

2025

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

PRESIDENTE

Denise Pires de Carvalho

OUVIDORA

Daniella Maria Barandier Toscano

CHEFE DA DIVISÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Gisele Novais Costa Ramos

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA - 2025

EQUIPE DA OUVIDORIA

Adriano Rodrigues Silva Costa
Ana Carolina Cavalcante da Silva
Ana Carolina Nicacio Santos
Ana Rosa de Sousa Azeredo
Christine Lima Costa Elhage
Francisco Jamersson Arlindo Miranda
Gabriely Café Nascimento de Castro

ARTE (OUVIDORIA/CAPES)

Design e Diagramação: Christine Lima Costa Elhage

INFORMAÇÕES

E-mail: ouvidoria@capes.gov.br

* É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

Brasília, Março de 2026

SUMÁRIO

Glossário	04
Siglas	05
Sumário Executivo	06
Introdução	07
1 A Ouvidoria da CAPES	08
1.1 Força de Trabalho	08
1.2 Funções de Integridade	09
2 Manifestações de Ouvidoria Tratadas	11
2.1 Número de Manifestações Recebidas	11
2.2 Tipos e Motivos das Manifestações	12
2.3 Pontos Recorrentes e Soluções Adotadas	13
2.4 Tempo Médio de Resposta	16
3 Avaliação de Serviços Públicos	16
4 Central Telefônica e Fale Conosco	17
5 Ações Exitosas e Dificuldades Encontradas	18
6 Considerações Finais	19



GLOSSÁRIO

Avaliação de serviços públicos – Instrumento de gestão que visa mensurar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela administração pública, subsidiando ações de melhoria contínua.

Comunicação – Termo utilizado para designar a denúncia registrada de forma anônima, sem possibilidade de acompanhamento pelo autor.

Comissão de Ética (CE) – Instância responsável pela orientação e apuração de condutas éticas de agentes públicos, promovendo a integridade e o cumprimento de padrões éticos na administração pública.

Demanda de ouvidoria – Contato realizado pelo cidadão junto à Ouvidoria, compreendendo tanto as manifestações de ouvidoria quanto os pedidos de acesso à informação.

Denúncia – Manifestação que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja apuração dependa da atuação de órgãos competentes.

Elogio – Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço público ou ao atendimento recebido.

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal.

Integridade – Conjunto de valores, princípios e normas que orientam o comportamento ético na administração pública, priorizando o interesse público.

Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011, que assegura ao cidadão o direito de acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo Estado.

Pedido de acesso à informação – Solicitação formal de informação realizada nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Reclamação – Demonstração de insatisfação quanto à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos.

Simplifique – Proposta de melhoria ou desburocratização de processos administrativos, com foco no aprimoramento do serviço público.

Sugestão – Apresentação de ideias ou proposições de melhoria relacionadas aos serviços públicos prestados.

Transparência ativa – Divulgação espontânea, proativa e sistemática de informações de interesse coletivo pela administração pública.

Transparência passiva – Disponibilização de informações em atendimento a solicitações formais dos cidadãos.

Unidade de Gestão de Integridade (UGI) – Unidade setorial responsável pela coordenação, monitoramento e implementação das políticas e ações de integridade no âmbito institucional.

SIGLAS

API – Application Programming Interface

ASGDI – Assessoria de Governança e Desenvolvimento Institucional

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CE – Comissão de Ética

CEP – Comissão de Ética Pública

CGGPE – Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

CGLOG – Coordenação-Geral de Recursos Logísticos

CGU – Controladoria-Geral da União

CNE – Conselho Nacional de Educação

CTI – Comitê Técnico de Integridade

DAI – Divisão de Acesso à Informação

DAV – Diretoria de Avaliação

DEB – Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica

DED – Diretoria de Educação a Distância

DGES – Diretoria de Gestão

DPB – Diretoria de Programas e Bolsas no País

DRI – Diretoria de Relações Internacionais

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

FNDE – Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

IES – Instituição de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MEC – Ministério da Educação

MEUS – Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos

MMIP – Modelo de Maturidade em Integridade Pública

OGU – Ouvidoria-Geral da União

PDSE – Programa de Doutorado-Sanduiche no Exterior

Pibid – Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência

ProEB – Programa de Mestrado Profissional para Professores da Educação Básica

Renouv – Rede Nacional de Ouvidorias

SADMIN – Sistema Administrativo da CAPES

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SITAI – Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal

UAB – Universidade Aberta do Brasil

UGI – Unidade de Gestão de Integridade

SUMÁRIO EXECUTIVO

Em 2025, a Ouvidoria da CAPES foi responsável pelo tratamento de 1.787 manifestações típicas de ouvidoria, registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - Fala. BR, e finalizadas com o apoio das diretorias e demais unidades da Fundação, conforme suas competências. Este relatório, portanto, apresenta informações acerca das referidas manifestações, amparadas pela Lei nº 13.460, de 2017, e compostas pelos seguintes tipos: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências, simplifique, sugestão. Adicionalmente, o presente documento disponibiliza dados sobre os serviços prestados na central de atendimento da CAPES pela empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A, contratada pelo Ministério da Educação (MEC), e supervisionada pela Ouvidoria. Durante o ano de 2025, foram realizados atendimentos por meio de 56.057 chamadas telefônicas, pelo recebimento de 20.896 protocolos via canal Fale Conosco, 1.415 atendimentos pelo Chat e 83 presenciais.

1.787 manifestações

Central de Atendimento



Ligações 0800
56.057



Fale Conosco
20.902



Chat
1.415



Presencial
83

Prazo médio de Atendimento:  19,5 dias

Tipos das manifestações

SOLICITAÇÃO DENÚNCIA, COMUNICAÇÃO, RECLAMAÇÃO,
SUGESTÃO, ELOGIO E SIMPLIFIQUE

Programa MEUS - OGU/CGU

Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos

Carta de Serviços

Rede de Acolhimento

Palestras, Eventos e Oficinas

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da CAPES, ao completar seu terceiro ano de trajetória institucional, aperfeiçoou suas atividades de escuta e diálogo com usuários externos e internos, com vistas a acolher manifestações individuais com atenção e empatia, responder as demandas de forma clara, ampliar a participação social, fortalecer o controle social e promover melhorias. Todas as atividades foram pautadas em cumprimento a atribuições normativas legais e com base nas orientações da Ouvidoria Geral da União (OGU) e da Controladoria-Geral da União (CGU), como também de forma articulada e cooperativa com as unidades da Fundação.

