

Relatório Anual de Gestão de Atividades de Ouvidoria da CAPES

2021

Equipe

Autoridade da LAI

Dárson Astorga De La Torre

Responsável pelas atividades de ouvidoria

Daniella Maria Barandier Toscano

Gisele Novais Costa Ramos

Ana Carolina Cavalcante da Silva

Contatos

sic@capes.gov.br

www.falabr.cgu.gov.br

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L,

Lote 06, Edifício CAPES

CEP: 70.040-020 Brasília, DF

1. Introdução

Este relatório apresenta informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas em 2021 na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), por meio de equipe vinculada ao Gabinete da Presidência, e em atenção à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, no presente documento podem ser encontrados dados relativos às manifestações tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU), e ao atendimento prestado pela central telefônica e pelo Fale Conosco; como também outras informações relacionadas à atividade de ouvidoria desenvolvida na Fundação.

Em 2021, a equipe da CAPES tratou 763 manifestações típicas de ouvidoria, com o apoio da Presidência e das diretorias elencadas a seguir: 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), Diretoria de Educação a Distância (DED), Diretoria de Gestão (DGES) e Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Essas manifestações são amparadas pela Lei nº 13.460, de 2017, são elas: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências, solicitação de simplificação – Simplifique, sugestão e comunicação (denúncia anônima). Ademais, a equipe prestou atendimento a 448 pedidos de acesso à informação, que será apresentado em relatório específico.

Dos serviços da central telefônica e do Fale Conosco, destaca-se o que concerne às competências da CAPES, e cujo atendimento é realizado por colaboradores da empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A, contratada pelo Ministério da Educação (MEC). Esses colaboradores são acompanhados e supervisionados pela equipe responsável pelas atividades de ouvidoria. Os números desses serviços alcançaram, em 2021, o atendimento de 11.615 ligações, 1.211 atendimentos virtuais (via *Chat*) e resposta a 8.436 demandas por meio do Fale Conosco.

No campo dos eventos, a equipe participou dos promovidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União, e por outros órgãos, como a Escola de Controle Interno da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco. Dos promovidos pela OGU/CGU, registram-se: “Diálogos em Controle Social: O enfrentamento à COVID-19”, “Diálogos em Controle Social - Instrumentos de Participação e Controle Social”, Webinário “As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”, “Avaliação de Serviços Públicos”, curso virtual “Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante”, entre outros.

Cabe ainda destacar a participação da CAPES no Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa da Rede Nacional de Ouvidorias no período. O Grupo tratou da elaboração da norma-modelo de regulamentação da atividade de ouvidoria em órgãos e entidades públicas, a qual foi normatizada pela CGU em novembro de 2021.

2.Das manifestações e seus dados

2.1 Central Telefônica e Fale Conosco

O Quadro e as tabelas a seguir apresentam dados referentes aos atendimentos realizados pelos colaboradores da BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, tanto na central telefônica como via *Chat* pelos colaboradores de primeiro nível, bem como pelos colaboradores de segundo nível no Fale Conosco.

Quadro 1 - CAPES 2021 - Dados dos atendimentos realizados pela central telefônica e pelo Fale Conosco

Número de ligações atendidas - 0800	Número de demandas respondidas - Chat	Número de demandas registradas - Fale Conosco
11.615	1.211	8.436

Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

Tabela1 - CAPES 2021 - Resultado da pesquisa de satisfação referente às chamadas telefônicas

Mês	Média
Janeiro	81%
Fevereiro	82%
Março	86%
Abri	86%
Maio	88%
Junho	86%
Julho	88%
Agosto	80%
Setembro	81%
Outubro	84%
Novembro	83%
Dezembro	84%

A CAPES teve média de 84,08% de satisfação na pesquisa realizada junto aos usuários.

Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

As tabelas 2 e 3, a seguir, apresentam um levantamento realizado pela BRBPO, no qual podem-se verificar as diretorias mais demandadas, de acordo com os assuntos buscados nos canais utilizados.

