

RELATORIO DE ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO CNPq JANEIRO A DEZEMBRO DE 2008

1. INTRODUÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria do CNPq tem por objetivo principal prestar contas das ações promovidas pelo setor durante o ano de 2008, bem como a demonstrar o impacto e a repercussão dessas ações na rotina de trabalho e nas relações entre servidores, colaboradores e a Presidência do CNPq.

Ainda que se registre um crescimento substancial na atuação da Ouvidoria do CNPq no atendimento de demandas da comunidade de usuários externos, o ano de 2008 representou um marco na consolidação e reconhecimento do papel do Órgão na institucionalidade, ressaltando uma atuação voltada para a mediação de conflitos no ambiente interno, oferecendo um espaço para que os servidores exercessem seus direitos e responsabilidades, além de prestigiar iniciativas relacionadas ao aprimoramento dos processos de trabalho e gestão de pessoas.

Essa atuação, contudo, não seria possível sem a parceria dos diversos setores internos, em especial as áreas técnicas, que não pouparam esforços para receber e avaliar – considerando a supremacia do interesse público sobre o particular e o objetivo institucional da Instituição, sugestões, críticas e denúncias formuladas por servidores e colaboradores, com razoável receptividade e, em sua grande maioria, em curto espaço de tempo.

Este Relatório, aponta, também e principalmente, para uma tendência que vem se estabelecendo na Administração Pública Federal: a consolidação de Ouvidorias para atendimento interno e externo, a exemplo do que estabelece a Portaria nº 220 de 09/04/2008, do Ministério da Ciência e Tecnologia.

O crescimento das demandas externas com origem na comunidade de usuários e não usuários dos serviços oferecidos pelo CNPq, demonstram o interesse da sociedade em conhecer e cobrar resultados da atuação desta Instituição.

Portanto, os dados organizados neste Relatório representam a oportunidade e a afirmação do desejo manifesto pelo Presidente do CNPq em estabelecer o predomínio da gestão eficaz, com transparência e responsabilidade.

2. DEMANDAS RECEBIDAS

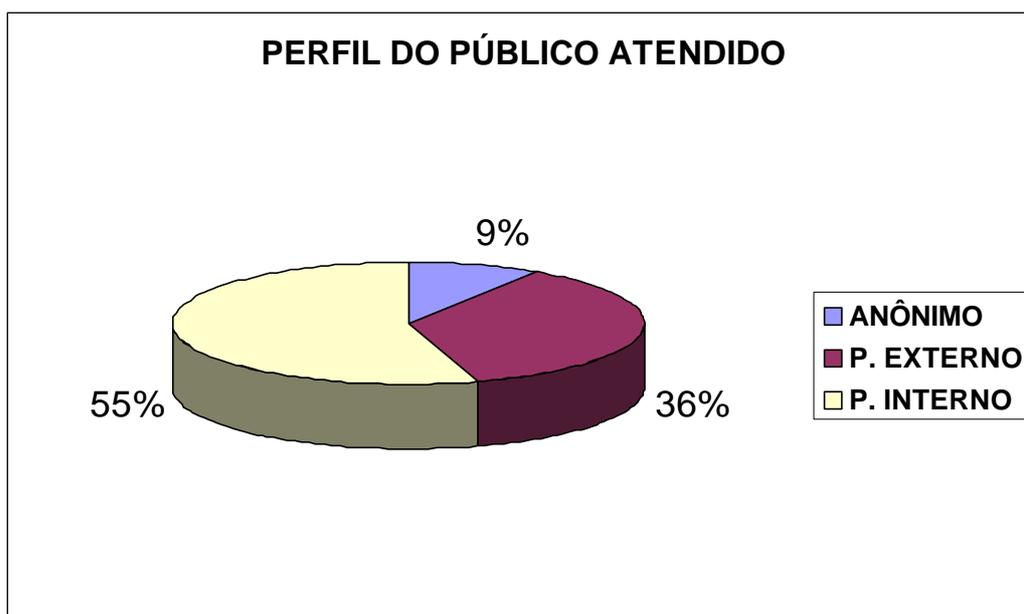
No período compreendido entre janeiro a dezembro de 2008, a Ouvidoria do CNPq recebeu um total de 188 (cento e oitenta e oito) **demandas formais registradas por escrito** e que culminaram na abertura de processo por envolver a necessidade de interlocução de outros setores do CNPq. A esses números devem se somar as ocorrências decorrentes de **atendimentos presenciais e por telefone**, que tiveram resolução imediata e sem a necessidade de consulta a outros setores da Casa, que totalizaram 553 registros (demandas).

