

RELATORIO DE ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO CNPq DEZEMBRO/2007 a MAIO/2008

1. INTRODUÇÃO

Dando continuidade ao compromisso assumido perante os servidores/colaboradores desta Casa, assim como ao Presidente deste Conselho, Prof. Marco Antonio Zago, a Ouvidoria do CNPq, apresenta seu Relatório de Atividades referente ao semestre (dezembro/2007 a maio/2008), com o objetivo de prestar contas das ações empreendidas no período, a partir das demandas registradas e transformadas em ações efetivas.

A partir deste segundo Relatório, passamos a registrar todas as demandas que nos foram dirigidas, incluindo aquelas cuja origem ultrapassam o limite inicialmente previsto para esta Ouvidoria, tendo em vista a recente criação da **Ouvidoria Geral do Ministério da Ciência e Tecnologia**, Portaria Ministerial nº 220, de 09 de abril de 2008, a qual determinou a criação e instalação do **Comitê Nacional de Ouvidoria do Ministério da Ciência e Tecnologia – CNO**, presidido pelo Ouvidor-Geral do MCT, com a finalidade de promover a integração das ouvidorias das entidades vinculadas e controladas e das unidades de pesquisa, com vistas à padronização dos processos e procedimentos voltados para o aprimoramento do atendimento ao cidadão, resultando na incorporação da



Ouvidoria do CNPq aos propósitos definidos pelo Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia.

Não resta dúvida, portanto, que a iniciativa promovida pioneiramente pelo Prof. Marco Antonio Zago, se antecipou a uma diretriz governamental de estimular a participação do cidadão na gestão pública, mediante a abertura de um espaço crítico para recepção de toda e qualquer manifestação, comentários, elogios e críticas a respeito da gestão interna e dos serviços prestados à comunidade. Não sem razão, merece transcrição a fala ministerial a respeito da ação de ouvidoria que em tudo se insere em um grande propósito de consolidar a transparência como elemento indissociável da gestão do bem público.

“Ao criar sua Ouvidoria, o MCT abre um canal para que o cidadão possa ser ouvido e manifeste reivindicações, comentários, elogios e críticas sobre as atividades e serviços prestados. Todas as manifestações são analisadas e encaminhadas às respectivas áreas de competência para as providências que se fizerem necessárias, informando-se ao cidadão o resultado destes procedimentos.

O ministério estabelece os mecanismos para que qualquer cidadão possa se manifestar sobre a qualidade da prestação dos serviços públicos. Ao assegurar este direito e criar um canal de participação efetiva, o MCT espera melhorar ainda mais o desempenho de sua missão precípua de colaborar para o desenvolvimento sustentável dos processos de produção de ciência, tecnologia e inovação.”

Min. Sérgio Rezende

É a partir desse foco que a Ouvidoria do CNPq é compelida a atuar, como parte de uma estrutura integrada a um projeto maior de governo, naturalmente, mantendo suas raízes na resolução problemas operacionais e

conflitos interpessoais no âmbito interno que podem refletir negativamente no desempenho da missão institucional do CNPq.

E nesse sentido, se faz imperativo a promoção de ajustes da Resolução Normativa que instalou a Ouvidoria do CNPq, passando a ampliar suas competências, em consonância com a determinação ministerial, especialmente nos itens a seguir apontados:

I - planejar, coordenar, acompanhar, supervisionar e elaborar normas e procedimentos padrões, para as atividades da Ouvidoria-Geral, no âmbito do CNPq;

II - receber, organizar, examinar, interpretar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, críticas, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do CNPq, agilizando o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão e a solução dos pleitos delas decorrente;

III - facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria-Geral, simplificando seus procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos;

IV – registrar e disseminar informações e conhecimentos;

V – propor medidas para correção e a prevenção de falhas ou omissões que possam ser identificadas na sua prestação de serviços ao público pelo CNPq;

VI – promover de forma permanente e sistemática a articulação com os diversos setores do CNPq ;

VII – produzir periodicamente indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo CNPq; e

XIX - requisitar informações e documentos e, sendo o caso, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para o exame das questões;

Ter-se-ia, a partir de então, atendida plenamente a diretriz normativa expedida pelo titular do Ministério da Ciência e Tecnologia, no sentido de consolidar ações administrativas gerenciais vinculadas ao princípio da transparência estabelecido na Constituição Federal.

