

2024

# RELATÓRIO ANUAL DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO





**COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE  
PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR  
CAPES**

**PRESIDENTE**

Denise Pires de Carvalho

**OUVIDORA**

Daniella Maria Barandier Toscano

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Ana Carolina Cavalcante da Silva

Ana Rosa de Sousa Azeredo

Francisco Jamersson Arlindo Miranda

Gabriely Café Nascimento de Castro

Gisele Novais Costa Ramos

Joquebede dos Santos Anteverere Silva

Brasília, junho de 2025



# 1. Introdução

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados das atividades referentes ao cumprimento das normas de acesso à informação realizadas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no ano de 2024, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 2011, amplamente reconhecida como a Lei de Acesso à Informação (LAI). As atividades mencionadas são monitoradas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) da Fundação e incluem o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), cuja execução é incumbida à Ouvidoria da CAPES, atuando como unidade setorial integrante da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e sob a supervisão da Controladoria-Geral da União (CGU).

O ano de 2024 marca o décimo segundo aniversário da LAI, além de ser o segundo ano de funcionamento formal da Ouvidoria da CAPES na estrutura organizacional da Fundação. Este período refletiu, também, mudanças significativas e avanços na Administração Pública Federal e na própria CAPES. No que tange à transparência ativa, destaca-se a contribuição da Ouvidoria em grupo de trabalho que se dedicou à elaboração de estudos para a implementação do módulo de pesquisa pública do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Além disso, a Ouvidoria teve papel ativo na formulação do Plano de Dados Abertos da Fundação para o período de 2025-2027, assim como na Comissão Permanente de Dados Abertos e na Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos.

Por sua vez, no âmbito da transparência passiva, a Ouvidoria atuou no recebimento, triagem, tramitação, análise, monitoramento de prazos e finalização dos pedidos realizados pelos usuários, mediante constante interação com as diretorias e demais unidades da CAPES. Igualmente, a Ouvidoria gerenciou, junto às unidades competentes, a atualização da Base de Conhecimento e das Perguntas Frequentes da CAPES, visando proporcionar suporte aos canais de transparência passiva auxiliares à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, como a Central Telefônica e o Fale Conosco. Adicionalmente, foram realizadas reuniões de monitoramento para a atualização de normativos e orientações do Governo Federal, em especial aqueles provenientes da CGU, com o intuito de melhorar continuamente a qualidade das respostas oferecidas pela Fundação.

Ainda com vistas à constante melhoria no atendimento às solicitações amparadas pela LAI, registra-se a participação dos agentes públicos da Ouvidoria da CAPES em eventos e capacitações voltados a temas como LAI, transparência, linguagem simples, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), segurança da informação e comunicação, serviço de informação ao cidadão, governo aberto, dados abertos e qualidade no atendimento aos pedidos de acesso à informação. Ademais, em atenção à integridade, registram-se eventos promovidos pela Ouvidoria dentro da Fundação, tais como: palestra sobre a LAI para os novos servidores; e encontros denominados “Momento com a Ouvidoria”, em que a titular da Unidade, também Autoridade de Monitoramento da LAI, apresentou orientações acerca da Lei de Acesso à Informação. Esses encontros foram presenciais, realizados com os(as) agentes públicos(as) de cada diretoria e Presidência, com o alcance de mais de 500 (quinhentas) pessoas participantes.

Dessa forma, este documento apresenta dados relacionados aos pedidos de acesso à informação tratados pela CAPES durante o exercício em análise, bem como as ações desenvolvidas no âmbito da transparência na administração pública, em conformidade com as disposições da LAI e do Decreto nº 7.724, de 2012; em atendimento à integridade e à Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, conforme o Decreto nº 11.529, de 2023. A segunda seção deste relatório traz uma análise dos indicadores de Transparência Ativa, abordando o cumprimento das obrigações normativas conforme os temas definidos pela CGU no Guia de Transparência Ativa (GTA), além dos desdobramentos do Plano de Dados Abertos (PDA) da Fundação. A terceira seção apresenta um balanço dos indicadores de Transparência Passiva, que inclui os 530 pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR, recebidos e tratados pela CAPES em 2024, além de considerar eventuais recursos, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários.

Os dados ora apresentados foram extraídos do Painel LAI, do Sistema de Transparência Ativa (STA) do Fala.BR e do Painel de Dados Abertos, todos da CGU, trazendo também as boas práticas que impactaram os índices. Por fim, o relatório é concluído com algumas considerações da AMLAI.



## 2. Transparência Ativa

A transparência ativa se refere às informações de interesse público produzidas e custodiadas pela administração pública que são disponibilizadas espontaneamente. A seguir, são apresentadas análises acerca das informações disponibilizadas pela CAPES em seu sítio eletrônico e no Portal de Dados Abertos, segundo as orientações da CGU.

### 2.1. Índice de cumprimento das obrigações de transparência ativa

O total de itens de transparência ativa estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) em seu Guia de Transparência Ativa (GTA) é de 49. Esses itens foram avaliados pela referida Controladoria ao longo do ano de 2024 e início de 2025, resultando em um percentual de cumprimento de 100%, conforme pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 - CAPES 2025 - Cumprimento dos itens de transparência ativa



Fonte: Painel LAI

Em 2024 foram adotadas medidas para atualizar os submenus “ações e programas”, “informações classificadas”, “receitas e despesas” e “servidores”, em conformidade com o GTA. Em relação às informações classificadas, especificamente, cabe mencionar que foram realizados o mapeamento e a revisão dos processos classificados, no âmbito dos trabalhos da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), coordenada pela AMLAI. Como resultado, a Comissão recomendou à Presidência da CAPES a desclassificação de dois processos. A recomendação foi acatada e os processos constarão na atualização do rol de informações desclassificadas pela CAPES em 2025. Ao final, as atualizações culminaram na totalização do cumprimento dos 14 submenus de acesso à informação, como se verifica no Gráfico 1.

Gráfico 1 – CAPES 2025 - Cumprimento dos itens de transparência ativa por assunto.