Excepcionalmente, e para fins de análise dos dados constantes neste relatório, serão considerados apenas os registros que **resultaram na abertura de processos e contaram com a atuação de outros setores ou exigiram intervenção externa**, posto que a formalização dos atendimentos presenciais e por telefone somente passou a integrar a sistemática de trabalho da Ouvidoria a partir de 2009.

Esse quantitativo demonstra que no ano de 2008 foram tratadas diariamente na Ouvidoria do CNPq, uma média de **2,03 demandas por dia**, considerando esse tratamento como **quatro fases** distintas: a) **recebimento e análise dos fatos e documentos**; b) **distribuição e acompanhamento do assunto para outros setores**; c) **análise das respostas e considerações do setor responsável**; e e) **resposta ao demandante/apresentação de sugestão para resolução do assunto**.

Comparativamente ao período anterior, considerando que a Ouvidoria do CNPq iniciou suas atividades apenas no mês de Outubro/2007, ano em que foram registradas 66 (sessenta e seis) demandas, representando um total diário de **0,73 demanda**, houve um incremento de aproximadamente setenta e oito por cento (78%) nas atividades de trabalho.

O **Quadro 1**, ilustra uma tendência que vem se consolidando ao longo do ano de 2008, como resultado natural da atuação da Ouvidoria, agregado a disseminação de órgãos de atendimento ao público externo principalmente na Administração Pública Federal, e mais precisamente diante da criação de estrutura semelhante no Ministério da Ciência e Tecnologia.



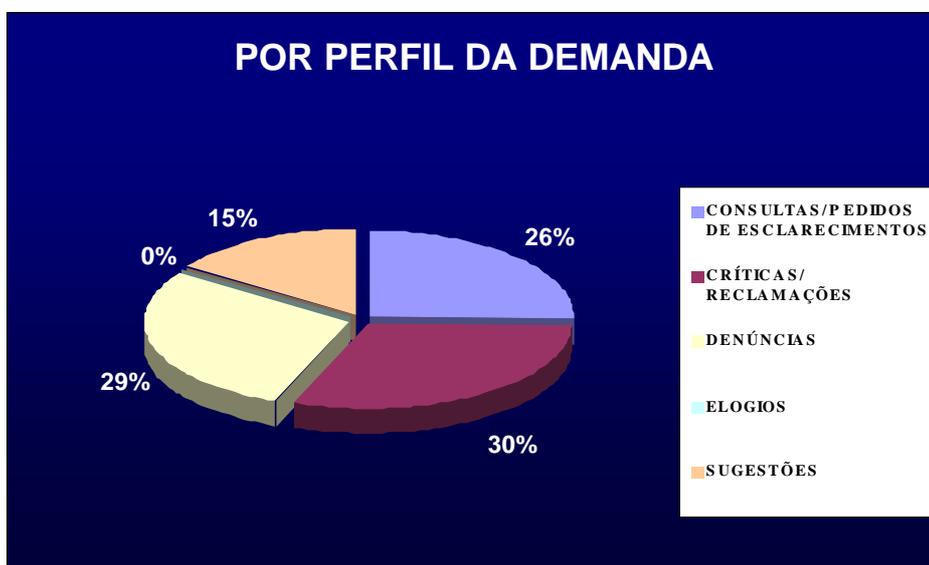
A participação do público externo, já representa mais de um terço do total de atendimentos da Ouvidoria do CNPq. São demandas mais complexas que envolvem uma multiplicidade de áreas (internas e externas) para uma resolução satisfatória da demanda apontada, além de tratar-se de um interlocutor extremamente exigente.