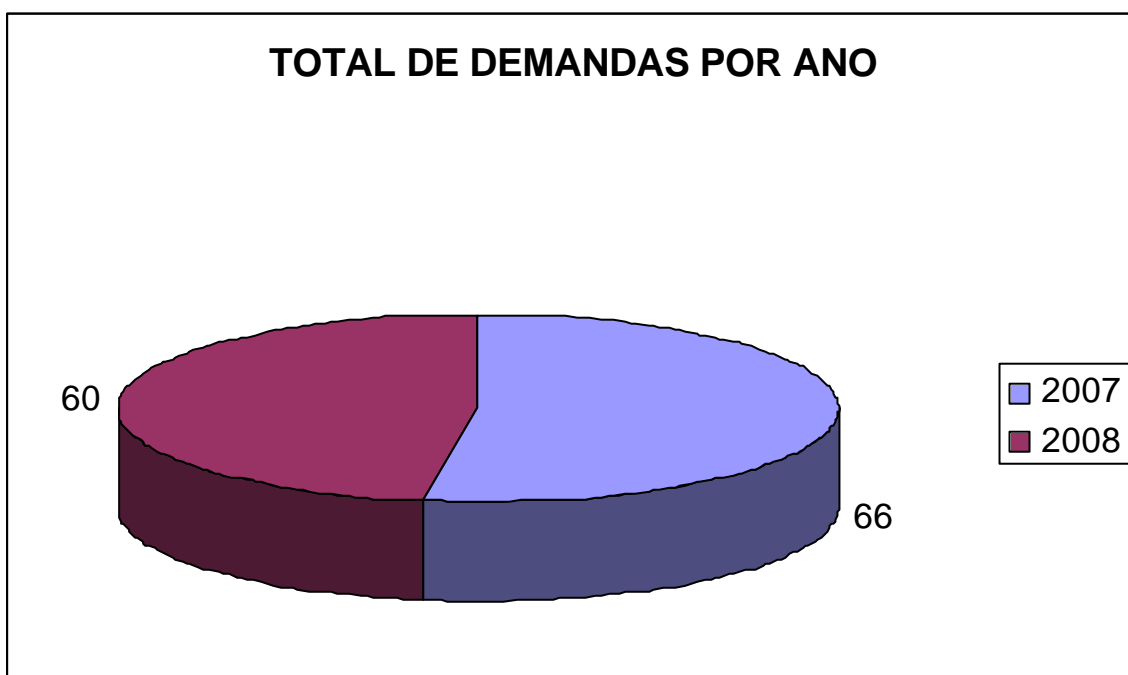
2. QUANTITATIVO DE DEMANDAS FORMALIZADAS

Nos últimos 08 (oito) meses a Ouvidoria do CNPq recebeu 126 (cento e vinte e seis) demandas, internas e externas, cujos dados reservados se encontram arquivados em processos físicos que permanecerão disponíveis para os autores das demandas, principalmente, durante um período mínimo de cinco anos, quando, então deverão ser incinerados. **(gráfico 1)**

Notamos que algumas demandas, especialmente aquelas de natureza propositiva e que envolvem sugestões e críticas relacionadas ao fomento (*e-fomento*, prestação de contas, julgamento virtual, etc) se complementam ou então indicam alternativas diversas para problemas semelhantes, o que nos recomenda manter ativos os processos cujas demandas já foram respondidas pelas áreas atingidas, de maneira a agilizar as respostas ou complementar o encaminhamento

