

2024

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA



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, abril de 2025

INTRODUÇÃO



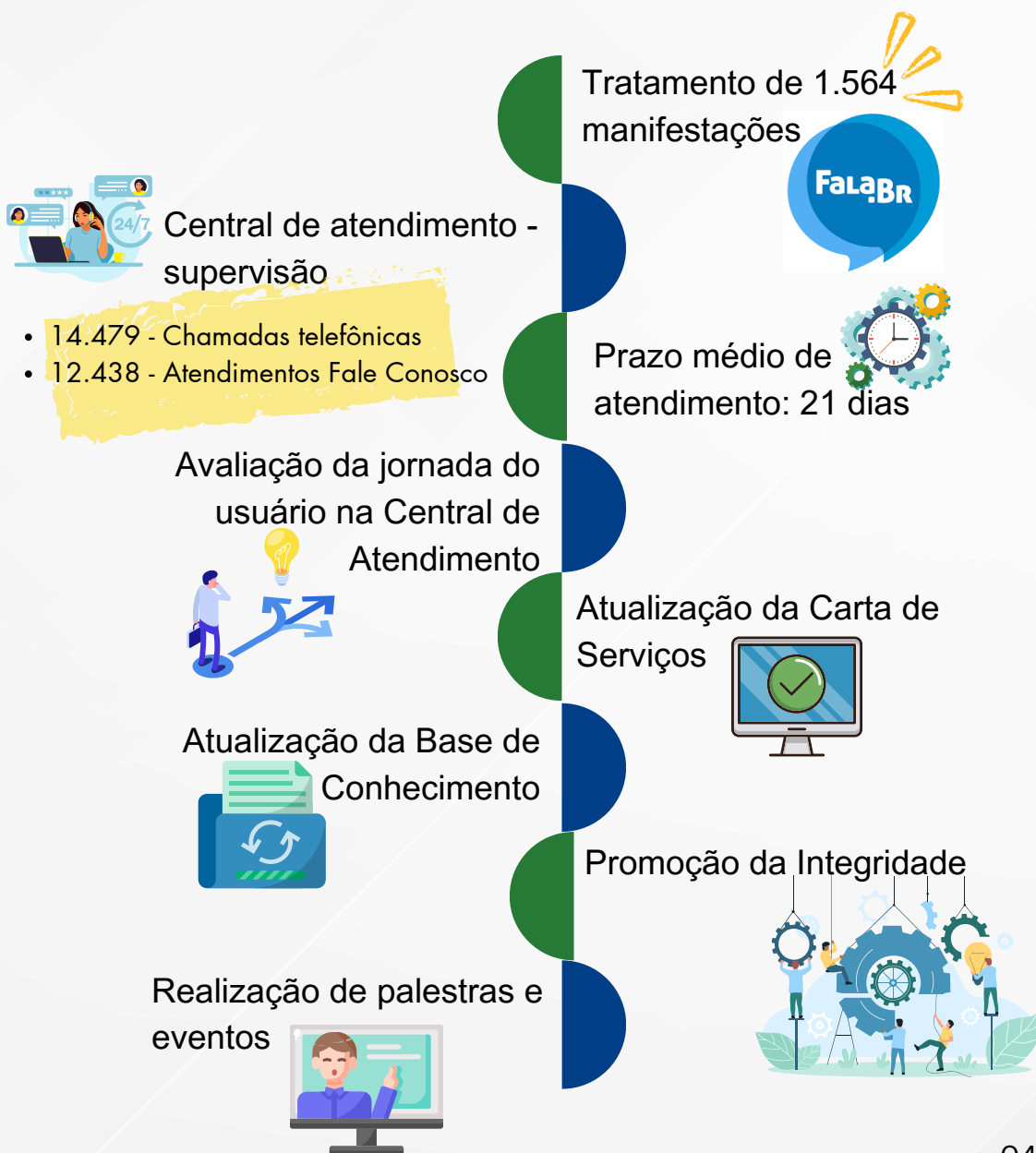
A Ouvidoria da CAPES, criada em 2022 e com as atividades iniciadas em 2023, seguiu em 2024 no cumprimento de suas atribuições normativas, consolidando seu papel de interlocutora e de facilitadora entre a Fundação e seus públicos interno e externo. Por sua vez, a Ouvidoria atuou ativamente no Comitê Técnico de Integridade (CTI) da CAPES, instituído pela Portaria CAPES nº 210/2023, como parte do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI - Decreto nº 11.529/2023).

Para além da atividade principal de recebimento, triagem, tramitação, análise, monitoramento de prazos e finalização das manifestações realizadas pelos usuários - mediante constante interação com as diretorias e demais unidades da CAPES, a Ouvidoria promoveu uma série de eventos e palestras, como será apresentado neste documento, tendo em vista a promoção da integridade e a qualificação de agentes públicos e públicas. Igualmente, a Ouvidoria gerenciou junto às unidades competentes as atualizações da Carta de Serviços e da Base de Conhecimento da CAPES. Também foram realizadas reuniões de monitoramento e de atualização de normativos e orientações do Governo Federal (especialmente os oriundos da Controladoria-Geral da União - CGU) com os respondentes das diretorias, com vistas à melhoria contínua da qualidade das respostas concedidas pela Fundação.

Nesse contexto, este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos, como motivações, tempo de resposta e resolutividade das manifestações recebidas, além de pontos recorrentes, soluções adotadas, ações exitosas e dificuldades enfrentadas no processo de atendimento às demandas e no aprimoramento da maturidade da própria Ouvidoria.

