



RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – 2018

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CAPES

Relatório de Gestão das Atividades de Ouvidoria – 2018

1. Do atendimento aos usuários

A partir de 23 de julho de 2018, as atividades de Ouvidoria da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES passaram a ser desempenhadas por servidor do Gabinete da Presidência, em caráter experimental e excepcional, conforme comunicado interno. O objetivo de tal medida era aprimorar a interface da CAPES com o usuário e aprimorar os canais de atendimento.

Até então, o atendimento aos usuários estava concentrado na Coordenação de Comunicação Social (CCS) do Gabinete - em meio a outras tarefas do setor - tanto a parte de acompanhamento dos colaboradores do *Call Center* e do Fale Conosco, como o atendimento 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). Com a mudança, uma equipe designada passou por treinamentos sob a orientação da Ouvidoria-Geral da União (OUV), vinculada a Controladoria-Geral da União (CGU), a fim de que na unidade experimental houvesse atendimento exclusivo às demandas do e-OUV, e posteriormente do e-SIC.

Como resultado, atualizações sobre o aprimoramento do atendimento ao cidadão foram levadas para 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). Essas atualizações abarcaram desde os normativos legais, tipos de manifestações, prazos de resposta estabelecidos em Lei, até a proteção da identidade de usuários. Igualmente foram estabelecidas metas para 2019, como ajuste da Carta de Serviços, aprimoramento da transparência ativa e passiva da Fundação, revisão das informações classificadas e análise de dados coletados a partir das manifestações, a fim de subsidiar propostas de ações ou de aperfeiçoamento na prestação de serviços às diversas unidades da CAPES.

Com o término do último quadrimestre de 2018, período efetivo de atendimento por parte da unidade de ouvidoria experimental instalada no Gabinete, observou-se uma melhora

no tempo médio de resposta ao cidadão, ao se adotar os prazos estabelecidos na Instrução Normativa nº 5 da CGU, de 18 de junho de 2018; assim como uma melhora na qualidade das respostas, com a igual inclusão de linguagem mais clara e objetiva nos textos dirigidos ao usuário. Outro ponto de destaque foi e continua a ser o serviço prestado por essa unidade em si, dirigida a dar atendimento exclusivo aos usuários, o que permite o estabelecimento de um canal formal de comunicação e de diálogo da CAPES com sua comunidade interna e externa, ao tempo em que atende o requerido pelo Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018.

2. Das manifestações

Considerada a importante mudança no atendimento ao usuário, no acompanhamento e mapeamento das manifestações a partir do segundo semestre de 2018, os dados ora apresentados se referem em grande medida a esse período e àquele volume de manifestações que se destacam por tratarem de assuntos recorrentes, dentre a diversidade de matérias e demandas que a CAPES usualmente recebe. Observa-se primeiramente que a maioria das demandas foram dirigidas a cinco diretorias da Fundação: DAV, DPB, DRI, DEB e DED. Sendo o usuário representado pela sociedade em geral, e particularmente por discentes, docentes, pesquisadores, gestores e técnicos de instituições de pesquisa e ensino superior.

No que tange aos assuntos relativos à Diretoria de Avaliação da CAPES, manifestações sobre temas diversos foram apresentadas, tais como questões referentes a programas de pós-graduação (PPGs), questionamentos a respeito da existência de normativos específicos, denúncia acerca da qualificação não adequada de professores em programas de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado), e solicitações sobre a certificação destes programas. Em parte dos casos, a CAPES precisou esclarecer que ela avalia e acompanha os cursos brasileiros de pós-graduação *stricto sensu*, no entanto ela não tem competência para interferir em assuntos administrativos, didáticos científicos das instituições de ensino superior (IES), em atendimento à autonomia constitucionalmente outorgada a essas instituições.

Em outra ponta, foi verificada a existência de denúncias e esclarecimentos referentes à oferta de cursos irregulares ou não aprovados pela CAPES, e nem reconhecidos pela Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (CES/CNE). Esses

tipos de manifestações, tanto no e-SIC como no e-OUV, levaram a CAPES a agir proativamente ao criar a campanha “Não leve gato por lebre” da Diretoria de Avaliação – a qual também recebeu denúncias por outros canais e fez os devidos encaminhamentos ao Ministério Público Federal.

Outro tipo de demanda recorrente dirigida à Avaliação da CAPES, aproximadamente 20%, foi sobre a revalidação ou reconhecimento de diplomas estrangeiros, ou diretamente acerca do Portal Carolina Bori, do Ministério da Educação (MEC). Entretanto, como o assunto não é de competência da CAPES, e sim do MEC, as manifestações para lá foram direcionadas.

