localizado, é considerado pela Fiocruz área prioritária para gestão social participativa da saúde.

Por essa razão, dado a necessidade de atender às finalidades do Projeto Teias Manguinhos, face a atuação da Fiocruz na gestão do Projeto Teias-Escola Manguinhos¹, projeto Teias-Escola Manguinhos, a Fiotec foi qualificada como OS.

É importante mencionar que o Município do Rio somente poderia firmar contrato de gestão apenas como OS. Desta forma, a Fiotec foi qualificada como Organização Social e selecionada nos termos da Lei Municipal nº 5.026, de 19 de maio de 2009.

Esse contrato de gestão² permitiu o desenvolvimento de práticas inovadoras de organização e prestação dos serviços promovendo o acesso às ações e aos serviços de saúde, tais como a ampliação da cobertura da saúde da família para 100% da população residente do bairro de Manguinhos. E ainda favoreceu o acesso

¹ O Teias-Escola Manguinhos é uma iniciativa de cogestão da saúde em Manguinhos/Rio de Janeiro, tendo como base um contrato celebrado entre a Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil do Rio de Janeiro e a Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP) / Fiocruz, por meio de sua fundação de apoio – Fiotec, em dezembro de 2009.

² Disponível em: <<http://www.fiotec.fiocruz.br/projetos/contrato-de-gestao>>. Acesso em: 4 out. 2019.

humanizado e a qualidade do cuidado à saúde, além de garantir melhorias nas condições de vida da população, por meio da gestão da atenção primária de saúde, adotando o modelo da Estratégia de Saúde da Família³. Sendo assim, o projeto integrou uma rede estrutural dos serviços e ações de atenção, promoção e prevenção em saúde, incorporando em sua concepção, os componentes da produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, ensino e pesquisa, relacionados com a missão institucional da Fiocruz.

2.2.1 O Terceiro Setor

As entidades do terceiro setor passaram a ser reconhecidas como auxiliares do Estado na persecução de conteúdo social relevante, atuando em áreas fundamentais, como a educação, o meio ambiente e a saúde (SILVA, 2019).

Com o advento da Lei do Terceiro Setor no final da década de 1990 foi criada a qualificação denominada Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, as OSCIPs, cuja certificação dava às organizações da sociedade civil acesso a novos recursos por meio de um Termo de Parceria entre elas e o Poder Público (GODÓI-DE-SOUSA; OLIVEIRA,2015).

Assim, a partir da década de 1990, as entidades e organizações não governamentais brasileiras ganharam musculatura capaz de fortalecer o terceiro setor, dado uma significativa mudança de mentalidade por parte dos detentores do poder político e de importantes autores das áreas econômica e jurídica. Essa mudança se caracterizou principalmente nas relações entre o Estado, especialmente a Administração Pública e os diversos setores da sociedade. (CRUZ, 2014).

Segundo Barbosa (2019), o terceiro setor são as organizações paraestatais, ou seja, são entidades não governamentais, sem fins lucrativos, privadas, que atuam por iniciativa própria prestando atividades de interesse público. Elas recebem a nomenclatura de paraestatais porque, embora não façam parte da administração pública, atuam ao lado do Estado (órgãos e entidades estatais) prestando serviços

³ A *Saúde da Família* é a responsável pelo primeiro contato com a população e principal porta de entrada para o cuidado. A Unidade de Pronto-Atendimento (UPA) é porta de entrada para as urgências e emergências e atua de forma integrada com os demais serviços do território, conformando assim a Rede SUS em Manguinhos.

públicos e colaborando com o Estado. Por isso, também são chamadas de entes de colaboração. Como exemplo de entidades que atuam no terceiro setor:

- os Serviços Sociais Autônomos (SSA) como os integrantes do Sistema S (SESC, SENAI, SEBRAE, dentre outros);
- as Organizações Sociais (OS), como ocorre, por exemplo, com a pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos que atua na área de educação e celebra com o poder público Contrato de Gestão; e
- as Entidades de Apoio, como no caso das fundações que apoiam universidades federais em projetos de pesquisa.

Entretanto para Alexandrino e Paulo (2016):

O terceiro setor, originário de uma concepção neoliberal de Estado mínimo, é composto por entidades, sem fins lucrativos, o que não significa que não podem gerar e distribuir renda, com qualificações especiais para auxiliar o Estado no desempenho de atividades de execução de serviço de interesse público ou de fiscalização.