Tabela 2 - CAPES 2021 - Principais assuntos tratados na central telefônica, por diretoria, em ordem decrescente

DIRETORIA	CLASSIFICAÇÃO
DRI	Bolsas e Auxílios Internacionais -> Canal de comunicação Linha Direta
DPB	Outras informações sobre Programas Institucionais no País -> Atraso de bolsas
DPB	Outras informações sobre Programas Institucionais no País -> Bolsas Capes no Brasil - como funciona?
DPB	Outras informações sobre Programas Institucionais no País -> Conta para recebimento de bolsas Capes no país
DPB	Programas Institucionais no País -> Programa de Demanda Social (DS) -> Informações - Programa de Demanda Social (DS)
DAV	Cursos Recomendados e Reconhecidos -> Como saber se um curso de mestrado profissional, mestrado (acadêmico) doutorado profissional e/ou doutorado (acadêmico) é recomendado pela CAPES?

Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

Tabela 3 - CAPES 2021 - CAPES 2021 - Principais assuntos tratados no Chat, por diretoria, em ordem decrescente

DIRETORIA	CLASSIFICAÇÃO
DRI	Bolsas e Auxílios Internacionais -> Canal de comunicação Linha Direta
DAV	Cursos Recomendados e Reconhecidos -> Como saber se um curso de mestrado profissional, mestrado (acadêmico) doutorado profissional e/ou doutorado (acadêmico) é recomendado pela CAPES?
DPB	Outras informações sobre Programas Institucionais no País -> Atraso de bolsas
DEB	Programa de Residência Pedagógica -> Contato Residência Pedagógica
DAV	Acesso à Plataforma Sucupira

Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

O Gráfico 1 e a Tabela 4 trazem informações acerca do atendimento prestado por meio do Fale Conosco da CAPES.

Gráfico 1 – CAPES 2021 - Evolução mensal do número de demandas do Fale Conosco



Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

Tabela 4 - CAPES 2021 - Principais assuntos tratados no Fale Conosco, por diretoria, em ordem decrescente

DIRETORIA	CLASSIFICAÇÃO
DPB	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB)
DRI	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Relações Internacionais (DRI)
DEB	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB)
DAV	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Avaliação (DAV)
DRI	Diretoria de Relações Internacionais (DRI) -> Bolsas e Auxílios Internacionais -> Canal de comunicação Linha Direta -> Canal de comunicação Linha Direta
DTI	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)
DED	Demandas encaminhadas ao e-mail Fale Conosco -> Diretoria de Educação a Distância (DED)
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) -> Sistemas da Pós-Graduação -> O que fazer em caso de dificuldades no acesso ou preenchimento de formulários e telas de erro? -> O que fazer em caso de dificuldades no acesso ou preenchimento de formulários e telas de erro?

Fonte: elaboração própria a partir de informações concedidas pela empresa BRBPO, 2021.

2.2 Manifestações típicas de ouvidoria

Os dados a seguir foram extraídos, em sua larga maioria, de relatórios mensais que a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria produziu. Esses relatórios foram encaminhados à Presidência da CAPES para acompanhamento das manifestações realizadas pelos usuários e das respostas concedidas pela Fundação, com o objetivo de fornecer subsídios para a melhora dos serviços prestados à sociedade.

2.2.1 Principais Assuntos

Os principais assuntos tratados nas manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos no Fala.BR, em 2021, podem ser vistos na Tabela 5, a qual apresenta a divisão por diretoria.

Tabela 5 – CAPES 2021 – Principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas

Diretoria	Principais Assuntos
DAV	Regularidade de Cursos Irregularidade em IES Mestrado/Doutorado EAD
DPB	Bolsa - geral Acúmulo de bolsa Declaração/Certidão
DRI	Bolsa - geral PDSE Prlnt
DEB	PIBID/RP-Pagamentos PNL17/21 Declaração/Certidão PIBID
DED	UAB Processo seletivo ProEB

Fonte: CAPES, 2021.

