



# RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – 2019

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CAPES

## Relatório de Gestão das Atividades de Ouvidoria – 2019

### *1. Do atendimento aos usuários e das ações internas*

Em continuidade ao aprimoramento dos canais de atendimento e ao alinhamento com as orientações gerais da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), a CAPES, em 2019, ampliou a participação da equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria e de atendimento ao cidadão em várias de suas ações, desde a interface entre as unidades para o tratamento das manifestações até os processos de abertura de dados. Todos os esforços foram destinados ao constante aperfeiçoamento da transparência por parte da Fundação, ao controle e participação sociais, e à melhoria da gestão pública, na busca de que questões individuais apresentadas pelos cidadãos se tornassem soluções coletivas, em acordo com as orientações da Ouvidoria-Geral da União.

Em 2019, a equipe, composta de quatro indivíduos, deu sequência ao tratamento das manifestações registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), que no segundo semestre passaram a ser registradas na plataforma única lançada pela CGU, a Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Da mesma forma, deu-se prosseguimento ao acompanhamento, supervisão e treinamento dos colaboradores do *Fale Conosco*. Para o aperfeiçoamento de processos junto às diretorias da CAPES, foram realizadas ações efetivas com os respondentes ao longo do ano, referentes tanto à atualização de procedimentos como ao atendimento de normativos legais.

As ações com as sete diretorias da CAPES - Diretoria de Gestão (DGES), Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Diretoria de Avaliação (DAV), Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), Diretoria de Relações Internacionais (DRI), Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB) e Diretoria de Educação a Distância (DED) - visaram em larga medida à melhora consistente da comunicação com o usuário, clareza nas respostas apresentadas e agilidade na busca de soluções, entendimentos ou explicações. Com relação ao atendimento de disposições legais - como a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei nº 13.460 de 2017, conhecida por proteger e defender os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública – a CAPES atualizou

o menu “Acesso à Informação” em sua página eletrônica, a “Carta de Serviços ao Usuário” e o menu de “Perguntas Frequentes”, a fim de melhor atender o cidadão.

Ademais, atenção especial foi dispensada à atualização de processos internos com o objetivo de atender o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrará em vigor no segundo semestre de 2020. Cabe ainda acrescentar que a CAPES aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias, que visa aproximar o Estado e o cidadão, criada por meio do Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019.

Nas ações internas, ressalta-se a participação da equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria na conclusão dos trabalhos do Plano de Dados Abertos (PDA) da CAPES 2017-2019, e na elaboração do novo Plano (2020-2022), seguindo as orientações da Controladoria-Geral da União, em atenção ao Decreto nº 9.903, de 8 de julho de 2019, e à gestão da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Com isso, a Fundação está preparada para atender as determinações legais que regem o assunto, e em condições de proceder à abertura de novos dados, a revisão da disponibilização dos dados já abertos - a fim de que sejam apresentados em linguagem cidadã e de fácil acesso – e a organização da abertura de dados anteriores ao estipulado no PDA de 2017. O objetivo dessas ações é ampliar a transparência ativa da Fundação, e permitir ao cidadão acessar os dados publicados de modo ágil, e fazer o melhor uso deles.

Finalmente, cumpre registrar a participação da equipe na elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2020-2023 da CAPES. Essa participação proporcionou o alinhamento de ações com outras unidades da Fundação; bem como, a previsão da criação de um sistema que irá aprimorar o tratamento das manifestações, permitir melhor acompanhamento, monitoramento e avaliação das respostas concedidas aos usuários na Plataforma Fala.BR, e a realização de pesquisa própria de satisfação.

## *2. Das manifestações de acesso à informação*

As solicitações de acesso à informação registradas no Sistema e-SIC, e posteriormente na Plataforma Fala.BR, se referem àqueles pedidos de informações produzidas, coletadas ou custodiadas pela CAPES, amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011,

conhecida como Lei de Acesso à Informação. Em 2019, 840 pedidos de acesso à informação foram dirigidos para a CAPES.