Segundo Salamon e Anheier (1997), cinco características estruturais diferenciam as organizações do terceiro setor das demais instituições: são formalmente constituídas, estrutura básica não governamental; gestão própria; sem fins lucrativos e uso significativo de mão de obra voluntária.

Como mostra a ilustração a seguir, o terceiro setor é composto por Organizações da Sociedade Civil (OSC's), podendo citar: os serviços sociais autônomos (Sistema S), as organizações sociais (OS), as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP's), as instituições comunitárias de educação superior, as fundações de apoio (Figura 1).

Figura 1 – Terceiro Setor



Fonte: ESQUEMATIZAR CONCURSOS (c2019)

As OSCIP's em muito se assemelham às organizações sociais, na medida em que podem também ser fundação privada ou associação, a qual receberá a qualificação de OSCIP. Entretanto, após qualificada poderá celebrar termo de parceria (e não contrato de gestão). Observa-se no quadro a seguir, as principais diferenças entre as duas entidades acima mencionadas (Figura 2).

Figura 2 – Principais diferenças entre OS e OSCIP

Organização Social (OS)	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP)
➡ Opera a absorção de determinada atividade que o Estado esteja fazendo e, com frequência, leva à extinção do órgão público que realizava a mesma atividade	➡ Representa verdadeira parceria e não há extinção de órgãos
➡ A outorga de qualificação é ato discricionário	➡ A outorga de qualificação é ato vinculado
➡ Há exigência de que tenha a presença de representantes do poder público no órgão da administração	➡ Não há exigência de que tenha a presença de representantes do poder público no órgão da administração
➡ No caso de desqualificação, os bens adquiridos com recursos públicos serão revertidos ao Poder Público	➡ No caso de desqualificação, os bens adquiridos com recursos públicos serão transferidos à outra OSCIP, de preferência, na mesma área de atuação
➡ Após qualificada, celebra CONTRATO DE GESTÃO	➡ Após qualificada, celebra TERMO DE PARCERIA

Logo: Esquematizar Concursos

Fonte: ESQUEMATIZAR CONCURSOS (c2019)

2.2.2 Organização Social

Organização Social é definida por Di Pietro (2014, p. 580) como:

A qualificação jurídica dada a pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, instituída por iniciativa de particulares, e que recebe delegação do Poder Público, mediante contrato de gestão, para desempenhar serviço público de natureza social. Nenhuma entidade nasce com o nome de organização social; a entidade é criada como associação ou fundação e, habilitando-se perante o Poder Público, recebe a qualificação; trata-se de título jurídico outorgado e cancelado pelo Poder Público.

Já segundo o site Porto⁴:

Por ser uma qualificação, e não uma forma de organização em si mesma, vários tipos de instituições podem solicitar a qualificação como OS. Assim sendo, trata-se de uma sigla e não um tipo específico de organização.

Assim, no caso de organização social, quando ela é contratada pelo poder público para a prestação de serviços a lei de licitações permite que essa contratação vigore por, no máximo, cinco anos e, excepcionalmente, por mais dozes meses (BARBOSA, 2019).

Santos (2016) complementa que a categoria foi criada pela lei 9637/98 – contexto da reforma do Estado com as seguintes características:

- São pessoas jurídicas de direito privado.
- Instituídas sob forma de fundação, associação ou cooperativa. Não possuem fins lucrativos;
- Desempenham prestação de serviços públicos não exclusivos do Estado;
- Os serviços são delegados por meio de contrato de gestão – geralmente na área da saúde;
- Do contrato, advém a obrigação de cumprir os objetivos estabelecidos com o investimento público;
- São fiscalizadas tanto pela administração pública, quanto pelo tribunal de contas;
- Deverá haver licitação formal quando contratantes em contrato de obras, compras, serviços e alienações, com recursos da União – sendo aquisição de bens e serviços comuns, será obrigatório o pregão;
- contratação por licitação dispensável para a prestação de serviços contemplados no contrato de gestão;

⁴ Disponível em: <<http://www.portosocial.com.br/2019/02/18/saiba-o-que-e-uma-oscip/>>. Acesso em: 23 out..2019.