No que se refere à Diretoria de Avaliação, as demandas que apresentaram questionamentos acerca da regularidade do oferecimento de cursos de mestrado e doutorado foram as mais atendidas pela Diretoria. Para aquelas instituições em que foi verificada a ausência de curso de mestrado ou de doutorado avaliado e recomendado pela CAPES, houve a informação da falta de validade nacional para os diplomas então emitidos.

Sobre a Diretoria de Programas e Bolsas no País, observou-se a predominância de manifestações referentes a questionamentos e esclarecimentos acerca da concessão de bolsas de estudos, como possibilidades de prorrogação de prazo, de acúmulo com algum tipo de remuneração, e supostas situações de irregularidade em alguma concessão ou gestão por parte de IES - totalizando 50 demandas. Em seguida, 41 manifestações trataram de denúncias referentes a eventuais acúmulos indevidos de bolsa de estudos com algum tipo de remuneração, representando aproximadamente 59% das denúncias tratadas pela Diretoria. Esse tipo de denúncia refere-se a casos que, inicialmente, apresentam-se 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.

Vale registrar que para as denúncias com elementos suficientes de verificação, o devido processo de apuração foi iniciado; para as demais, foi comunicada a impossibilidade de abertura de processo de apuração por falta de materialidade ou objeto. Nota-se ainda a elevação de 9% no registro deste tipo de denúncia sobre eventual acúmulo indevido, quando comparado com dado correspondente a 2020, em que foram registradas 37 manifestações do tipo.

Outro dado presente em relatório anual anterior, e que demanda atenção, é o relacionado a reclamações sobre o atendimento prestado pelo canal Linha Direta, da Diretoria de Relações Internacionais. Das 136 manifestações tratadas pela DRI, em 2021, oito apresentaram como assunto principal dificuldades encontradas no estabelecimento de contato pelo canal; e em outras 51 manifestações foram apresentadas referências sobre a ausência ou demora de resposta pelo Linha Direta, representando cerca de 43 % das manifestações atendidas pela Diretoria. Registra-se que os números representam expressivo aumento de queixas, quando comparados com 11 manifestações de ouvidoria sobre o Linha Direta em 2020, entre as 121 manifestações tratadas então pela DRI. Cabe ressaltar que o assunto é de conhecimento da Diretoria, a qual tem buscado soluções para aperfeiçoar o sistema e o atendimento.

Em referência ainda à DRI, nota-se que, com a volta da mobilidade internacional e o lançamento de editais, a Diretoria respondeu manifestações sobre a possibilidade de prorrogação de prazo para retorno ao Brasil e questões relacionadas ao Programa de Estudantes-Convênio de Pós- Graduação (PEC-PG), Programa Doutorado-Sanduíche no Exterior (PDSE), Programa CAPES/Brafitec e Programa CAPES-Fulbright.

Quanto à Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica, o maior número de demandas recebidas teve por objeto o adiamento do pagamento das bolsas do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid) e do Residência Pedagógica ocorrido em 2021, em virtude da necessidade de aprovação do Projeto de Lei nº 17, de 2021, para a recomposição orçamentária dos programas.

Nas respostas concedidas aos usuários, oportunamente, a Diretoria informou que com a sanção das leis nº 14.241 e nº 14.251, os beneficiários do Pibid, do Programa de Residência Pedagógica e da Universidade Aberta do Brasil (UAB) voltaram a receber os benefícios, com a liberação do crédito orçamentário de R\$178 milhões para a CAPES e com a ordenação dos lotes de pagamento.

Na Diretoria de Educação a Distância (DED), por sua vez, o programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi o assunto mais buscado nas manifestações de 2021. Foram tratadas questões diversas, a exemplo, sobre coordenadores, oferta de cursos, dados referentes a bolsistas, solicitações de melhorias, livros e computadores.

Figura 1 - CAPES 2020 - Nuvem de palavras criada a partir de dados das demandas da Plataforma Fala.BR, devidamente anonimizadas



A Figura 1 traz a representação gráfica dos principais termos encontrados nas manifestações direcionadas à CAPES por meio da Plataforma Fala.BR.