Sumário Executivo

Em 2024, a Ouvidoria da CAPES foi responsável pelo tratamento de 1.564 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, sugestão e comunicação (denúncia anônima). Adicionalmente, o presente relatório 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 supervisionados por esta Ouvidoria. Durante o ano de 2024, foram realizados atendimentos por meio de 14.479 chamadas telefônicas, pelo recebimento de 12.438 protocolos via canal Fale Conosco, 797 atendimentos pelo Chat e 50 presenciais.



1.A Ouvidoria da CAPES

A Ouvidoria da CAPES foi criada por meio do Decreto nº 11.238, de 2022 e sua atividade é regulamentada, internamente, por meio da Portaria CAPES nº 200, de 6 de outubro de 2023. A unidade é um canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação, em atenção à participação ativa dos usuários no processo democrático e no controle social, como também presta atendimentos relacionados à Lei nº 12.527, de 2011, a Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.709, de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); ao Decreto nº 10.153, de 2019, que trata da proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública; e ao Decreto nº 12.122, de 2024, que instituiu o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.

1.1. Força de trabalho

A equipe da Ouvidoria da CAPES iniciou o exercício de 2024 com cinco pessoas, composta pela Ouvidora, duas servidoras, uma colaboradora e uma secretária executiva. Em meados março, houve a adição de uma colaboradora e, no mês de dezembro, de um servidor, que foi nomeado por ocasião do último concurso público da CAPES. Esse processo de recrutamento de pessoas foi essencial para a complementação da equipe, necessária para efetivar o desempenho das atribuições normativas a cargo da Ouvidoria, bem como outras, de iniciativa da unidade, diante das necessidades do órgão.

Desse modo, a Ouvidoria da CAPES encerrou o ano de 2024 com sua força de trabalho composta por quatro servidores e três colaboradoras, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Força de Trabalho da Ouvidoria da CAPES, 2024.



1.2. Funções de integridade

A Ouvidoria exerce uma das funções de integridade previstas no Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI – Decreto nº 11.529/2023). Além disso, é unidade setorial do SITAI ao lado da Unidade de Gestão e Integridade (UGI), representada na CAPES pela Coordenação-Geral de Governança e Planejamento (CGGOV).

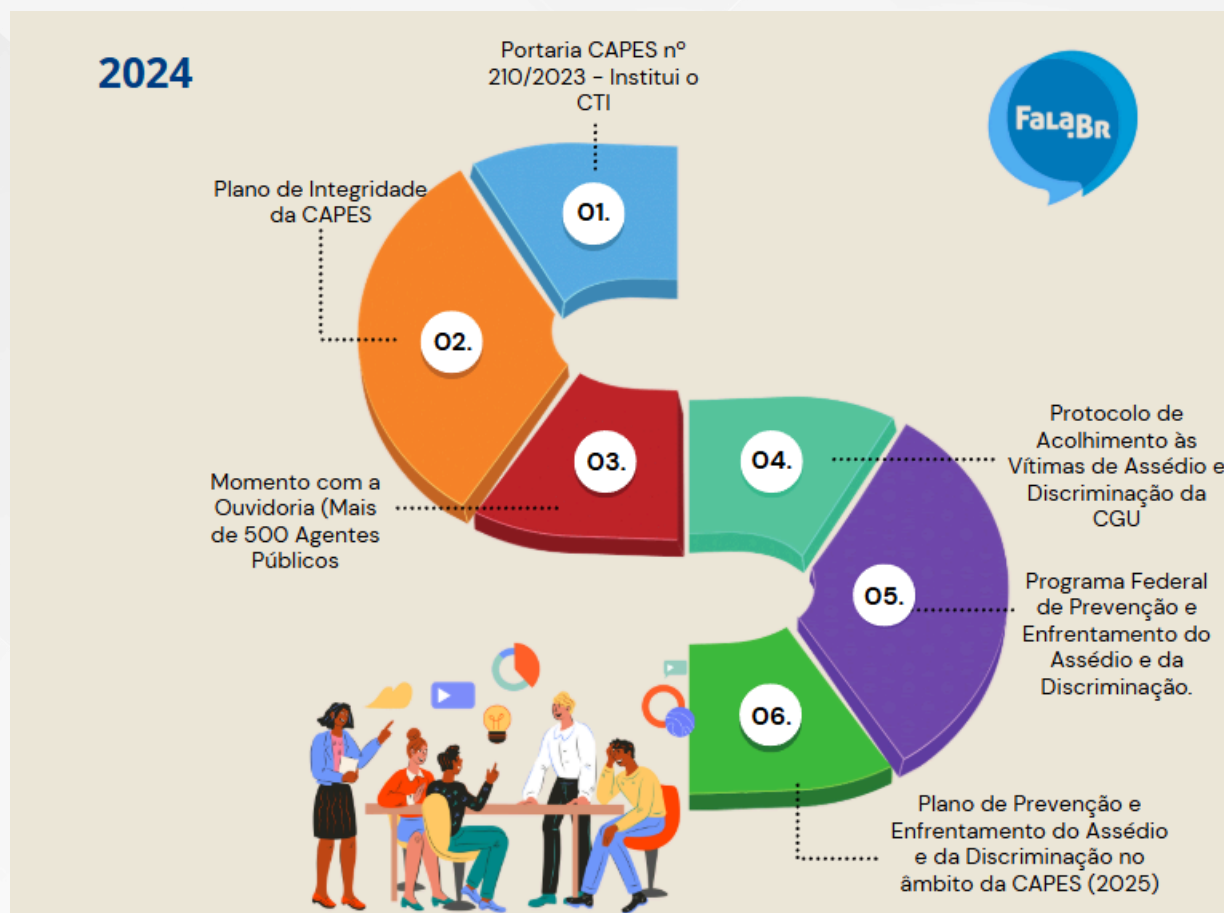
Assim, a Ouvidoria compõe o Comitê Técnico de Integridade da CAPES (CTI/CAPES), instituído por meio da Portaria CAPES nº 210, de 19 de outubro de 2023, junto com a UGI, a Corregedoria, a Comissão de Ética, a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGPE) e a Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGLOG). Em colaboração com as demais unidades componentes do CTI/CAPES, foi elaborado o primeiro Plano de Integridade da Fundação, para o biênio 2024-2025, que é a estratégia adotada para operacionalizar o Programa de Integridade da CAPES. Nesse contexto, a Ouvidoria tem contribuído para a gestão da integridade da CAPES, atuando em pautas preventivas, bem como em ações detectivas.

