

**CENÁRIO DAS PRINCIPAIS INTERVENÇÕES  
DA OUVIDORIA NO BIÊNIO 2007**

Tarciso José de Lima  
Maria Aparecida de Carvalho Correia  
Kátia Lanuzia Nogueira de Araújo  
Jéssica Karolyne Queiroga  
Francielle Lucena Gomes  
Daniele Dias de Oliveira  
Cleia de Jesus Pereira Gaudart

**Brasília – DF, Outubro de 2009.**

## INTRODUÇÃO

Ao encerrar o primeiro biênio das atividades da Ouvidoria do CNPq, entendemos adequada e oportuna uma reflexão sobre o papel desempenhado pela Ouvidoria nesse período, diante das expectativas da Diretoria Executiva e, em especial, dos servidores e colaboradores deste Conselho, tendo como marco os objetivos estabelecidos na Resolução Normativa nº 033/2007.

Portanto, este Relato não tem por escopo a apresentação de dados estatísticos que exponham a produção da área em termos quantitativos ao longo dos dois anos, já que esse enfoque está resguardado a relatórios anuais produzidos regularmente para acompanhamento da alta administração desta Casa.

Pretendemos oferecer aos usuários dos serviços levados a efeito pela Ouvidoria do CNPq, seja no ambiente externo ou interno, elementos e informações, acompanhados de posturas críticas que remetam a considerações sobre a efetividade e eficácia da intervenção da Ouvidoria na solução de conflitos e aprimoramento dos processos de trabalho, com impactos positivos ou negativos no cumprimento da missão institucional incumbida ao CNPq.

## 1. PRINCIPAIS DEMANDAS RECEPCIONADAS NO BIÊNIO E A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

O CNPq, no biênio 2007/2009, passou a fazer uso de um instrumento atualmente em evidência na gestão pública, com a estruturação de espaço interno detentor de atribuições normativas com o objetivo de estabelecer e consolidar um canal de interlocução entre os servidores, colaboradores e usuários externos com a Presidência do CNPq.

Esse papel, inicialmente mais focado na superação de conflitos interpessoais e para a busca de alternativas para aprimoramento dos processos de trabalho, no âmbito interno, tornou-se mais efetivo com a abertura, gradativa e natural, da Ouvidoria do CNPq ao público externo, especialmente à comunidade científica.

Nesse sentido, desde os primeiros dias de início das atividades, ficou evidenciada a importância da criação da Ouvidoria do CNPq e seus reflexos nas decisões tomadas pela alta administração, como de todo resta demonstrado no primeiro relatório de trabalho, representando o período de dezembro de 2007 a maio de 2008, disponível em nossa página, na intranet, onde se tem indicado o tratamento de 126 demandas, em sua grande maioria de natureza interna.

Já naquele período, na visão do usuário interno, principal público alcançado, se destacaram três grandes temas:

- ***Graves dificuldades na operacionalização do e-fomento como ferramenta rotineira de trabalho;***
- ***Dúvidas e, por conseguinte, constantes polêmicas na implementação e cumprimento das regras editalícias (elaboração e aplicação das regras estabelecidas nos Editais), devido falta de clareza na interpretação do texto normativo; e***

- ***Necessidade de racionalização e adequação da estrutura organizacional à realidade imposta pelas novas ferramentas de trabalho e políticas de atuação adotadas pela alta administração;***

Não há como deixar de reconhecer uma evolução bastante significativa na condução desses grandes temas (tópicos). Exemplo maior dessa afirmação, é o aperfeiçoamento constante do sistema *E-fomento*, com a contribuição de inúmeras sugestões e críticas levadas ao conhecimento dos gestores pela Ouvidoria do CNPq, a partir de iniciativas dos próprios servidores e colaboradores. Essa, sem dúvida alguma, representou uma interface extremamente positiva da atuação da Ouvidoria que conduziu o encaminhamento e a busca de soluções para os problemas mediando o contato com os servidores detentores de experiência na gestão do fomento e os profissionais de informática incumbidos do aperfeiçoamento do sistema, de forma a atender à orientação da política institucional e a capacidade do operador do sistema.