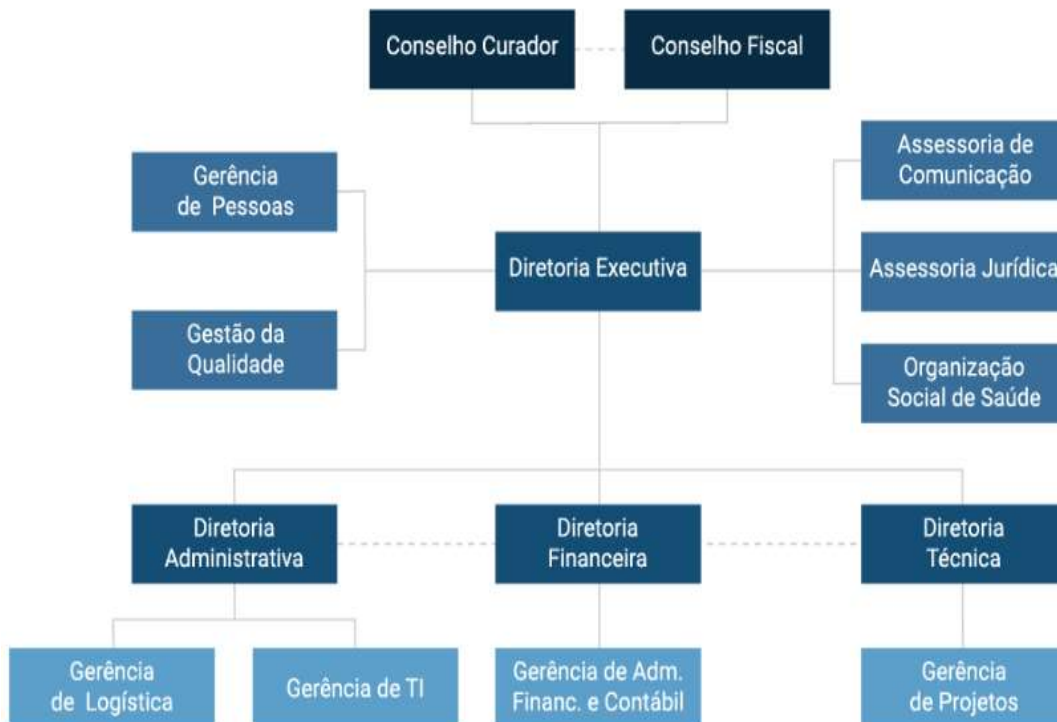
- Fomentam suas atividades mediante formalização de contrato de gestão com o poder público;
- Qualificam-se por ato discricionário, que depende de aprovação pelo Ministro de Estado ou titular de órgão supervisor ou regulador da área de atividade correspondente ao objeto social;
- Possuem, por força de lei um conselho de administração, com representantes do poder público;
- Estão suscetíveis a perderem sua qualificação, assegurado o contraditório e a ampla defesa, quando constatado o descumprimento das disposições contidas no contrato de gestão.

Em agosto de 2009, a Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro reconheceu a Fiotec como Organização Social (OS), bem como recebeu do governo estadual o título de utilidade pública estadual. Essas medidas permitem que a instituição exerça atividades de interesse público na gestão de projetos desenvolvidos pela Fiocruz em parceria com as secretarias de Governo estadual e municipal de Saúde do Rio de Janeiro. A nova habilitação contribui para que a instituição alcance um elevado grau de desenvolvimento, ampliando suas funcionalidades e importância no arcabouço político da Fiocruz (REIS, 2016). Vale ressaltar que a Fiotec não é uma empresa e sim, uma fundação de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada como OS.

A partir daí foi necessário a inclusão na estrutura organizacional da Fiotec a área de Gestão de Projetos Especiais cujas ações se desenvolviam tendo por base a cooperação e a formação de alianças entre instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, voltadas para o desenvolvimento de conhecimentos, práticas, processos e produtos inovadores.

Atualmente, a área passou a ser denominada como Organização Social de Saúde e os projetos internacionais foram inseridos na área de Gestão de Projetos, como demonstra o atual organograma da Fiotec (Figura 3).