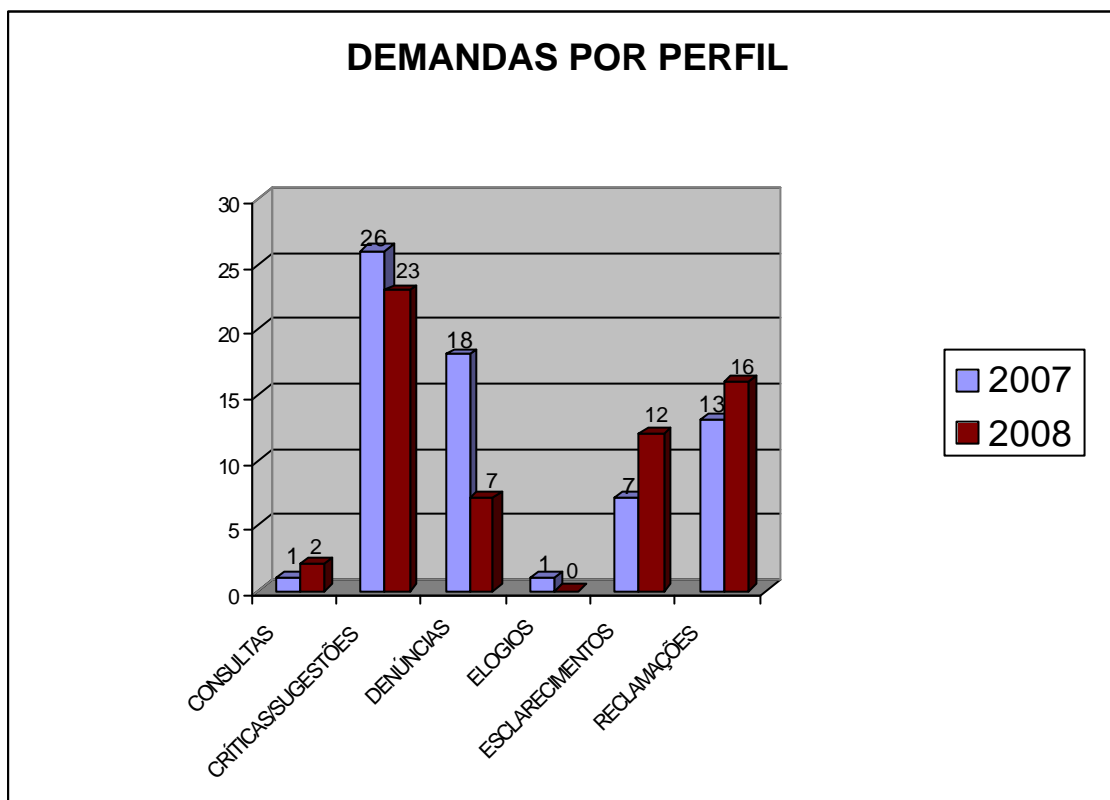
indicado com novos elementos que conduzam a uma resposta ou aproveitamento diverso daquele inicialmente apontado.

Entendemos, entretanto, que, ainda assim, o quantitativo de demandas especialmente para o último trimestre, se encontra aquém do esperado, mesmo tendo em consideração que nesse período os principais “clientes” internos estão com os esforços voltados para a preparação e realização do “julgamento virtual” em curso no CNPq.



Todavia, permanece estável, sob o ponto de vista do volume de trabalho, o quantitativo de demandas que ensejam a intervenção da Ouvidoria, a exemplo dos conflitos internos, dificuldades nas relações entre gerentes e administrados, pequenos problemas de natureza administrativa etc., cuja resolução se torna mais eficiente e efetiva quando levada a cabo de maneira direta, dispensando a formalização da demandas (processo físico) para sua solução, porquanto encerrada em curtíssimo prazo.