No aperfeiçoamento ao tratamento de manifestações externas, em busca de aperfeiçoar as entregas realizadas pela Fundação, destaca-se a promoção de eventos e oficinas voltados para o letramento do atendimento a ser prestado aos usuários externos, com foco no processo do diálogo, de forma a buscar soluções e elevar a confiança da sociedade nos serviços prestados pela CAPES, ao tempo que essa se sente escutada e atendida pela administração pública. Quanto ao aperfeiçoamento do atendimento destinado ao público interno, destaca-se a publicação da Portaria CAPES nº 12, de 2025, que instituiu o Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Fundação e criou a Rede de Acolhimento. Este Plano, além de estabelecer orientações para um ambiente de trabalho saudável, se apresenta como um documento de promoção da integridade ao tratar direitos individuais de todos os agentes públicos da Fundação. De igual modo, cabe frisar a criação da Rede de Acolhimento, instância que aumentou e consolidou, nas tratativas internas, a cooperação entre a Ouvidoria, a Comissão de Ética (CE) e as coordenações-gerais de Gestão de Pessoas (CGGPE) e de Recursos Logísticos (CGLOG), que fazem parte do Comitê Técnico de Integridade da CAPES (CTI), ao lado da Corregedoria e da Unidade de Gestão de Integridade (UGI).

Com base nesse cenário, o presente relatório apresenta um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CAPES em 2025, reunindo dados quantitativos e qualitativos sobre as demandas recebidas da sociedade e das respostas concedidas pela Fundação. O documento igualmente traz dados sobre os assuntos mais demandados, tratativas das manifestações, ações de integridade e desafios enfrentados, contribuindo para a avaliação do desempenho da Ouvidoria como instrumento inovador de comunicação entre a sociedade e a Fundação, bem como para o contínuo aprimoramento de sua maturidade institucional.

1. A OUVIDORIA DA CAPES

A Ouvidoria da CAPES tem suas atividades regulamentadas pela Portaria CAPES nº 200, de 6 de outubro de 2023. A unidade atua como canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação, fortalecendo a participação ativa dos usuários no processo democrático e no exercício do controle social, em atendimento a normativos como a Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.460, de 2017 (conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), e Decreto nº 10.153, de 2019, que estabelece medidas de proteção à identidade de denunciadores de ilícitos e irregularidades contra a administração pública.

Ressalta-se que em 2025, a Ouvidoria teve sua capacidade de atendimento ampliada. Com o apoio da Presidência da CAPES, o quadro de pessoal aumentou, a unidade foi transferida para um espaço no andar Térreo do Edifício CAPES, de fácil acesso e com ambientes adequados para atendimento e acolhimento; além de receber uma nova divisão - a Divisão de Acesso à informação (DAI), instituída por meio do Decreto nº 12.802, de 2025, que aprovou o novo estatuto da Fundação.

Infográfico 1 - CAPES - Composição Normativa da Ouvidoria da CAPES

BASE NORMATIVA

- Decreto nº 11.238, de 2022
- Portaria CAPES nº 200, de 6 de outubro de 2023
- Decreto nº 12.802, de 2025



FINALIDADE INSTITUCIONAL

Atuar como canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação, fortalecendo a participação ativa dos usuários no processo democrático e no exercício do controle social.



ATRIBUIÇÕES E ATENDIMENTOS

- Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011
- Direitos do Usuário – Lei nº 13.460/2017
- Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018 (LGPD)
- Proteção ao Denunciante – Decreto nº 10.153/2019
- Prevenção ao Assédio e à Discriminação – Decreto nº 12.122/2024
- Divisão de Acesso à informação (DAI) - Decreto nº 12.802, de 2025

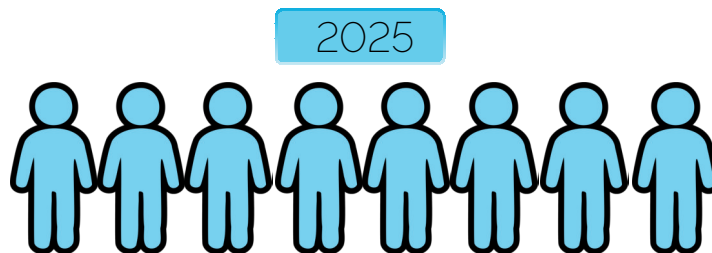
Fonte: Ouvidoria CAPES

1.1. FORÇA DE TRABALHO

A equipe da Ouvidoria da CAPES iniciou o exercício de 2025 composta por sete agentes públicos: a Ouvidora, três servidores, duas colaboradoras e uma secretária executiva. Ao final do ano, a Ouvidoria encerrou suas atividades com oito agentes na equipe. Tal ampliação permitiu o atendimento adequado às atribuições da DAI, como a melhora na qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, em atenção às suas atribuições normativas e ao

desenvolvimento de iniciativas institucionais.

Figura 1 - CAPES - Força de Trabalho da Ouvidoria em 2025



Fonte: Ouvidoria CAPES

1.2. FUNÇÕES DE INTEGRIDADE

A Ouvidoria, desde 2023, atua como unidade setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI), juntamente com a Unidade de Gestão e Integridade (UGI), representada atualmente na CAPES pela Assessoria de Governança e Desenvolvimento Institucional (ASGDI). Essas unidades compõem o Comitê Técnico de Integridade da CAPES (CTI/CAPES), instituído pela Portaria CAPES nº 210, de 19 de outubro de 2023, ao lado da Corregedoria, da Comissão de Ética, da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas e da Coordenação-Geral de Recursos Logísticos, como citado na Introdução deste documento. Cabe destacar que as unidades do CTI trabalharam harmonicamente em 2025, de modo a promover na Fundação práticas cotidianas relacionadas à integridade, transparência e acesso à informação.