Na classificação realizada pela Controladoria-Geral da União, por meio do Painel Lei de Acesso à Informação, em 2019, a CAPES ocupou o 47º lugar na quantidade de pedidos, em meio a 305 órgãos ou entidades cadastradas. Segundo o Painel, a média de resposta da CAPES ao usuário foi de 16 dias, menor que a média de 22 dias apresentada em 2018, e abaixo do prazo de 20 dias para a disponibilidade da informação, período estipulado no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI. Essa redução deve-se em grande parte a ações consistentes da equipe responsável pelo atendimento ao cidadão junto às diretorias, pois essa equipe atuou monitorando e orientado acerca de prazos e de qualidade das respostas.

Do total das manifestações, 84 recursos foram recebidos pela CAPES, sendo 70 em primeira instância e 14 em segunda instância. Destes recursos, nove foram apreciados pela CGU e três pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A Comissão acompanhou os posicionamentos da CAPES, demonstrando que a Fundação tem respondido com êxito as demandas da sociedade, atenta à divulgação e ao acesso da informação.

Das solicitações de acesso à informação recebidas, seguindo o padrão do ano anterior, a maioria dos pedidos (92%) foram direcionados às cinco diretorias de maior interface com os usuários, a Diretoria de Avaliação (DAV), Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), Diretoria de Relações Internacionais (DRI), Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB) e Diretoria de Educação a Distância (DED).

Para a DAV foram direcionadas 236 solicitações de informação, sendo a maior parte dos pedidos relacionados a dados abertos, contemplando assuntos como número de titulados, matriculados, listagem de discentes por instituição ou cursos recomendados. Em segundo plano, estão as solicitações de informação sobre o reconhecimento de programas ou cursos de pós-graduação, e de instituições; e no terceiro plano, entre outros tipos, estão os pedidos de informação acerca da avaliação da pós-graduação brasileira, incluindo normativos, funcionamento da Avaliação Quadrienal, documentos de área e fichas de avaliação.

Em 2019, 156 manifestações de acesso à informação foram direcionadas para a DPB, e desse total, cerca de 40% das manifestações trataram de dados relacionados aos valores

destinados a bolsas e projetos, e número de bolsas ofertadas. Em seguida, aproximadamente 23% das manifestações trataram de pedidos de cópias de processos, declarações de bolsista e situação de bolsa. As demais manifestações se referiram a assuntos diversos.

Das 127 manifestações dirigidas à DRI, registra-se que 18% trataram do Programa Ciência sem Fronteiras, com pedidos de dados diversos sobre o Programa e questionamentos acerca da sua eventual continuidade. Em seguida, 16% das solicitações foram referentes ao Programa de Doutorado Pleno no Exterior, como pedidos de cópia de processo de concessão de bolsa, classificação de candidatos em editais e dados acerca de bolsistas, a exemplo, o número de bolsas concedidas por programa e país.

Para a DEB, foram dirigidos 45 pedidos, com questionamentos gerais sobre o Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (Parfor), Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (Pibid), Programa Residência Pedagógica (Parfor) e a atual Plataforma CAPES de Educação Básica. Para a DED foram dirigidas 56 solicitações de informações, que em sua larga maioria (70%) estavam relacionadas ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), como cursos oferecidos, previsão de abertura de turmas e repasses de recursos.

Das demandas de acesso à informação, ao fim, ressalta-se que 21 manifestações foram respondidas por mais de uma diretoria, de acordo com suas competências. Em certos casos com o apoio da Diretoria de Gestão ou da Diretoria de Tecnologia da Informação, a exemplo, pedidos de acesso à informação relacionados a dados gerais de bolsas concedidas, programas e instituições de ensino superior (IES).

### *3. Das demais manifestações*

As demais manifestações, que não estão relacionadas a pedidos de acesso à informação, são as registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), que foi unificado com o e-SIC na Plataforma Fala.BR. Elas tratam de assuntos típicos de ouvidoria e estão divididas em: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências, solicitação de simplificação – Simplifique, sugestão e comunicação (denúncia anônima).

Em 2019 a CAPES recebeu 1.040 manifestações, por meio da atual Plataforma Fala.BR. Das manifestações encaminhadas à Diretoria de Avaliação, cerca de 43% trataram de denúncias com ou sem identificação, que em sua maioria foram relacionadas a questões

internas de cursos de pós-graduação. Nos casos que demandavam providências por parte da CAPES, o devido processo de apuração foi aberto. No tocante às denúncias de cursos irregulares, foi realizado o devido encaminhamento ao Ministério Público Federal. Em temas que abordaram a classificação no Qualis Periódicos, a CAPES esclareceu que não realiza avaliação ou "reconhecimento" de quaisquer revistas ou periódicos, e sim que se trata de órgão responsável pela avaliação e acompanhamento de programas de pós-graduação *stricto sensu*. O sistema Qualis é utilizado "para classificar a produção científica dos programas de pós-graduação stricto sensu no que se refere aos artigos publicados em periódicos científicos". Dessa forma, os dados obtidos a partir do Qualis são utilizados para as avaliações periódicas dos programas de mestrado e doutorado.