2.1. DEMANDA POR PERFIL



Vale o registro de que, comparativamente ao ano de 2007, houve um decréscimo no número de demandas envolvendo denúncias e, concomitantemente, a elevação do número de “reclamações” e pedidos de “esclarecimentos”. **(gráfico 2)**

A Ouvidoria do CNPq adota o conceito segundo o qual uma denúncia é o “ato verbal ou escrito pelo qual o demandante leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário a lei, a ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição” (Houaiss); Já com relação à *reclamações* ou

pedidos de esclarecimentos, entendemos como ações que revelam insegurança ou insatisfação pessoal diante de determinado fato, externadas com o objetivo de

aprimorar o cotidiano de trabalho, portanto ambos os tipos com natureza propositiva e que contribuem para o desempenho pessoal e institucional.

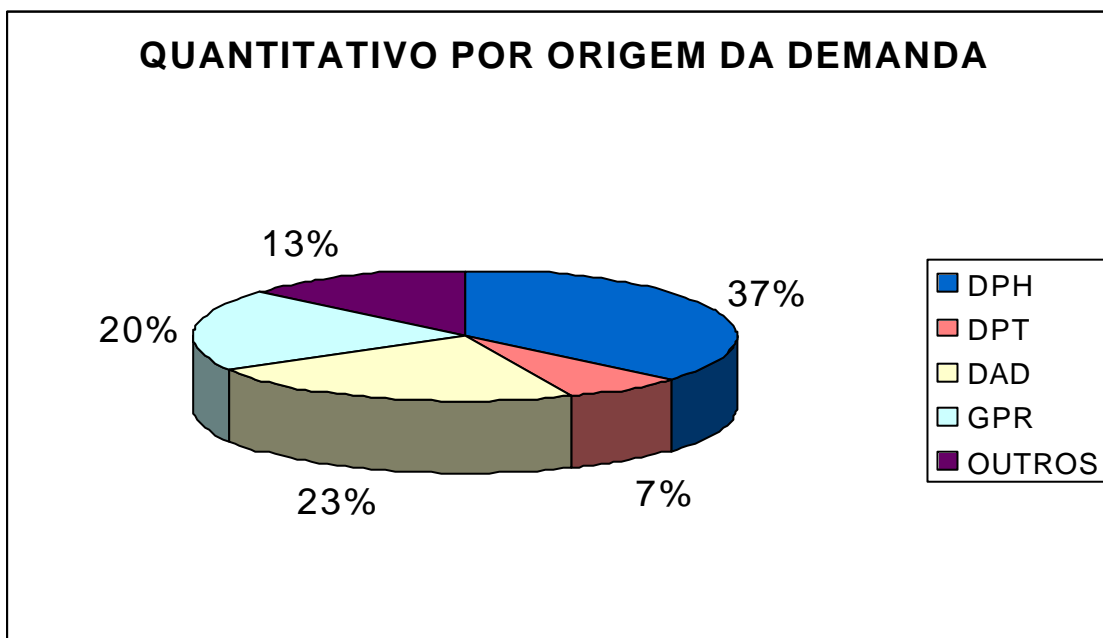
As denúncias até então formalizadas foram encaminhadas às áreas identificadas como responsáveis pela matéria sob análise para manifestação e, num prazo que geralmente não ultrapassou 30 (trinta) dias, restituídas por essas áreas, com esclarecimentos a respeito das questões apontadas.

Permanecem, entretanto, pendentes de solução algumas importantes questões, seja por insatisfação do colaborador/servidor quanto à resposta que lhe foi apresentada, seja em razão do entendimento desta Ouvidoria que se ressentiu de uma avaliação técnica mais apurada, a exemplo de denúncias que, em razão do tema, carecem, obrigatoriamente, da manifestação de áreas como a Procuradoria Jurídica para uma efetiva conclusão.