Quanto ao segundo grande objeto de críticas e sugestões que chegaram a ser formalizadas e processadas pela Ouvidoria do CNPq, em especial a evidente necessidade de estrita observância das regras editalícias no processamento e implementação dos produtos oferecidos pelo CNPq à comunidade, ficou igualmente demonstrado ao longo desses dois últimos anos a importância da troca de experiência entre servidores que conduziam o tratamento e operacionalização dos pedidos de bolsas e auxílios orientados pelos Editais publicados até a implementação efetiva dos seus resultados e os gestores responsáveis pela definição dos produtos, elaboração e gestão dos Editais, os quais passaram a incorporar inúmeras sugestões objetivas.

Sem dúvida alguma, o diálogo entre servidores, colaboradores e gestores envolvidos nas mais diversas atividades da Casa, sejam elas classificadas como *fim* ou *meio*, foi, e continuará sendo, elemento essencial para a construção e

aperfeiçoamento de novos processos de trabalho que incorporam a experiência e a tecnologia para que se alcance um objetivo comum.

Nessa linha de atuação vem investindo a Ouvidoria do CNPq, estimulando a interação e o debate entre os diversos setores, que, no biênio de 2007 a 2009 recebeu **232** demandas do cliente interno, sendo que todas foram objeto de avaliação por parte das áreas pertinentes e, em determinados casos quando não superadas nas instâncias intermediárias, levadas ao conhecimento da Diretoria Executiva.

Ainda neste tópico, a Ouvidoria registra a importância do usuário externo que passou a deter a função de fiscalizador do cumprimento das normas/regras estabelecidas nos normativos internos e editais, oferecendo aos gestores desta Casa a oportunidade de aprimorar esses instrumentos prestigiando a transparência e democratização dos serviços prestados pelo CNPq à sociedade, como regra maior.

Para comprovar essa afirmação, tem-se que no período de 2007 a 2009 foram apresentadas a Ouvidoria do CNPq **231** demandas que se relacionam diretamente ao público acima evidenciado (externo), sendo que também estas, sem exceção, foram objeto de análise das diretorias envolvidas, com aproveitamento, sempre que pertinente, de parte significativa das sugestões oferecidas.

Essas demandas externas, que em princípio não seriam alcançadas pela atuação da Ouvidoria do CNPq, a exemplo do elevado número de denúncias a respeito de irregularidades na utilização da Plataforma Lattes, resultaram na instalação e consolidação de uma Comissão técnica específica para avaliação das irregularidades e aprimoramento nos mecanismos de fiscalização e manutenção dessa importante plataforma de dados. A partir de iniciativas dessa natureza, originadas na alta administração desta Casa a partir de informações e elementos coletados pela Ouvidoria do CNPq, por intermédio dos meios disponíveis de

ligação com a comunidade de servidores, colaboradores e usuários externos, esta Ouvidoria busca consolidar seu papel de colaborador e facilitador na adoção e implementação das melhores práticas na administração desta Casa, se fazendo presente nas ações voltadas a superação de conflitos e solução de problemas.

## **2. PRINCIPAIS DEMANDAS ADMINISTRATIVAS E A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

Além daqueles três tópicos mais abrangentes, eleitos por seus impactos imediatos na execução da missão institucionais do CNPq, ou seja, podendo comprometer a própria qualidade dos serviços prestados à comunidade científica, outros de igual relevância foram objeto de demanda e intervenção direta da Ouvidoria visando a solução dos problemas, tais como:

- **elevadores com problemas de funcionamento no edifício da (507), apesar de se tratar de equipamento recém instalado;**
- **necessidade de maior rigor na manutenção dos elevadores que garantem o CNPq/509;**
- **problemas graves no sistema de ar refrigerado do prédio do CNPq 509, diante do calor intenso do verão, onde está abrigada a maior parte das atividades finalísticas da instituição;**
- **condições insalubres de trabalho no subsolo da 509;**
- **condições precárias nas instalações sanitárias dos prédios da 507 e 509;**
- **insatisfação com a qualidade do material de higiene e de expediente (lápiz, caneta, etc.) disponibilizados;**
- **falta de equipamentos de segurança e de informática nas unidades localizadas no subsolo do edifício 509;**
- **remanejamento do único profissional médico (cínico geral) que prestava serviço no edifício 507;**
- **problemas de relacionamento entre os servidores e seguranças terceirizados;**
- **acesso de usuários externos, estranhos à atividade do CNPq, ao restaurante e caixas eletrônicos que atendem à comunidade de servidores e usuários;**

- **dificuldades no relacionamento profissional entre servidores e gestores;**
- **problemas de segurança nas imediações dos edifícios 507/509, em decorrência da retirada dos postes de iluminação e policiamento no local, elevando o número de furtos de veículos e abordagem a servidores;**
- **dificuldades de relacionamento entre servidores da área técnica e profissionais de informática;**
- **descaso no cumprimento das normas antitabagismo nas dependências do CNPq;**
- **total inexistência de mecanismos de segurança e medicina do trabalho / inexistência de CIPA ou similar no CNPq; e**
- **insatisfação com a qualidade do sistema de identificação funcional**

Na grande maioria desses itens, com características de natureza marcadamente administrativa e gerencial, o êxito da intervenção da Ouvidoria se fez evidente na medida em que houve resolução de quase a totalidade dos problemas apontados pelos usuários internos, proporcionando melhores condições ambientais de trabalho e maior integração entre o servidor usuário do serviço prestado pela área administrativa e a própria Administração. Obviamente, em algumas circunstâncias a intervenção da Ouvidoria resultou no envolvimento do servidor demandante na busca de alternativas para a solução do problema apontado e mesmo o reconhecimento da inviabilidade de atendimento do pedido ou sugestão, com a compreensão das razões e empecilhos administrativos ou legais.

Considere-se, também, que uma boa parte dos problemas acima apontados remontavam já de longa data, sem solução, a exemplo da questão do sistema de refrigeração no edifício da 509, efetivamente solucionado a partir da intervenção direta e firme da Ouvidoria junto às áreas competentes, em período inferior a 30 (trinta) dias entre o conhecimento do fato (denúncia) e a instalação de aparelhos de ar-condicionado portáteis. Pouco depois, diante da atuação eficiente da área



de suporte administrativo, o sistema de refrigeração do prédio foi integralmente recondicionado.