Figura 3 – Organograma atual da Fiotec



Fonte : FIOTEC (2019b)

2.2.3 Fundação de Apoio (Instituição Apoiada – Fiocruz) e o Planejamento Estratégico Participativo

A Fiotec se enquadra também no terceiro setor como fundação de direito privado, sem fins lucrativos, como fundação de apoio exclusiva da Fiocruz. Com base no compromisso da Diretoria atual e no entendimento advindo do Planejamento Estratégico Participativo (Pepar)⁵, parte-se do princípio de que processos eficientes e maduros são a base para oferecer melhores serviços amparados pela tecnologia necessária. Desta forma, a Fiotec assumiu o compromisso de adotar as melhores práticas em processos e tecnologia para gerar

⁵ O 1º Prêmio de Boas Práticas na Gestão foi entregue aos vencedores, na cerimônia, que aconteceu em 8 de novembro de 2019 no 2º Congresso Confies, em Brasília (DF). O 1º lugar foi da Fiotec: *Estratégia: implantação de Planejamento Estratégico Participativo*. Disponível em: <https://www.facebook.com/confies/posts/2139033782864153?__tn__=-R.>. Acesso em 09.11.2016.

maior valor aos parceiros, melhores resultados para a organização e promoção da melhoria contínua.

A relação da Fiotec com a Fiocruz está declarada no documento instituidor da fundação de apoio, que tem por objetivo contribuir para que a Fiocruz continue sendo a maior instituição em ciência, tecnologia e inovação em saúde da América Latina e avançando em melhorias para o Brasil e na busca por uma sociedade e um planeta mais saudáveis, como registrado no site da Fiotec (2019c):

1 - A Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (Fiotec) entende que a transparência fortalece a participação dos cidadãos na tomada de decisões que os afeta e, com isso, se firma como ferramenta de consolidação da democracia. Além disso, considera a Transparência disponibilizando dados e informações à sociedade, e ainda facilitar o seu acesso e localização.

2 - A Lei de Fundações prevê mecanismos de transparência quando explicita a importância da divulgação em sítio na internet de documentos que demonstrem a aplicação dos recursos públicos oriundos dos instrumentos contratuais de que trata a lei. Associada a ela, a Lei de Acesso à Informação estabelece que todos os órgãos, entidades públicas e entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres, devem divulgar, independentemente de solicitação, informações de interesse geral ou coletivo – salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal. Buscando atender aos requisitos de acesso à informação pública, de interesse coletivo ou geral e em conformidade com a Legislação aplicada às Fundações, o site da Fiotec foi reestruturado de modo a oferecer ao visitante maior facilidade no acesso e localização das informações institucionais.

É extremamente importante mencionar que a implementação da Ouvidoria na Fiotec está em consonância também com a Política de Compliance, que orienta a execução das atividades organizacionais seguindo parâmetros ético-legais, com base na transparência, conformidade e na cultura da organização, de modo a evitar desvios de conduta que possam prejudicar a organização. O termo compliance vem do verbo em inglês *to comply*, que significa cumprir, obedecer, agir em

conformidade. É por isso que muitos usam a palavra integridade, ou ainda conformidade, no lugar de compliance aqui no Brasil (ARAUJO, 2019).

Araujo (2019) complementa que a ouvidoria é um mecanismo da Política de Compliance, pois permite a realização de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, sendo considerado um canal essencial para melhoria do desempenho das atividades e correções de falhas apontadas. Desta forma, a Ouvidoria ao receber sugestões de melhorias e denúncia pode compor uma estrutura de governança de acordo com os princípios de transparência; equidade; prestação de contas; e responsabilidade corporativa exercendo um papel estratégico munido de mecanismos de solução, diagnóstico e prevenção de conflitos de interesses, uma vez que atuando com esse escopo simultaneamente estará inserida no programa de compliance.

A legislação relativa às OS's, conforme o inciso X, art. 42 do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, não prevê a criação de ouvidoria. Entretanto, a legislação *anticorrupção e compliance* (BRASIL, 2015) prevê a institucionalização de uma ouvidoria em razão do princípio da transparência, o qual se é exigido um canal de denúncias interno e externo em consonância ao Programa de Integridade. Este Programa precisa ser capaz de disseminar uma cultura que enfatize e demonstre a todos os seus stakeholders, a importância dos valores éticos e morais em consonância com a Lei Anticorrupção.

Por fim, a institucionalização de uma Ouvidoria na Fiotec traduz o fortalecimento de seu relacionamento com a Fundação Apoiada – Fiocruz e demais (Stakeholders), uma vez que asseguraria a melhora da qualidade dos serviços prestados compatível com as boas práticas de governança. Evidenciaria ainda sua atuação como OS, dado a existência de canais de participação e de diálogo, o que conseqüentemente seria refletido na promoção de cidadania, a partir da participação democrática e o acesso à informação.

