

Relatório Ouvidoria 2010



Brasília, dezembro de 2010.

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor

Tarciso José de Lima

Analistas

Alessandro Guimarães Pereira

Carlos José de Oliveira Michiles

Enézio Gonçalves de Barros

Roberto Toledo Neder

Secretária

Daniele Dias de Oliveira

Estagiária

Camila Gabriela de Almeida Carvalho

Iniciação para o Trabalho

Gabriela da Costa Camargo

Jéssica Karolyne Queiroga de Oliveira

Apresentação

Coerente com os propósitos da transparência e da oferta de serviços de boa qualidade à sociedade brasileira, a missão da Ouvidoria do CNPq é a de promover a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, sempre com transparência, respeito e isenção.

Recebe as demandas que chegam até ela, sejam sugestões, críticas, elogios, reclamações ou denúncias, dando-lhe tratamento, celeridade e precisão nas respostas.

Desde 2007, ano em que foi instituída, a Ouvidoria do CNPq mantém as diretrizes desta missão, trabalhando pelo bom relacionamento dos funcionários deste Conselho com a comunidade científica brasileira, numa busca permanente pelo aprimoramento institucional.

1- Análise quantitativa

A Ouvidoria do CNPq recebe demandas por meio eletrônico, por carta e telefone. Os meios eletrônicos são divididos em *e-mails* para ouvidoria@cnpq.br e também por meio do sistema “Fale com a Ouvidoria”, que se encontra no site do CNPq (<http://www.cnpq.br/ouvidoria/formulario.htm>).

O Relatório da Ouvidoria – 2010 separou os gráficos das demandas que geraram processos daquelas que foram apenas ligações telefônicas. Essas ligações, apesar de não contabilizarem abertura de processos, fornecem uma dimensão da procura por informações da comunidade científica junto a esta Ouvidoria.

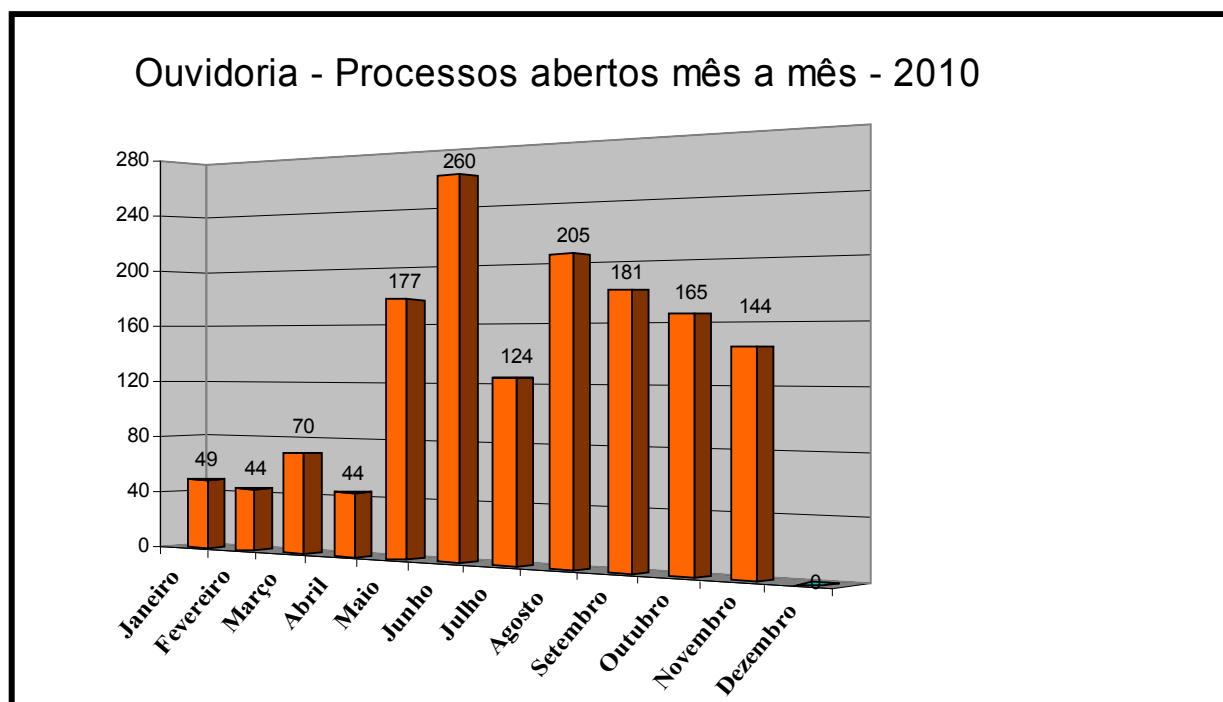


Figura 1 – Processos abertos pela Ouvidoria até Novembro de 2010

Observa-se que a partir da abertura do sistema “Fale com a Ouvidoria” pelo *site* do CNPq para o público externo, em abril de 2010, houve um aumento significativo da demanda, o que pode ser explicado tanto pela facilidade do acesso ao sistema quanto pela garantia de celeridade na resolução desta demanda.