Nessa toada, durante o segundo semestre de 2025, as duas unidades setoriais da CAPES, a atual ASGDI e a Ouvidoria, trabalharam na análise de aspectos da maturidade em integridade alcançada pela CAPES na Assessoria à Autoavaliação em Integridade Pública, com base no Modelo de Maturidade em Integridade Pública (MMIP), promovido pela Secretaria de Integridade Pública da CGU. Como resultado da assessoria, houve o compromisso por parte da Fundação em priorizar ações a serem implementadas para alavancar o nível de maturidade em integridade pública. A definição de capacitações a serem promovidas internamente na CAPES, a definição de tipologias de risco para a integridade e a coleta de informações para subsidiar um diagnóstico institucional foram alguns dos compromissos firmados para o exercício seguinte.

Com vistas ao respeito a direitos, e em atendimento à promoção da integridade na Fundação, vale acrescentar o papel da Ouvidoria como uma das unidades da Rede de Acolhimento, conforme o Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito da CAPES de 2025, em parceria com a Comissão de Ética, CGGPE e CGLOG. Rede esta que tem como competência ser um espaço institucional para a primeira escuta de uma eventual ocorrência de assédios moral e sexual, ou de discriminação; além de ser um espaço onde pessoas interessadas ou possíveis vítimas possam buscar informações e esclarecimentos sobre o Plano, assim como um espaço em que as vítimas possam ser acolhidas. Dessa forma, com base em uma das atividades precípua das ouvidorias, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria promoveu uma capacitação, direcionada a um certo grupo de agentes públicos, a respeito de acolhimento, escuta ativa, comunicação não violenta, com base em materiais externos, a exemplo: o Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, da Renouv; e o "Manual Nansen para facilitadores de diálogo y transformación de conflictos", do *Nansen Center for Peace and Dialogue*.

Na esteira dos eventos, ainda no primeiro semestre, a Ouvidoria promoveu o encontro

denominado "Momento com a Ouvidoria". Neste encontro foi apresentado aos novos servidores da CAPES orientações acerca da Lei de Acesso à Informação, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, do Guia Lilás da CGU, e de medidas para prevenção e enfrentamento a assédios, discriminação ou qualquer violência no ambiente laboral.

Em julho, juntamente com os demais membros do CTI, a Ouvidoria participou da organização da primeira edição da Semana IntegraCAPES 2025. O evento foi destinado aos agentes públicos da CAPES com a participação de palestrantes externos que trataram de temas relacionados a assédios, denúncia, conflito de interesses; além da apresentação de princípios e normas éticas, e temas do próprio Plano. Ressalta-se, ainda, a participação da Ouvidoria na organização de oficinas que tinha como objetivo a escuta ativa, o diálogo, a comunicação não violenta e o acolhimento. No encontro denominado "Momento com a Ouvidoria", a titular da unidade apresentou aos novos servidores da CAPES orientações acerca da Lei de Acesso à Informação, do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito da CAPES, do Guia Lilás da CGU, e de medidas para prevenção e enfrentamento ao assédio, discriminação e violência no ambiente de trabalho.

No segundo semestre, com vista a capacitar os agentes públicos internos quanto à prestação de assistência e de atendimento ao público externo da Fundação, a Ouvidoria organizou e realizou oficinas intituladas "Diálogo e Atendimento ao Público Externo" voltadas aos servidores e colaboradores da Diretoria de Relações Internacionais, de forma a testar esse tipo de capacitação a ser oferecida para as demais unidades da CAPES. Igualmente, ao final do ano, a Ouvidoria promoveu internamente um encontro virtual sobre Linguagem Simples. O evento teve como objetivo prestar esclarecimentos e sugestões da aplicabilidade desse tipo de linguagem nas comunicações da Fundação, nos termos preconizados pela Lei nº 15.263, de 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples na Administração Pública.

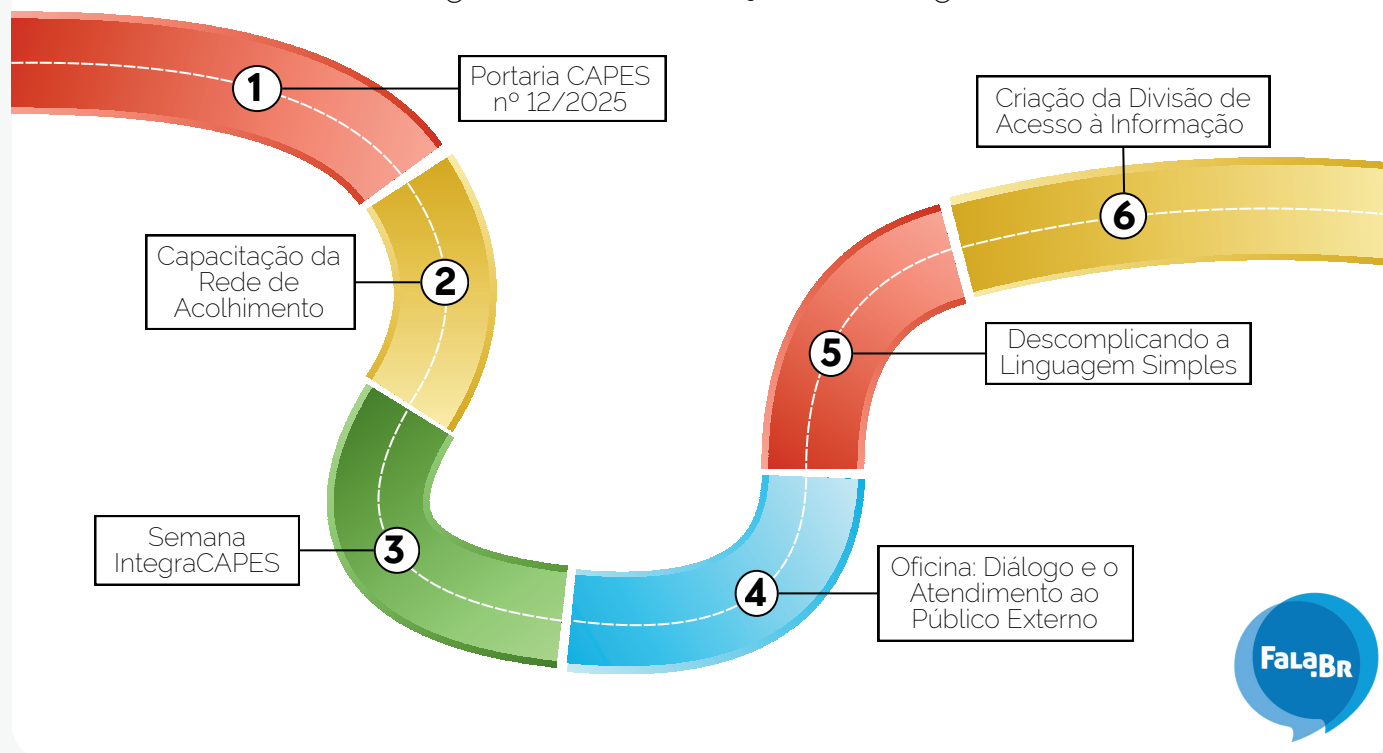
Cabe ainda citar no campo da integridade, com vistas à promoção da conformidade de condutas, atividade iniciada naquele semestre relacionada à habilitação prévia de denúncias, em atendimento ao Decreto nº 10.153, de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal. A habilitação consiste na verificação de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, para posterior encaminhamento à área de apuração.