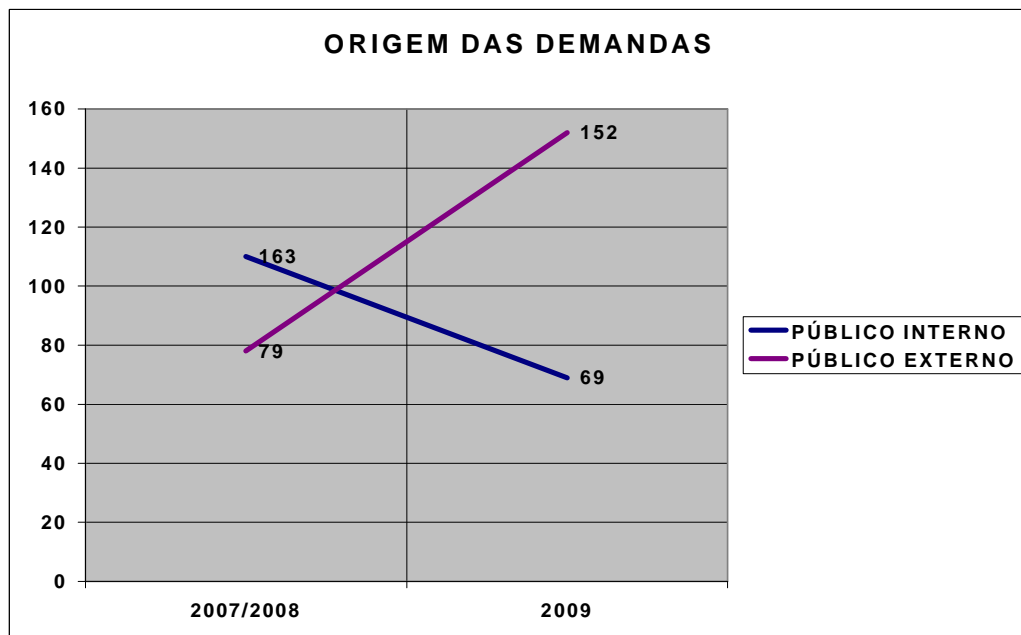
Cabe destaque, também, para a superação do problema de segurança nas imediações do prédio do CNPq 507 que já estava se tornando crônica. Neste item, a Ouvidoria do CNPq buscou solucionar o problema junto ao Governo do Distrito Federal – Administração de Brasília e Secretaria de Segurança Pública, mediante a retirada de “trailer” abandonado no estacionamento, reposição do sistema de iluminação pública no estacionamento e a presença com ronda diária de uma viatura policial na via W2, especialmente no período da tarde, transmitindo segurança e evitando furtos nos veículos dos servidores que ali estacionam diariamente.

Quanto às reclamações envolvendo dificuldades de relacionamento entre servidores, colaboradores e gestores (ocupantes de cargos de chefia), a Ouvidoria do CNPq, tem mantido estreita parceria com a Coordenação-Geral de Recursos Humanos, a fim de estimular a realização de ações voltadas ao desenvolvimento das relações interpessoais (desenvolvimento gerencial) e realização de palestras e campanhas educativas (a exemplo das campanha antitabagismo).

Porém, na seara administrativa e de gestão de pessoas, permanecem pendentes de solução definitiva algumas questões que consideramos importantes, e que se mantêm objeto de demandas dos servidores e colaboradores: **a instalação de mecanismos de segurança do trabalho, a exemplo da CIPA; a recomposição do quadro de profissionais que atendem ao ambulatório, hoje reduzido a apenas dois médicos, em virtude de aposentadoria, sem que houvesse qualquer iniciativa da Administração para reposição do pessoal especializado; e a necessidade de superação das dificuldades de relacionamento entre servidores da área técnica e profissionais de informática, esta última com sinais bastante favoráveis, principalmente no último ano, com a intervenção direta da Diretoria de Programas Horizontais.**

### 3. PRINCIPAIS DEMANDAS EXTERNAS E A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A partir do ano de 2008, a Ouvidoria passou a receber um volume de demandas externas (usuários externos), que vem crescendo em volume diametralmente oposto às demandas internas, como demonstra o gráfico 1.



Esse cenário nos leva a constatação de que o volume de problemas apontados inicialmente pelos servidores internos vem decrescendo dia-a-dia. E a experiência nos leva a considerar a hipótese bastante provável de que, ao estimular a solução de problemas e conflitos entre as partes (usuários e unidades gestoras), tanto o demandante quanto o próprio demandado se sentem mais a vontade para atuar na solução dos conflitos/problemas, dispensando num primeiro momento, qualquer intervenção da Ouvidoria do CNPq.

Entendemos que esta é uma das mais importantes finalidades da Ouvidoria do CNPq, estreitando e aprimorando as relações entre as partes, com o objetivo de concretizar a missão institucional do CNPq.