No âmbito das ações preventivas, junto com outros membros do CTI, foram realizados, ao longo do ano, eventos e palestras de letramento referentes ao respeito de direitos, prevenção à discriminação, ao assédio, ao capacitismo, ao racismo e à violência de gênero. Nos encontros denominados “Momento com a Ouvidoria”, a titular da Unidade apresentou, a mais de 500 agentes públicos de diferentes diretorias e das unidades vinculadas à Presidência, orientações acerca da Lei de Acesso à Informação e de medidas para prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação.

Ressalta-se, ainda, a participação da Ouvidoria no Grupo de Trabalho Assédio (GT) da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), coordenado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), cujo resultado foi o lançamento do Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio e Discriminação, um instrumento que visa auxiliar o atendimento ao Decreto nº 12.122/2024, que instituiu o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação. A participação da Ouvidoria da CAPES nesse GT permitiu a troca de experiências, a identificação de melhores práticas e contribuiu institucionalmente para a elaboração do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito da CAPES.

No âmbito das ações detectivas, a Ouvidoria atua na integridade da CAPES por meio da gestão do canal de denúncias, reclamações e solicitações da Fundação (o Fala.BR). Além de analisar manifestações e orientar as áreas técnicas e gestores, ressalta-se que a Ouvidoria acolhe, orienta e presta esclarecimentos também ao público interno da Fundação. A Figura 2 apresenta ações relacionadas à integridade em nível federal e na CAPES.

Figura 2 - Ações de Integridade



Fonte: Ouvidoria da CAPES

2. Manifestações de Ouvidoria Tratadas

As manifestações típicas de ouvidoria são aquelas registradas, na Plataforma Fala.BR, sob os tipos solicitação, denúncia, comunicação, reclamação, sugestão, elogio e proposta de simplificação (simplifique!). A seguir, são apresentados dados e análises relativos às manifestações recebidas no exercício de 2024. Os dados foram extraídos dos relatórios mensais elaborados pela Ouvidoria e periodicamente enviados à Presidência da CAPES, com o propósito de monitorar as manifestações dos usuários e as respostas fornecidas pela Fundação. Esse monitoramento tem como objetivo o fornecimento de subsídios para o contínuo aprimoramento dos serviços públicos, diante da observação do atendimento prestado para a sociedade.

2.1. Número de manifestações recebidas

Em 2024, foi registrado um total de 1.564 manifestações típicas de ouvidoria(i). Esse montante foi devidamente tratado por diferentes unidades da CAPES, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Manifestações tratadas por unidade da CAPES

DAV – Diretoria de Avaliação	298
DPB – Diretoria de Programas e Bolsas no País	437
DRI – Diretoria de Relações Internacionais	336
DEB – Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica	156
DED – Diretoria de Educação a Distância	121
DGES – Diretoria de Gestão	47
DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação	25
Presidência	33
Corregedoria	17
Comissão de Ética	1
Compartilhadas	35
Ouvidoria	58
Total	1.564

Fonte: Ouvidoria CAPES

Na dimensão quantitativa, verifica-se que a DPB foi a diretoria que tratou o maior número de manifestações, com um total de 437. A DRI aparece como a segunda mais demandada, com 336 manifestações. Vale mencionar que as denominadas “compartilhadas” se referem a manifestações respondidas em parceria por duas ou mais unidades.

Além dessas manifestações, registra-se que outras 203 manifestações foram recebidas e tratadas pela Ouvidoria. Destas, 112 foram encaminhadas pela Ouvidoria a outros órgãos, por razões de competência, e 91 foram arquivadas por falta de clareza, insuficiência de dados ou ausência de complementação de informações por parte dos usuários.

(i) Cabe esclarecer que a quantidade de manifestações mencionadas neste documento pode variar em relação ao que está disponível no Fala.BR, devido a diferentes critérios de contagem. Enquanto o Fala.BR considera a data do registro inicial de cada usuário junto ao órgão, seja a CAPES ou outro, como o MEC ou a CGU, a Ouvidoria da CAPES contabiliza a partir da data em que a manifestação é recebida pela Fundação, incluindo aquelas encaminhadas por outras instituições.

2.2. Tipos e motivos das manifestações

Dos sete tipos de manifestação de ouvidoria disponíveis na Plataforma Fala.BR, apenas o tipo “simplifique” não obteve registro no exercício. A seguir, a Tabela 2 apresenta a distribuição quantitativa por tipo de manifestação e por unidade respondente da CAPES. Observa-se que, assim como nos anos anteriores, em 2024, o tipo de manifestação mais recebido foi “solicitação”, num total de 856 registros.

Tabela 2 – Tipos de manifestações recebidas por unidade da CAPES

Diretoria/unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
DAV	43	53	0	24	168	11	299
DPB	73	59	1	48	250	6	437
DRI	90	10	0	46	183	6	335
DEB	36	16	0	23	78	3	156
DED	24	14	0	24	56	3	121
DGES	7	7	1	5	26	1	47
DTI	0	0	0	7	18	0	25
Ouvidoria	5	10	0	10	29	4	58
Presidência	1	0	0	6	24	2	33
Corregedoria	3	10	0	0	4	0	17
Comissão de Ética	1	0	0	0	0	0	1
Compartilhadas	5	5	2	3	20	0	35
Total	288	184	4	196	856	36	1.564

Fonte: Ouvidoria CAPES

No que se refere aos motivos, apresenta-se, na Tabela 3, a consolidação dos assuntos mais buscados nas manifestações dirigidas à CAPES ao longo do ano. São apresentados os três primeiros assuntos mais buscados em cada diretoria da Fundação.