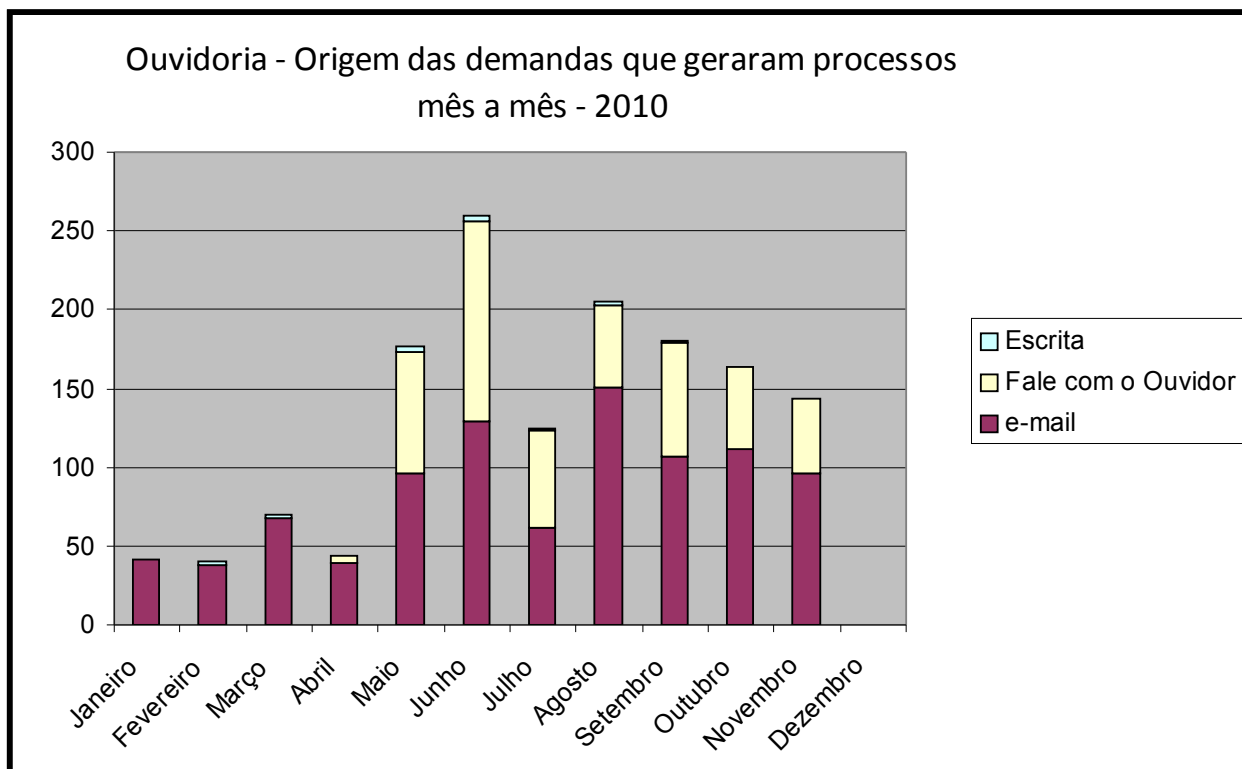


Figura 2 – Origem dos processos abertos pela Ouvidoria até novembro de 2010. Com abertura ao público externo do Sistema 'Fale com o Ouvidor', a partir de abril, houve um aumento na demanda a esta Ouvidoria.

As mensagens que chegam a esta Ouvidoria visam, em sua grande maioria, solicitações sobre procedimentos exigidos pelo CNPq tais como atualização do CV Lattes, critérios de um determinado edital ou de uma modalidade, problemas com implementação de bolsas, entre muitas outras. Todas as demandas recebidas são tratadas e encaminhadas ao setor competente no CNPq que deverá responder ao demandante e encaminhar cópia à Ouvidoria ou, simplesmente, nos repassar a resposta para que comuniquemos diretamente ao demandante. Tal procedimento garante que todas as demandas sejam supervisionadas pela Ouvidoria, prevalecendo o objetivo de se confirmar que as respostas do CNPq geraram solução.

Necessário observar que é possível que o aumento na busca por esclarecimentos junto à Ouvidoria esteja ocorrendo porque o usuário sente-se mais seguro, entendendo, também, que sua demanda será rapidamente respondida.