Considerando que a Ouvidoria do CNPq tem sua atribuição originária restrita ao atendimento interno (servidores e colaboradores), além de não dispor de acesso eletrônico na página oficial do CNPq, para atendimento a esse público externo, tudo indica que esse percentual de 36% (trinta e seis por cento) do total de atendimento ocorrido no ano de 2008 terá grande incremento, como já detectado nos primeiros meses de 2009.

3. CARACTERIZAÇÃO DAS DEMANDA POR TIPO

As demandas tratadas pela Ouvidoria são classificadas com as seguintes denominações:, consultas/pedidos de esclarecimentos, críticas/reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

O quadro abaixo indica que a grande maioria das ocorrências está relacionada a críticas/reclamações (30%), seguidas por denúncias (29%), consultas/pedidos de esclarecimentos (26%), sugestões (15%) e , finalmente, elogios (0%).

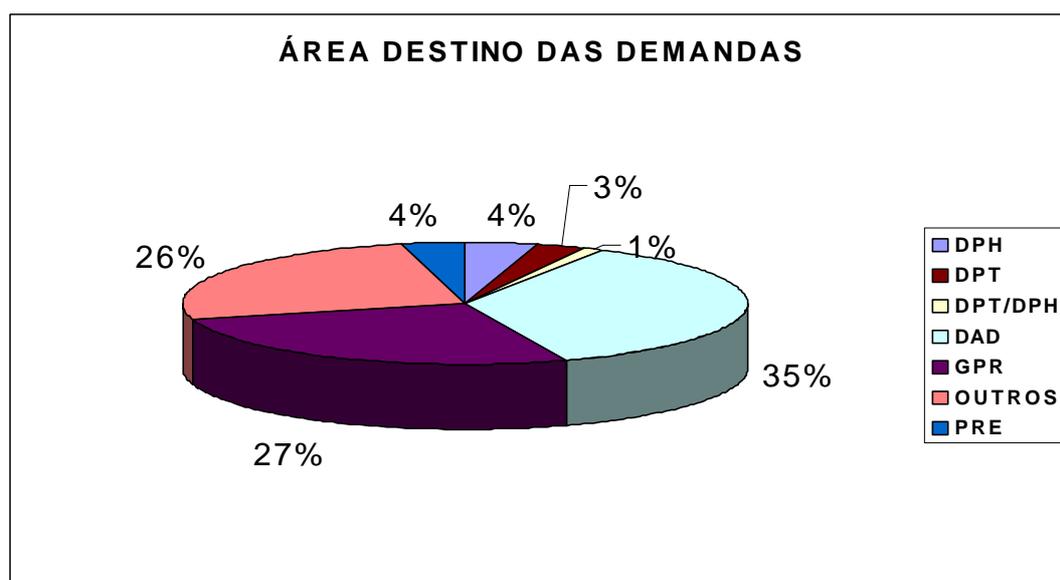


Importa registrar que, de acordo com os dados disponíveis da Ouvidoria do CNPq, a grande maioria das críticas e reclamações fazem referência a atribuições afetas à Diretoria de Administração, tais como instrumentos de gestão da atividades de implementação do fomento (processos de trabalho relacionados a concessão e implementação de bolsas/auxílio), administração das instalações prediais e gestão de recursos humanos, e à área de informática, esta última sob a supervisão do Gabinete da Presidência, com questões relacionadas à ferramentas de concessão e implementação de bolsas e auxílios.

No que concerne às sugestões direcionadas à área de informática, a percepção desta Ouvidoria é a de que muito se contribuiu para o aprimoramento das ferramentas, até porque a origem dessas críticas/sugestões é o próprio servidor que a utiliza como ferramenta de trabalho.

4. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA ADMINISTRATIVA/TÉCNICA

As demandas tratadas na Ouvidoria do CNPq foram distribuídas para as respectivas áreas administrativas e técnicas do CNPq, conforme quadro abaixo, com a finalidade de obter subsídios para uma resposta ou mesmo novo encaminhamento para uma solução do problema apontado ou apresentação de sugestão da própria Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar os processos de trabalho.