Portanto, natural que adentrando no segundo biênio de sua instalação, a Ouvidoria do CNPq, em consonância com as diretrizes de governo em homenagem ao princípio da transparência, fortaleça suas ações como canal de interlocução entre a comunidade de usuários externos e áreas do CNPq, inclusive a própria Presidência.

Nos últimos 24 meses, as demandas com origem no público externo focaram principalmente os seguintes temas:

- **Dúvidas a respeito das regras editalícias;**
- **Contestação diante das regras dos editais;**
- **Liberação e utilização dos recursos concedidos pelo CNPq (bolsas e auxílios);**
- **Problemas com os sistemas disponibilizados pelo CNPq, gerando empecilhos na apresentação de propostas, recursos e prestação de contas;**
- **Denúncias quanto a utilização indevida de bolsas (acumulação de bolsas, vínculo empregatício, etc.);**
- **Dificuldades na gestão das cotas de bolsas (orientador/coordenador);**
- **Dificuldades na efetivação do processamento de prestação de contas**
- **Demora na obtenção de resultados de recursos interpostos junto ao COPAR;**
- **Inconsistências nos dados inseridos na Plataforma Lattes;**

A Ouvidoria tem procurado encaminhar as demandas externas e acompanhar a resolução do problema desde o conhecimento do fato até o efetivo atendimento (resposta) por parte da área competente, reservando-se, inclusive, a possibilidade

de intervir junto às áreas diante de respostas que não atendam ao questionamento do demandante, respeitada, é claro, a impossibilidade normativa de deferimento da demanda.

Essa linha de atuação, ao nosso ver, tem contribuído para o aprimoramento dos sistemas, com ajustes de determinadas situações que, apontadas pelo usuário, merecem uma avaliação criteriosa por parte da área de informática. E esta área tem sido a nossa maior parceira na resolução dos problemas, principalmente no último ano, na medida em que recepciona **todas** as questões apontadas pelos usuários externos, corrigindo eventuais falhas ou procedendo a ajustes ao modelo disponível.

As demandas relativas a dúvidas na interpretação da norma juntamente com propostas de ajustes nos instrumentos editalícios, também têm merecido avaliação criteriosa por parte da Diretoria do CNPq, a exemplo de situação recente em que determinado pesquisador questionou restrições a participação estrangeiros em certo processo de seleção (bolsa produtividade). A partir da intermediação da Ouvidoria, e a despeito da posição inicial da área técnica, a Diretoria do CNPq reavaliou o assunto retirando a restrição imposta no Edital.

Quanto ao tipo de demanda que representou inicialmente o maior aporte externo, destacam-se denúncias a respeito de supostas inconsistências nos dados inseridos na Plataforma Lattes. O registro dessas demandas no presente relato, se faz apenas como constatação, na medida em que, por determinação da Resolução Normativa nº 014/2009 - todas as denúncias passaram a ser direcionadas para a Coordenação do Grupo de Apoio à Comissão de Acompanhamento de Currículos Lattes.

Contudo, até a edição da Resolução Normativa nº 014/2009, a atuação da Ouvidoria do CNPq levou à solução de quase todas as demandas com este objeto, dentre as quais deixaram de ter uma resolução definitiva apenas quatro

denúncias, cujos dados foram encaminhados à Comissão de Acompanhamento da Plataforma Lattes.

Os números relativos a este tema em particular são expressivos e demonstram a efetividade de atuação da Ouvidoria na solução dos conflitos relacionados à Plataforma Lattes, além da apuração de denúncia e estímulo à realização de eventuais ajustes dos respectivos Currículos, especialmente quando resultante de erro no preenchimento dos dados ou alegação de ausência de espaço mais apropriado para inserção das informações na Plataforma. Vale ressaltar que, ainda quanto a esse aspecto, a área da informática auxiliou de maneira na busca de soluções para o desfecho das demandas.