3. ORIGEM DAS DEMANDAS

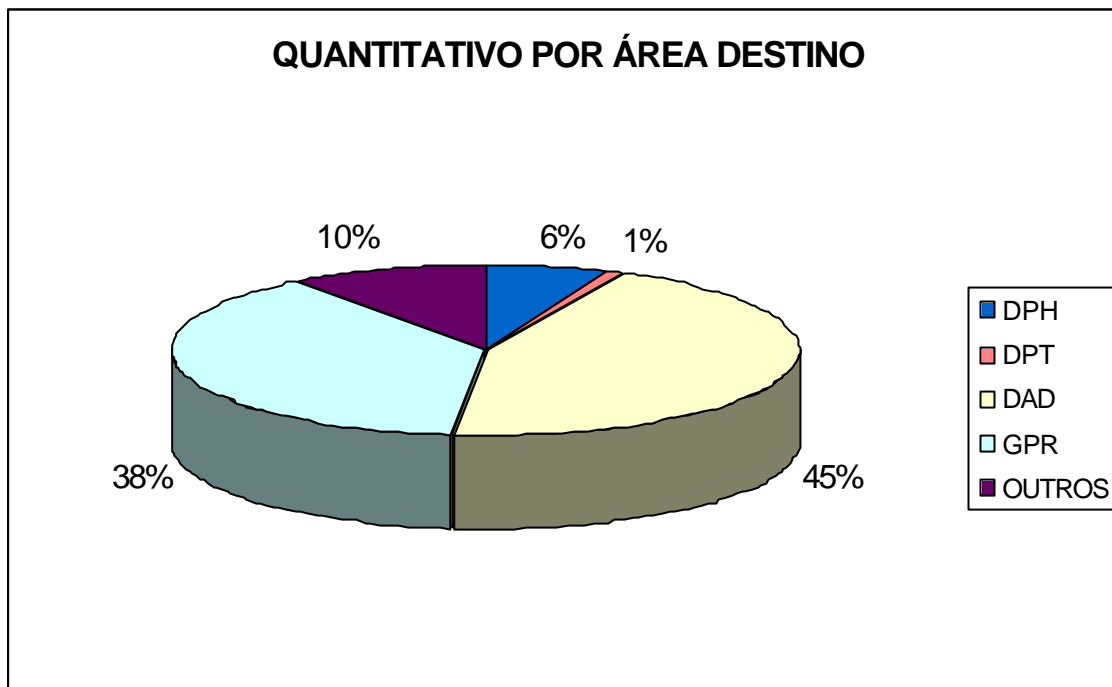
Quanto a origem, assim entendida a lotação do demandante, dividimos as demandas por cinco grandes áreas, a saber: **Diretoria de Programas Horizontais e Instrumentais (DPH)**; **Gabinete da Presidência (GPR)**, compreendendo a Cooperação Internacional, Cooperação Nacional, Coordenação-Geral de Informática, PRONEX e Coordenação-Geral do Fomento; **Diretoria de Administração (DAD)**; **Diretoria de Programas Temáticos e Setoriais (DPT)**; e **Outros**, este último compreendendo as demandas com origem externa e aquelas em que não é possível identificar a origem (anônimas).

Conforme se depreende do gráfico abaixo (**gráfico 3**), a grande maioria das demandas tem origem nas áreas técnicas, principalmente na **DPH** que perfaz 38%, seguida da **DAD** com 23%, do **GPR** com 19%, **Outros** com 13,% e **DPT** com apenas 7% do total, em percentuais aproximados



4. DEMANDAS POR AREA DE DESTINO

Com relação a área para a qual se destina a demanda, nota-se, no gráfico a seguir (**gráfico 4**), a grande concentração de demandas direcionadas à Diretoria de Administração e ao Gabinete da Presidência, setores estes que se responsabilizam por 83% das demandas (críticas, denúncias, sugestões, reclamações, elogios etc).