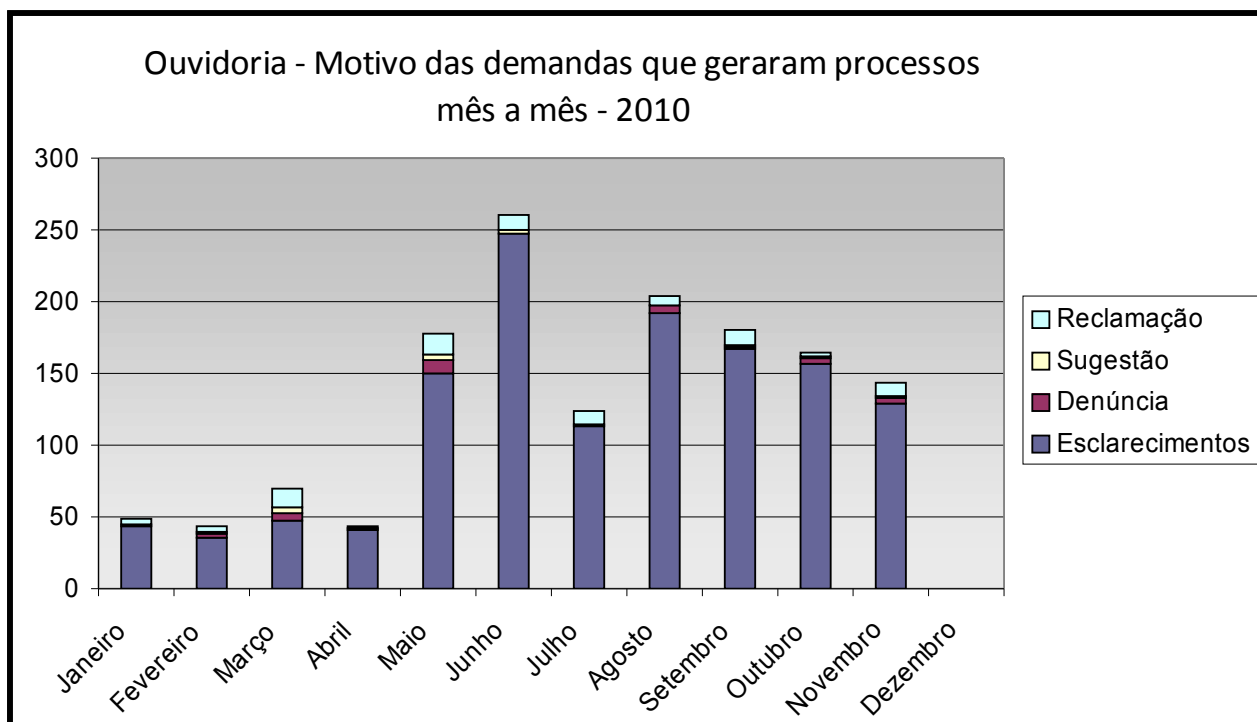


Figura 3 – Motivo das demandas à Ouvidoria até novembro de 2010.

Isso explica muito do aumento expressivo de atendimento ao público externo. Atualmente ele é o maior demandante à Ouvidoria. Até o mês de novembro de 2010 registraram-se 1.171 processos originados de usuários externos, significando um aumento de mais de 500% nestas solicitações em relação a 2009. As demandas internas, ou seja, de servidores do próprio CNPq, mantiveram-se estabilizadas e somam, até novembro de 2010, cerca de 200 processos.

Em relação aos anos anteriores, percebe-se um aumento significativo das demandas com a incorporação do público externo. Em números totais, as demandas internas e externas, representaram em 2010, em relação a 2009, um aumento da ordem de 400%. O crescimento da demanda no período 2007-2010, sendo 2007 o primeiro ano da Ouvidoria, foi da ordem de 2.000%.

Cerca de 90% das demandas recebidas pela Ouvidoria são aqui tratadas e encaminhadas, como informado inicialmente, ao setor competente no CNPq. Os 10% restantes são resolvidos com informações prestadas pela própria Ouvidoria. Adotou-se o critério de se cobrar celeridade dos setores responsáveis pela informação a ser prestada, complementando-se, por parte da própria Ouvidoria, alguma informação ao demandante, caso permaneçam dúvidas.

Identificou-se que demandas de conteúdo idêntico, ou com semelhança de assuntos, e que só podem ser resolvidas pelas áreas técnicas ou afins, não vêm recebendo o mesmo tratamento pelos setores responsáveis pelo atendimento, seja no âmbito das respostas, das soluções adotadas ou nos prazos de tratamento.

