

## **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

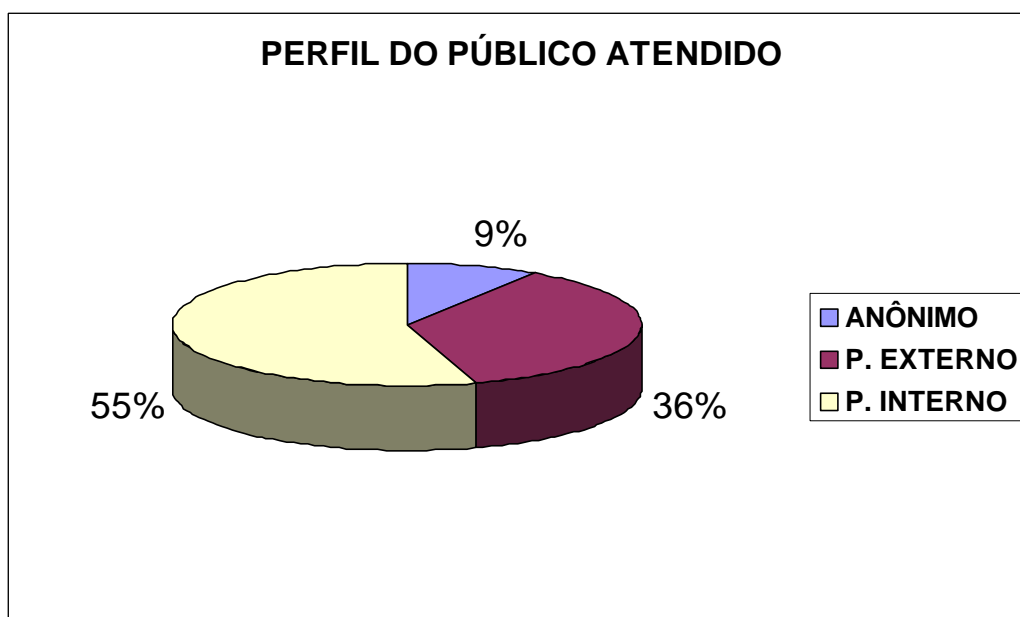
No período compreendido entre janeiro a dezembro de 2008, a Ouvidoria do CNPq recebeu um total de 188 (cento e oitenta e oito) **demandas formais registradas por escrito** e que culminaram na abertura de processo por envolver a necessidade de interlocução de outros setores do CNPq. A esses números devem 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.



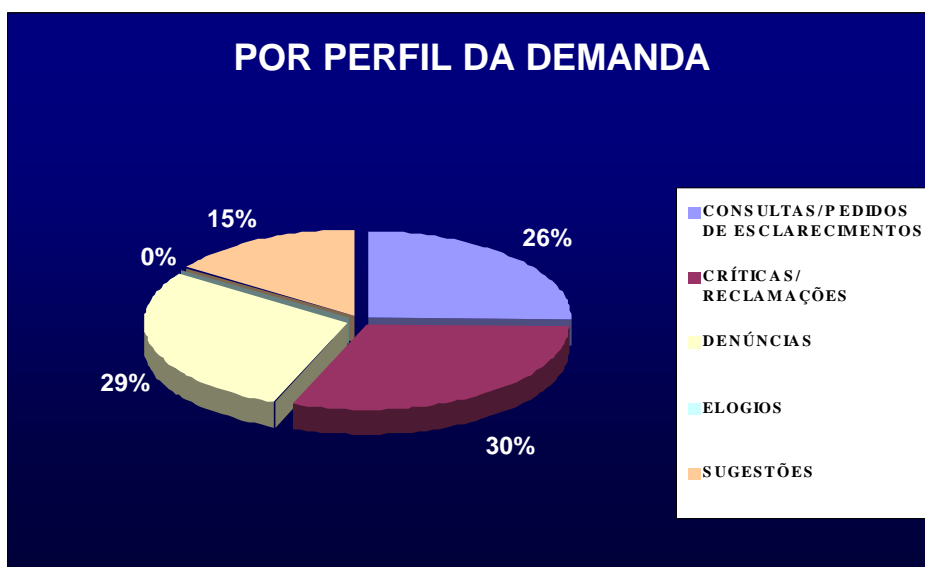
A participação do público externo, já representa mais de um terço do total de atendimentos da Ouvidoria do CNPq. São demandas mais complexas que envolvem uma multiplicidade de áreas (internas e externas) para uma resolução satisfatória da demanda apontada, além de tratar-se de um interlocutor extremamente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