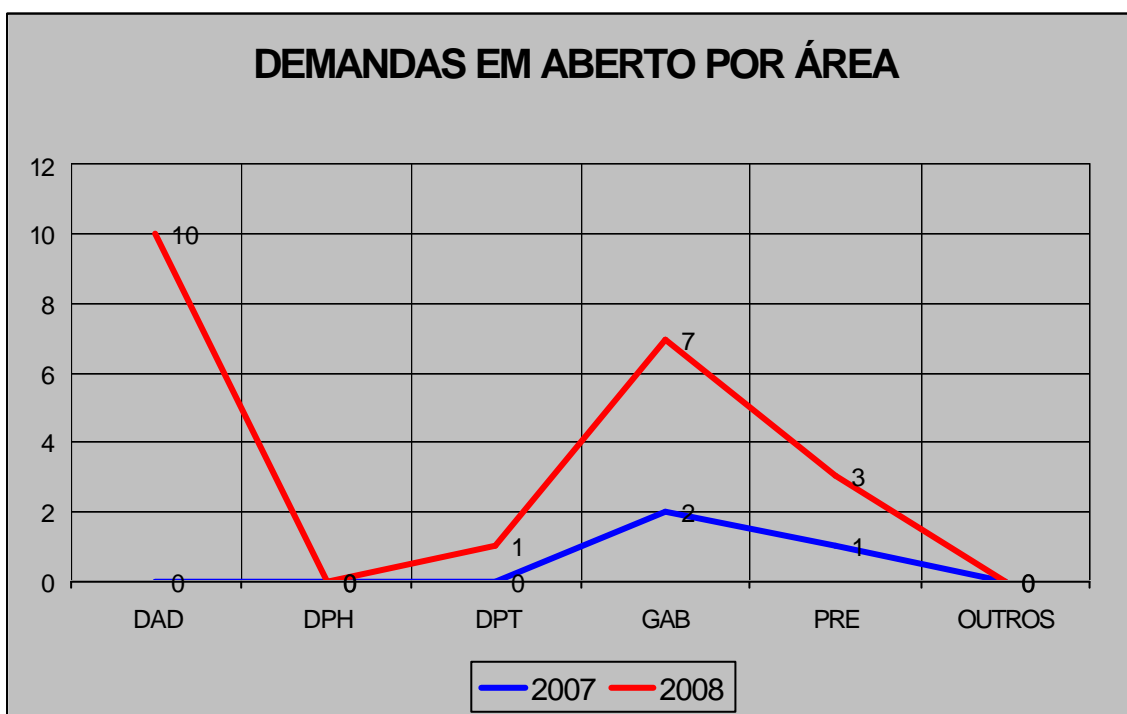
5. DEMANDA POR SITUAÇÃO E POR AREA

Não sem razão, portanto, a Diretoria de Administração e o Gabinete da Presidência concentram o maior número de demandas em aberto, ou seja, que permanecem sem resposta. No exercício de 2008, 10 questionamentos encontram-se pendentes de resposta pela DAD e no Gabinete da Presidência um total de 09 demandas, sendo que duas foram encaminhadas àquela área ainda no ano de 2007 (**Gráfico 5**).