Fonte: Painel LAI

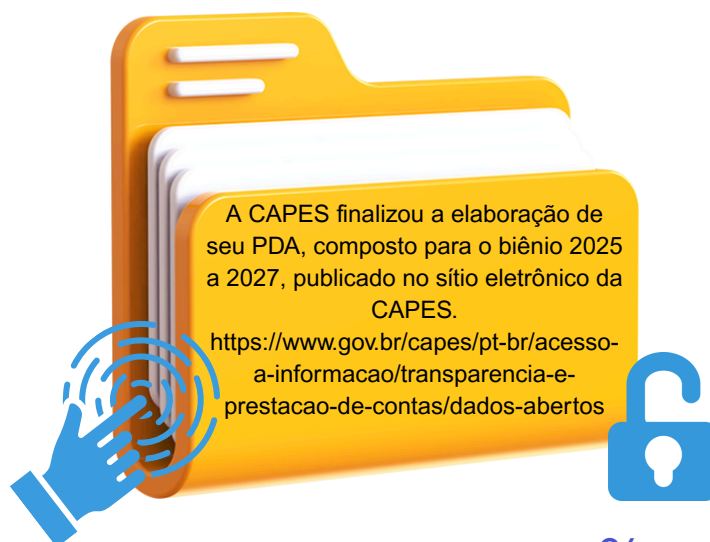
Vale ressaltar que o cumprimento integral desses itens foi resultado de trabalho contínuo da Ouvidoria junto às unidades da CAPES, bem como de atividade de avaliação realizada pela Auditoria Interna e, ainda, do apoio da Coordenação-Geral de Comunicação Social na atualização das informações no sítio eletrônico da Fundação.

## 2.2. Dados Abertos

Ainda no âmbito da transparência ativa, recorda-se que o PDA é o documento que orienta as ações de abertura de dados de interesse da sociedade, com vistas a possibilitar o uso das informações por parte dos cidadãos, bem como pela Administração Pública ou por outros setores do País. Por meio do PDA, é apresentado um plano de ação e seus desdobramentos para a promoção da abertura dos dados de competência da CAPES.

Em 2024, a Fundação finalizou a elaboração de seu PDA, composto para o biênio 2025 a 2027, tendo sido publicado no sítio eletrônico da CAPES em 31 de janeiro de 2025 (<https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/dados-abertos>). Destaca-se que o PDA 2025-2027 foi o primeiro plano da Fundação submetido e aprovado pela CGU na última década. O documento foi produzido em consonância com a LAI, com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto n° 8.777, de 11 de maio de 2016, e com a Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA). Também foram observadas as orientações do Comitê de Governança Digital e da Comissão Permanente de Dados Abertos, ambos da CAPES.

Para a elaboração do documento, cabe ressaltar a condução de uma consulta pública por meio do portal "Participa + Brasil", visando avaliar a relevância das bases de dados da CAPES para a população, informação que serviria como um dos critérios para a priorização da abertura de dados. Além da relevância cidadã, foram considerados outros fatores, como os dados mais demandados em transparência passiva, o potencial de incentivo ao controle social, a obrigatoriedade legal de divulgação, a relação com projetos estratégicos do governo, a demonstração de resultados efetivos dos serviços públicos, a capacidade de promover desenvolvimento sustentável e a possibilidade de impulsionar novos negócios. Adicionalmente, foi realizada uma análise de riscos, especialmente em relação à abertura de dados resguardados por orientações legais ou de natureza pessoal. Como resultado, foram selecionados 30 conjuntos de dados para abertura no período de 2025 a 2027.



## 2.2.1 Indicadores de Painel de Dados Abertos

O Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU apresenta, conforme a Figura 2, os resultados do exercício de 2024, quando ainda estava vigente o PDA da CAPES 2022-2024. Os trabalhos realizados no exercício resultaram, até a emissão deste relatório, na abertura de mais 13 (treze) bases. Assim, os indicadores apresentam 62% de bases abertas, 38% a serem abertas e nenhuma em atraso. Em relação às bases a serem abertas, o passivo foi ajustado e transferido para o PDA 2025-2027, com nova atualização, formatação e previsões para abertura.

Figura 2 – CAPES 2025 - Indicadores de abertura das bases de dados da CAPES



Fonte: Painel de Monitoramento de Dados Abertos

Quanto ao monitoramento do PDA, este passou a ser realizado pela Comissão Permanente de Governança de Dados Abertos (CGPD/CAPES) em 2024. Além disso, em atendimento à integridade, foi inserido o indicador “OE02\_IND08 - Taxa de execução do Plano de Dados Abertos” no Plano Estratégico Institucional 2024-2027 da CAPES, com o objetivo de acompanhar a quantidade de conjunto de dados do PDA publicada em relação à prevista no período. Ao final de cada ano de vigência do PDA, a CGPD emitirá um relatório para divulgar informações sobre os conjuntos de dados abertos no período e os com previsão de abertura para o próximo período, além de estatísticas sobre as consultas ou acessos aos dados divulgados.

## 2.3. Outras iniciativas de Transparência Ativa

Além do cumprimento dos itens obrigatórios, que são monitorados pela CGU, e dos dados que são abertos pela Fundação, a Ouvidoria promoveu, junto às unidades da CAPES, a atualização da Base de Conhecimento e das Perguntas Frequentes. A primeira é disponibilizada no canal Fale Conosco do MEC, e o segundo publicado no sítio eletrônico, ambos com a finalidade de o usuário ter acesso direto às questões mais demandadas à Fundação.



Adicionalmente, vale acrescentar a participação da Ouvidoria, desde 2023, no Grupo de Trabalho instituído por meio da Portaria CAPES nº 140, de 21 de julho de 2023, o qual se dedicou à definição de hipóteses de restrição de acesso, e à proposição de criação ou alteração de normas que tratem do nível de acesso aos documentos constantes no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no âmbito da CAPES. Essa ação ocorre em atendimento ao Acórdão nº 391/2023-TCU-Plenário, do Tribunal de Contas da União (TCU), o qual determinou que a Fundação possibilite a consulta pública do inteiro teor dos documentos dos processos eletrônicos administrativos do SEI, chamado de Módulo de Consulta Pública do SEI, também conhecido como SEI Público. A implementação do SEI público está prevista para o segundo semestre de 2025.

### 3. Transparência Passiva

A Lei nº 12.527/2011 (LAI) busca garantir o acesso à informação ao estabelecer a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, de forma que a sociedade tenha acesso às informações de interesse público produzidas e custodiadas pela administração pública. A transparência passiva se refere às informações que não são disponibilizadas espontaneamente e, então, são fornecidas a partir de solicitação do cidadão, registrada na Plataforma Fala.BR.

Com vistas a receber e viabilizar o atendimento dos pedidos junto às diretorias, assim como atender e orientar os usuários, há na CAPES o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual é coordenado pela Ouvidoria. Com vistas à melhoria constante do tratamento dos pedidos de acesso à informação, foram realizadas as iniciativas constantes na Figura 3.