Em referência aos programas e bolsas ofertados no País, observou-se que cerca de 40% das manifestações registradas no e-OUV tratavam de denúncias acerca do acúmulo de bolsa de estudos com algum tipo de remuneração, 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. Em mais de 80% das manifestações verificou-se que o denunciado era bolsista da CAPES, e as denúncias seguiram para averiguação por parte da Diretoria de Programas e Bolsas no País que, por sua vez, estabelece o contato com o PPG ou a IES.

Cabe observar que todo o processo de recepção de denúncia, comunicação e resposta, demanda a atenção de servidores e colaboradores da CAPES. Desse modo, o assunto foi levado a conhecimento do Diretor de Programas e Bolsas no País em 2018. O Diretor, já ciente, vinha procurando com outros órgãos e instâncias, a exemplo do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e das próprias IES, uma solução harmônica na qual a própria instituição ou o programa é que daria início a um possível processo de apuração, especialmente por eles terem o contato próximo com os bolsistas.

Outras demandas recorrentes à DPB trataram de prerrogativas internas das IES, tais como os critérios de seleção em programas de pós-graduação. A esses tipos de demandas a CAPES tem lembrado aos usuários as prerrogativas da autonomia universitária e da responsabilidade exclusiva das instituições e programas sobre seus regimentos e editais de seleção.

No e-SIC, a maioria das demandas foi referente a solicitações de listas de bolsistas da CAPES por programa de pós-graduação, e de valores repassados às instituições

brasileiras para tal fim; assim como, solicitações de declarações, por parte dos bolsistas, acerca do período de suas bolsas e valores recebidos. No que tange a este último ponto, vale ressaltar que, gradativamente, a partir de 2019 será possível aos beneficiados com bolsas de estudos no País entrarem no sistema utilizado, e terem acesso ao extrato de pagamentos, além de retirarem a declaração de bolsistas da CAPES.

Das manifestações direcionadas à Diretoria de Relações Internacionais pelo e-OUV, cerca de 20% se referiram a reclamações de atendimento por parte de corpo técnico, incluindo falta de informação e comunicação adequada. Outros 20% corresponderam a denúncias referentes a condutas de bolsistas ou egressos, particularmente aqueles que faltam com o cumprimento de prazo de permanência no Brasil após a finalização do período no exterior.

As demais manifestações, incluindo aquelas registradas no e-SIC, trataram de temas diversos pertencentes a Diretoria, a exemplo de solicitações de dados para pesquisas acadêmicas. As respostas foram emitidas pela Assessoria da Diretoria e partiram de esforço conjunto com a área técnica, que contribuiu com o envio das informações que as viabilizaram e com as averiguações necessárias aos casos de denúncia, apurados na sua individualidade.

Com relação às manifestações dirigidas à Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica, parte foi referente a dúvidas sobre a Plataforma Freire e pedidos de declaração de bolsista, e cerca de 70% das manifestações registradas no e-OUV eram sobre o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (Pibid) e o Programa de Residência Pedagógica. Das demandas dirigidas a estes programas, mais de 20% do PIBID e quase 80% do Residência Pedagógica, eram sobre suposto atraso no pagamento das bolsas. Em análise posterior das respostas emitidas pela Diretoria, que tratou todos os casos, verificou-se que muitas das ocorrências se deviam a equívocos ou ausência de ações no cadastramento dos bolsistas nos sistemas utilizados pela CAPES para o pagamento das bolsas.

Cabe salientar que após o preenchimento de currículos na Plataforma Freire, seleção e distribuição de bolsas, existe etapa onde os coordenadores institucionais responsáveis vinculam o currículo selecionado a um projeto institucional do PIBID ou do Residência Pedagógica. A execução desta última etapa é necessária para o pagamento da bolsa, uma

vez que o Sistema de Controle de Bolsas e Auxílios (SCBA) reconhece pagamentos somente para aqueles bolsistas que estão vinculados a um projeto institucional.

O fato de o Programa de Residência Pedagógica ser recente, de 2018, pode explicar seu percentual mais elevado de manifestações, especialmente no que tange os cadastramentos. No entanto, os percentuais indicam a necessidade de um melhor esclarecimento sobre o cadastramento na comunicação da CAPES com as IES ou dentro das instituições, com a atenção para a importância de prévio contato entre o interessado e o docente orientador ou coordenador. Por essa razão, foi sugerida à DEB/CAPES uma ação de esclarecimentos com as IES.

Por último, das manifestações direcionadas à Diretoria de Educação a Distância, a minoria tratou de dúvidas sobre os mestrados profissionais, e a maioria tratou do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), desde informações gerais até reclamações de ausência dos coordenadores dos polos ou falta de atendimento adequado, perpassando por outros assuntos pertinentes às instituições participantes. Conforme o caso, por vezes a CAPES deu início a um processo de consulta e esclarecimento junto a instituição, e em outros respondeu com o esclarecimento de que a realização dos processos seletivos no âmbito do sistema UAB, bem como os atos administrativos de admissão, dispensa, alocação e acompanhamento das atividades desenvolvidas por parte dos profissionais acadêmicos, são de responsabilidade das instituições de ensino.