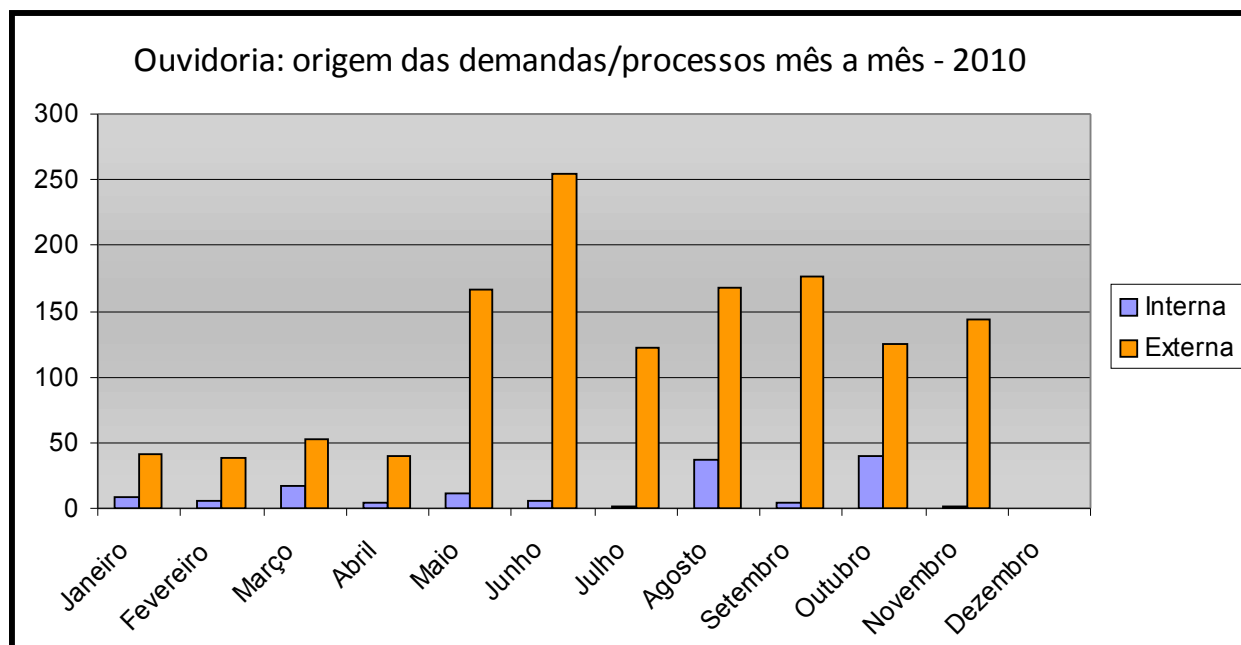


Figura 4 – Origem das demandas à Ouvidoria até novembro de 2010.