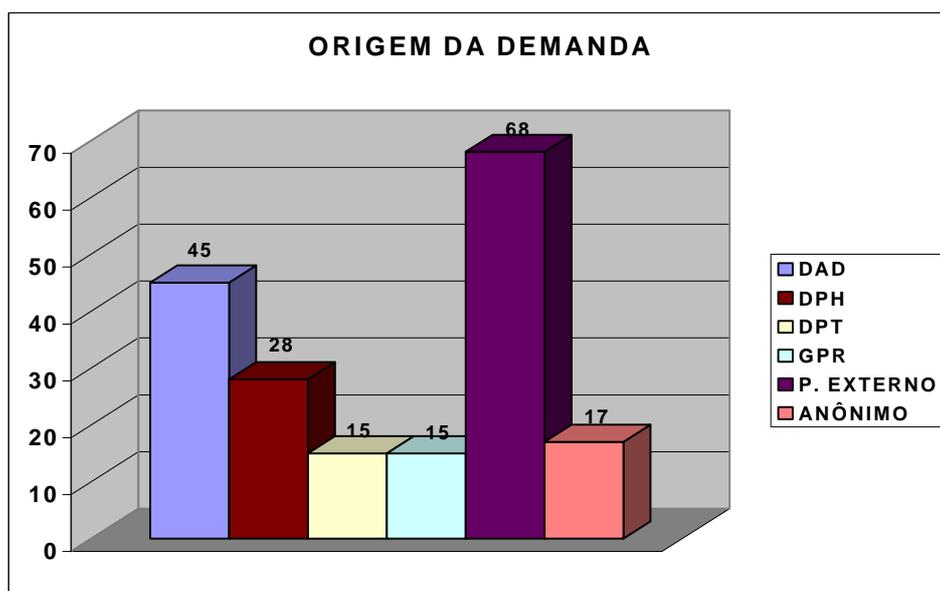


Ressalte-se que a realidade retratada no gráfico acima indica as grandes áreas destino das demandas, não necessariamente a área específica para a qual a demanda foi destinada (coordenação/coordenação-geral) ou mesmo aquela efetivamente responsável pela resolução do problema apontado ou implementou a sugestão suscitada. Isto porque se tornaria inviável tal detalhamento e desnecessário para a finalidade que aqui se propõe.

Nota-se que devido à concentração de atribuições da Diretoria de Administração, em especial a atividade de processamento do fomento (pagamento de bolsas e auxílios, prestação de contas etc), essa Diretoria ainda mantém uma posição de liderança em relação às demandas recebidas e tratadas na Ouvidoria do CNPq, sendo destinatária de 35% destas, seguida pelo Gabinete da Presidência, com 27%, onde se concentra, igualmente, boa parte das atividades de suporte, em especial a área de informática.

Faz-se importante, também, esclarecer o conteúdo da legenda em que existem demandas com destino DPH/DPT (quando as duas Diretorias são instadas a se manifestar); GAB (demanda encaminhada ao Chefe de Gabinete); PRE (relatórios e demandas especiais encaminhadas diretamente ao Presidente); e OUTROS (geralmente demandas cujo interessado é de membro da comunidade científica e também em geral reclama sobre inconsistências em currículo Lattes).