Igualmente, com relação ainda a ações de integridade, registra-se a participação da Ouvidoria da CAPES no Grupo de Trabalho (GT) Combate à Retaliação, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), vinculada à CGU. O GT foi criado com o objetivo de "oferecer para as ouvidorias públicas orientações sobre medidas de prevenção e enfrentamento da retaliação ao denunciante, à vítima e à testemunha".

Quanto ao encaminhamento das denúncias (anônimas ou não) para as áreas de apuração, no campo da conformidade de condutas, é importante registrar a publicação da Portaria Conjunta CGU/CEP nº 3, de 31 de outubro de 2025, na qual a CGU e a Comissão de Ética Pública (CEP) estabelecem diretrizes sobre o fluxo de informações em seus sistemas, assegurando a independência das unidades de correição. Em outras palavras, tanto a Corregedoria como a Comissão de Ética possuem independência para apurar um mesmo fato nas esferas disciplinar e ética. Da parte da Plataforma Fala.BR, entre outras orientações, houve o estabelecimento do: 1) registro de denúncia de qualquer conduta em desacordo com normas éticas na citada Plataforma; 2) encaminhamento das denúncias de infrações cometidas por servidores públicos para a Comissão de Ética.

A Figura 2 apresenta as ações relacionadas à integridade no nível federal e no âmbito da CAPES.

Figura 2 - CAPES - Ações de integridade



Fonte: Ouvidoria CAPES

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Entendem-se como manifestações típicas de ouvidoria as demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR sob as categorias de solicitação, denúncia (anônima ou não), reclamação, sugestão, elogio e proposta de simplificação (Simplifique!). Nesse sentido, a seguir são apresentados indicadores e análises referentes aos registros acolhidos ao longo de 2025 pela CAPES. Essas informações derivam de relatórios trimestrais elaborados pela Ouvidoria e dirigidos periodicamente à Presidência da CAPES. Esse acompanhamento constante das demandas dos usuários e das respectivas devolutivas da Fundação visam gerar subsídios estratégicos para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos ofertados à sociedade.

2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2025, foram registradas 1787 manifestações típicas de ouvidoria¹. Esse montante foi devidamente analisado e tratado por diferentes unidades da CAPES, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 –CAPES - Manifestações tratadas por unidade

Diretoria de Avaliação (DAV)	265
Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB)	420
Diretoria de Relações Internacionais (DRI)	240
Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB)	350
Diretoria de Educação a Distância (DED)	185
Diretoria de Gestão (DGES)	62
Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)	60
Presidência	63

Corregedoria	5
Comissão de Ética	8
Compartilhadas	66
Ouvidoria	63
TOTAL	1.787

Fonte: Ouvidoria CAPES

Na dimensão quantitativa, cabe observar que a Diretoria de Programas e Bolsas no País tratou o maior número de manifestações, com um total de 420. Em seguida, a Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica foi a segunda mais demandada, com 350 manifestações. Esclarece-se, oportunamente, que aproximadamente 4% das manifestações foram tratadas de forma compartilhada, ou seja, por mais de uma unidade de forma conjunta.

Observa-se, igualmente, que 263 manifestações foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria, e em sua larga maioria (192) foram encaminhadas a outros órgãos pelo Fala.BR, por razões de competência. As demais foram arquivadas por insuficiência de informações; falta de complementação de informações por parte dos usuários, quando solicitado; falta de clareza; ou por registro repetitivo por parte de um mesmo usuário.

1 - Esclarece-se que a quantidade de manifestações apresentada neste relatório pode diferir do número disponível na Plataforma Fala.BR, devido a distintos critérios de contabilização. Enquanto o Fala.BR considera a data do registro inicial de cada usuário junto a um órgão, seja a CAPES ou outro, como MEC ou CGU, a Ouvidoria da Fundação contabiliza a partir da data de recebimento da manifestação por parte da CAPES, incluindo as que são encaminhadas por outros órgãos.

2.2. TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Dos seis tipos de manifestação de ouvidoria disponíveis na Plataforma Fala.BR, o tipo "Simplifique!" obteve apenas dois registros ao longo do exercício, ocorridos no primeiro e no terceiro trimestres. A seguir, a Tabela 2 apresenta a distribuição quantitativa por tipo de manifestação e por unidade respondente da CAPES. Vale notar que o tipo de manifestação mais recebido foi o da "solicitação", num total de 1.011 registros, seguindo o padrão dos anos anteriores.