Tabela 3 – Principais assuntos tratados pelas diretorias da CAPES

Diretoria	Assunto	Quantidade
DAV	Regularidade de curso de pós-graduação <i>stricto sensu</i> e validade de diplomas emitidos	53
	Possível irregularidade ocorrida em curso ou programa de pós-graduação	41
	Reconhecimento de diploma estrangeiro	40
DPB	Bolsa de estudos no País (acúmulos, pagamento de mensalidades, prestação de contas e devolução de recursos)	191
	Assuntos de autonomia universitária	70
	Emissão de declaração de bolsista	56
DRI	Programa de Doutorado-Sanduiche no Exterior - PDSE	62
	Bolsa de estudos e auxílios no exterior (atraso de pagamento de mensalidades, como conseguir uma bolsa e revisão de adicional de localidade para cidades de alto custo)	54
	Programa Caminhos Amefricanos	31
DEB	Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência – PIBID	102
	Emissão de declaração de bolsista	17
	Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica - PARFOR	9
DED	Programa Universidade Aberta do Brasil – UAB	50
	Programa de Mestrado Profissional para Professores da Educação Básica – PROEB	31
	Assuntos de autonomia universitária	11
DGES	Concurso Público da CAPES	18
	Contrato Administrativo de Serviços Terceirizados	6
	Sistema de Prestação de Contas – SIPREC	4
DTI	Dados cadastrais nos sistemas da CAPES	15
	Plataforma Freire	2
	Plataforma Sucupira	2

Fonte: Ouvidoria CAPES

Além das manifestações direcionadas às diretorias da CAPES, também foram recebidas manifestações que foram tratadas pela Presidência da CAPES, pela Corregedoria, Comissão de Ética e pela própria Ouvidoria. Das respondidas pela Presidência, destacam-se 25 manifestações que versaram sobre o Prêmio CAPES Talento Universitário e foram respondidas com o apoio da Coordenação-Geral de Colegiados, responsável pelo Prêmio. Por sua vez, as manifestações tratadas pela Corregedoria e Comissão de Ética foram aquelas que abordavam questões de conduta relacionadas a agentes públicos da CAPES, totalizando 18 registros. Entre as manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria, a maioria (19 registros) abrangeu assuntos que ultrapassavam as competências da CAPES, de forma que os usuários foram orientados a procurar os órgãos e instâncias competentes por meio de outros canais disponíveis.

2.3. Pontos recorrentes e soluções adotadas

No tocante à Diretoria de Avaliação (DAV), consulta a respeito da regularidade de cursos de pós-graduação *stricto sensu*, especialmente de IES privadas nacionais e estrangeiras, bem como a **validade dos diplomas** emitidos pelas instituições ofertantes desses cursos. Na maioria dos casos apresentados, a Diretoria de Avaliação verificou e esclareceu aos usuários que aqueles cursos não eram reconhecidos no País de oferta, tampouco foram avaliados pela CAPES, de forma que os diplomas expedidos não possuíam validade nacional. Desse modo, cabe registrar que, na oportunidade da emissão deste relatório, a Ouvidoria estava em tratativas com a Diretoria de Avaliação para verificar a possibilidade da criação de um campo de busca avançada de cursos nacionais regulares de fácil acesso, na página inicial da Fundação, com o objetivo de permitir que pessoas interessadas nesse tipo de informação façam sua pesquisa de forma direta e célere.

No âmbito da Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), o ponto mais recorrente das manifestações recebidas em 2024 foi relativo às **bolsas de estudos no País** (191 registros). Destes, mais de 36% trataram de acúmulo de bolsa de estudos com remuneração ou com outro benefício, sendo metade na forma de consultas relacionadas a possibilidades de acúmulo e a outra metade na forma de denúncias acerca de eventuais acúmulos irregulares. Cabe ressaltar que o índice de denúncias diminuiu em relação aos anos anteriores, enquanto o índice de consultas aumentou. Isso reflete o impacto que teve a publicação da Portaria nº 133, de 10 de julho de 2023, que regulamenta o acúmulo de bolsas de mestrado, doutorado e pós-doutorado, concedidas pela CAPES no País, com atividade remunerada ou outras formas de rendimento. No caso das consultas, foram esclarecidas as possibilidades de acúmulo, dando-se destaque à autonomia das IES sobre a regulamentação dos critérios para permissão ou vedação da cumulação de bolsa, nos moldes do art. 3º da referida norma. Outrossim, no caso das denúncias em que cabia apuração, a DPB procedeu com a abertura de processo para verificar possíveis irregularidades.

Em relação às manifestações atendidas pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), o **Programa de Doutorado-Sanduíche no Exterior (PDSE)** figurou como o mais citado. As consultas versaram sobre assuntos diversos, tais como: dificuldade de inscrição, dificuldade de contato com a área técnica, pagamentos e prestação de contas. A Diretoria constatou instabilidades do sistema durante o processo de inscrição no Programa no âmbito do edital nº 06/2024, problema que foi resolvido a contento antes do término do prazo de inscrição.