Percentual semelhante ao das denúncias direcionadas para a DAV, também foi o das solicitações, aproximadamente 43%. Foram demandas acerca de assuntos diversos relacionados à Diretoria de Avaliação, assim como os demais tipos de manifestações. Foram recebidas questões sobre cursos novos, reconhecimento de programas de pós-graduação e de cursos, e outras que igualmente abarcaram o Qualis.

A Diretoria de Programas e Bolsas no País foi objeto de 270 manifestações, sendo cerca de 53 % registradas como denúncia com ou sem identificação, que em sua maioria se referiram a suposto acúmulo de bolsa de estudos com algum tipo de remuneração, repetindo uma tendência percebida em 2018 - que à primeira vista se apresentavam como casos contrários ao estabelecido na Portaria Conjunta Capes/CNPq nº 01 de 15 de julho de 2010, ou seja, sem a anuência do orientador ou sem conhecimento do programa de pós-graduação. Registra-se que em todos os casos em que o denunciado era bolsista da CAPES, a DPB abriu processo para averiguação junto ao programa ou instituição.

No rol das solicitações, que corresponderam a 30% das manifestações encaminhadas para a DPB, a distribuição de bolsas e auxílios foi o assunto mais tratado, abarcando desde o questionamento acerca dos modos e critérios para obtenção de uma bolsa até pedidos de declaração de ex-bolsistas. O tema do contingenciamento no orçamento da CAPES em 2019 também esteve presente nas manifestações, todas respondidas pela DPB. As demais demandas encaminhadas à Diretoria versaram sobre outras matérias de sua competência, como o Prêmio CAPES Talento Universitário.

Para a Diretoria de Relações Internacionais foram dirigidas 121 demandas, e desse total, aproximadamente 40% diziam respeito a denúncias com ou sem identificação, que entre

outros assuntos, tratavam de possíveis irregularidades cometidas por bolsistas, cujos processos de averiguação foram abertos pela Diretoria. Mais de um terço do total das manifestações da DRI foram relacionadas a solicitações sobre questões gerais, a exemplo: informações sobre como conseguir apoio para evento no exterior; informações sobre programas, como o Programa de Doutorado-sanduíche no Exterior (PDSE); e testes de proficiência em idioma estrangeiro. Sobre o nível de proficiência em idiomas estrangeiros requerido para candidaturas de programas da DRI, vale observar que a necessidade dessa exigência vem ao encontro das ações de internacionalização, de programas e de instituições brasileiras, promovidas pela CAPES.

O restante dos protocolos correspondeu a reclamações diversas, todos respondidos pela DRI - como a instabilidade apresentada no sistema durante o período de interposição de recursos do processo seletivo do Programa Leitorado. Na ocasião, a fim de não prejudicar os candidatos, a CAPES prorrogou o prazo recursal. Ressalta-se que em comparação ao apreciado em 2018, não houve ocorrência significativa de reclamações em 2019 relacionadas ao atendimento por parte de corpo técnico, o que leva à conclusão de melhora neste tipo de prestação de serviço por parte da Diretoria.

A Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB) recebeu 98 manifestações. Seguindo o observado nas demandas de acesso à informação, as manifestações típicas de ouvidoria foram relacionadas a assuntos diversos do Programa Residência Pedagógica, Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (Pibid), Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (Parfor), e Plataforma CAPES de Educação Básica. O tema novo em 2019 foi o Programa de Desenvolvimento Profissional de Professores da Educação Básica no Canadá, realizado em parceria com a Diretoria de Relações Internacionais – cujas demandas trataram de informações, como as relacionadas a procedimentos de inscrição e de recurso.

Cabe acrescentar em relação à DEB que, verificou-se uma redução nas reclamações contabilizadas sobre o atraso de pagamento de bolsas entre 2018 e 2019. A redução leva à conclusão de que houve maior entendimento da sistemática do Programa Residência Pedagógica por parte dos usuários, bem como, o refinamento na comunicação com as IES na figura de seus coordenadores institucionais.