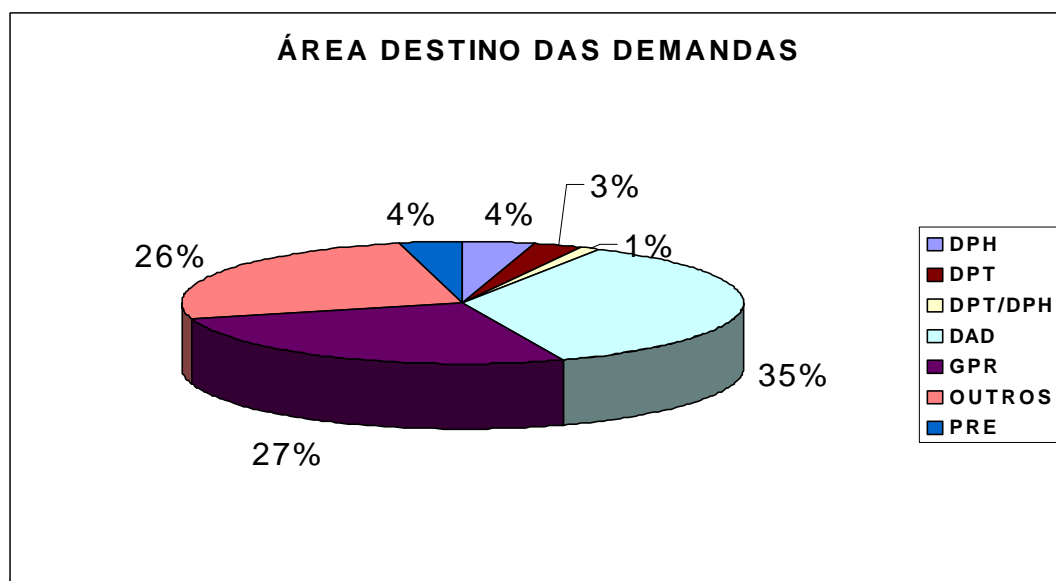


Importa registrar que, de acordo com os dados disponíveis da Ouvidoria do CNPq, a grande maioria das críticas e reclamações fazem referência a atribuições afetas à Diretoria de Administração, tais como instrumentos de gestão da atividades de implementação do fomento (processos de trabalho relacionados 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.

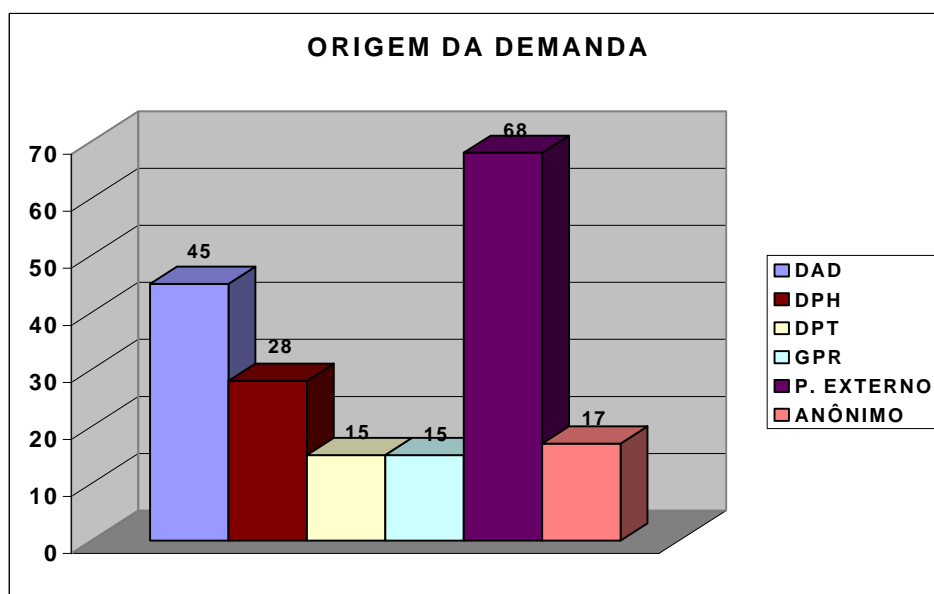


Ressalte-se que a realidade retratada no gráfico acima indica as grandes áreas destino das demandas, não necessariamente a área específica para a qual a demanda foi destinada (coordenação/coordenação-geral) ou mesmo aquela efetivamente responsável pela resolução do problema apontado ou implementou a 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