Tabela 2 – CAPES - Tipos de manifestações recebidas por unidade

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
DAV	49	21	1	25	1	162	6	265
DPB	69	73	1	44	0	227	6	420
DRI	5	12	1	65	0	155	2	240
DEB	28	22	0	62	0	217	21	352
DED	22	19	0	59	0	73	12	185
DGES	5	0	1	15	0	39	2	62
DTI	1	0	0	5	0	54	0	60
OUVIDORIA	15	17	0	9	1	20	1	63
PRESIDÊNCIA	1	3	1	13	0	41	5	64
CORREGEDORIA	3	2	0	0	0	0	0	5
COMISSÃO DE ÉTICA	6	2	0	0	0	0	0	8
DUAS OU MAIS	31	5	1	5	0	23	0	65
TOTAL	235	176	6	302	2	1011	55	1787

Fonte: Ouvidoria CAPES

Quanto às motivações das demandas, a Tabela 3 consolida os temas mais frequentes nas manifestações direcionadas à CAPES em 2025. O levantamento destaca os três assuntos de maior incidência em cada diretoria da Fundação, em razão dos serviços prestados.

Tabela 3 – CAPES - Temas mais frequentes das manifestações por unidade

Unidade	Assunto	Quantidade
DAV	Reconhecimento de diploma estrangeiro	35
	Autonomia universitária (questões internas/administrativas, processo seletivo)	28
	Regularidade de curso de pós-graduação stricto sensu	24
	Plataforma Sucupira	24
DPB	Bolsa de estudos no País (acúmulos, pagamento de mensalidades, prestação de contas, devolução de recursos, entre outros)	274
	Autonomia universitária (questões internas/administrativas, processos seletivos e conduta de agente público)	74
	Emissão de declaração de bolsista	17
DRI	Bolsa de estudos no exterior (atraso de pagamento de mensalidades, como conseguir uma bolsa, revisão de adicional de localidade para cidades de alto custo, entre outros)	87
	Programa de Doutorado-Sanduiche no Exterior - PDSE	67
	Programa Move La América	11
	Programa Pé-de-Meia Licenciaturas	183
DEB	Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência – Pibid	76
	Plataforma Freire	40
DED	Programa de Mestrado Profissional para Professores da Educação Básica – ProEB	73
	Programa Universidade Aberta do Brasil – UAB	71
	Bolsas de estudo no País	19
DGES	Premiação Mais Professores (Valorização)	22
	Concurso Público da CAPES	9
	Bolsa de estudos no País (prestação de contas, legislação)	5
DTI	Sistema SADMIN	33
	Sistema Meus Dados	16
	Plataforma Sucupira	6

Fonte: Ouvidoria CAPES

2.3. PONTOS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

O reconhecimento de diplomas emitidos no exterior esteve presente na maioria das manifestações tratadas pela Diretoria de Avaliação. Nas respostas concedidas pela DAV sobre esses diplomas, houve o esclarecimento de que tais documentos emitidos por universidades estrangeiras devem ser reconhecidos inicialmente por instituições nacionais para, posteriormente, produzirem efeitos no País. Em suas devolutivas, a DAV igualmente citou a Resolução CNE/CES nº 2/2024, que dispôs acerca da revalidação de diplomas de cursos de graduação e sobre o reconhecimento de diplomas de pós-graduação stricto sensu expedidos por universidades estrangeiras, como base principal que rege a matéria, além de ressaltar a ausência de competência da CAPES sobre o assunto.

Destacam-se ainda manifestações dirigidas à Fundação, em especial no quarto trimestre de 2025, que versavam acerca do caso de uma faculdade paraguaia que, supostamente, se encontrava em situação irregular naquele país, todavia, operava livremente em território brasileiro, inclusive tendo os seus cursos reconhecidos por instituições nacionais. A DAV, ao responder tais demandas, novamente esclareceu a regulamentação concedida pela Resolução CNE nº 02/2024, além de esclarecer que o funcionamento regular de cursos de mestrado e doutorado no Brasil dependem de avaliação positiva da CAPES, seguida de parecer do Conselho Nacional de Educação e publicação de Portaria Ministerial, no Diário Oficial da União.

Ademais, sobre o caso apresentado e o indevido reconhecimento de diplomas por parte de instituições brasileiras, a DAV informou que as instituições haviam sido notificadas e orientadas sobre a matéria por meio de ofício circular.

No âmbito da Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), pela natureza da atividade, os assuntos relacionados às bolsas de estudos no País foram os mais recorrentes, alcançando 65% das manifestações. As questões apresentadas versavam sobre diversas matérias, tais como, concessão de bolsas de estudos, cotas de bolsas, prestação de contas, e possibilidade de prorrogação de prazo de vigência de bolsa de estudos para casos de nascimento de filho, dada a publicação da Lei 14.925, de 2024, que dispõe sobre a prorrogação dos prazos de conclusão de cursos ou de programas para estudantes e pesquisadores da educação superior.

Adicionalmente, registra-se que cerca de um terço das manifestações relacionadas a bolsas de estudos trataram de acúmulo com remuneração ou benefício. As demandas em geral abordaram solicitação de esclarecimentos acerca de viabilidades de acúmulo e denúncias de suposto acúmulo irregular. A esses casos, foram esclarecidas as possibilidades de acúmulo, dando-se destaque à autonomia das instituições de ensino superior (IES) sobre a regulamentação dos critérios para permissão ou vedação da cumulação de bolsa, nos moldes do art. 3º da Portaria CAPES nº 133, de 2023, que regulamenta o acúmulo de bolsas de mestrado, doutorado e pós-doutorado, concedidas pela Fundação no País, com atividade remunerada ou outras formas de rendimento. Quanto às denúncias apresentadas sobre suposto acúmulo de bolsas de estudos com benefícios ou remuneração, um processo de apuração é aberto nos casos em que cabe alguma ação por parte da CAPES. Em outros casos, a depender da matéria, é indicado ao manifestante se dirigir à instituição de ensino superior, tendo em vista a Portaria citada.