Constaram, ainda, distribuídos entre as manifestações direcionadas à DRI, relatos de insatisfação diante da aparente falta ou demora no atendimento prestado pela Diretoria no **canal Linha Direta**. O Linha Direta é uma ferramenta disponível no Sistema de Controle de Bolsas e Auxílios - SCBA, sendo o meio de comunicação oficial dos bolsistas e egressos com os técnicos da Fundação. Nos últimos anos, a Diretoria e a Ouvidoria têm dado atenção especial a esses relatos, no intuito de encontrar meios de melhorar a prestação do serviço aos usuários, visto o número reduzido de agentes públicos e públicas que atuam na Diretoria em contraste com a elevada quantidade de processos tratados. A quantidade de relatos registrados na Plataforma Fala.BR em 2024 (40) se assemelha à registrada em 2023 (37). Somam-se ainda, 159 relatos registrados nas principais buscas no canal de atendimento “Fale Conosco”, que trataram do atendimento no Linha Direta. Verifica-se, portanto, que tanto o Fala.BR quanto o Fale Conosco têm desempenhado importante e benéfica contribuição, como canais adicionais de contato junto à CAPES.

Quanto à Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), solicitações diversas acerca do **Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (PIBID)** tiveram expressiva presença entre as manifestações atendidas. Os assuntos foram variados, como reclamações de atrasos nos pagamentos de mensalidades, solicitação de esclarecimentos acerca da distribuição de cotas de bolsas de estudos e denúncias de supostas irregularidades na coordenação de projetos em diferentes instituições. No que tange às denúncias, a depender do teor, a Diretoria deu início a processo de apuração junto aos responsáveis pelo programa; ou instruiu os manifestantes a buscar as instâncias competentes nas IES, como a coordenação institucional do projeto responsável pela gestão administrativa, pró-reitoria de graduação, ouvidoria, ou outra instância equivalente, para conhecimento do ocorrido e tomada de providências pertinentes.

A Diretoria de Educação a Distância (DED), por sua vez, teve o **Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB)** como a matéria mais buscada pelos cidadãos, seguindo a tendência de anos anteriores. Majoritariamente, foram respondidas manifestações relacionadas a processos seletivos e pagamento de mensalidades de bolsa de estudos. Nas denúncias acerca de eventuais irregularidades ocorridas em processos seletivos e na gestão do programa dentro das IES, os usuários foram orientados a buscar diretamente as instâncias de apuração das instituições correspondentes para conhecimento e tomada de providências cabíveis, dada a autonomia administrativa a estas conferida para avaliar e investigar possíveis desvios.

No que se refere às diretorias meio, das manifestações atendidas pela Diretoria de Gestão (DGES), destacam-se aquelas relacionadas a esclarecimentos sobre **Concurso Público da Fundação**, cujo Edital foi publicado em dezembro de 2023 e as demais etapas se desenrolaram ao longo de 2024. Quanto às manifestações tratadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), o maior número de atendimentos foi relacionado a atualizações e alterações cadastrais nos sistemas da CAPES.

Para além dos assuntos quantitativamente mais procurados no exercício, há os assuntos que têm sido recorrentes nas manifestações dos usuários, para os quais já foram adotadas medidas ou que geram oportunidades de melhoria das transparências ativa e passiva por parte da CAPES.

Uma das questões frequentemente abordadas pelos usuários refere-se a eventuais práticas, condução de processos e relações funcionais adotados em programas de pós-graduação, especialmente nos processos seletivos, que muitas vezes estão fora do escopo de atuação da CAPES, se enquadrando na chamada **autonomia universitária**. No total, foram recebidas 156 manifestações desse tipo em 2024. A depender das questões apresentadas, observa-se que as decisões a respeito dessas questões cabem às IES, nos termos estabelecidos em cada regimento.

A autonomia universitária refere-se à autonomia administrativa e didático-científica garantida às IES, nos termos do art. 207 da Constituição Federal de 1988. Portanto, ao receber manifestações desse tipo, as unidades da CAPES têm mantido a posição de informar ao usuário que a CAPES não possui competência para interferir nos assuntos internos das IES e orientar que sejam buscadas as instâncias competentes na instituição e, se necessário, os órgãos de defesa do aluno consumidor de serviços educacionais, sejam eles ofertados por instituição pública ou privada, pelas eventuais violações dos direitos dos estudantes.

Ainda na seara da autonomia universitária, a CAPES recebeu manifestações relacionadas a supostas ocorrências de assédios, discriminações e infrações éticas dentro do ambiente das instituições de ensino e pesquisa. A essas manifestações, a Fundação concedeu esclarecimentos acerca da citada autonomia universitária. Apesar de não interferir na autonomia das instituições, as unidades da CAPES foram informadas das manifestações recebidas, para acompanhamento e, eventualmente, orientação a respeito das boas práticas de prevenção a condutas abusivas ou inadequadas, bem como divulgação de materiais úteis, como o Guia Lilás da CGU, o Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio e Discriminação da Renouv, e o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (Decreto nº 12.122/2024).

Finalmente, vale mencionar as manifestações recebidas acerca de antecipação do pagamento de mensalidades e de prorrogação de prazos para os bolsistas do Rio Grande do Sul, em decorrência da calamidade pública ocorrida no estado, em razão de eventos climáticos, entre o final de abril e início de maio de 2024. Quantitativamente, essas manifestações tiveram pouca representação, mas a circunstância mereceu atenção especial por parte das diretorias para resolver as dificuldades relatadas pelos usuários de forma célere. Além dos esclarecimentos às questões individuais, os usuários foram orientados a procurar as IES para saber os próximos passos, visto que as instituições já haviam sido devidamente orientadas com as diretrizes necessárias, tanto pelo Conselho Nacional de Educação, por meio da Resolução CNE/CP nº 3/2024, quanto pela CAPES, por meio do Ofício Circular nº 21/2024.

2.4. Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta da CAPES às manifestações de ouvidoria em 2024 foi de 21 dias. A Figura 3 representa a evolução do tempo médio nos últimos dois anos.