2.2.2 Dos dados quantitativos das manifestações de ouvidoria

A Tabela 6 apresenta os tipos de manifestações e os números de cada tipo tratado pelas diretorias sobre as 763 manifestações recebidas pela CAPES, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. O número inclui as manifestações que foram encaminhadas para outros órgãos ou entidades. Para melhor compreensão, cabe registrar que o termo “COMP” se refere a manifestações que foram respondidas de forma compartilhada, ou seja, por mais de uma diretoria.

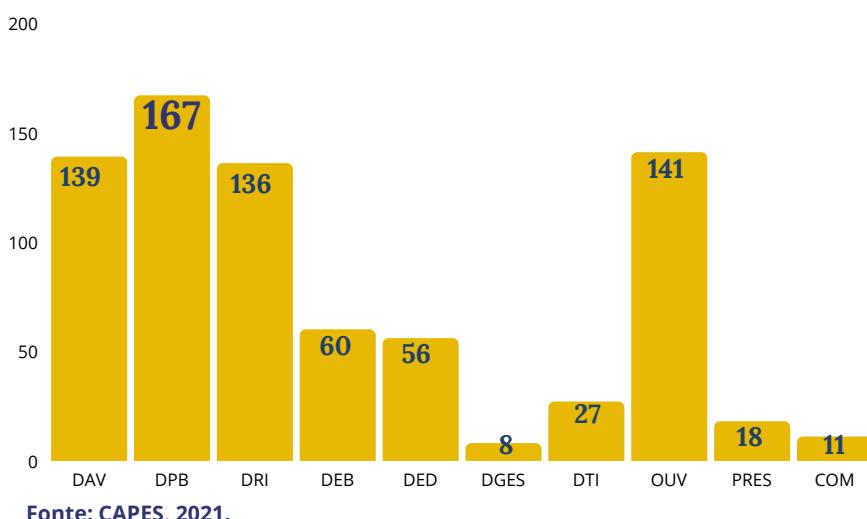
Tabela 6 – CAPES 2021 - Números dos tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR por diretoria ou unidade, total 763

Unidades/Tipo de manifestação	DAV	DPB	DRI	DEB	DED	DGES	DTI	OUV	PRES	COMP
Comunicação	23	44	3	7	9	0	9	26	13	1
Denúncia	27	26	3	5	10	0	1	29	2	1
Elogio	0	1	1	2	0	0	0	1	0	0
Reclamação	14	15	32	11	3	3	3	26	2	1
Simplifique	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Solicitação	67	80	97	35	22	5	14	59	1	8
Sugestão	7	1	0	0	10	0	0	0	0	0
Total	139	167	136	60	56	8	27	141	18	11

Fonte: CAPES, 2021.

O Gráfico 2 apresenta o total de manifestações tratadas por cada diretoria ou unidade da CAPES. A Diretoria de Programas e Bolsas no País foi responsável pelo tratamento do maior número: 167, correspondendo a cerca de 22% do total recebido, e acompanhando a tendência observada em 2020.

Gráfico 2 – CAPES 2021 - Número de manifestações registradas por diretoria



A Tabela 7, a seguir, apresenta o tempo médio de resposta na Plataforma Fala.BR, em número de dias. Nota-se a expressiva melhora no tempo médio de resposta da CAPES aos usuários em 2021, quando comparado a anos anteriores. Em 2019, a média de dias alcançou 24 dias, com queda em 2020, e nova queda em 2021, com média de 16 dias para responder os interessados. As recorrentes quedas demonstram o esforço em melhor atender o cidadão por parte de todas as diretorias e unidades da Fundação.