Sobre esse tema, entendemos que a vedação imposta pela RN nº 014/2009 prejudicou a resolução imediata e amigável de eventuais inconsistências formais conforme acima apontado, ainda na esfera administrativa, além de, é claro, a prevenção de conflitos quando a denúncia não tem procedência .

## CONCLUSÃO

Finalizando, com a recondução do coordenador dos trabalhos da Ouvidoria do CNPq por mais um biênio, submetemos à alta administração desta Casa o presente relato das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria, como forma de apresentar os resultados produzidos no biênio outubro de 2007/ outubro de 2009, a partir dos dados expressos nos relatórios anteriores e aqueles aqui expressos, bem como traduzir os números periodicamente apresentados como prestação de contas em situações reais vivenciada por cada servidor e que interferem na rotina de trabalho e na gestão da Instituição

Somente a título de informação, fica o registro da atuação da Ouvidoria do CNPq na solução de **463** demandas, restando em aberto até o dia 15/09/2009, data de início da elaboração deste relato, **12 demandas**.

Tivemos dificuldades em quantificar/levantar a satisfação dos nossos clientes com resolução das demandas, na medida em que o resultado esperado pelo demandante nem sempre é aquele alcançado, especialmente diante de questões que esbarram em dispositivos legais que impossibilitam o administrador de agir de forma contrária à lei, ainda que se tenha por mais razoável a adoção de procedimento outro.

Para o biênio que se inicia, é nosso objetivo trabalhar na definição de indicadores capazes de aferir com o refinamento necessário índices de satisfação do demandante relativamente à recepção e tratamento de sua demanda na Ouvidoria do CNPq, o que será facilitado com implantação de um sistema informatizado de armazenamento e processamento dos dados referentes as demandas.

Persistem, contudo, alguns temas que merecem uma detida avaliação dessa Administração, até porque sua solução, ou mesmo a realização de estudos para sua resolução, poderiam trazer benefícios a todos. Falamos em particular sobre a

questão da **“revisão da estrutura organizacional do CNPq, de acordo com as necessidades institucionais e a legislação vigente”**, de modo a conferir maior legitimidade à atuação de seus gestores, tanto interna como externamente.

Além disso, algumas questões identificadas pela Ouvidoria, embora não formalizadas como demandas, são passíveis de análise, tendo em vista sua importância para a efetividade das ações institucionais e prevenção de futuros problemas institucionais.

A primeira delas é a retomada da atualização periódica do parque tecnológico do CNPq, implicando a constante modernização em termos de hardware e software, possibilitando uma melhor utilização dos sistemas tanto pelos usuários internos, quanto pelos externos. A Ouvidoria recomenda, a partir das dificuldades narradas pelos usuários internos, que sejam avaliadas a renovação dos equipamentos de hardware atualmente disponíveis, considerando os custos operacionais com manutenção de equipamentos antigos, comparativamente às vantagens de suas substituição por itens mais adequados à necessidade institucional decorrente da inequívoca política de informatização do fomento.

A outra questão refere-se a preocupação há muito instalada em diversas áreas do CNPq quanto à iminente aposentadoria de número significativo de servidores até o ano de 2010. Isto significa a perda de competências instaladas sem a devida transferência de conhecimento para a regular continuidade dos trabalhos desempenhados pelos aposentandos. A questão é ainda mais grave se observarmos que este movimento já se iniciou, e que ainda no ano corrente vários servidores de excelência já se aposentaram ou estão em vias de se aposentarem.

Portanto, como instância de análise crítica e de intermediação de interesses, submetemos os assuntos acima referidos para a apreciação da alta administração deste Conselho, não nos isentando de integrar o processo de resolução dos mesmos, caso seja do interesse institucional.

Finalizando, aproveitamos o ensejo para agradecer a confiança em nosso trabalho, bem como a todos os servidores, colaboradores, gestores e usuários externos que contribuíram para que a Ouvidoria venha se tornando um espaço de troca de informações e de busca pelo aprimoramento dos instrumentos de atuação institucional.