Figura 3 – Tempo médio de resposta às manifestações na Plataforma Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu

Ressalta-se que, diante do aumento considerável no quantitativo de manifestações recebidas pela Fundação a partir da estruturação da unidade de Ouvidoria em 2023, um dos pontos de melhoria identificados ao final daquele primeiro ano havia sido justamente em relação ao tempo de resposta, que deve ser inferior ao estabelecido na Lei nº 13.460 de 2017 – 30 (trinta) dias.

Portanto, estabeleceu-se a necessidade de implementar ações que proporcionassem o aprimoramento e a consequente redução do tempo de resposta à sociedade, com o apoio de todas as unidades da Fundação, por meio de reuniões e capacitações de agentes públicos da Ouvidoria e dos respondentes. Os esforços levaram em consideração não apenas a redução do tempo, mas também a manutenção da qualidade das respostas concedidas. Assim, como resultado positivo, registra-se que o intervalo de tempo de resposta da CAPES foi reduzido em mais de 20%, quando comparados os números de dias entre 2023 e 2024.

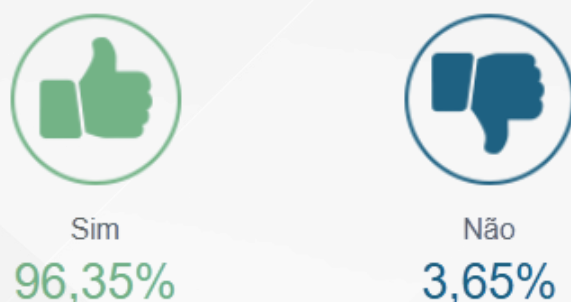
2.5.Resolutividade das manifestações

Em 2024, a Ouvidoria deu início à atividade de acompanhamento periódico da resolutividade das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR, em atenção às orientações da CGU constantes nos artigos 29 e 30 da Portaria nº 116/2024 e na recomendação 2 do Relatório de Avaliação de Ouvidoria 2024. No contexto das manifestações de ouvidoria, o acompanhamento da resolutividade consiste em tomar providências em relação às manifestações para as quais já foi dada resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência das áreas responsáveis para serem enfim consideradas resolvidas.

As providências adotadas pela Ouvidoria no período foram, primeiramente, a incorporação de rotina de preenchimento adequado do campo resolutividade na Plataforma Fala.BR, seguida por consulta semestral às unidades da CAPES a respeito das medidas adotadas em relação às manifestações ainda sem resolutividade. Por fim, a reabertura das manifestações para inserir as atualizações informadas pelas unidades e, quando for o caso, a marcação da demanda como resolvida - ação que igualmente permite o acompanhamento por parte do manifestante.

Acrescenta-se que, no âmbito do Plano Estratégico Institucional da CAPES (PEI) para o período de 2024 a 2027, um dos indicadores estabelecidos para fortalecer os mecanismos de controle institucional foi a “Taxa de denúncias concluídas nos canais de ouvidoria”. A criação deste indicador foi um passo preparatório para a inserção, em edições futuras do PEI, de indicador relativo à resolutividade das manifestações. Na data de edição deste relatório, havia sido alcançado o índice de 96,35% de resolutividade, conforme indicado na Figura 4.

Figura 4 – Resolutividade das manifestações recebidas pela CAPES



Fonte: Painei Resolveu

3. Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário da CAPES é um dos instrumentos de transparência pública no qual são informados os serviços públicos ofertados pela CAPES, bem como as formas e critérios de acesso aos serviços. A Carta é atualizada anualmente, ou sempre que há alteração ou acréscimo de um serviço. Em 2024, a Carta de Serviços foi atualizada pelas unidades gestoras dos serviços, em coordenação com a Ouvidoria, e com o apoio da Coordenação-Geral de Comunicação Social. Foram atualizados 10 dos 11 serviços disponíveis e não houve acréscimo de serviços na Carta.

3.1. Serviços Avaliados

Entre novembro de 2023 e março de 2024, a Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB) avaliou os programas PIBID e Residência Pedagógica, por meio de questionários aplicados a 473 docentes, com foco na implementação dos projetos sob a perspectiva dos participantes. Foram coletadas respostas de 238 respondentes do PIBID e de 219 do Residência Pedagógica, representando 96 e 97% de adesão, respectivamente.

A avaliação inicial revelou resultados sumarizados na Figura 5. Paralelamente, em colaboração com a Secretaria de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas e Assuntos Econômicos do Ministério do Planejamento e Orçamento (SMA/MPO), o PIBID foi avaliado usando a Metodologia de Avaliação Padronizada de Políticas Públicas (MAPP), com foco em relevância, efetividade, eficiência e sustentabilidade. Ambas as avaliações, complementares, visam aprimorar os programas, oferecendo reflexões valiosas sobre a experiência dos usuários e o impacto da política pública.