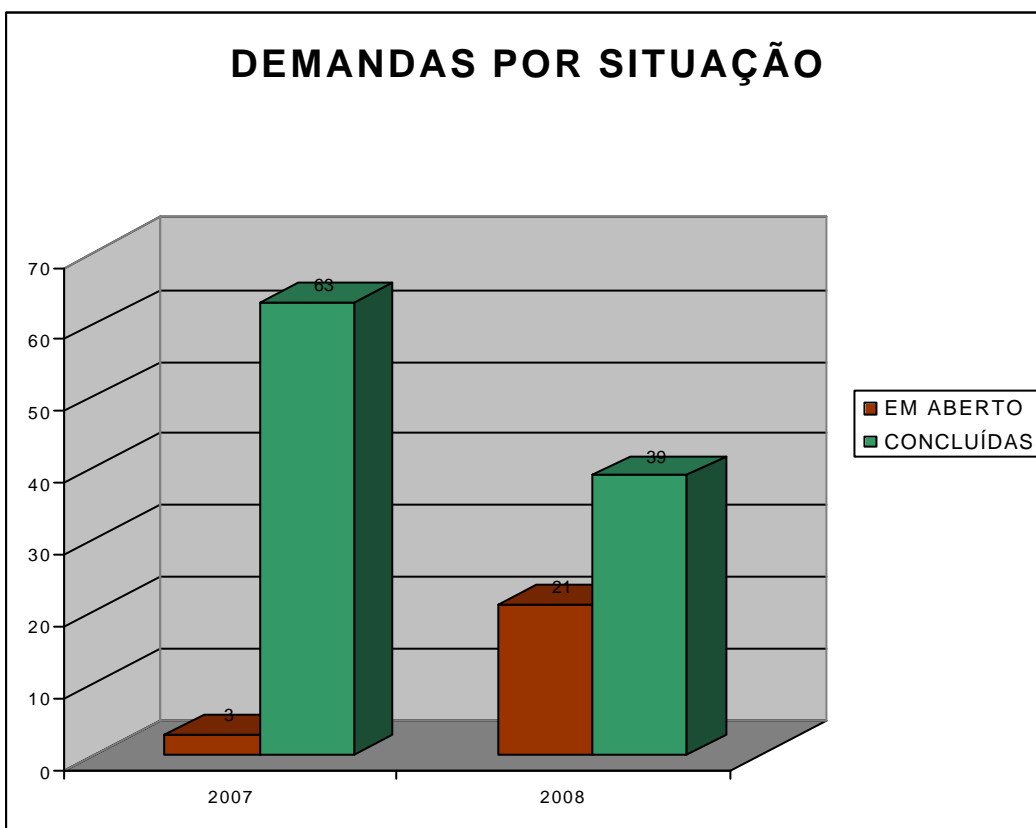
Em sentido oposto, a Diretoria de Programas Horizontais e Instrumentais tem demonstrado uma postura extremamente diligente na avaliação das questões que lhe são formuladas pela Ouvidoria, atendeu a todos os encaminhamentos feitos nos dois exercícios, sem qualquer pendência a registrar,

mesmo considerando as peculiaridades da área técnica que, nos últimos meses tem atuado sob condições especiais com a implantação da nova metodologia de análise e julgamento de bolsas e auxílios (julgamento virtual, inovações nos instrumentos normativos, alterações na rotina de trabalho etc).

Cabe, portanto, os agradecimentos desta Ouvidoria ao Diretor da DPH que, pessoalmente, tem se empenhado em concretizar a missão da Ouvidoria do CNPq.



5. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS



Todavia, de um modo geral, a grande maioria das demandas foram concluídas, incluindo a comunicação final ao demandante e a intervenção desta Ouvidoria no sentido apontar soluções e alternativas, quando pertinentes, para o aproveitamento de sugestões e aprimoramento de ações apontadas pelos servidores/colaboradores que se dirigem a esta instância.

7. CONCLUSÃO

Como vimos, em grande parte as manifestações que são dirigidas a Ouvidoria têm origem nas áreas técnicas do CNPq e dizem respeito a **três** temas que consideramos importante salientar, ainda que já levados ao conhecimento do Presidente do CNPq, e aos quais retornamos.

A questão do *e-fomento*, alvo de críticas severas dos servidores e colaboradores que se utilizam dessa ferramenta na rotina de trabalho, mesmo considerando empenho dos setores envolvidos na sua implantação e aprimoramento, continua a merecer uma detida atenção dos gestores. Permanecem as inconsistências especialmente quanto ao pagamento de bolsas e auxílios sem qualquer tipo de controle ou conferência de documentos. É visível e merece registro, entretanto, a dedicação do grupo de trabalho criado com o objetivo de resolver as questões suscitadas pelos usuários internos e externos, cujos resultados começam a se fazer presentes.

Sobre essa situação, aliás, a Ouvidoria enviou ao Diretor da DPH a sugestão de que fossem realizadas “auditorias” periódicas nos documentos que consubstanciam a concessão do produto, de forma a assegurar a legalidade da concessão e utilização dos recursos públicos, sem que venhamos a nos deparar com irregularidades ou ilegalidades.