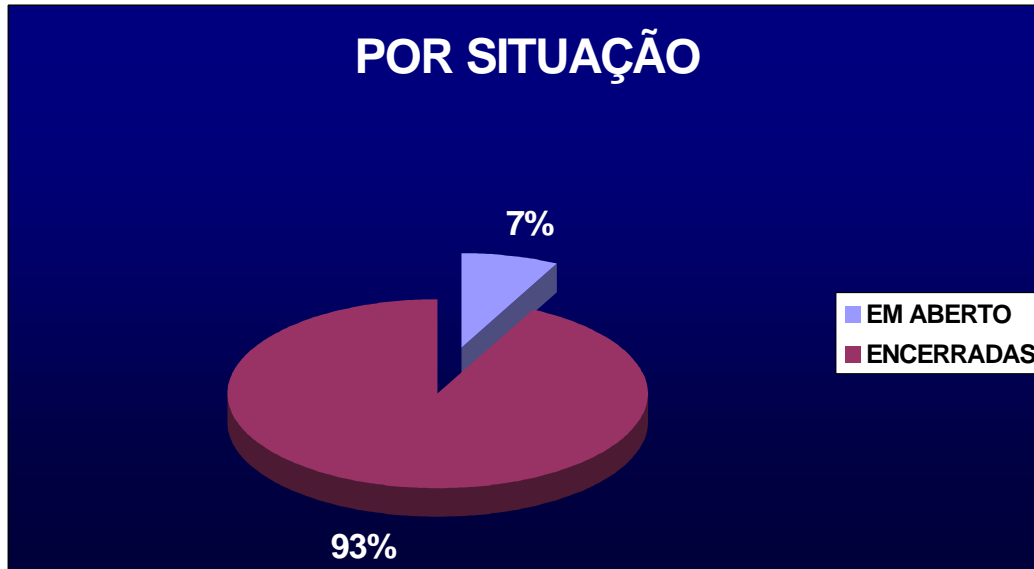


A origem da demanda se refere à lotação do servidor ou colaborador que subscreve a demanda, entendida esta é entendida como a origem da demanda. A Diretoria de Administração, com 45 demandas de diversas naturezas, seguida da Diretoria de Programas Horizontais, com 28 demandas igualmente distintas, concentra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



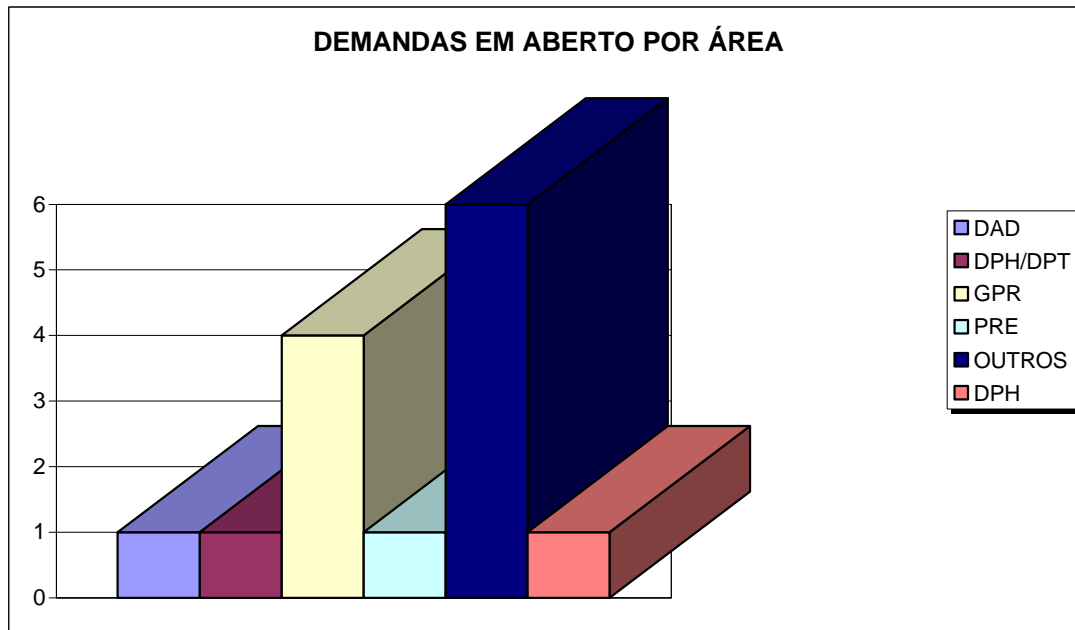
Entretanto, torna-se difícil mensurar o tempo médio de resolução do problema , ou seja encerramento de todas as fases de tratamento da demanda, em razão da diversidade de assuntos tratados, além da diversidade de atores que podem ser envolvidos para a resolução do problema, a contento.

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.