Figura 5 – Resultados das avaliações PIBID e Residência Pedagógica



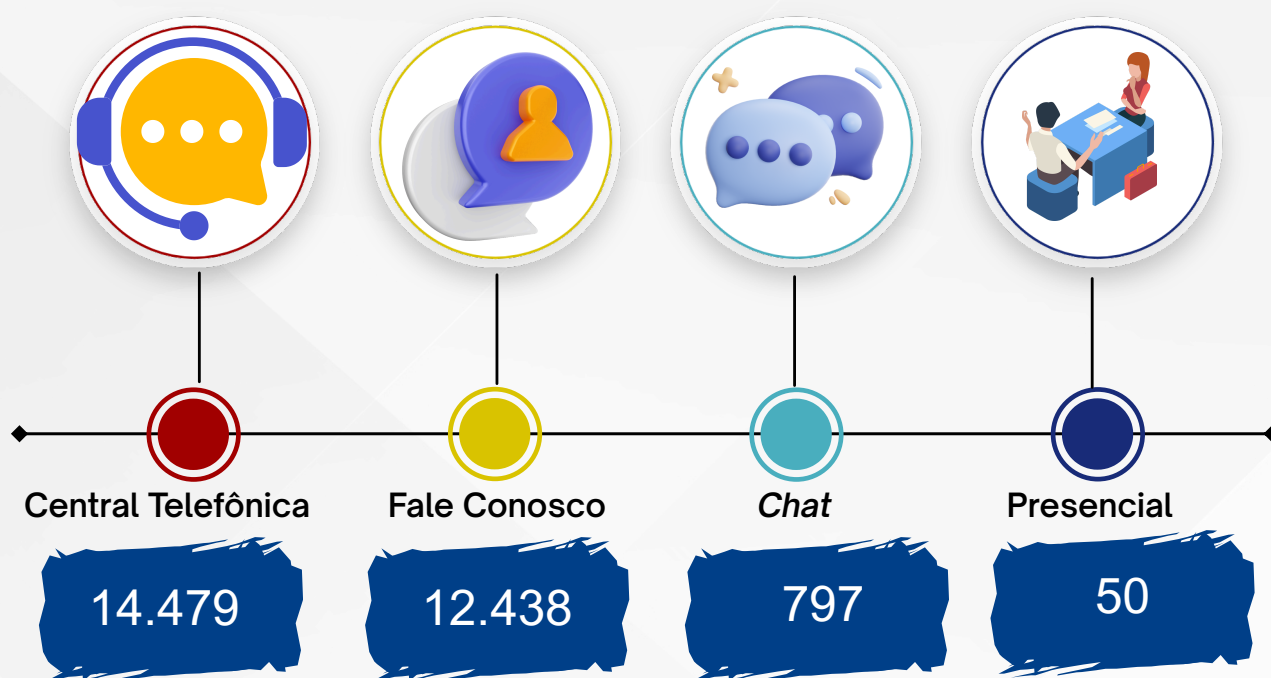
Fonte: DEB/CAPES

Registra-se, ao final, que a Ouvidoria acompanhou a avaliação da Central de Atendimento da CAPES, realizada por equipe da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com o apoio do MEC, para otimizar os processos de atendimento. A análise detalhou os fluxos de trabalho e a jornada do usuário, identificando ineficiências e redundâncias. Como resultado, foram propostas 19 soluções para mitigar problemas e riscos, categorizadas entre implementação imediata e soluções dependentes de outras ações.

4. Central Telefônica e Fale Conosco

Neste tópico são apresentados os dados relativos aos atendimentos conduzidos pelos colaboradores da BRBPO Tecnologia e Serviços S.A durante o ano de 2024. Esses atendimentos abrangem tanto as interações pela Central Telefônica quanto aquelas realizadas por meio do Chat pelos colaboradores de primeiro nível, além dos atendimentos conduzidos pelos colaboradores de segundo nível no Fale Conosco. A Figura 6 a seguir apresenta a quantidade de atendimentos realizados em cada canal.

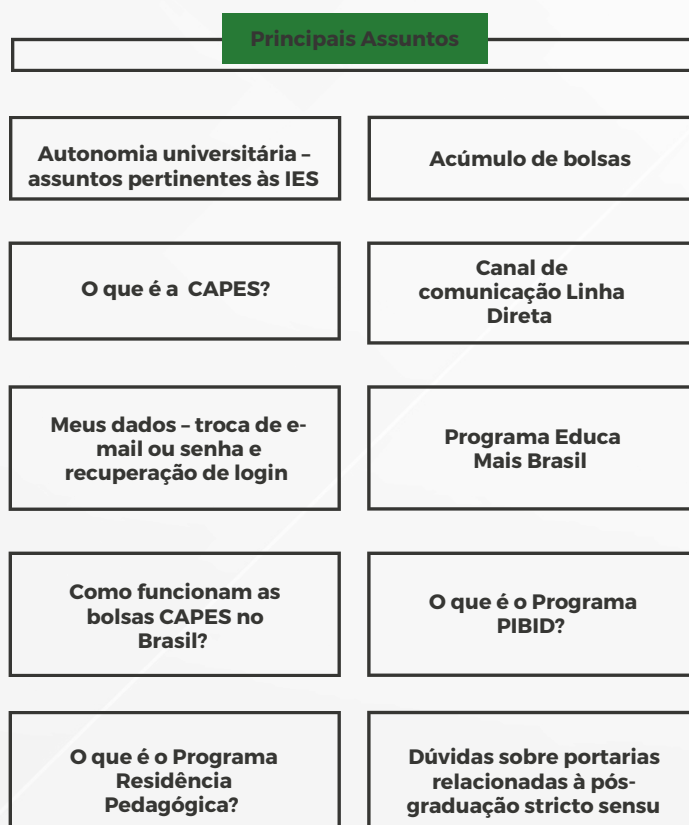
Figura 6 - Atendimentos realizados pela Central Telefônica, Chat e Fale Conosco



Fonte: Relatório Gerencial BRBPO

Vale mencionar que, nos atendimentos realizados pela Central Telefônica, foi alcançada uma média de 88,6% satisfação. No âmbito dos atendimentos tratados no Fale Conosco, os 10 assuntos mais procurados encontram-se consolidados na Figura 7.

Figura 7 - Principais assuntos tratados no Fale Conosco



Fonte: Relatório Gerencial BRBPO

5. Ações exitosas e dificuldades encontradas

A Ouvidoria manteve e aperfeiçoou, em 2024, ações que foram desenvolvidas no exercício anterior que se mostraram exitosas. Uma delas foi a realização de reuniões periódicas com os respondentes das unidades da CAPES, nas quais foram feitos alinhamentos dos fluxos de trabalho, passadas orientações acerca da melhoria contínua da qualidade das respostas entregues aos usuários, incluindo o uso de linguagem simples e cordial.