Figura 3 – CAPES 2024 - Iniciativas para melhoria do tratamento de pedidos

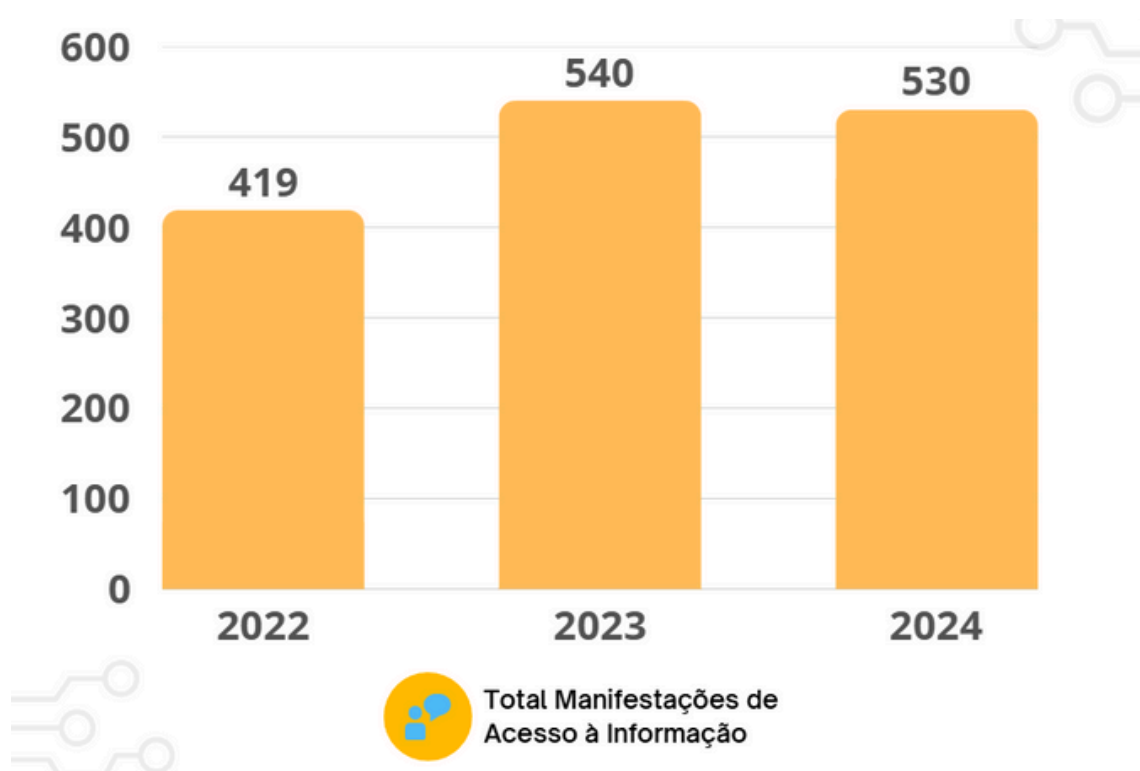


Fonte: Ouvidoria/CAPES

### 3.1 Volume de pedidos de acesso à informação tratados no exercício

Em 2024, foram cadastrados na Plataforma Fala.BR um total de 530 pedidos de acesso à informação, o que representa uma tendência quantitativa constante em relação a 2023 (540 pedidos), e o aumento relacionado a 2022 (419 pedidos). Todos os pedidos foram respondidos, não havendo qualquer omissão. O Gráfico 2 apresenta a série temporal do volume de pedidos recebidos nos três últimos anos.

Gráfico 2 – CAPES 2024 - Quantidade de pedidos de acesso à informação



Fonte: Painel LAI

Os 530 pedidos recebidos em 2024 foram tratados pelas unidades responsáveis, conforme distribuição quantitativa constante no Tabela 1. Entre as unidades, a Diretoria de Avaliação (DAV) foi responsável pelo tratamento do maior número de pedidos de acesso à informação, com 31,5%, seguida pela Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), com 19,8% e da Diretoria e Relações Internacionais (DRI), com 11,8%.

---

[1] Esclarece-se que a quantidade de pedidos 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 CAPES contabiliza a partir da data de recebimento do pedido por parte da Fundação, incluindo os que são encaminhados por outros órgãos.

Tabela 1 – CAPES 2024 - Quantidade de pedidos de acesso à informação atendidos por unidade

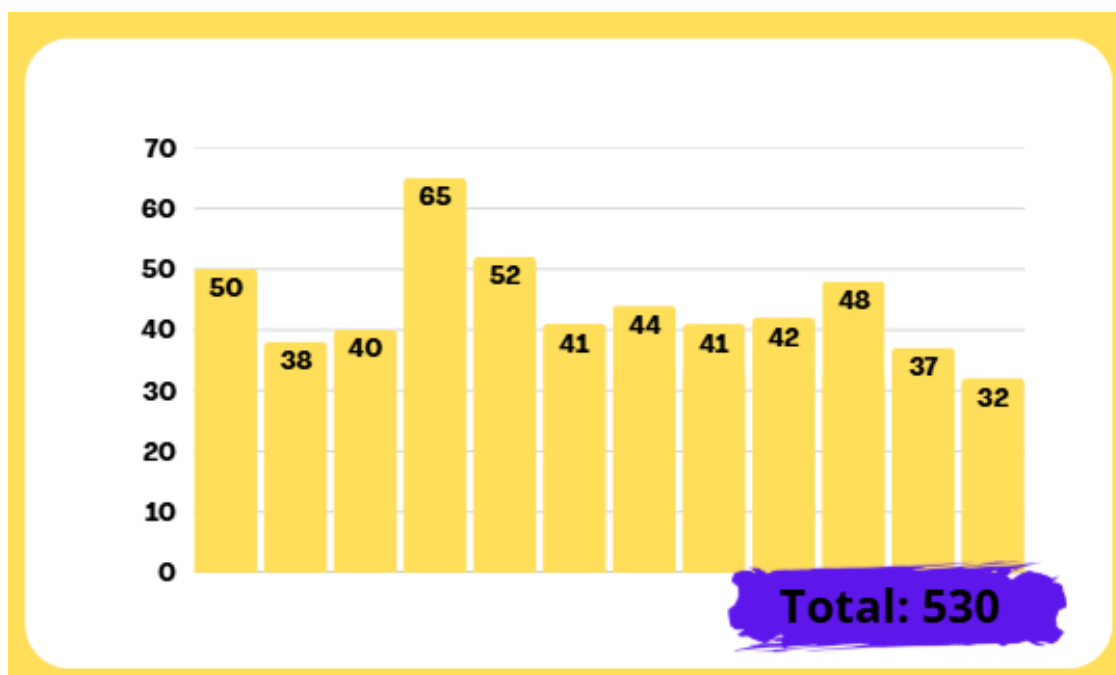
Unidade	Quantidade de Pedidos	Porcentagem
DAV	167	31,5%
DPB	105	19,8%
DRI	63	11,8%
DEB	31	6%
DED	26	5%
DGES	40	7,5%
DTI	6	1%
Presidência	15	3%
Corregedoria	2	0,4%
Compartilhadas	43	8%
Ouvidoria	32	6%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR e relatórios periódicos da Ouvidoria