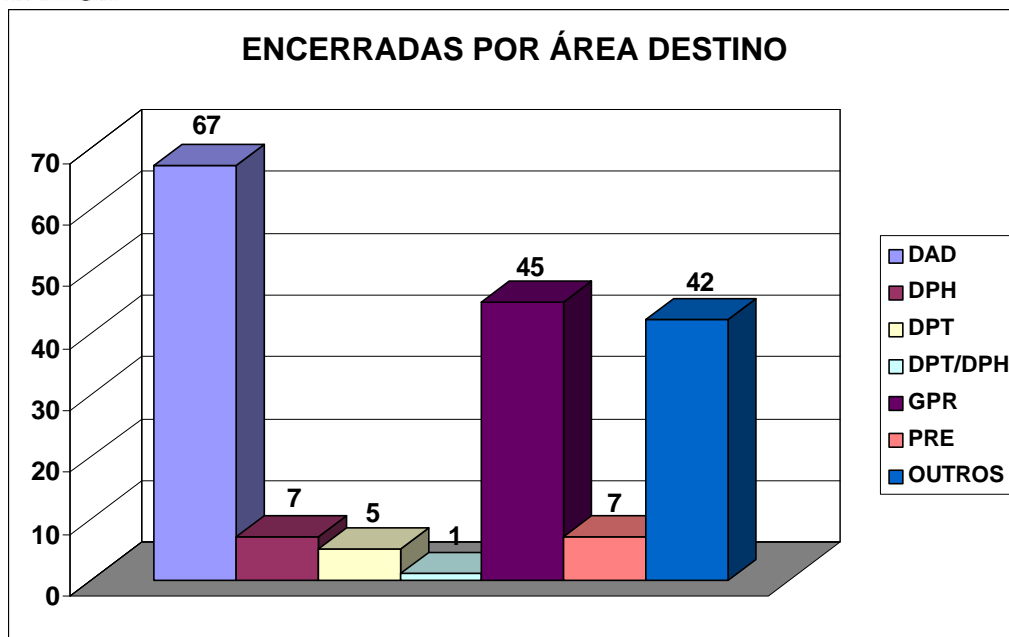
A despeito dessa dificuldade inicial, o Quadro acima indica que a grande maioria das demandas submetida a Ouvidoria foi encerrada (noventa e três por cento), assim entendidas aquelas cujo objeto recebeu uma atenção das diversas áreas do CNPq, sendo atendida, a exemplo de sugestões acatadas, ou mesmo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



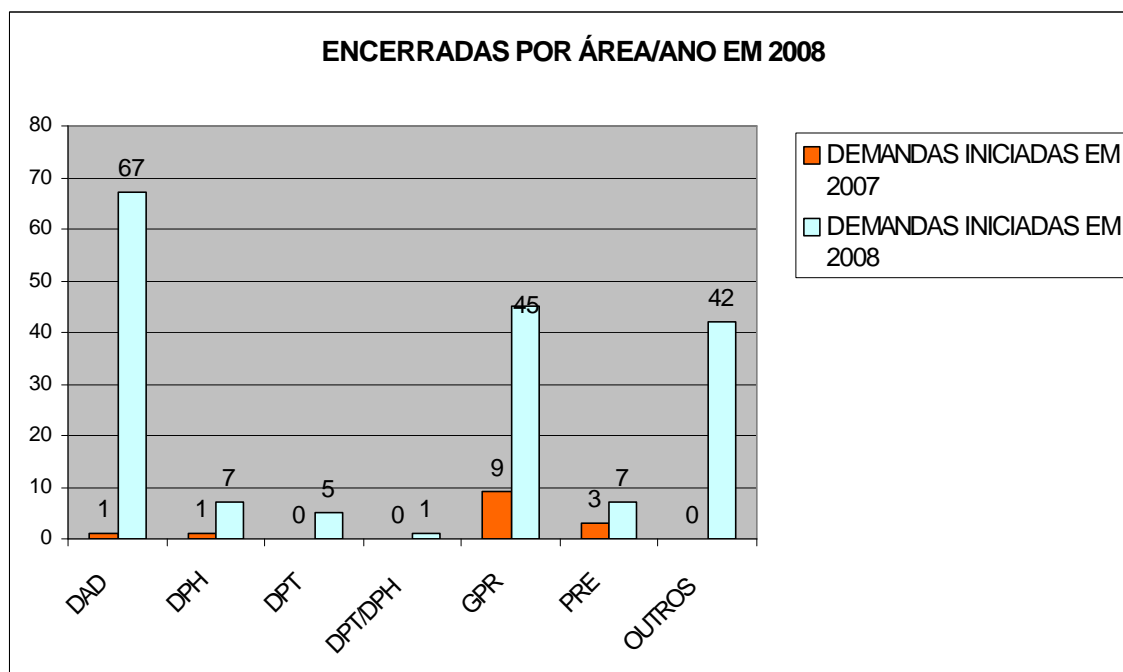


O Quadro abaixo demonstra a significativa melhora no desempenho das Diretorias, em especial a Diretoria de Administração, na finalização das demandas, o que creditamos ao reconhecimento dos respectivos titulares da importância da participação do servidor e colaborador na gestão dos problemas cotidianos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