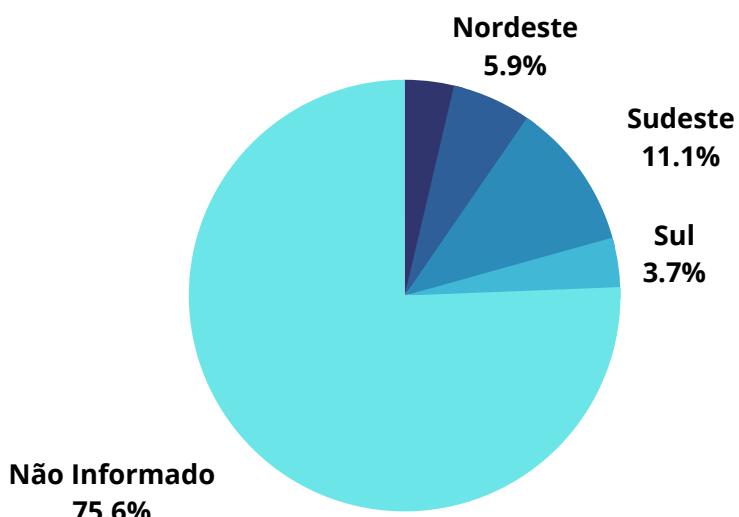
Tabela 7 – CAPES 2021 – Tempo médio de resposta na Plataforma Fala.BR, em número de dias

Ano	Dias	
2019	24,68	
2020	21,24	
2021	16,17	

Fonte: elaboração própria a partir de números disponíveis no Painel Resolveu - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Por último, apresenta-se o Gráfico 3, o qual traz a região geográfica dos usuários que fizeram registro deste dado em suas manifestações. Como pode ser visto, a maior parte dos cidadãos está situada na Região Sudeste do País, acompanhando a tendência percebida em 2020. Observa-se que a maioria dos usuários (75.6%) optou pelo não fornecimento da informação.

Gráfico 3 - CAPES 2021 - Porcentagem de usuários identificados, por região geográfica, nas manifestações de ouvidoria



Fonte: elaboração própria a partir de números disponíveis no Painel Resolveu - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

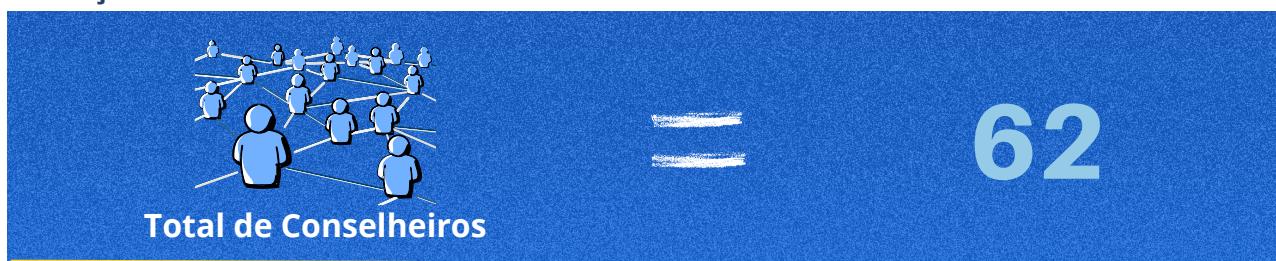
3. Outras atividades de ouvidoria

Além do tratamento das manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos, o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, do qual a CAPES faz parte, inclui outras ações. Entre as ações estão a participação no Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV, que abrange processos avaliativos sobre a gestão das unidades do SisOuv e o diagnóstico periódico conduzido por meio do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), sob a competência da Ouvidoria-Geral da União; assim como, ações para o cumprimento no disposto sobre o chamamento de usuários para comporem o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e sobre a produção de consultas.

O MMOUP, instituído pelo artigo 76 da Portaria nº 581, de 2021, da Controladoria-Geral da União, estabelece "orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal". O preenchimento do formulário de autodiagnóstico contempla o passo inicial de uma série de etapas que compõem o 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. No caso da CAPES, a falta de instrumento formal próprio sobre as atividades de ouvidoria, e de procedimentos institucionalizados de atuação e de governança, posicionou a Fundação no nível "Básico" de maturidade no modelo proposto, após preenchimento do formulário. Entretanto, cabe ressaltar que a despeito do nível alcançado, a CAPES atingiu o patamar "Sustentado" em aproximadamente 20% das respostas, bem como "Otimizado", em cerca de 10% dos elementos avaliados. Como resultado do diagnóstico realizado em 2021, por meio do MMOUP, a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria apresentou ao Gabinete da Presidência da CAPES um plano de ação de atividades para o ano de 2022, cuja implementação foi aprovada. O plano contempla ações que poderão ser adotadas e desenvolvidas para aperfeiçoar a maturidade, e consequentemente o atendimento de ouvidoria destinado ao público interno e externo da Fundação.