3 REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO

Oliveira (2019) advoga que as razões que explicam o protagonismo da ouvidoria no cenário atual brasileiro é o constitucional princípio da eficiência e a cultura da reclamação. Razão de ser da ouvidoria, a cultura da reclamação consolidou em uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige o predomínio da gestão eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores, e a colocação da administração a serviço do cidadão através da criação de canais de comunicação que propiciem a ampliação da participação popular.

O autor reafirma que ao operar com celeridade e eficácia, a ouvidoria exerce a real função de controle interno de uma instituição, e ainda permite reforçar a sua relação com a sociedade e especificamente com o cidadão que carece de direitos.

Oliveira (2019) advoga que a ouvidoria brasileira ao se tornar um canal de diálogo com a população, se tornou também uma porta aberta para a participação popular através do ouvir da reivindicação e da reclamação. Além disso, ao abrir as portas para a reclamação, a ouvidoria se configura também como um canal de recomendações para a melhoria do serviço público, a partir do momento que entra em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, melhor qualidade de vida, cioso de seus direitos e com uma crescente consciência do seu papel na sociedade.

Monteiro (2019), ao discutir a interface entre a ouvidoria e a saúde, situa a ouvidoria como um caminho possível na busca do indivíduo por um atendimento mais humanizado, garantindo direitos sociais e, principalmente, a busca da cidadania. A mesma autora discute a relevância da prestação de serviços da Ouvidoria na Saúde como espaço dialógico para a promoção da cidadania, a ressignificação de valores hoje ditados pelo mercado de consumo e as dificuldades em se promover o estado de bem-estar social. Assim, as Ouvidorias, quando devidamente aparelhadas para exercerem suas atribuições de forma efetiva e autônoma, podem oferecer espaços mais isentos, onde o discurso pode acontecer numa relação de confiança e ajuda na garantia de direitos sociais.

De acordo com a revista científica da ABO⁶, a gestão para Ouvidorias deve ser estratégica para melhor atender o público das organizações, empreendendo esforços para atuar preventivamente, de modo a evitar problemas recorrentes. Numa análise ampla a ouvidoria pode ser considerada um dos pilares de sustentação da instituição a que serve, pois, quando há preocupação com o atendimento ao cidadão, tende a atrair mais credibilidade para a gestão (ESTUDOS..., 2019).

A estrutura de ouvidoria difere quanto as principais competências e atribuições, tanto no setor público quanto privado. No âmbito privado, a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) descreve a missão de uma Ouvidoria da seguinte forma:

A Ouvidoria tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. Essa missão é determinante para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão (ABRAREC, 2015, p. 14).

Na esfera pública, o *Manual de Ouvidorias Públicas*, elaborado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União em 2018, advoga que a ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades (BRASIL, 2018).

Além disso, de acordo com o citado *Manual*, a análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

⁶ Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf> Acesso em 1 out.2019

Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações (BRASIL, 2018).

Monteiro (2019), corroborando com o já dito, complementa:

Na esfera privada, a Ouvidoria tem como principal atribuição atuar em defesa dos direitos contratuais dos clientes ou consumidores. Já na esfera pública, a ouvidoria atua no diálogo entre cidadãos e a administração pública. Em ambos os casos busca garantir soluções éticas e de qualidade, bem como evitar a ocorrência de ações judiciais e danos à imagem de uma organização. É também agente de controle social na prestação de serviços públicos. Atua como um porta-voz do cliente ou cidadão, além de funcionar como consultora interna, levando sugestões de mudanças, revisão e até a criação de novos processos ou políticas públicas, estabelecendo um ciclo de melhoria contínua.

Gomes (2016) ao mapear uma diversidade de ouvidorias públicas que compõem o cenário brasileiro, propôs uma tipologia de ouvidorias agrupadas em quatro modelos, conforme a seguir:

- 1) OUVIDORIAS PÚBLICAS INTERNAS
 - 1.1 Ouvidorias internas autônomas
 - 1.2 Ouvidorias internas com participação da sociedade civil
- 2) OUVIDORIA DE ENTIDADE DE CONTROLE
- 3) OUVIDORIA INTERORGÂNICA
- 4) OUVIDORIA EXTRAORGÂNICA

Dentre as características da tipologia de Gomes (2016), destaca-se a localização institucional, que se apresenta nos âmbitos: intraorgânico, interorgânico e extraorgânico. De acordo com Gomes (2016), o primeiro diz respeito às ouvidorias cuja atuação se origina e se destina no âmbito de um mesmo órgão, entidade ou Poder do Estado. O segundo caracteriza aquelas ouvidorias que atuam sobre órgãos, entidades ou Poderes distintos do qual se situam, ainda que a ouvidoria e o sujeito passivo de controle encontrem-se dentro da espacialidade estatal. O terceiro está reservado às ouvidorias localizadas na esfera da sociedade civil, portanto, fora da estrutura administrativa do Estado.