Vale ainda mencionar a distribuição mensal do número de pedidos de acesso à informação registrados pelos usuários na Plataforma Fala.BR, apresentada no Gráfico 3. Verifica-se certa estabilidade no rol de pedidos ao longo do ano, com exceção do mês de abril, no qual foi recebida uma quantidade maior de pedidos (65). Esse pico foi influenciado, sobretudo, por mais demandas recebidas pela DAV (22) e DPB (14), sem a identificação, contudo, de circunstância específica que justifique o aumento.

Gráfico 3 – CAPES 2024 - Evolução mensal da quantidade de pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.2 Principais assuntos tratados nas solicitações de acesso à informação

Os principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas da CAPES nas solicitações amparadas pela LAI envolveram dados relacionados à pós-graduação *stricto sensu*, regularidade de cursos de pós-graduação, bolsa de estudos e auxílios no País e no exterior, acesso a documentos e processos administrativos, bem como determinados programas finalísticos da Fundação. A Figura 4 apresenta os principais assuntos tratados por cada diretoria finalística da CAPES.

Figura 4 – CAPES 2024 - Principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas da CAPES

DAV	Dados relacionados à pós-graduação <i>stricto sensu</i> Regularidade de curso de pós-graduação Avaliação da pós-graduação <i>stricto sensu</i>
DPB	Bolsa de estudos no País Declaração de bolsista Acesso a documento(s) em processo administrativo
DRI	Bolsa de estudos no exterior Programa de Doutorado-Sanduiche no Exterior (PDSE) Programa <i>Stipendium Hungaricum</i>
DEB	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid) Programa Residência Pedagógica Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (Parfor)
DED	Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) Declaração de bolsista

Fonte: Plataforma Fala.BR

Entre os principais assuntos tratados pela Diretoria de Avaliação (DAV) destacam-se, com o maior número de pedidos, as solicitações de dados da pós-graduação *stricto sensu* brasileira. No rol de pedidos, constam, a exemplo, requerimentos de dados referentes a docentes e discentes, por área de conhecimento, região, instituição, dados étnico-raciais, evasão, e informações acerca da regularidade de programas de pós-graduação.

Quanto aos pedidos de acesso à informação sobre cursos e programas regulares, cumpre mencionar a sugestão da Ouvidoria para a DAV em verificar a possibilidade de posicionar de forma mais visível, de rápida localização, na página eletrônica da CAPES, um campo em que pessoas interessadas possam visualizar os cursos avaliados e reconhecidos. Nesse contexto, vale registrar a campanha de prevenção a cursos irregulares presente na citada página.

Destaca-se ainda que, em 2024, a CAPES recebeu solicitações de dados de pessoas com deficiência cursando ou lecionando na pós-graduação brasileira, apesar de a Fundação não ter essas informações. Entretanto, essa natureza de pedido, bem como de dados étnico-raciais e de gênero, somada às políticas do atual Governo Federal, representaram base para a instituição do Censo da Pós-Graduação *stricto sensu* brasileira, conforme a Portaria CAPES nº 99, de 2024. Nesse sentido, há a expectativa de que o Censo da Pós-Graduação venha suprir, futuramente, as necessidades de acesso a dados demográficos, socioeconômicos, culturais, étnico-raciais, de gênero, de deficiência, da educação especial, de atuação por área de conhecimento, e outros comumente solicitados pelos usuários nos pedidos de acesso à informação.

Os pedidos recebidos pela Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), em sua maioria, continham solicitações relacionadas a dados de bolsas de estudos no País, como cotas disponibilizadas, concessão, pagamentos e prorrogação. Semelhantemente, no conjunto de pedidos tratados pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), as solicitações relacionadas a bolsa de estudos no exterior foram as mais recorrentes. Foram recebidos pedidos de dados de bolsas concedidas e valores recebidos em determinados períodos, editais abertos e previstos, prestação de contas, adicional de localidade para cidades de alto custo, entre outras.

Dentre os assuntos tratados pela Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid) foi o mais demandado. Foram apresentadas dúvidas a respeito da distribuição das bolsas e de requisitos e restrições para participação no Programa; igualmente, solicitados dados de projetos e de bolsistas, acesso a relatórios e emissão de declarações. Por fim, o Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) figurou como o assunto principal dos pedidos de informação tratados pela Diretoria de Educação a Distância (DED). Com relação à UAB, foram esclarecidas dúvidas sobre os requisitos para atuação como tutor, entregues dados referentes a editais, cursos ofertados, quantitativo de bolsas, bolsistas, validade de diplomas e coordenação de polos.

De forma geral, as diretorias concederam as informações ou prestaram as orientações necessárias para acesso aos dados requisitados pelo usuário, apresentando os principais canais de consulta da CAPES, tais como o Portal de Dados Abertos, o Sistema de Informações Georreferenciadas - GEOCAPES, a Plataforma Sucupira e o Catálogo de Teses e Dissertações. Também foram apresentados esclarecimentos acerca das possibilidades e vedações de acúmulo de bolsa de estudos com atividades remuneradas ou com outro benefício do governo. Adicionalmente, foram concedidas orientações a respeito de instabilidades eventualmente ocorridas nos sistemas da CAPES, que resultaram em dificuldades na finalização da inscrição em alguns programas, além do recebimento de mensagens de pendência na prestação de contas.

### 3.3 Tipo de Decisão



De acordo com a Tabela 2 a seguir, cerca de 72% dos pedidos de acesso à informação recebidos pela CAPES tiveram acesso concedido, índice próximo à média nacional no mesmo ano, de 74%. Aproximadamente, 7,5% tiveram acesso parcialmente concedido e 9% tiveram acesso negado.