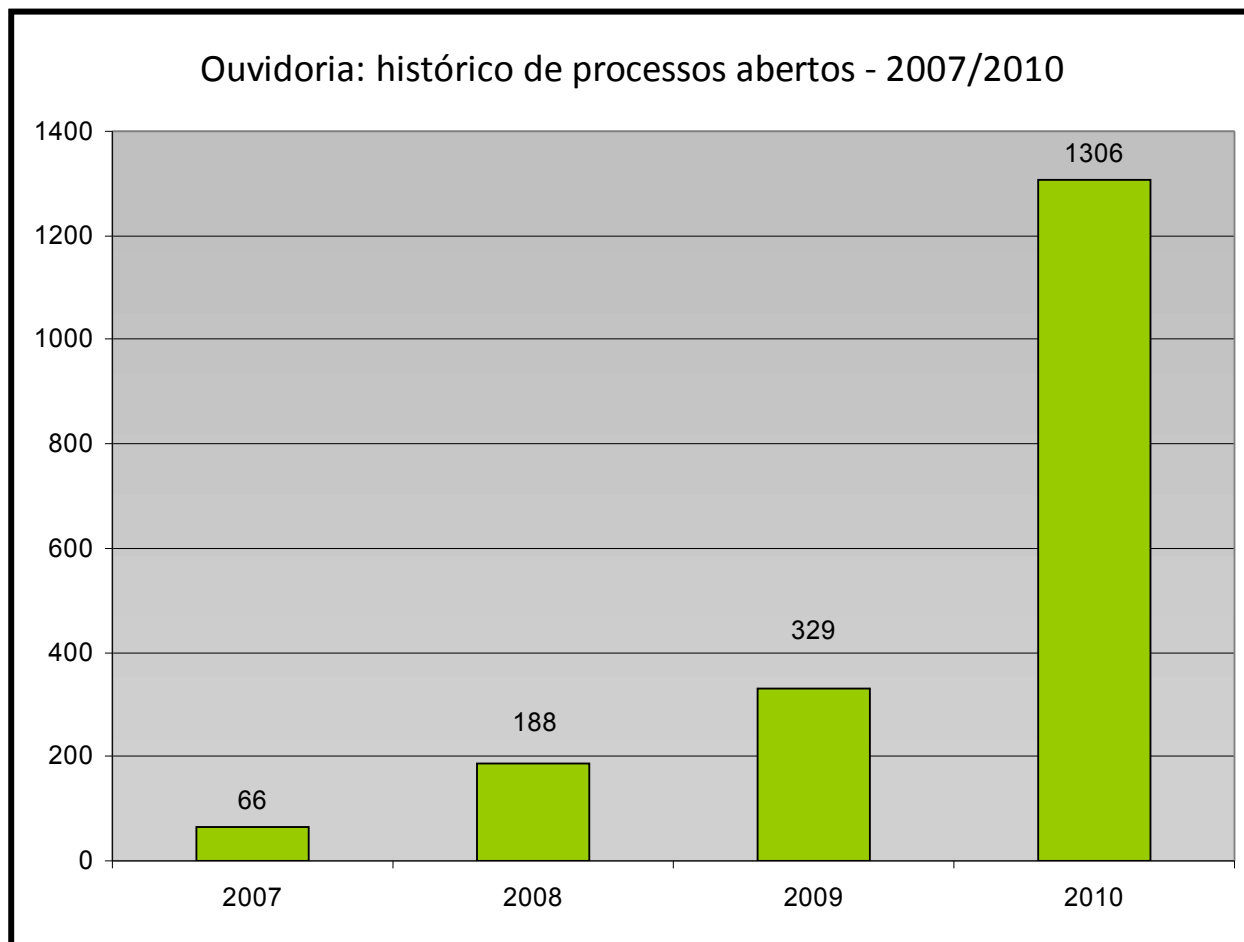


Figura 5 – Demandas à Ouvidoria 2007-2010. *Demandas até novembro

Até outubro de 2010 esta Ouvidoria recebeu uma média de 300 ligações telefônicas por mês. Os autores destas ligações receberam orientação para encaminhar uma demanda formal por escrito ou por meio eletrônico ou, em casos mais simples, foram encaminhados diretamente aos setores competentes para solução.

As ligações telefônicas recebidas são assim tratadas e encaminhadas a um setor competente ou, quando se tratam de simples pedidos de informação, resolvidas pela própria Ouvidoria. Casos em que a Ouvidoria é acionada por telefone, mas que envolvem denúncias ou situações que exijam apuração, recebem orientação de nos encaminhar uma demanda formal, seja por carta ou por meio eletrônico, visando a abertura de um processo.