5. ORIGEM DAS DEMANDAS INTERNAS

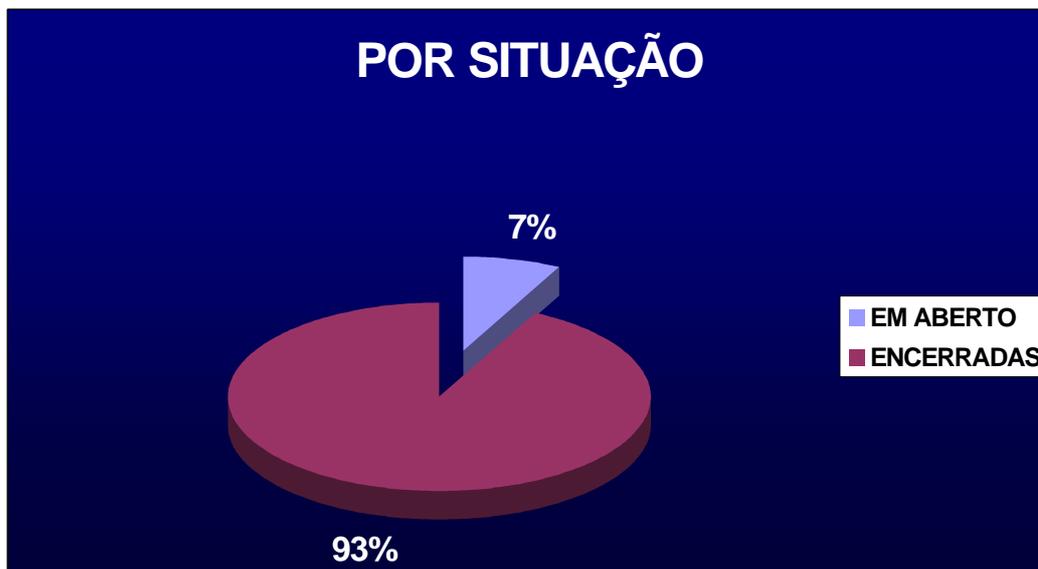


A origem da demanda se refere à lotação do servidor ou colaborador que subscreve a demanda, entendida esta é entendida como a origem da demanda. A Diretoria de Administração, com 45 demandas de diversas naturezas, seguida da Diretoria de Programas Horizontais, com 28 demandas igualmente distintas, concentra a maior parte do total de demandas submetidas a esta Ouvidoria.

No ano de 2008, nota-se, mais uma vez o quanto significativa se tornou a participação da comunidade externa na atuação da Ouvidoria do CNPq, ainda que limitado o acesso a iniciativas dos próprios membros da comunidade científica ou mesmo através da Ouvidoria do MCT e Ouvidoria da Controladoria Geral da União – CGU.

6. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas submetidas a Ouvidoria do CNPq ao longo do ano de 2008 foram tratadas no prazo mais curto possível. Sob controle dos técnicos da Ouvidoria, o cumprimento das duas primeiras fases do processo de tratamento da demanda a) recebimento e análise dos fatos e documentos; b) distribuição e acompanhamento do assunto para outros setores envolvidos), não ultrapassam o prazo máximo de vinte e quatro horas.

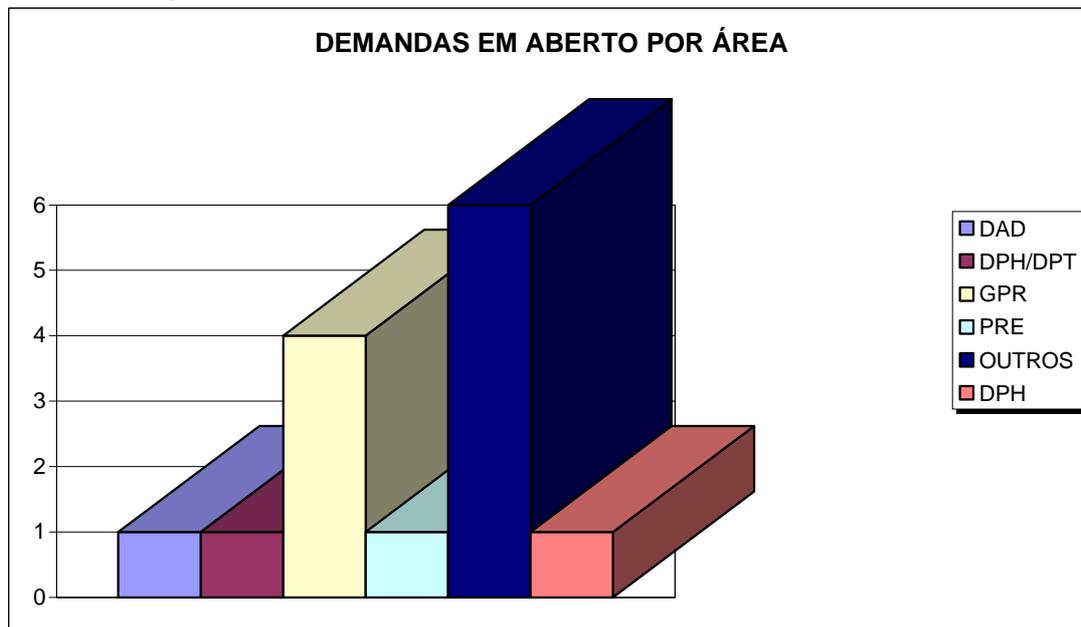


Entretanto, torna-se difícil mensurar o tempo médio de resolução do problema , ou seja encerramento de todas as fases de tratamento da demanda, em razão da diversidade de assuntos tratados, além da diversidade de atores que podem ser envolvidos para a resolução do problema, a contento.