Além disso, nos parece adequado reiterar sugestão já apresentada ao Presidente no sentido de que as situações reais apontadas pelos servidores que nos procuram sejam merecedoras de detida atenção por parte dos gestores, sem juízos de valor, porquanto se destinam a aprimorar uma ferramenta de trabalho essencial para o processamento ágil das bolsas e auxílios concedidos pelo CNPq.

Porém, a temática das demandas que mais nos causa apreensão, até porque tem se mostrado sistemática, é uma muito provável inobservância das regras inscritas nos Editais Universais elaborados pelas áreas técnicas e aprovadas por nossa Procuradoria Jurídica.

A Ouvidoria entende, a despeito de manifestações diversas de gestores da Casa, que as **regras estabelecidas nos instrumentos editalícios vinculam as partes envolvidas no processo**, seja o CNPq, como gestor, seja o bolsista, como beneficiário.

Portanto, diante dos casos concretos que nos estão sendo repassados no dia-a-dia de trabalho, a exemplo da concessão de bolsas/auxílios para pessoas que estão registradas em nosso sistema de **prestação de contas como “inadimplentes”**, esta Ouvidoria cumpre a sua atribuição original levando ao conhecimento da autoridade máxima do CNPq, críticas e denúncias formais que nos foram apresentadas e que merecem a maior atenção desta Administração.

Em alguns casos são situações de simples solução, como a **terceira questão**, bastando aos gestores o cumprimento das normas internas ou mesmo ajustes quanto possível. Um exemplo disto é a demora inexplicável para indicação dos gestores responsáveis pelos Editais, cuja ausência – segundo críticas que nos chegam, contribuem para o surgimento de irregularidades nas concessões, até porque, havendo o gestor designado, este servidor será diretamente responsável pelo saneamento de eventuais problemas derivados da interpretação dos termos editalícios; do cumprimento exato das normas internas; do aprimoramento das ferramentas de trabalho etc.

Em conclusão, retomamos algumas sugestões que já foram apresentadas à Presidência, com o intuito de colaborar na execução da missão institucional do CNPq, dentre as quais ressaltamos:

1. Determinação expressa da Presidência do CNPq, no sentido de que as regras estabelecidas nos Editais sejam cumpridas nos seus exatos termos;
2. Diante de eventuais conflitos na implementação das normas editalícias seja a Procuradoria Jurídica instada a manifestar-se;
3. Descentralização da elaboração e análise dos Editais, com a indicação do gestor do edital ainda na fase inicial do processo;
4. Criação de grupo de trabalho formal com a finalidade de reavaliar a estrutura organizacional da Casa, de forma a proporcionar maior racionalidade na execução do processo de trabalho;
5. Realização rotineira de treinamento para técnicos e gestores das áreas técnicas e administrativas com o objetivo de transmitir conhecimentos técnicos que os habilitem a identificar previamente eventuais problemas na estrutura do Edital e dificuldades na implementação e acompanhamento;

As sugestões acima foram extraídas de demandas dirigidas a esta Ouvidoria, portanto são fundamentadas e, por conseguinte, nos inquietam, na medida em que, de nossa parte, foi dado encaminhamento sem a correspondente solução ou iniciativa efetiva que apontasse nesse sentido.

Nos aflige, ainda, o fato de algumas demandas não terem a devida atenção por parte dos gestores responsáveis, o que causa não só o atraso na resposta aos demandantes, como também pode resultar em descrédito sobre a efetividade da atuação desta Ouvidoria.

Finalmente, os pontos suscitados neste Relatório são de conhecimento do corpo gerencial e não estão restritas ao ambiente da Ouvidoria. Ao contrário, os sinais partem dos nossos colegas, servidores e colaboradores, que desejam



contribuir para que essa Administração alcance o merecido êxito nos seus propósitos e para que este Conselho esteja preparado, com conhecimento e habilidades necessárias ao cumprimento da missão lhe incumbe o PAC da área de C&T recentemente anunciado pelo Governo Federal.