Sobre o Conselho de Usuários, em atendimento ao disposto no artigo 24-C do Decreto nº 9.492, de 2018, no primeiro semestre de 2021, a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, com o apoio do Gabinete da Presidência, realizou reuniões iniciais com membros das diretorias da Fundação para atualização e aprimoramento da Carta de Serviços ao Usuário, e para a criação do conselho de usuários da Fundação. Em uma segunda etapa, com o apoio da Coordenação de Comunicação Social (CCS), a CAPES realizou o chamamento de usuários para se inscreverem na plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União, e comporem os conselhos que viriam a avaliar os serviços oferecidos pela Fundação. Concomitantemente, a equipe realizou novos encontros com as diretorias para a elaboração e fechamento das enquetes que seriam disponibilizadas na referida plataforma. Ao final do segundo semestre de 2021, a CAPES completou seu primeiro ciclo de avaliação de serviços, cujos resultados podem ser observados no Infográfico 1.

Infográfico 1 - CAPES 2021 - Resultados do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



 Serviços	Número de Conselheiros
Todos os serviços	41
APCN	1
PAEP	1
Bolsa de Pós-graduação no país	5
Portal de Periódicos	0
AEX	0
Bolsa de Pesquisa no Exterior	1
Bolsa de Pós-graduação no exterior	1
Pibid	0
Residência Pedagógica	1
Parfor	0
UAB	0
ProEB	11

 Enquetes	Número de respostas por serviço
Carta de Serviços ao Usuário	6
APCN	2
PAEP	4
Bolsa de Pós-graduação no país	4
Portal de Periódicos	0
AEX	3
Bolsa de Pesquisa no Exterior	2
Bolsa de Pós-graduação no exterior	4
Pibid	2
Residência Pedagógica	0
Parfor	0
UAB	0
ProEB	2

Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>

Cabe destacar ainda no rol de outras atividades, a eleição da CAPES, em junho de 2021, entre os órgãos e entidades que fazem parte da Rede Nacional de Ouvidorias. A Rede Nacional foi instituída pelo artigo 24-A do Decreto nº 9.942, de 2018. Como um dos seis novos membros do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias durante o biênio 2021-2023, a partir do segundo semestre, a Fundação deu início a sua participação nas reuniões ordinárias do Conselho, com direito ao voto.

4. Comentários Finais

Em 2021, a CAPES deu continuidade aos esforços para melhor atender o cidadão, de forma mais ágil e com atenção à qualidade das respostas. As atividades de atendimento ao cidadão foram pautadas na interface rotineira da equipe responsável pelas atividades de ouvidoria da CAPES com os respondentes das diretorias e demais unidades, sob o constante apoio do Gabinete da Presidência; assim como, na parceria e no empenho de todos, sejam gestores, servidores e colaboradores, para ampliar a participação social, e transformar questões individuais em soluções coletivas.

Como ocorreu em anos anteriores, a CAPES tem procurado a cada período avançar seus passos de modo a aprimorar a interface com o usuário, avaliar e melhorar a prestação dos serviços. Em 2021, o atendimento ao diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), e todas as atividades que envolveram o Conselho de Usuários de Serviços Públicos permitiram, respectivamente, a elaboração de um plano de ação para 2022 com novos desafios e aprimoramentos, bem como o conhecimento da avaliação de conselheiros sobre os serviços oferecidos pela Fundação.

A análise desse conjunto, somadas às atividades já realizadas, permitirá a melhoria de processos internos e a realização de novas ações por parte da CAPES, em favor de melhor servir a sociedade. Espera-se ainda para o próximo exercício, o avanço em procedimentos internos de avaliação das atividades de ouvidoria que contribuirão, igualmente, para o aprimoramento da participação e do controle sociais, e, consequentemente, da gestão pública.