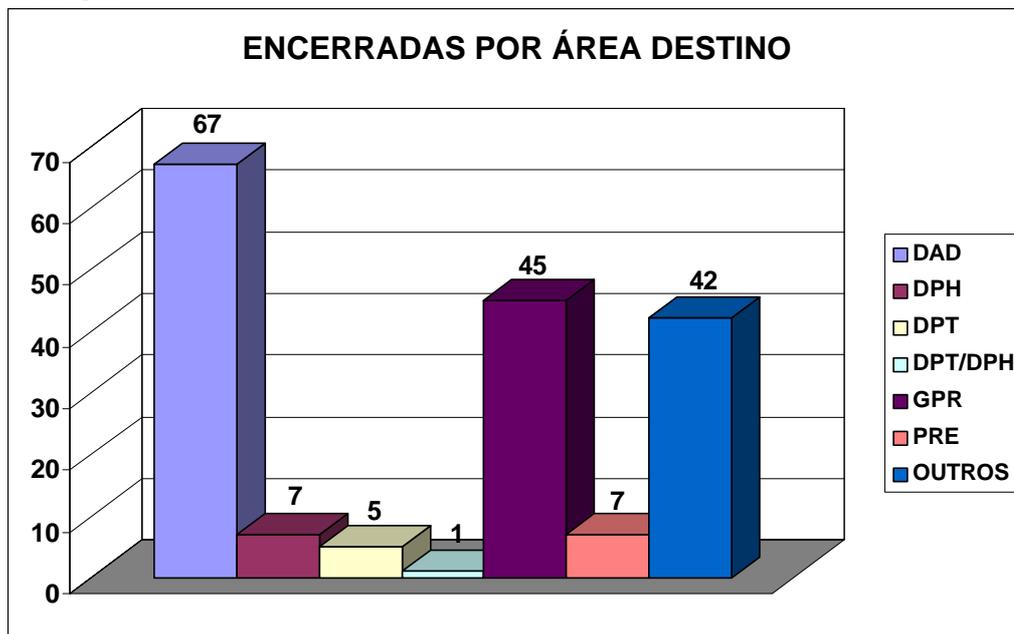
A Ouvidoria do CNPq, espera para o próximo exercício, dispor de ferramentas de TI, capazes de auxiliar no levantamento desses dados, assim como proporcionar alternativas para racionalizar ainda mais o tempo decorrido entre a entrada da demanda e seu encerramento.

A despeito dessa dificuldade inicial, o Quadro acima indica que a grande maioria das demandas submetida a Ouvidoria foi encerrada (noventa e três por cento), assim entendidas aquelas cujo objeto recebeu uma atenção das diversas áreas do CNPq, sendo atendida, a exemplo de sugestões acatadas, ou mesmo com decisão negativa acompanhada da respectiva fundamentação.

Repetindo desempenho registrado em nossos relatórios anteriores, o Gabinete da Presidência é o segundo maior responsável pela manutenção de demandas em aberto, com quatro demandas pendentes de providência. Em primeiro lugar encontram-se as demandas que aguardam manifestação de Órgãos Externos/interessados.