Tabela 2 – CAPES 2024 - Tipos de decisão

Tipo de decisão	2022	2023	2024
Acesso Concedido	80,19	75,74%	72,16%
Acesso Negado	6,21	9,63%	8,52%
Acesso Parcialmente Concedido	4,77	7,22%	7,58%
Informação Inexistente	5,25	2,78%	4,17%
órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,86	3,52%	4,36%
Não se trata de solicitação de informação	0,48	0,74%	0,38%
Pergunta Duplicada/Repetida	0,24	0,37%	2,84%

Fonte: Painel LAI

Em parte dos pedidos (4%), os usuários foram informados de que as informações ou os dados solicitados não eram coletados nos sistemas da CAPES e, por essa razão, são inexistentes. Por outro lado, 4,3% dos pedidos trataram de assuntos alheios às competências da CAPES; assim, como não havia a possibilidade de encaminhá-los aos órgãos competentes, visto que estes não utilizam a Plataforma Fala.BR, os pedidos foram concluídos. Sem prejuízo, na resposta a esses últimos, foi explicado que a CAPES não tem influência nas atividades didático-administrativas das instituições de ensino superior, considerando a autonomia universitária a elas garantida constitucionalmente. Contudo, mostraram-se disponibilizadas as possibilidades de o usuário registrar seu pedido diretamente junto às instituições competentes.

### 3.4 Motivos dos acessos negados ou parcialmente concedidos

Os principais **motivos para a negativa** de acesso à informação, como se pode verificar na Tabela 3, foram o caráter genérico dos pedidos e a presença de dados pessoais.

Tabela 3 - CAPES 2024 - Motivos para negativa de acesso à informação (em %)

Classificação da decisão	2022	2023	2024
Pedido genérico	30,77	28,85	26,67
Dados pessoais	30,77	25,00	22,22
Processo decisório em curso	19,23	23,08	11,11
Pedido exige tratamento adicional de dados	15,38	13,46	6,67
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3,85	3,85	15,56
Pedido desproporcional ou desarrazoado	0,00	3,85	0,00
Pedido incompreensível	0,00	1,92	15,56
Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011	0,00	0,00	2,22

Fonte: Painel LAI

Em relação aos pedidos de caráter genérico e os incompreensíveis, ou seja, a partir dos quais não foi possível identificar a materialidade do pedido, as unidades da CAPES orientaram os usuários para que buscassem as informações de interesse nas bases de dados abertos indicadas ou protocolassem novo pedido, especificando os elementos desejados.

Quanto à negativa devido à presença de dados pessoais, especial atenção foi dada aos dados dos quais trata o artigo 31 da LAI, ou seja, informações pessoais relativas “à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais”. Assim, informações sobre bolsistas, docentes, discentes ou pesquisadores, relacionadas a gênero, sexo, deficiência, dados étnico-raciais ou endereço eletrônico pessoal não foram disponibilizados de forma individualizada, em atenção à LAI e à LGPD.

Cabe enfatizar que, de forma concomitante, a CAPES preza pela transparência e pelo compromisso no atendimento aos usuários de seus serviços, e observa a LGPD quando se faz necessário. Em alguns casos, a exemplo, em que o acesso a dados pessoais e pessoais sensíveis tem por finalidade a pesquisa, os usuários são orientados a registrar novo pedido, apresentando a documentação necessária para comprovar tal finalidade junto à instituição de ensino ou de pesquisa de vínculo, em acordo com as normas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Do mesmo modo, foram negados: pedidos protocolados por terceiros, via procuração, indicando-se o canal correto para registro do pedido, no caso, a Coordenação de Gestão de Documentos, Protocolo e Arquivo da CAPES; pedidos de dados que ainda não eram coletados pela CAPES, como dados étnico-raciais e de deficiência; dados de candidatos não aprovados em editais da Fundação, sendo concedidos apenas dados dos aprovados; informações constantes em processo decisório em curso; dados sob custódia de instituições parceiras da CAPES; informações relativas ao concurso público da Fundação, de competência da empresa organizadora do certame; declarações solicitadas por titulares sem a devida identificação da pessoa interessada na Plataforma Fala.BR; e documentos de acordos e contratos que contêm cláusula de confidencialidade.

Por sua vez, os principais **motivos para a concessão parcial** de acesso às informações, conforme apresentado na Tabela 4, foram a inexistência de parte da informação e o fato de a informação ser de competência de outros órgãos.

Tabela 4 - CAPES 2024 - Motivos dos acessos parcialmente concedidos (%)

Classificação da decisão	2022	2023	2024
Pedido genérico	30,77	28,85	26,67
Dados pessoais	30,77	25,00	22,22
Processo decisório em curso	19,23	23,08	11,11
Pedido exige tratamento adicional de dados	15,38	13,46	6,67
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3,85	3,85	15,56
Pedido desproporcional ou desarrazoado	0,00	3,85	0,00
Pedido incompreensível	0,00	1,92	15,56
Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011	0,00	0,00	2,22

Fonte: Painel LAI

Registra-se que, por vezes, parte do acesso é negada porque a informação ou o dado solicitado não está disponível em formato interoperável ou de forma consolidada para divulgação. Dessa forma, demandariam mais tempo para produção ou exigiriam tratamento adicional de dados. Contudo, para esses casos, com foco na transparência e no atendimento ao usuário, são indicados portais ou páginas eletrônicas para localização de dados ou informações correlatas, ou entregues os dados brutos, de forma que o próprio cidadão possa fazer sua pesquisa, análise ou tratamento com os filtros necessários.

Ainda no rol de pedidos parcialmente concedidos, não foram disponibilizadas informações que não são de acesso público, como aquelas relativas a cursos avaliados, mas que ainda não entraram em funcionamento ou que não foram aprovados; dados que ainda estavam em fase de coleta; e informações indisponíveis em acervo digital. Nesse último caso, os usuários foram orientados a consultar o Arquivo Central da CAPES sobre a possibilidade de acesso aos dados em documentos no formato físico.

### 3.5 Recursos interpostos

A LAI garante ao usuário o direito de recorrer em caso de negativa de acesso a informações ou parte delas, estabelecendo quatro níveis de recurso. A depender da instância, o recurso é encaminhado para apreciação de diferentes autoridades: na primeira, ao chefe hierárquico da unidade responsável na CAPES; na segunda, à Presidência da CAPES; na terceira, à Controladoria-Geral da União (CGU); e na quarta, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

A Tabela 5 evidencia a distribuição dos recursos interpostos pelos usuários em face das respostas inicialmente fornecidas pela CAPES nos últimos três anos, além das respectivas porcentagens em relação ao quantitativo de pedidos.