Das manifestações direcionadas para a Diretoria de Educação a Distância (DED), seguindo o padrão observado nas solicitações de acesso à informação, a larga maioria foi

referente ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). As denúncias e as reclamações trataram, entre outros assuntos, de possível conduta irregular ou falta de coordenador ou tutor, e de questões sobre o funcionamento de algum polo. Nos casos de competência da DED, foram abertos processos de apuração. Nos casos relacionados às questões internas das instituições públicas de ensino superior, a CAPES informou que deveriam ser tratadas diretamente com elas, visto que questões de natureza pedagógica são geridas no âmbito da universidade, as quais têm respectiva autonomia e responsabilidade. Foram registradas igualmente manifestações sobre o programa “Ciência é 10！”, com elogios à iniciativa e com reclamações por ausência do programa em alguns estados. A essas reclamações, a DED respondeu que o interesse em ofertar o curso “Ciência é 10！” parte do estado, e a este cabe participar das chamadas realizadas por meio de edital específico.

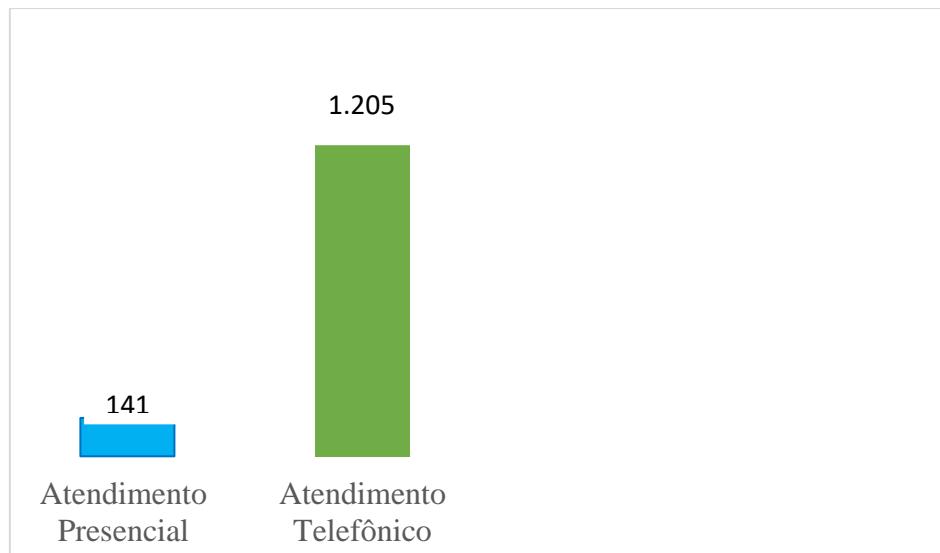
A equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria da CAPES tratou, por seu turno, de 318 manifestações. A grande maioria destas demandas correspondeu a assuntos de competência das instituições de ensino superior. Dada a autonomia administrativa e didático científica, constitucionalmente outorgada a essas instituições, a CAPES encaminhou a demanda pela Plataforma Fala.BR para a IES responsável ou sugeriu ao cidadão procurar a ouvidoria da instituição. Ressalta-se que as denúncias anônimas genéricas, ou que não apresentavam materialidade ou autoria, foram finalizadas pela equipe responsável por não estarem aptas à apuração, devido à consequente falta de elementos norteadores para a averiguação de supostos fatos.

Das manifestações dirigidas à Presidência da CAPES, Diretoria de Gestão e Diretoria de Tecnologia da Informação, um menor número foi registrado. Manifestações essas que trataram de assuntos gerais e foram devidamente respondidas, conforme a competência de cada.

#### *4. Dos dados quantitativos*

A seguir são apresentados os dados quantitativos dos serviços prestados ao cidadão pela CAPES, com a inclusão dos atendimentos realizados de modo presencial ou por telefone pelos colaboradores do Fale Conosco.