Gomes (2016) complementa que a maioria das ouvidorias públicas internas se constitui como órgão da própria unidade controlada, integrada, em regra, exclusivamente por servidores ou agentes políticos. No largo mosaico das

ouvidorias que integram o próprio órgão ou entidade controlada, a maioria pode ser classificada como “subordinadas ou obedientes”, na medida em que apresentam as seguintes características:

- 1) criação de cima para baixo, mediante norma editada pela autoridade fiscalizada, sem participação do colegiado máximo da instituição;
- 2) nomeação do titular, por livre escolha da autoridade fiscalizada;
- 3) atuação predominantemente voltada para a busca da eficácia e modernização administrativa

Lyra adiciona ainda a lista, a características da “ausência de controle da sociedade civil sobre seu funcionamento” (Lyra, 2014, p. 48).

Acredita-se que a tipologia de ouvidorias proposta por Gomes (2016) seja um ponto de partida para entender as características que compõe cada modelo de ouvidoria e suas respectivas especificidades. E assim seja possível propor um modelo ideal de ouvidoria para a Fiotec, que em sua personalidade híbrida de atuação contempla características de Fundação de Apoio e OS.

E ainda, espera-se que a consolidação da Ouvidoria na Fiotec possa ser transformada em um exemplo de prática inovadora, capaz de subsidiar a gestão em ações que contribuam com qualidade no atendimento e na melhoria do acesso às ações e serviços de saúde.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

- Propor um modelo de Ouvidoria para ser implementado na Fiotec, que possui uma gestão híbrida: é ao mesmo tempo uma instituição de apoio à pesquisa e uma Organização Social (OS).

4.2 Objetivos Específicos

- Evidenciar, por meio de revisão de literatura, o papel assumido pela ouvidoria e os modelos utilizados nas OS's e nas instituições de apoio à pesquisa.

- Mapear as OS's e as instituições de apoio a pesquisa no campo da saúde existentes no Brasil que possuem ouvidoria em sua estrutura.

- Discutir os modelos e experiências de ouvidorias nas OS's e instituições de apoio à pesquisa nas ouvidorias mapeadas.

5 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos, as seguintes etapas serão realizadas.

- 1) Realizar busca nas principais bases de periódicos científicos de artigos, teses, dissertações, que abordem a relevância da Ouvidoria nas Organizações Sociais. A busca deverá ser estendida para bases científicas na área de Administração, Comunicação e afins.
- 2) A partir da busca bibliográfica, identificar e discutir os modelos existentes de ouvidoria
- 3) Identificação de instituições representativas das OS's, como por exemplo, Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde, entre outros.
- 4) Inicialmente, no âmbito das instituições representativas, será realizado um levantamento no campo da saúde de OS's que incorporam a Ouvidoria em sua estrutura, bem como aquelas que são também de apoio a pesquisa.
- 5) Em seguida, serão elencadas as organizações que mais se aproximam do modelo de gestão da Fiotec. Será proposto uma visita para trocas de experiências com os ouvidores/profissionais nessas organizações para conhecimento das experiências exitosas, bem como as negativas. Para estruturar essa atividade, será realizado um protocolo/questionário com pontos a serem explorados e observados em cada visita. Ter-se-á como ponto de partida as características de tipologia de ouvidoria proposta por Gomes (2016), complementado pelo resultado da etapa 2 descrita acima.
- 6) Após a realização da etapa anterior, será elaborado um relatório do que foi observado durante as visitas, destacando as experiências exitosas e negativas relatados pelos ouvidores/gestores das ouvidorias.
- 7) Na última etapa, ocorrerá a sistematização de um modelo de ouvidoria que melhor se aplique a Fiotec.

6 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que o presente projeto possa fundamentar a importância da implantação da ouvidoria na estrutura organizacional da Fiotec, que é simultaneamente uma instituição de apoio à pesquisa e tem sua atuação na qualidade de organização social.

Acredita-se que devido à especificidade do modelo de gestão adotado pela Fiotec, torna-se essencial um estudo prévio de qual modelo melhor se aplica para fortalecer a interface com a sociedade. Neste sentido, espera-se que o projeto possa subsidiar a implementação de uma ouvidoria na instituição que seja capaz ainda de atuar como uma área estratégica para diagnóstico, assistência e solução de demandas, visando fortalecer uma visão sistêmica de toda a organização.