Tabela 5 – CAPES 2024 - Quantidade de recursos registrados por instância

Classificação da decisão	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1ª Instância (chefe da unidade)</b>	48	11,45	35	8,65	45	8,49
<b>2ª Instância (Presidente da CAPES)</b>	21	5,01	12	3,44	14	2,64
<b>3ª Instância (CGU)</b>	11	2,62	8	1,98	7	1,32
<b>4ª Instância (CMRI)</b>	2	0,47	1	0,31	2	0,37
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>19,55</b>	<b>56</b>	<b>14,38</b>	<b>68</b>	<b>12,82</b>

Fonte: Painel LAI

Verifica-se uma redução anual progressiva das porcentagens de recursos interpostos, o que reflete o resultado do empenho da Fundação para a melhoria constante da qualidade das respostas fornecidas. Adicionalmente, observa-se que a maior parte dos recursos que alcançaram a segunda, terceira e quarta instâncias não foram conhecidos, reafirmando-se que não houve negativa por parte da CAPES ou que a negativa foi devidamente fundamentada, como exemplo, casos de informação inexistente. Isso é evidenciado na Tabela 6 a seguir, que detalha os tipos de decisões registradas por cada instância recursal.

Tabela 6 – CAPES 2024 - Quantidade de decisões de cada instância aos recursos interpostos

Decisão	1ª Instância (Chefe da unidade)	2ª Instância (Presidência)	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
Deferido	30	6	0	0
Parcialmente deferido	3	0	1	0
Indeferido	10	7	0	1
Não conhecido	2	1	5	1
Perda de objeto	0	0	1	0
Em julgamento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR

Dos 30 recursos deferidos em primeira instância, sete alcançaram a segunda. Em parte destes, apesar de apresentarem inovação em fase recursal, foram respondidos pela Presidência, dado que a informação era de relativo acesso e disponibilização. Nos demais casos de inovação recursal, os usuários foram orientados a registrar novo pedido. Ainda, quatro alcançaram a terceira instância, obtendo decisão de não conhecimento pela CGU, tendo em vista a falta de identificação da negativa de acesso à informação, ou casos nos quais a informação almejada já havia sido concedida pela CAPES. Igualmente, um recurso que alcançou a quarta instância, não foi conhecido pela CMRI, uma vez que não houve negativa de acesso à informação.

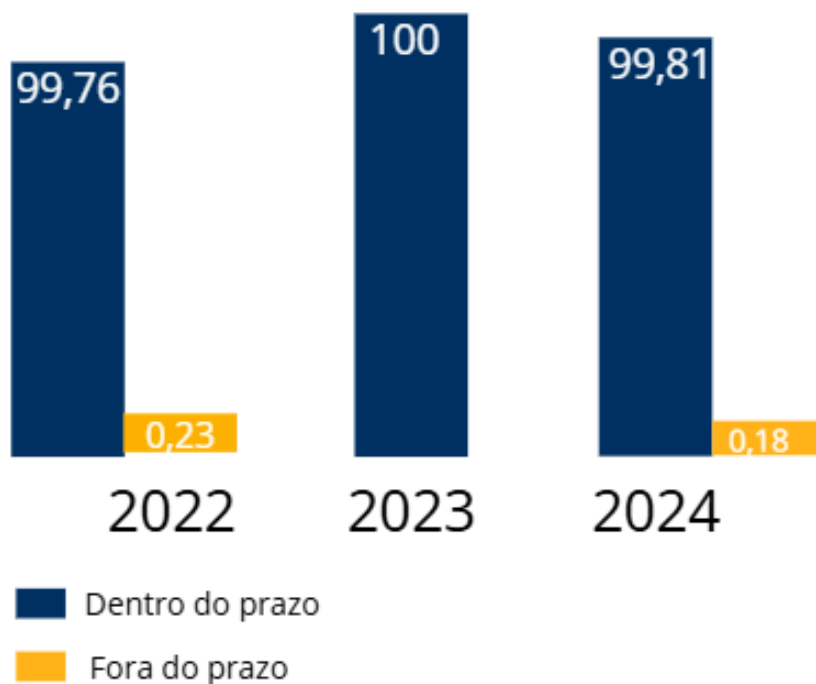
Quanto aos dois recursos indeferidos em primeira instância, um se encerrou na segunda instância, sendo deferido pela Presidência, e um alcançou a terceira instância, na qual a CGU verificou a perda de objeto, dado que a informação foi disponibilizada pela CAPES antes da decisão da CGU. No que tange ao único recurso não conhecido em primeira instância, este alcançou a quarta instância, tendo sido indeferido pela Presidência, não conhecido pela CGU e tampouco pela CMRI.

Por fim, o único recurso parcialmente deferido em primeira instância alcançou a terceira, sendo indeferido pela Presidência e com decisão da CGU pelo provimento parcial. Neste caso, em atendimento à decisão da CGU, a CAPES disponibilizou informações relativas a candidatos aprovados em processos seletivos para prestação de serviços de consultoria, ocultando-se eventuais informações pessoais sensíveis existentes.

### 3.6 Cumprimento do prazo legal

Como se pode verificar na Gráfico 4, a maioria dos pedidos de acesso à informação (99,81%) foram respondidos dentro do prazo legal em 2024. Os 0,18% restantes representam demandas que, para além do instrumento da prorrogação, exigiram mais tempo de coleta, análise e consolidação da resposta.

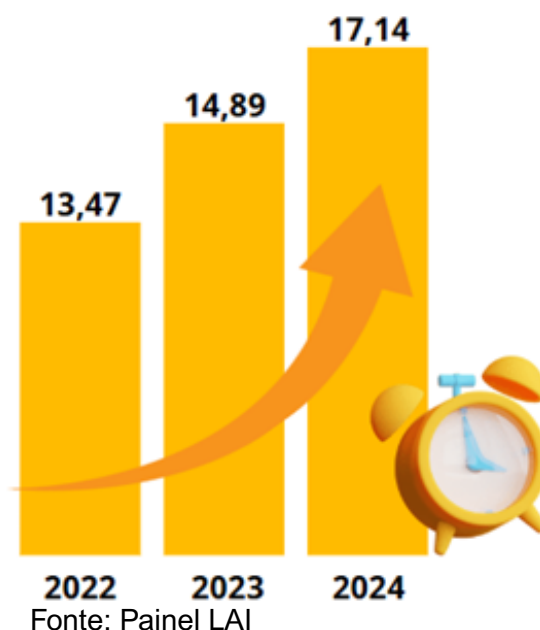
Gráfico 4 – Cumprimento do prazo legal de atendimento aos pedidos de acesso à informação (em %)



Fonte: Painel LAI

### 3.7 Tempo médio de resposta aos pedidos

O tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso à informação por parte da CAPES se encontra dentro do prazo legal de 20 dias, conforme estabelecido pela LAI. Nota-se, no entanto, que houve um aumento do tempo médio em 2024, assim como em 2023, conforme evolução dos últimos três anos demonstrada no Gráfico 5.