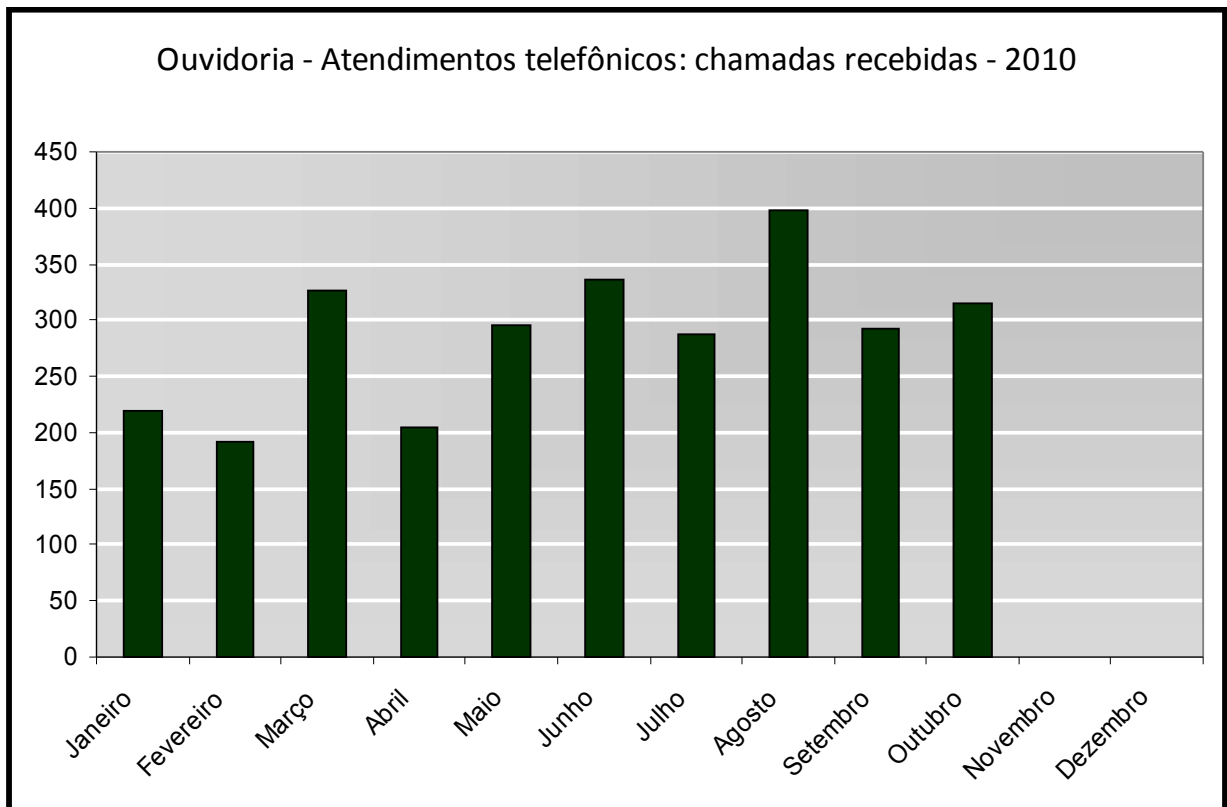


Figura 6 – Chamadas telefônicas recebidas pela Ouvidoria até outubro de 2010

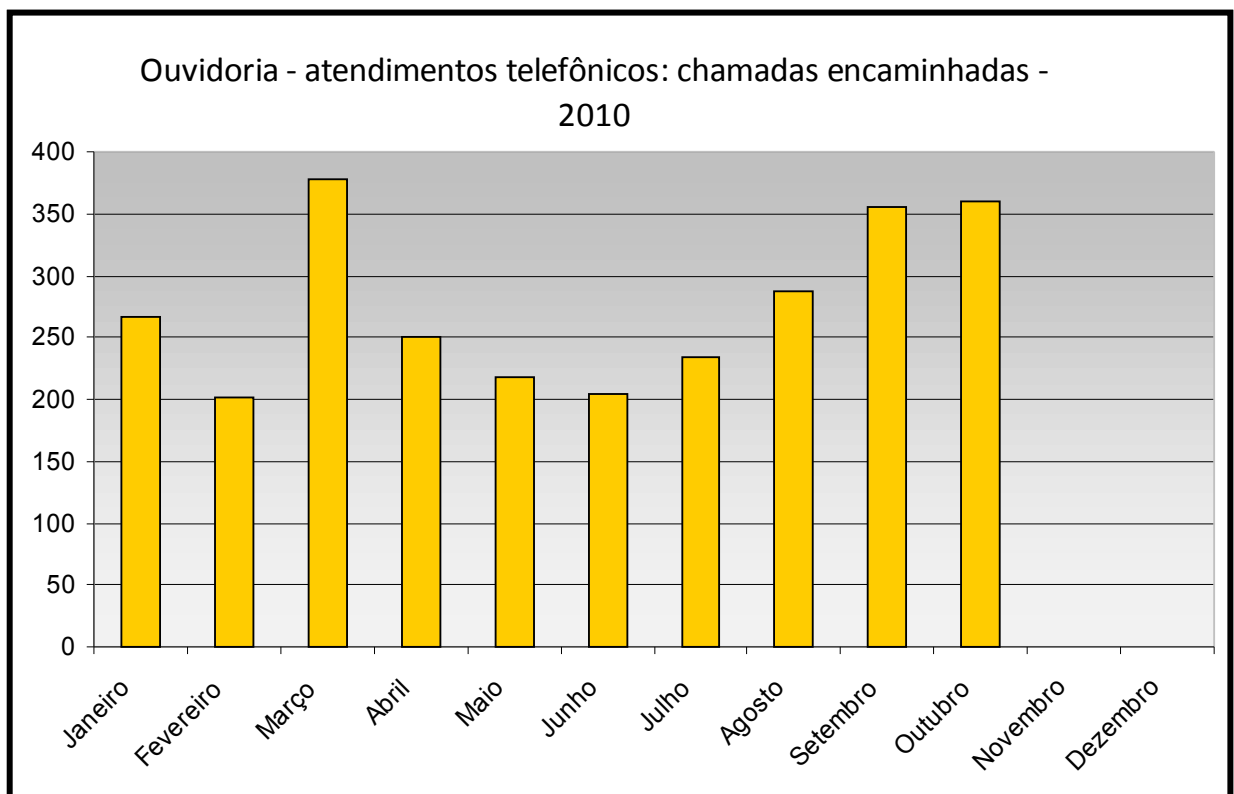


Figura 7 – Chamadas telefônicas encaminhadas a outros setores por esta Ouvidoria até outubro de 2010.

2 - Observações sobre questões internas e externas

2.1 – Questões internas

Registram-se aqui observações de usuários internos do CNPq e também aquelas identificadas pela própria Ouvidoria:

- O deslocamento do CNPq para o Lago Sul gerou muita preocupação entre os funcionários usuários do transporte coletivo, uma vez que a oferta de transporte público para o local é deficiente frente a diferentes origens daqueles que vão ao CNPq trabalhar. Pesa nesta insatisfação o fato de que o Distrito Federal não possui terminais de integração, o que obriga o usuário a pagar mais passagens por deslocamento;
- Conforme relatório desta Ouvidoria de 2009, o CNPq vem atravessando uma fase de aposentadorias de número significativo de servidores. Isto representa perda de competências instaladas sem a devida transferência de conhecimento para regular a continuidade do trabalho desempenhado pelos aposentados;
- A gestão ambiental no CNPq é precária. Este órgão, referência em C&T e na aplicação de recursos no apoio à construção do saber como motor do desenvolvimento humano, deveria ter uma atitude mais proativa frente à gestão de resíduos. É preciso fazer um enfrentamento mais incisivo do problema. Não basta a coleta seletiva para papéis e copinhos plásticos, bem como para baterias e pilhas. O Ibama, por exemplo, cria constrangimentos para a própria utilização dos copinhos plásticos. Outra preocupação que o CNPq deve ter é com a gestão dos resíduos de informática.
- Conforme comentado no Relatório da Ouvidoria de 2009, reafirma-se a importância da questão sobre a **“revisão da estrutura organizacional do CNPq, de acordo com as necessidades institucionais e a legislação vigente”** e assim conferir maior legitimidade à atuação de seus gestores, tanto interna como externamente.
- A demanda sobre a Ouvidoria aumentou consideravelmente, conforme mostrado nos gráficos anteriores. As respostas são rápidas e a contento, percebendo-se que há um grau de satisfação, paulatinamente maior, dos usuários que nos procuram.

- É forçoso constatar, no entanto, que muitas demandas chegam até nós porque usuários têm a segurança de que serão “ouvidos”. Esta segurança com a Ouvidoria, já relatada por usuários, não é obtida, muitas vezes, junto aos setores do CNPq que seriam os mais indicados para responder-lhes diretamente. Assim, verifica-se um vício de atuação interna: há situações em que setores do CNPq respondem convenientemente ao usuário externo somente após terem sido acionados ou cobrados por esta Ouvidoria;
- O uso do software de comunicação SKYPE, apesar de ser uma ferramenta útil e cuja implantação foi motivada pela presidência do CNPq, após receber o Prêmio Melhor Idéia, é bastante tímido. Cerca de 20% dos servidores o utilizam eventualmente. São poucas as chefias que se empenham em generalizar a utilização do Skype em seus setores, apesar de sua excelência como meio de comunicação em tempo real;
- Os menores bolsistas de iniciação para o trabalho acabam, geralmente, por desempenhar tarefas de carregar processos de uma área a outra e de dar suporte ao secretariado dos setores, não sendo motivados a desenvolver suas capacidades e, principalmente, sendo pouco avaliados pelos chefes dos setores.

2.2 – Questões externas:

Registros sobre observações detectadas por usuários externos ao CNPq acerca de problemas que dificultam o relacionamento com este órgão, com os serviços oferecidos, e com seus servidores e, ainda, acerca de situações que ocorrem externamente ao CNPq:

- Há recorrentes críticas contra as quedas de sistema da Plataforma Lattes, prejudicando a atualização de currículos. Junto a esta crítica tem surgido outras semelhantes que versam sobre a confidencialidade das informações e da segurança de acesso à Plataforma. Esta mesma crítica apareceu no relatório de 2009, mas não foi satisfatoriamente respondida. Percebe-se, talvez por conta da grande demanda, que há dificuldades do CNPq em fornecer respostas que indiquem satisfatoriamente o motivo que levou a uma pane ou funcionamento incorreto da Plataforma;

- Usuários tem relatado dificuldades para acesso/utilização dos diversos sistemas de informática (e-fomento, Plataforma Carlos Chagas e Plataforma Lattes), principalmente quanto à inoperância eventual dos sistemas;
- Usuários trazem também a esta Ouvidoria as seguintes demandas:
 - Dificuldades para apresentação de propostas, recursos e, principalmente, prestação de contas;
 - Dúvidas a respeito das regras de editais;
 - Contestação diante das regras dos editais;
 - Dúvidas constantes acerca da liberação e utilização dos recursos concedidos pelo CNPq (bolsas e auxílios);
 - Denúncias quanto a utilização indevida de bolsas (acumulação de bolsas, vínculo empregatício, etc.);
 - Dificuldades na gestão das cotas de bolsas(relacionamento orientador e coordenador);
 - Demora na obtenção de resultados de recursos interpostos junto ao COPAR;
 - Incertezas para cumprimento de prazos diante das dificuldades de acesso aos diversos sistemas;
 - Inconsistências nos dados inseridos na Plataforma Lattes;
 - Manutenção de informações caducas sobre status de processos, após prestação de contas e/ou de relatório técnico pelo pesquisador, causadas por falhas no processamento da prestação de contas pelo CNPq.

3- Recomendações

Esta Ouvidoria, visando agilizar e tornar mais eficiente o atendimento ao público interno e externo, e com base na análise quantitativa e nas observações quanto às demandas internas e externas, faz as seguintes recomendações:

3.1 - Realização de um treinamento com setores do CNPq visando agilizar e tornar mais eficiente o encaminhamento de mensagens e de respostas, resultando assim em um melhor atendimento ao público externo. Tal treinamento envolveria:

- Demonstração da demanda com o setor envolvido;
- Demonstração e discussão dos assuntos mais demandados para aquele setor;
- Discussão acerca da celeridade no processo: data de recebimento da demanda x tempo de resposta pelo setor envolvido.