7 CRONOGRAMA

Inicialmente o cronograma foi elaborado para um ano, caso seja necessário para efetivação do processo será prorrogado por mais um ano.

ACÕES / ETAPAS	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Busca nas bases científicas e Revisão de Literatura												
Identificação de instituições representativas das OS's,												
Levantamento de OS's que incorporam a Ouvidoria em sua estrutura, bem como aquelas que são também de apoio a pesquisa.												
Elaboração de matriz das organizações que mais se aproximam do modelo de gestão da Fiotec (ponto de partida as características de tipologia de ouvidoria proposta por Gomes- 2016)												
Elaboração de relatório exploratório (visitas) destacando as experiências exitosas e negativas relatados pelos ouvidores/gestores das ouvidorias												
Sistematização de um modelo de ouvidoria que melhor se aplique a Fiotec.												

8 ORÇAMENTO

Não há necessidade de orçamento financeiro para a execução das atividades deste projeto no primeiro momento, pois os recursos humanos quanto tecnológicos para sua execução encontram-se à disposição na própria instituição. É importante ressaltar que após o mapeamento das ouvidorias será realizada uma etapa de visitas às ouvidorias. Desta forma, oportunamente, será elaborado orçamento referente aos custos de passagens e diárias para aprovação da Diretoria mediante a escolha das organizações que serão visitadas

REFERÊNCIAS

ABRAREC - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE. **Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil**. São Paulo, SP, 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/2FLD0AL>>. Acesso em: 12 jan. 2019.

ALEXANDRINO P.; PAULO, V. **Direito Administrativo descomplicado**. 24. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.

ARAUJO, Juliana Costa. **A análise da política de compliance em uma instituição pública**: o caso da Universidade Estadual da Paraíba. 2019. Orientadora: Gêuda Anazile da Costa Gonçalves. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Campo Grande (MS), 2019. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/20469/1/PDF%20-%20Juliana%20Costa%20Araujo.pdf>>. Acesso em 8.nov.2019.

BARBOSA, Ana Caroline Milhomens. **O terceiro setor e as diferenças existentes entre serviço social autônomo e organização social**. 23 set. 2019. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI311471,31047-O+terceiro+setor+e+as+diferencas+existentes+entre+servico+social> >. Acesso em: 4 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública**: revista e ampliada, atualizada pela Lei no. 13.460 e Decreto nº. 9.492/2018: rumo ao sistema participativo. Brasília (DF), 2018. Disponível em: <<file:///C:/Users/jeorg/Downloads/Manual%20de%20Ouvidoria%20Publica%202018.pdf> >. Acesso em: 4 out. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015. **Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências**. Brasília (DF), 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8420.htm>. Acesso em: 4 out. 2019.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Rio de Janeiro: Ipea, 2010. (Texto para Discussão).

CRUZ, Saulo Fontes. O terceiro setor e as organizações não governamentais. **Revista Jus Navigandi**, Aracaju, dez. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/34522/o-terceiro-setor-e-as-organizacaoes-nao-governamentais>>. Acesso em: 01 out. 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ESQUEMATIZAR CONCURSOS. Entidades paraestatais do terceiro setor. c2019. Disponível em: <<https://www.esquematarconcur.com.br/artigo/entidades-paraestatais-do-terceiro-setor>>. Acesso em: 01 out. 2019.

ESTUDOS sobre a atuação das Ouvidorias em instituições brasileiras. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**. São Paulo, ano 2, n. 2, 2019. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf> Acesso em 1 out.2019.

FERNANDES, K. R.; ZANELLI, J. C. O processo de construção e reconstrução das identidades dos indivíduos nas organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá (PR), v. 10, n. 1, p. 55-72, 2006.

FIOTEC - FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO EM SAÚDE. **Relatório de Gestão**: 2015. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://issuu.com/fiotec/docs/relatorio_de_gestao_fiotec_2015>. Acesso em: 2 nov. 2019.

FIOTEC - FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO EM SAÚDE. Acesso à Informação. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.fiotec.fiocruz.br/acesso-a-informacao>>. Acesso em: 4 out. 2019c.

FIOTEC - FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO EM SAÚDE. Histórico. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.fiotec.fiocruz.br/institucional/institucional-apresentacao>>. Acesso em: 4 out. 2019a.