Gráfico 1 – Número de atendimentos sala/SIC – Fale Conosco CAPES (2019)



Vale registrar que nos quantitativos da Plataforma Fala.BR, tanto no que se refere aos pedidos de acesso à informação como no que se refere às demais demandas, há a apresentação de números de manifestações tratadas pela equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria. Estes números correspondem a demandas gerais tratadas pela equipe ou a demandas encaminhadas a outros órgãos ou entidades – o que ocorreu na maioria dos casos, por tratar de assuntos relacionados a terceiros, como o Ministério da Educação ou instituições de ensino superior.

A Tabela 1 apresenta os números dos pedidos de acesso à informação por unidade da CAPES, consideradas as manifestações encaminhadas para as sete diretorias, as manifestações compartilhadas entre diretorias, e as manifestações gerais ou encaminhadas a terceiros que foram tratadas pela equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria.

Tabela 1 – CAPES 2019 - Números de solicitações de acesso à informação por unidade

<b>DAV</b>	236
<b>DPB</b>	156
<b>DRI</b>	127
<b>DEB</b>	45
<b>DED</b>	56
<b>DGES</b>	38
<b>DTI</b>	9
<b>Ouvidoria</b>	152
<b>Entre Diretorias</b>	21
<b>Total</b>	<b>840</b>

As tabelas 2 e 3 apresentam os outros tipos de demandas direcionadas à CAPES por meio da Plataforma Fala.BR, com a inclusão de manifestações direcionadas à Presidência da Fundação.

Tabela 2 – CAPES 2019 - Números dos outros tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR

<b>Comunicação</b>	333
<b>Denúncia</b>	209
<b>Elogio</b>	5
<b>Reclamação</b>	177
<b>Simplifique</b>	9
<b>Solicitação</b>	275
<b>Sugestão</b>	32
<b>Total</b>	<b>1.040</b>

Tabela 3 – CAPES 2019 - Números dos outros tipos de manifestações registradas na Plataforma FalaBR por unidade.

<b>Unidade/</b>	<b>DAV</b>	<b>DPB</b>	<b>DRI</b>	<b>DEB</b>	<b>DED</b>	<b>DGES</b>	<b>DTI</b>	<b>OUV</b>	<b>PRES</b>
<b>Tipo de manifestação</b>									
<b>Comunicação</b>	37	83	28	17	25	2	1	138	2
<b>Denúncia</b>	21	60	22	10	9	4	3	70	10
<b>Elogio</b>	0	0	0	3	0	0	0	2	0
<b>Reclamação</b>	11	34	30	30	17	1	0	52	2
<b>Simplifique</b>	0	1	0	0	2	0	0	6	0
<b>Solicitação</b>	57	81	41	34	11	1	1	46	3
<b>Sugestão</b>	8	11	0	4	2	0	0	4	3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>270</b>	<b>121</b>	<b>98</b>	<b>66</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>318</b>	<b>20</b>

## 5. Considerações finais

Em 2019, todas as ações realizadas pela CAPES, voltadas para o atendimento ao cidadão e as atividades de Ouvidoria, foram pautadas pela ampliação da participação social e pela melhoria da gestão pública. Ao dar continuidade à análise qualitativa das manifestações, iniciada no ano anterior, pode-se afirmar que a CAPES buscou ouvir o usuário com o intuito de aprimorar os serviços oferecidos e transformar questões individuais em soluções coletivas, em acordo com a orientação da OGU.

É fato que em 2019 foram dados passos largos com o objetivo de melhorar a interface com o usuário, avaliar e aprimorar a prestação dos serviços. Todas as metas relacionadas ao atendimento do cidadão para 2019 foram alcançadas, como o aperfeiçoamento da transparência ativa da Fundação, a atualização da “Carta de Serviços” e do banco de perguntas e respostas, resultando em uma avaliação positiva dos esforços empreendidos. Ainda assim, é fundamental registrar que os gestores, servidores e colaboradores da CAPES estão conscientes da necessidade de sempre estarem atentos às demandas do cidadão e do melhor servir o usuário.

Dessa forma, para o próximo exercício, alinha-se a atenção para o contínuo aprimoramento dos procedimentos voltados para o atendimento dos usuários, com especial atenção para o usuário interno, que por vezes desconhece as atividades de uma Ouvidoria. Ademais, o investimento na transparência permanecerá com a produção de novos dados da CAPES em linguagem cidadã e de fácil acesso, uma vez que o conjunto de ações poderá beneficiar usuários e gestores, assim como a formulação de políticas e a tomada de decisão.