Observa-se, no entanto, uma queda no quantitativo das manifestações que abordam o acúmulo de bolsas de estudos com atividade remunerada ou outras formas de rendimento, aproximadamente 70 em 2024 e 57 em 2025. Pode-se argumentar que tal queda, observada desde 2023, seja um possível reflexo da publicação da Portaria CAPES nº 133, de 2023.

Em relação às manifestações atendidas pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), questões diversas relativas a bolsas de estudos no exterior figuraram como as mais citadas. As consultas versaram sobre assuntos, tais como: concessão, pagamentos, prestação de contas, período de interstício, prorrogação, reativação de benefício nacional após retorno do exterior. Destaca-se, entretanto, a manifestação de uma pessoa com deficiência, contemplada com bolsa do Programa de Desenvolvimento Acadêmico Abdias Nascimento, que questionou a DRI quanto à possibilidade de a CAPES custear as despesas de acompanhante durante sua estadia no exterior em decorrência do doutorado. Provocada pelo questionamento, a Diretoria procurou o setor jurídico a fim de encontrar alternativas para as circunstâncias postas. Como resposta, obteve-se a devolutiva de que seria necessária a previsão de situações como a descrita em instrumentos normativos próprios. O pedido inicial foi atendido, e o pagamento efetivado; de forma concomitante em que providências foram tomadas, houve a publicação da Portaria CAPES nº 233, de 2025, que instituiu o benefício Auxílio Acompanhante - PCD. Nota-se, assim, um caso concreto de uma demanda individual que viria a beneficiar o coletivo.

Ainda sobre as demandas direcionadas à DRI, cabe mencionar aquelas que citavam relatos de descontentamento ou reclamações sobre supostos erros ou falta de retorno no sistema Linha Direta - assunto recorrente, nos últimos anos, em manifestações que tratam o atendimento concedido por meio deste canal de comunicação entre os bolsistas e a Fundação. Em termos quantitativos, o número de registros na Plataforma Fala.BR subiu em relação ao ano anterior, de 40 em 2024 para 64 em 2025. Entretanto, registra-se queda nas reclamações junto ao Fale Conosco sobre o Linha Direta da DRI em 2025. Em 2024, foram registrados 159 relatos

referentes a supostas falhas na comunicação do Linha Direta, quando em 2025, o registro foi de 63. Vale observar, assim, o Fala.BR e o Fale Conosco como canais de busca complementar para contato de usuários externos com a CAPES.

Nesse contexto, é importante citar que o problema de atendimento no Linha Direta é reconhecido. Contudo, destaca-se, igualmente, que há um esforço por parte da Diretoria de Relações Internacionais para aprimorar a prestação do serviço, visto a limitação do quadro de pessoal. Um dos resultados desse esforço, e de parceria entre unidades, foi a capacitação de agentes públicos da DRI, realizada pela Ouvidoria no segundo semestre de 2025, conforme citação anterior. Na capacitação, entre outros temas, foram tratados aspectos relacionados ao atendimento de pessoas externas, de acordo com o Código de Defesa de Usuários de Serviços Públicos e com o uso de linguagem simples.

No âmbito da Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), as demandas referentes ao Programa Pé-de-Meia Licenciaturas tiveram expressiva representatividade entre as manifestações tratadas (mais de 52%), e se concentraram sobretudo no primeiro trimestre do ano. Os assuntos abrangeram desde eventuais falhas no cadastro de dados e dúvidas sobre o Edital CAPES nº 1, de 2025, até sugestões de alteração nos critérios de seleção do programa. A atuação da Diretoria, entre outros pontos, foi no sentido de destacar que as diretrizes do programa haviam sido definidas com base em estudos, além de estarem alinhadas às prioridades da política pública instituída pelo Programa Mais Professores para o Brasil, do Ministério da Educação. No entanto, ressaltou-se que sugestões e contribuições seriam bem recebidas e consideradas para o aprimoramento de iniciativas futuras. Na oportunidade, a DEB também apresentou orientações relativas à pré-inscrição dos candidatos por meio da Plataforma Freire.

A Diretoria de Educação a Distância (DED) teve o Programa de Mestrado Profissional para Professores da Educação Básica (ProEB) como o tema mais demandado pelos cidadãos, ao contrário dos anos anteriores, nos quais o Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi o assunto mais questionado. A maior parte das manifestações tratou de dúvidas sobre a condução de processos seletivos, suposto atraso no pagamento de bolsas, e competências da CAPES no gerenciamento do ProEB. Entre as devolutivas prestadas pela DED, informou-se que os procedimentos internos de concessão de bolsas haviam sido delongados devido ao cadastro dos discentes na Plataforma Sucupira, e que essa seria uma atribuição das IES. Quanto à condução do Programa, a DED apresentou a Portaria CAPES nº 207, de 2024, com o conjunto de obrigações da Fundação na condução da iniciativa; com a informação de o normativo estar em revisão dadas as contribuições recebidas tanto pelo Fala.BR quanto pelo Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos), uma iniciativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) que será apresentada a seguir.

Quanto às diretorias meio, das manifestações atendidas pela Diretoria de Gestão (DGES), destacam-se aquelas relacionadas a Premiação Mais Professores (Valorização), a partir do quarto trimestre de 2025. Em larga maioria, a Diretoria atendeu queixas relacionadas à dificuldade de inscrição na premiação, com a orientação de acompanhamento acerca do andamento da premiação. Sobre as demandas tratadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), o maior número de atendimentos foi relacionado a informações, atualizações e alterações cadastrais nos sistemas da CAPES: SADMIN e Meus Dados.