3. Dos dados quantitativos

Gráfico 1 – Número de atendimentos sala/SIC CAPES (2018)

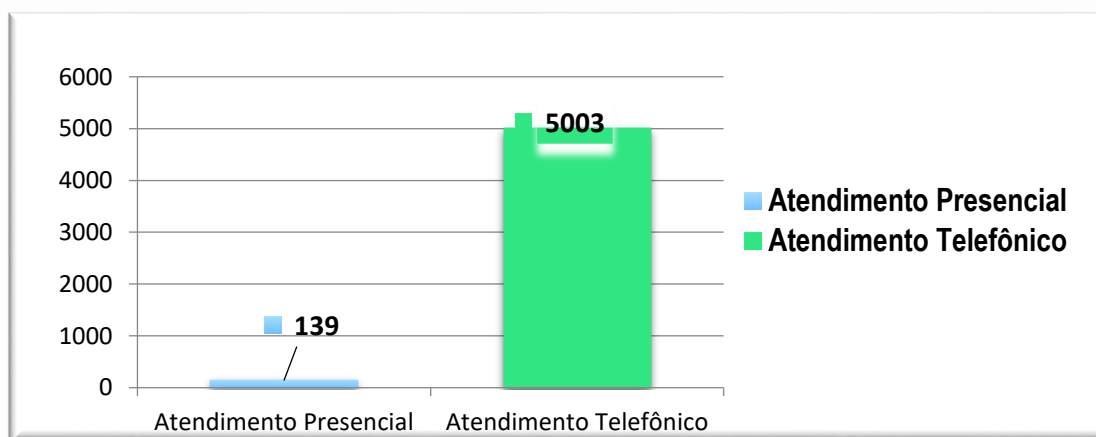


Tabela 1 –Número de demandas e-SIC/CAPES por unidade (2018)

| | |
|-------------|-----|
| DAV | 146 |
| DEB | 17 |
| DED | 43 |
| DGES | 26 |
| DPB | 87 |
| DRI | 81 |
| DTI | 8 |
| Presidência | 110 |
| Total | 518 |

Tabela 2 - Número de manifestações no e-OUV/CAPES por tipo (2018)

| | |
|-------------|-----|
| Comunicação | 110 |
| Denúncia | 271 |
| Elogio | 46 |
| Reclamação | 162 |
| Simplifique | 7 |
| Solicitação | 136 |
| Sugestão | 12 |
| Total | 744 |

Tabela 3 – Número de manifestações no e-OUV /CAPES por unidade (2018)

| | |
|---------------|-----|
| DAV | 91 |
| DEB | 96 |
| DED | 77 |
| DGES | 9 |
| DPB | 216 |
| DRI | 107 |
| DTI | 1 |
| Presidência * | 105 |
| Ouvidoria ** | 42 |
| Total | 744 |

*Referente ao período de 1/1/2018 a 30/9/2018.

**Referente ao período de 1/10/2018 a 31/12/2018.

4. Das considerações finais

Este Relatório de Gestão conduz a constatação da importância de a CAPES ter estabelecido a partir do segundo semestre de 2018, uma unidade setorial no Gabinete da Presidência, a título experimental, para atender o usuário, tratar as manifestações, acompanhar a prestação dos serviços, atualizar os setores da Fundação sobre os normativos legais, e sobretudo observar o que os cidadãos estão a dizer. Todas as atividades e procedimentos foram realizados com vistas a melhorar a comunicação da Fundação com a sociedade em geral e aumentar a participação do usuário de serviços públicos, ao passo que se alinhava às orientações gerais da Ouvidoria-Geral da União e do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

O conjunto de ações realizadas, particularmente entre os meses de agosto e dezembro de 2018, demonstra a relevância de se concentrar em um único setor com quadro em dedicação exclusiva, ainda que em caráter experimental, o atendimento ao usuário. Nota-se que a concentração do tratamento das manifestações por equipe especializada permitiu a observação e análise das demandas e respostas, em particular das recorrentes, com o objetivo de propor melhorias na prestação dos serviços pela CAPES, uma das precípuas atribuições das ouvidorias.

Gestores, servidores e colaboradores da CAPES têm ciência de que esses passos iniciais serão precedidos por outros que exigirão mais esforços, a fim de melhorar a interface com o usuário, avaliar e aprimorar a prestação dos serviços. Passos que igualmente estarão alinhados à necessidade de aperfeiçoar continuamente a transparência ativa da Fundação, a exemplo a disponibilização de dados e a atualização periódica do banco de perguntas e respostas; e à avaliação frequente do atendimento oferecido ao cidadão em seus canais de comunicação.