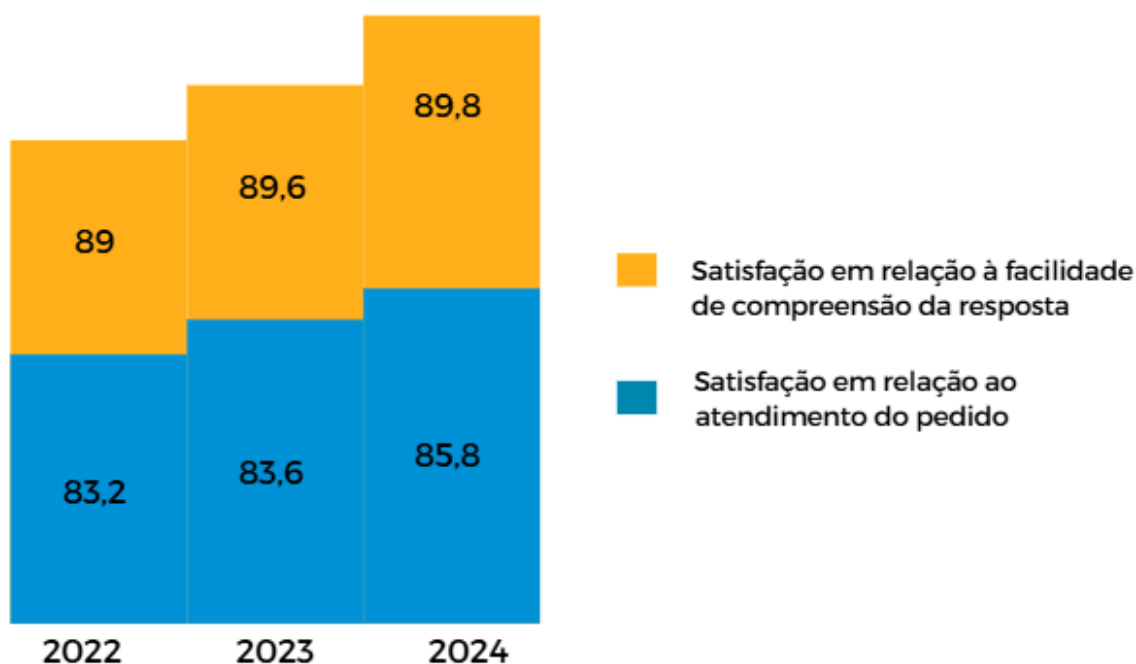
Fonte: Painel LAI

Nesse sentido, a Ouvidoria deu início a algumas medidas com vistas a reduzir o tempo médio de resposta. Com o apoio da Fundação, o quadro de pessoal da Ouvidoria foi ampliado, o que permitiu o aperfeiçoamento de fluxos e procedimentos internos da unidade e junto às unidades respondentes para o próximo exercício - com vistas a aprimorar processos que contribuam para um menor tempo de resposta, com a preservação da qualidade da entrega. Outra medida adotada foi a inserção de indicador no Plano Estratégico Institucional 2024-2027, com meta de redução do tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação. Esse indicador está relacionado ao objetivo estratégico “promover a geração, o acesso e a apropriação da informação e do conhecimento educacional, científico e tecnológico”. Assim, espera-se reduzir o tempo médio nos próximos anos, sem deixar de lado a cautela necessária para fazê-lo, e sem perder a qualidade das respostas.

### 3.8 Satisfação do usuário

Numa escala de 1 a 5, o índice de satisfação do usuário em 2024 foi de 4,29 pontos em relação ao atendimento pleno do pedido, representando 85,8% de satisfação. Em relação à clareza da informação prestada, o índice de satisfação foi de 4,49 pontos, indicando que 89,8% dos usuários informaram que as respostas foram de fácil compreensão, segundo o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU. O Gráfico 6 apresenta os índices de satisfação dos usuários nos últimos três anos, os quais se mantiveram semelhantes, revelando progresso a cada ano.

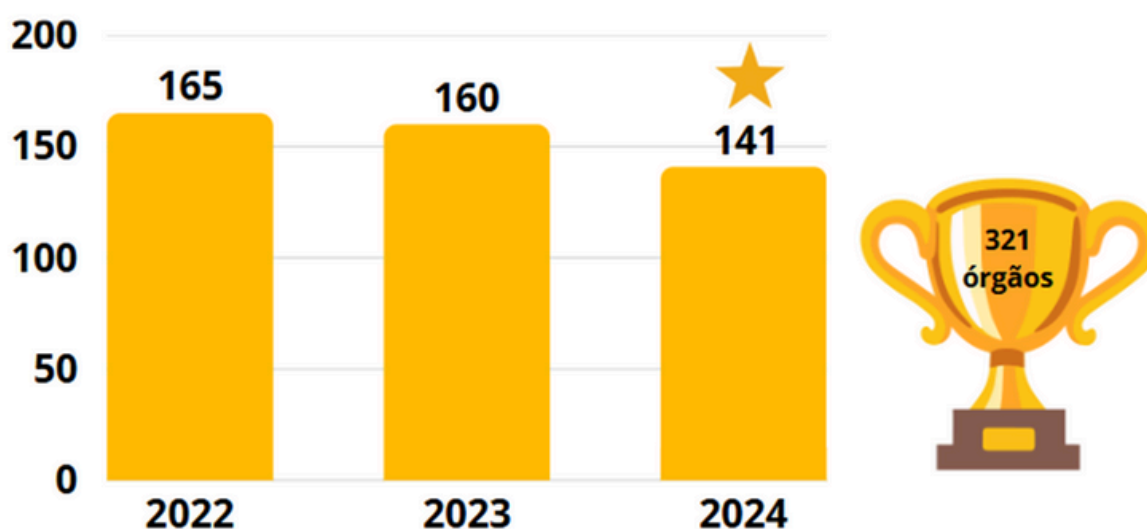
Gráfico 6 – Satisfação do usuário nos pedidos de acesso à informação (em %)



Fonte: Painel LAI

Vale mencionar que a quantidade de usuários que participam da pesquisa de satisfação se mantém pequena em relação à quantidade de pedidos registrados. Em 2024, dos 530 pedidos recebidos, apenas 55 tiveram a pesquisa de satisfação respondida. Houve, no entanto, um aumento em relação aos dois anos anteriores, nos quais foram respondidas somente 26 avaliações em cada ano. Outro êxito sobre o atendimento prestado pela Fundação pode ser verificado no Gráfico 7, em relação à progressiva elevação de posição da CAPES no *ranking* de satisfação dos usuários entre os 321 órgãos da administração pública. Em 2022, a CAPES ocupava a 165ª posição, passando para a 160ª em 2023, e 141ª em 2024.