No contexto, observa-se que a Presidência da Fundação, Corregedoria, Comissão de Ética e a própria Ouvidoria atenderam manifestações, fora as direcionadas para as diretorias. Das manifestações dirigidas para a Presidência, a partir do segundo trimestre de 2025, 80% versaram sobre o Prêmio CAPES Talento Universitário, e foram respondidas com o apoio da Coordenação-Geral de Colegiados, responsável pelo Prêmio. Ao longo do período, foram

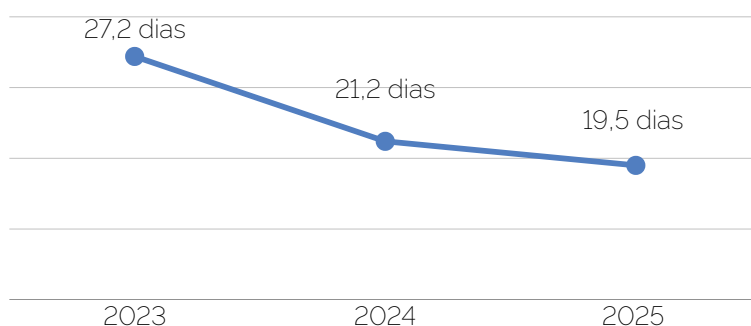
respondidas demandas relacionadas à realização das provas, divulgação dos resultados e premiação.

Das manifestações encaminhadas para a Corregedoria e para a Comissão de Ética, em um total de 13 registros, essas corresponderam a denúncias sobre suposta conduta praticada por agentes públicos. Das manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria, a maioria versava sobre assuntos referentes à autonomia universitária, concedida constitucionalmente às IES. Nesses casos, parte das manifestações foi encaminhada para as instituições responsáveis, por meio do Fala.BR; e para outra parte, foi concedida aos usuários a orientação de buscar as instâncias competentes na própria instituição.

2.4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta da CAPES às manifestações de ouvidoria em 2025 foi de 19,5 dias, observado o prazo de trinta dias previsto na Lei nº 13.460, de 2017. Gráfico 1 representa a evolução do tempo médio nos últimos três anos.

Gráfico 1 - CAPES - Tempo médio de resposta às manifestações na Plataforma Fala.BR 2023-2025



Fonte: Painel Resolveu

Cabe notar, assim, que desde o ano de 2023, primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria da CAPES, o número de manifestações registradas no Fala.BR e direcionadas à CAPES tem aumentado. Em contrapartida, a Fundação tem reduzido seu tempo de resposta, de forma concomitante com a preservação ou aperfeiçoamento da qualidade nas entregas. O resultado é fruto de ações internas relacionadas a estabelecimento de fluxos, interlocução com todas as unidades da Fundação, realização de reuniões periódicas, e capacitação de agentes públicos.

3. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

No exercício de 2025, a CAPES foi um dos órgãos selecionados para participar do Programa MEUS, iniciativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), que tem como objetivo avaliar e aprimorar serviços públicos a partir da perspectiva dos usuários. O serviço avaliado foi "Participar de cursos de mestrado profissional para atuação na educação básica", o ProEB, considerado estratégico para a formação continuada de professores da educação básica.

A participação envolveu a atuação integrada da Ouvidoria e da então Diretoria de Educação a Distância, com apoio da alta gestão, em uma mentoria de 12 semanas realizada entre abril e julho de 2025. A metodologia adotada foi o Design Thinking, estruturada em oito oficinas remotas, atividades assíncronas e trabalho de campo, com foco na escuta ativa, empatia e construção colaborativa. O processo incluiu 15 entrevistas com coordenadores nacionais, coordenadores locais e discentes, resultando na criação de personas e no mapeamento das jornadas dos usuários do ProEB.

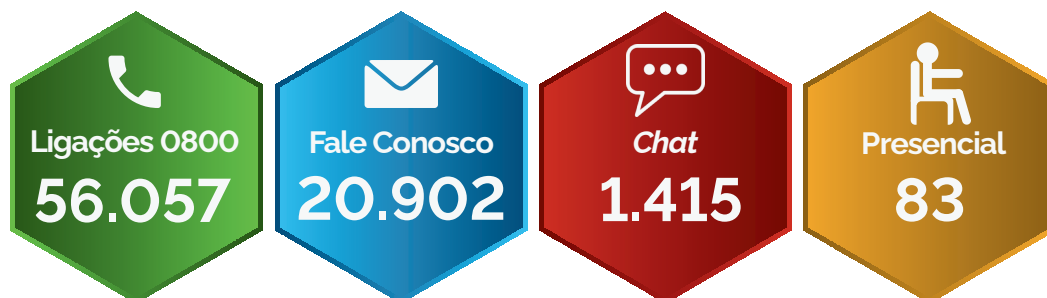
Como resultado, foram identificadas 64 oportunidades de melhoria, das quais quatro ações estratégicas foram priorizadas: elaboração de cartilhas informativas, exigência de relatório de atividades para transição de gestão, oferta de treinamentos sobre sistemas e responsabilidades, e realização de oficinas anuais sobre as etapas do ProEB. A experiência reforçou a importância da avaliação centrada no usuário, o papel estratégico da Ouvidoria e o potencial de replicação da metodologia em outros serviços da CAPES, fortalecendo a gestão, a transparência e a orientação ao cidadão.

Sobre a avaliação continuada de serviços, cabe mencionar o trabalho realizado pela DEB, a pesquisa de avaliação do Programa Pibid, também feita em 2024. A atividade envolveu o envio de questionário a 83.549 bolsistas do programa, com posterior coleta dos dados no segundo semestre. A pesquisa, conduzida por meio da aplicação de questionário estruturado, utilizando a ferramenta Live Survey, teve como objetivo traçar o perfil dos estudantes, bem como identificar as atividades desenvolvidas no âmbito do projeto e coletar a avaliação dos bolsistas acerca dos serviços prestados pela CAPES.

4. CENTRAL TELEFÔNICA E FALE CONOSCO

Com relação à supervisão de outros canais de atendimento, neste tópico, apresentam-se os dados referentes aos serviços prestados pela empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A., contratada pelo MEC. A empresa presta serviços para o MEC e suas vinculadas, incluídas a CAPES, o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). O serviço inclui atendimento a usuários por meio de central telefônica, *Chat*, canal Fale Conosco e presencialmente. A Figura 3 apresenta a distribuição quantitativa dos atendimentos realizados em cada um desses canais em 2025.

Figura 3 - CAPES - Atendimentos realizados pela Central Telefônica, *Chat* e Fale Conosco



Fonte: Relatório Gerencial BRBPO

Dos atendimentos realizados, o índice médio de satisfação do serviço prestado pela central telefônica foi de 85,97%. Quanto aos atendimentos tratados pelo canal Fale Conosco, os cinco assuntos mais demandados encontram-se consolidados na Tabela 4.