3.2 - Em relação à Plataforma Lattes, recomenda-se:

- Criar ferramenta que permita salvar o CV Lattes no formato PDF (acrobat reader);
- Elaboração de um *link* visível no site do CNPq acerca da compatibilização dos dados do CV Lattes com os da Receita Federal. Atualmente é difícil encontrar esta informação na *homepage* do CNPq;
- Criação de um campo específico para o usuário inserir, no currículo Lattes, optativamente, um nome social, atendendo a legislação específica;
- Criação de um campo específico para o usuário inserir, no currículo Lattes, optativamente, seu contato “Skype”, uma vez que esta ferramenta tem amplo potencial para ser utilizada no CNPq e facilitaria os contatos com pesquisadores.

3.3- Em relação ao sistema de atendimento do CNPq com o público externo:

- Que seja esclarecido ao público interno a quem o serviço “Fale Conosco” do CNPq está subordinado, ou seja, quem é encarregado de gerir os resultados e metas deste serviço. Não está claro se esta responsabilidade é da presidência do CNPq, do gabinete da presidência ou da Assessoria de Comunicação Social;
- Recomenda-se que o serviço “Fale Conosco” conte com uma pessoa do suporte de informática alocada diretamente para trabalhar em sua equipe, facilitando o contato entre os setores e diminuindo os ruídos por divergências de procedimentos ou de como receber as demandas.

3.4 - Outras recomendações e observações:

- Para a comemoração dos 60 anos do CNPq esta Ouvidoria tem prestado uma importante contribuição com a participação de um servidor em tempo parcial na comissão organizadora do aniversário. Este servidor está responsável pela organização de um histórico do CNPq ano a ano;
- Sugere-se que o CNPq, na comemoração dos seus 60 anos, produza algum tipo de relatório com ideias e metas para, por exemplo, 2020. Esta Ouvidoria entende ser bastante produtivo e estrategicamente oportuno valer-se de uma comemoração para indicar caminhos de trabalho futuro que motivem os servidores deste órgão;
- Recomenda-se a criação de uma CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), a exemplo da que foi criada em 1979 e que desapareceu. Tal tema já foi abordado no relatório de 2009, mas ainda não pode ser atendido. Com a mudança para uma nova sede, é fundamental iniciarmos este novo ciclo com uma outra postura: de corretiva para preventiva;
- Esta Ouvidoria possui um servidor que, em tempo parcial, dedica-se às atividades de difusão da utilização do Skype neste Conselho. Recomenda-se que o CNPq encampe com mais ênfase esta proposta que, inclusive, pode gerar economia de recursos públicos em situações na qual a telefonia deixa de ser utilizada para se usar o Skype;
- Recomendamos a criação das chamadas “consultas públicas internas”. A ideia é a de que o CNPq, antes de aprovar uma norma (Resolução Normativa, Instrução de Serviço ou Portaria), abra um prazo para que os servidores, por afinidades de trabalho e competência, possam opinar sobre o texto base. Essa leitura crítica dos servidores pode colaborar para que as futuras normas não permitam situações falhas ou de natureza conflitante e, ainda, contar com a visão daqueles envolvidos no dia-a-dia do fomento;
- Recomenda-se um canal de comunicação em rede do gestor de um edital de fomento com os beneficiários deste mesmo edital, como uma espécie de *blog*, no qual os beneficiários de um edital possam trocar informações e experiências técnicas e também esclarecer dúvidas com o seu gestor;

- A Coordenação de Promoção da Qualidade de Vida e Competências - COPQV gere um programa de capacitação dos menores aprendizes. É importante que ele envolva um ganho de competências profissionais que possam ser aplicadas no CNPq: curso de excel, redação, power point, utilização e difusão do Skype. Tal capacitação só será efetiva se os mecanismos de avaliação forem aplicados: é conveniente que o gestor de cada área avalie o bolsista de iniciação para o trabalho valorizando suas competências;
- Recomenda-se que o CNPq retome, como outrora, as consultas às coordenações das áreas técnicas e à coordenação geral de fomento antes de reformular ou aprovar uma nova Instrução de Serviço ou Resolução Normativa. Trata-se de obter a leitura crítica dos servidores, pela experiência acumulada de anos por suas atividades no fomento da casa, que contribuirá, com certeza, para se evitar situações falhas nas normas ou de natureza conflitante entre elas.

4. Conclusão

A independência de atuação desta Ouvidoria, definida na Resolução Normativa do CNPq N° 010/2010, é fator fundamental para alcançar sua missão institucional. Por isto, as críticas e sugestões recebidas podem ser tratadas e encaminhadas rapidamente ao setor demandado e discutidas internamente com mais clareza e isenção.

Assim, acreditando nos princípios do diálogo, da transparência e da ética nas relações com todos os públicos do CNPq poderemos conduzi-lo à excelência em seus propósitos.