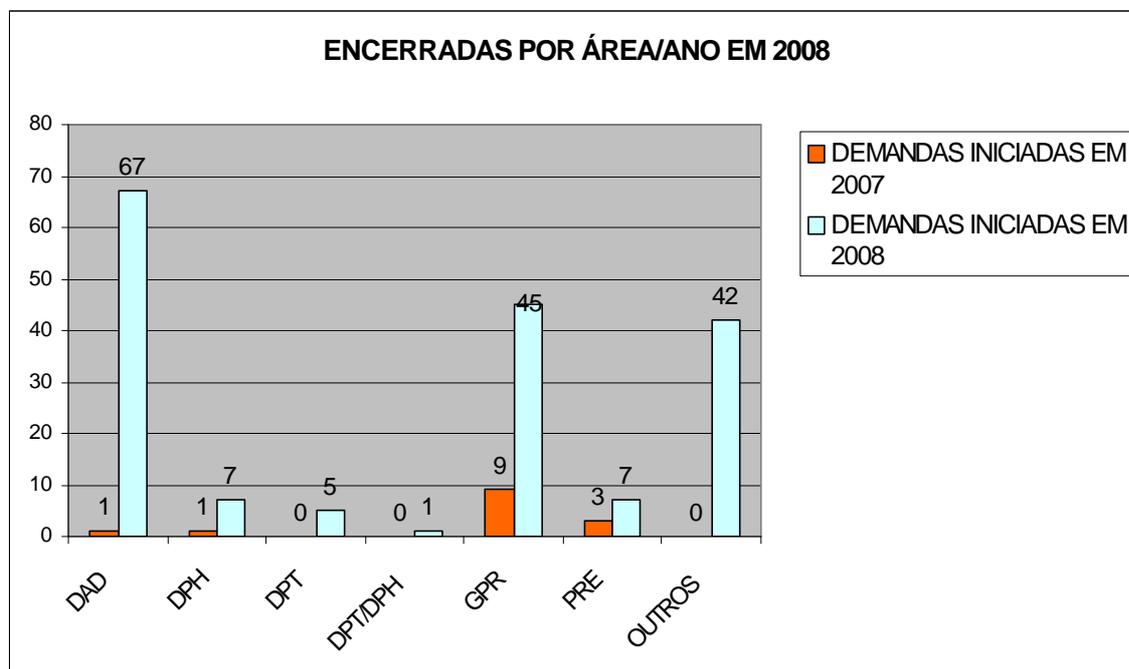


O Quadro abaixo demonstra a significativa melhora no desempenho das Diretorias, em especial a Diretoria de Administração, na finalização das demandas, o que creditamos ao reconhecimento dos respectivos titulares da importância da participação do servidor e colaborador na gestão dos problemas cotidianos e no aprimoramento dos processos e ferramentas de trabalho.



A Ouvidoria, neste aspecto, se sente compelida a reconhecer e elogiar o empenho da Diretoria de Administração que passou de uma posição crítica no ano de 2007 e primeiros meses de 2008, para a condição de parceira, juntamente com as demais Diretorias, do projeto de Ouvidoria instituído pelo Presidente do CNPq.

Por fim, o quadro abaixo demonstra o número de demandas encerradas em 2008, considerando o ano de abertura, ou seja 2007/2008.



1. CONCLUSÃO

Os dados apresentados neste Relatório apontam para uma nova dimensão imposta à atuação da Ouvidoria do CNPq: a crescente demanda externa por para resolução de problemas enfrentados no cotidiano por nossos usuários, divididas em duas modalidades: inconsistências nos dados informados na Plataforma Lattes e problemas na implementação e manutenção de bolsas e auxílios.

Como se percebeu ao longo do ano, principalmente os usuários externos têm encontrado dificuldades para resolução dos problemas de forma mais ágil e, sob este aspecto, a Ouvidoria se mostrou capacitada para atuar como interlocutora dessa comunidade de usuários junto a todos os setores do CNPq.

Entretanto, para que se formalize a atuação da Ouvidoria do CNPq, especialmente no ambiente externo, com o qual necessariamente passa a interagir com a finalidade de resolver questões que nos são apresentadas, torna-se necessário também a formalização dessa "missão", em normativo específico, exigindo a revisão da Resolução Normativa nº 033/2007, reconhecendo expressamente uma atuação que já se faz consolidada.

Já no ambiente interno, em que pese a mudança positiva perceptível nas relações entre gestores e Ouvidoria, no sentido de contribuir para a solução de problemas e aproveitamento de sugestões apresentadas por servidores e colaboradores, também se mostra conveniente e oportuno reforçar o papel incumbido a esta Ouvidoria, no sentido de colaborar, somar esforços, com a finalidade de emprestar eficiência e eficácia aos processos de trabalho e melhorar a gestão institucional.

Atenciosamente

Tarciso José de Lima
Ouvidor