Tabela 4 - CAPES - Principais assuntos tratados no Fale Conosco

Demandas genéricas
Plataforma Freire (inclusão de dados)
Plataforma Freire (cadastro de currículo)
Bolsas de estudo no País (funcionamento)
Bolsas de estudo no País (pagamento)

Fonte: Relatório Gerencial BRBPO

5. AÇÕES EXITOSAS E DIFICULDADES ENCONTRADAS

A Ouvidoria da CAPES conduziu e participou de diversas ações exitosas, como as citadas neste relatório e apresentadas a seguir. No entanto, registra-se que o alcance de muitas ações ocorreu com o apoio dos agentes públicos da Ouvidoria, de todas as unidades da Fundação e, especialmente, da Presidência da CAPES. É preciso registrar ainda nessa construção conjunta, o apoio de servidores e gestores da OGU/CGU e de outros ouvidores da administração pública.

Infográfico 2 - CAPES - Ações Exitosas em 2025



Fonte: Ouvidoria CAPES

Do apresentado acima, registra-se a elaboração de relatórios trimestrais iniciada em 2025, quando nos anos anteriores a emissão era mensal. Essa mudança de periodicidade buscou qualificar as análises, por meio da consolidação mais detalhada dos dados, ao mesmo tempo em que racionalizou o uso da força de trabalho, sem prejuízo do acompanhamento contínuo das demandas pela Ouvidoria.

Por outro lado, assim como nos exercícios anteriores, persistiram desafios a serem enfrentados. Em 2025, em meio à execução de diversas ações proativas e positivas, talvez uma das principais dificuldades tenha sido não alcançar a elaboração de painéis utilizando a ferramenta Power BI, a partir da interoperabilidade com o Fala.BR. Tal solução permitiria o acompanhamento das manifestações tratadas pela CAPES em tempo real, em atenção à participação e ao controle social. Assim, em razão de limitações da capacidade de expansão do parque tecnológico da Fundação, o projeto foi postergado para o exercício seguinte.

Cabe mencionar que, por ocasião da emissão deste relatório, aguardava-se a instalação de uma API (*Application Programming Interface*) para a execução da atividade relacionada aos painéis do Power BI; como também, para a CAPES participar de um projeto piloto, conduzido pela OGU, que utiliza ferramenta de extração de informações a respeito de serviços públicos, em diferentes dimensões, da Plataforma Fala.BR.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 correspondeu ao terceiro ano de trajetória institucional da Ouvidoria da CAPES. No período, a Ouvidoria atuou de forma articulada, inovadora e estratégica, após os dois anos iniciais, os quais foram dedicados à regulamentação das atividades da própria Ouvidoria, organização de procedimentos, capacitação e divulgação de normativos legais e orientações relacionadas à integridade e ao respeito a direitos em ambiente de trabalho.

A articulação interna, somada a esforços comuns como a participação em grupos de trabalho, eventos e capacitações promovidos pela Ouvidoria-Geral da União, possibilitou a troca de ideias e de experiências para os agentes públicos da Ouvidoria da CAPES. Como resultado, de forma a agregar valor nos serviços prestados pela Fundação e de elevar a confiança do órgão perante a sociedade, houve a promoção de comunicação e diálogo fluídos entre o cidadão e a administração pública, no caso concreto representada pela CAPES. A participação no Programa MEUS retrata de forma clara esses avanços, oportunidade na qual servidores da Fundação puderam fazer uma escuta qualificada de usuários em um ambiente aberto a críticas e sugestões, com a finalidade de melhorar a jornada das pessoas usuárias e de prestar um serviço em constante aperfeiçoamento da qualidade e da eficiência, além de propiciar de forma ativa a participação social.

Dos dados apresentados neste relatório, observa-se que a soma de muitas ações, como aperfeiçoamento de fluxos internos e engajamento de todas as unidades internas no atendimento qualificado às demandas da sociedade, permitiu a redução do tempo médio de resposta da CAPES, ao tempo que o volume de manifestações subiu, com o foco no aperfeiçoamento das entregas e dos serviços. Ademais, em atenção ao Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, nota-se que as ações de caráter preventivo, como eventos, oficinas e iniciativas de capacitação reforçam a cultura organizacional orientada pela ética, pelo respeito aos direitos e pela promoção de ambientes institucionais mais seguros e inclusivos. Adiciona-se no âmbito interno, o aumento da força de trabalho e a adequação do espaço físico da Ouvidoria, que propiciaram condições mais favoráveis para o desempenho das atividades de acolhimento, orientação e atendimento humanizado, especialmente em demandas sensíveis.

No que se refere à atuação finalística, o monitoramento sistemático das manifestações de ouvidoria, aliado à análise dos pontos recorrentes e à interlocução permanente com as diretorias e unidades administrativas, promoveu a entrega de respostas com o uso da linguagem simples com base na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, de forma anterior à publicação da Política Nacional de Linguagem Simples, que ocorreu no final do exercício de 2025. Destaca-se, nesse contexto, a continuidade do acompanhamento da resolutividade das manifestações, em consonância com as orientações da Controladoria-Geral da União, de forma a consolidar práticas voltadas à efetividade das respostas e ao fortalecimento da confiança institucional, além de promover a transparência e o controle social.

Ao final, vale registrar o reconhecimento de desafios para o próximo exercício, a despeito das ações realizadas e dos esforços empregados em 2025 pela Ouvidoria da CAPES, com o apoio da Presidência e de todas as unidades. Os desafios podem ser representados pela necessidade de empenho contínuo voltado para outras ações, tais como: aperfeiçoar a avaliação dos serviços ofertados pela CAPES, aprimorar a qualidade da entrega e o uso de linguagem simples nas respostas concedidas pela Fundação, analisar os dados da Plataforma Fala.BR. Com esse largo arcabouço, a Ouvidoria poderá desempenhar seu papel como instrumento de gestão da CAPES de modo constante.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

CAPES 75

anos