Gráfico 7 – *Ranking* de satisfação do usuário



Fonte: Painel LAI

### 3.9 Boas práticas

Acerca das boas práticas realizadas pela Ouvidoria, vale mencionar a consulta aos órgãos de apoio à Presidência, como o Gabinete e a Procuradoria Federal, quando, a exemplo, temas novos são apresentados pelos usuários em suas manifestações. Essa ação visa auxiliar os gestores no embasamento de suas respostas aos usuários, com a devida segurança jurídica quando necessário. Merece destaque um questionamento apresentado por certo usuário sobre a possibilidade de extensão de prazos na pós-graduação para pais em razão de nascimento de filho(a), de acordo com o previsto na Lei nº 14.925/2024, com a citação de matéria publicada pela Fundação relacionada a extensão de prazos para conclusão de cursos para estudantes e pesquisadores, sem distinção de gênero, por motivos de parto, nascimento de filho, adoção ou guarda judicial. Em resposta ao questionamento, a Diretoria responsável, DPB, esclareceu que a prorrogação mencionada se aplicava apenas aos prazos acadêmicos (como entrega de trabalhos e defesas), não afetando os prazos de vigência de bolsas de estudos, que são prorrogadas somente em casos de maternidade ou adoção, limitada a uma bolsa.

Ao identificar a necessidade de maior elucidação do assunto, a Ouvidoria consultou a Procuradoria Federal junto à CAPES para análise sobre a aplicabilidade da referida lei a pessoas do sexo masculino e a competência para sua execução. Segundo a Nota nº 00018/2025/PFCAPES/PGF/AGU, a competência é das instituições de ensino superior, que devem assegurar a continuidade do atendimento educacional e fazer os ajustes administrativos necessários. A Procuradoria mencionou, ainda, que a CAPES pode regulamentar a questão, desde que não interfira nas competências das instituições. Por fim, esclareceu que a lei não faz discriminação entre gêneros, referindo-se de maneira geral a "estudantes" e "pesquisadores" e incluindo diversas situações para prorrogação, como parto e adoção.

Assim, as diretorias da CAPES puderam tomar conhecimento das orientações da Procuradoria, e obter maior segurança, a partir do embasamento jurídico, ao responder a futuros questionamentos sobre o tema, bem como ao tomar decisões regulamentares.

## 4. Considerações Finais

A transparência e o acesso à informação são ferramentas que permitem o combate à desinformação; se apresentam como diretrizes para a integridade e proporcionam um reflexo de confiança entre sociedade e Estado. Além do mais, essas ferramentas permitem a população acompanhar as políticas públicas, concomitantemente ao exercício de seu direito fundamental de participar e controlar a administração pública de forma democrática. Sob essa ótica, os dados apresentados neste relatório evidenciam o compromisso contínuo da CAPES com a integridade, ao passo que a Fundação promove e aperfeiçoa a cultura da transparência e do acesso à informação com entregas claras, compreensíveis, portadoras de qualidade, e atentas às necessidades das pessoas usuárias.

Os dados de 2024 demonstram igualmente o empenho da Fundação com a integridade por meio de sua Ouvidoria. Esta se apresenta como um canal fundamental para promoção da integridade, da transparência e do acesso à informação na CAPES, ao tratar manifestações de usuários internos e externos, responder os anseios e questionamentos da sociedade, em parceria com todas as unidades da Fundação e com a alta gestão. O exercício de 2024 também se destacou por resultados exitosos em comparação a anos anteriores, a exemplo: o alcance de forma inédita do cumprimento das obrigações em transparência ativa em 100%, queda no percentual de recursos interpostos, aumento da satisfação do usuário, ascensão na escala de duas dezenas no *ranking* nacional de satisfação do usuário.

Ademais, a realização de eventos internos, voltados para a difusão da integridade e da transparência na prestação de serviços públicos junto aos agentes públicos e às agentes públicas, demonstra igualmente o empenho da Fundação em realizar capacitações. O objetivo é qualificar o atendimento prestado à sociedade, pautando-o pela ética, empatia e pelo respeito ao direito de buscar informações. Nos eventos foram destacados: o uso de linguagem simples e acessível, sem tecnicismos; a qualidade nas respostas; a entrega de dados para uso e reuso; e a atenção a prazos.

O trabalho em parceria com as diretorias e unidades da CAPES merece destaque, especialmente nas respostas concedidas aos pedidos de acesso à informação e na publicação do primeiro Plano de Dados Abertos da Fundação, aprovado pela Controladoria-Geral da União. Somados às capacitações e aos eventos realizados pela Ouvidoria da CAPES em 2024, observam-se que todas as ações foram imbuídas com o propósito de articular ações integradas de integridade, transparência e acesso à informação com valores democráticos, éticos e de interesse da sociedade.

Ressalta-se oportunamente que todas as atividades ocorreram com o apoio da Presidência da Fundação, e de forma alinhada aos valores presentes no Plano Estratégico 2024-2027 e ao objetivo do Plano de Integridade Institucional da CAPES 2024 e 2025, com vistas a fortalecer a estrutura organizacional e atender ao comprometimento da Fundação em garantir a integridade governamental. Por essas razões, registra-se o empenho de gestores e agentes públicos, e de gestoras e agentes públicas no aperfeiçoamento do atendimento ao público da CAPES ao longo do ano de 2024.

Desta forma, e diante dos compromissos da CAPES, para o exercício de 2025, a Ouvidoria segue com o propósito de aperfeiçoar continuamente as entregas feitas às pessoas usuárias. Do mesmo modo, buscará promover avanços na transparência e no acesso à informação, com foco permanente na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Fundação.