FIOTEC - FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO EM SAÚDE. Perfil institucional. Rio de Janeiro. Disponível em: Disponível em: <<http://www.fiotec.fiocruz.br/institucional/perfil-institucional>>. Acesso em: 4 out. 2019b.

GODÓI-DE-SOUSA, E.; OLIVEIRA, E. A. O Terceiro Setor no Brasil: avanços, retrocessos e desafios para as Organizações Sociais. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, Salvador, v.4, n.3, set./dez. 2015. p. 181-199. Disponível em: < <https://portalseer.ufba.br/index.php/rigs/article/download>>. Acesso em: 30 set. 2019.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. Modelos de Ouvidorias Públicas no Brasil. In: MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília : Ipea, 2016. Disponível em: <http://ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2019.

GUEDES, Laísa de Oliveira. **Como a comunicação organizacional pode impactar a universidade**: um estudo de caso da ouvidoria da Universidade de Brasília. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Comunicação Social) - Universidade de Brasília, Brasília (DF), 2015.

IPP - INSTITUTO MUNICIPAL DE URBANISMO PEREIRA PASSOS (Rio de Janeiro, RJ). **Índice de Desenvolvimento Social (IDS) por setor censitário 2000-2010**. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/5333332/4147805/36aIDSIPP072015.pdf>>. Acesso em : 2 set. 2019

LYRA, Rubens Pinto. **Participação e segurança pública no Brasil: teoria e prática**. João. Pessoa: Editora UFPB, 2009.

LYRA, Rubens Pinto. **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Ed. UFPB; Curitiba: Ed. UFPR, 2000.

MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (Org.) **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: IPEA, 2016. Disponível em: <http://ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/160525_livro_ouvidoria.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2019.

MONTEIRO, Margareth Maurício. **Ouvidoria e Saúde: a transformação de mercadoria em direito social**. Disponível em: <<http://revista.faculdadeunimed.edu.br/index.php/RCFU1/article/view/32/23>>. Acesso em: 10 out. 2019.

OLIVEIRA, João Elias. **Ouvidoria Pública Brasileira: a evolução de em modelo único**. Goiânia : UFG. Disponível em: <<https://ouvidoria.ufg.br/n/29905-ouvidoria-publica-brasileira-a-evolucao-de-em-modelo-unico>> . Acesso em: 10 out. 2019.

PIRES, Roberto; VAZ, Alexander. **Participação social como método de governo?: um mapeamento das “interfaces socioestatais”** nos programas federais. Brasília (DF): IPEA, 2012. (Texto para discussão, n. 1707).

QUAIS são os 4 tipos de Entidades Paraestatais e como distingui-las?: entenda aspectos importantes sobre as entidades paraestatais. 2018. Disponível em: <<https://ebradi.jusbrasil.com.br/artigos/589502602/quais-sao-os-4-tipos-de-entidades-paraestatais-e-como-distingui-las>> . Acesso em: 10 out. 2019.

REIS, Tiago Siqueira. Trajetória política da Fiocruz: dinâmica interna e orientação privada. In: ANPUH - SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 30., 2019, Recife (PE). Recife: UFPB, 2019. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <https://www.snh2019.anpuh.org/resources/anais/8/1564086433_ARQUIVO_Anais-SimposioAnpuh2019.pdf> . Acesso em: 5 out. 2019.

REIS, Tiago Siqueira. **Trajetória político-institucional da Fiocruz (1970-2003): a flexibilização gerencial como projeto**. 2016. Dissertação (Mestrado em História) - Instituto de História Contemporânea, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2016.

SALAMON, L. M.; ANHEIER, H. K. **Defining the nonprofit sector**. Baltimore: John Hopkins University Press, 1997.

SANTOS, Frederico Fernandes dos. **Diferenças entre organizações sociais (OS) e organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIP)**. Mar. 2016. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/47711/diferencas-entre-organizacoes-sociais-os-e-organizacoes-da-sociedade-civil-de-interesse-publico-oscip>>. Acesso em: 4 nov. 2019.

SILVA. Taís Bahia Vianna Rodrigues da. **Governança corporativa no terceiro setor**: profissionalização das estruturas internas e dos dirigentes das organizações sem fins lucrativos. 14 jun. 2019. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/coluna-do-stocche-forbes/governanca-corporativa-no-terceiro-setor-14062019>> Acesso em: 14 nov. 2019.