Outra ação mantida foi a elaboração de relatórios gerenciais mensais, os quais contribuem para o acompanhamento constante das manifestações e permite à Ouvidoria orientar tempestivamente os gestores em relação às demandas dos usuários acerca dos serviços públicos prestados pelas unidades da CAPES.

Além das ações que foram mantidas, outra importante iniciativa implementada no exercício de 2024 constituiu na presença de um representante da Ouvidoria em quatro eventos que ocorreram presencialmente na CAPES. Os eventos comportaram mais de 100 participantes cada e a presença da Ouvidoria oportunizou a elucidação de dúvidas, a coleta de sugestões e a orientação a respeito do uso dos canais de atendimento da CAPES. A iniciativa, inclusive, fez parte dos esforços para atender à Recomendação nº 4 emitida pela CGU em 2024 no Relatório de Avaliação da Ouvidoria da CAPES, a qual visa a implementação de ações de ouvidoria ativa, com o propósito de coletar dados e promover o envolvimento dos usuários nos canais de participação e controle social da instituição.

Ainda nesse contexto, foi revista e atualizada a Base de Conhecimento da CAPES. A Base de Conhecimento é a fonte de informação utilizada pelos canais Central de Atendimento e Fale Conosco para esclarecer dúvidas de usuários que procuram a CAPES por meio desses canais. Portanto, a revisão e atualização das informações se fizeram essenciais para a melhoria do atendimento referentes a informações elementares.

Ressalta-se ainda uma ação que é realizada pela Ouvidoria sempre que identificada a necessidade, que é 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. Merece destaque uma das consultas realizadas junto à Procuradoria Federal em relação à aplicação de prorrogação de prazos previstos na Lei nº 14.925/2024 a beneficiários do sexo masculino. A referida Lei dispõe sobre prorrogação de prazos em virtude de parto, nascimento de filho, de adoção ou de obtenção de guarda judicial. A Procuradoria Federal esclareceu, entre outras coisas, que o normativo não faz distinção entre pessoas do sexo feminino e masculino, nem entre mães e pais, se referindo de forma geral a estudantes e pesquisadores. O resultado da consulta foi primordial para que as diretorias da CAPES possam melhor orientar suas respostas a indagações sobre este tema.

Cabe mencionar, finalmente, os esforços para o recrutamento de servidores e colaboradores para composição da equipe de Ouvidoria. Tal ação se revelou bastante exitosa em 2024, melhorando significativamente a força de trabalho, conforme apresentado neste relatório.

Por outro lado, naturalmente houve dificuldades que foram enfrentadas no exercício. Cita-se, a exemplo, a inadequação do ambiente físico para o atendimento do público interno da Fundação e de potenciais vítimas de assédio e discriminação, conforme disposto no Decreto nº 12.122/2024 (Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação). Com o início dos trabalhos da Ouvidoria em 2023 e, em razão dos eventos de divulgação realizados naquele ano; em 2024, observou-se uma procura maior por parte das pessoas que trabalham na Fundação direcionadas à Ouvidoria, situações que resultavam tanto em acolhimento como em orientações e esclarecimentos sobre eventuais procedimentos. No terceiro quadrimestre de 2024, foram contabilizados dez atendimentos direcionados a agentes públicos e públicas da CAPES, em sua larga maioria de forma presencial.

Nesse cenário, somando-se as orientações do Governo Federal - especialmente da Portaria nº 6.719/2024 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e do Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) - constatou-se que o local destinado inicialmente à Ouvidoria não contava com um espaço suficiente e adequado para promover acolhimento, escuta ativa, orientação e gestão humanizada às pessoas que procuravam a unidade. Houve, inclusive, relatos do público interno de existir certa hesitação em procurar a Ouvidoria devido à falta de privacidade e à localização da sala, em um andar superior do prédio. Com vistas a superar essa dificuldade, a Presidência da CAPES, com apoio da Diretoria de Gestão, analisou a possibilidade de arranjos para disponibilização de um espaço físico adequado. Como resultado, em 2025 a Ouvidoria passa a atender no andar Térreo do Edifício CAPES com ambientes reservados para atendimento e acolhimento.

6. Considerações Finais

O segundo ano da Ouvidoria da CAPES representou um período de intenso trabalho, culminando em resultados bastante positivos. Após o período inicial de estabelecimento da unidade, a partir da organização de processos e da elaboração de normativos, em 2024, a Ouvidoria se consolidou como uma instância facilitadora da comunicação eficaz entre a CAPES e seus públicos, tanto interno como externo. Igualmente, a Ouvidoria atuou como um canal para atender e acolher as diversas demandas da sociedade, promovendo a integridade e aprimorando a participação social.

Em consonância com o Plano Anual de Atividades da Ouvidoria da CAPES – 2024, a Ouvidoria dedicou-se ao atendimento das recomendações da Controladoria-Geral da União, com foco no acompanhamento da resolutividade. Simultaneamente, identificou oportunidades para atuar no aperfeiçoamento das entregas feitas aos usuários. Nesse cenário, além de firmar-se como um instrumento de gestão, a Ouvidoria promoveu a prestação de serviços com qualidade e eficiência, reforçando a confiança na Fundação.

No âmbito interno, as atividades da equipe da Ouvidoria foram intensificadas no segundo semestre de 2024, em resposta aos normativos e orientações do Governo Federal, especialmente após a publicação do Decreto nº 12.122/2024, e às ações propostas no Plano de Integridade da CAPES. Foram promovidos eventos e palestras abordando temas como respeito aos direitos, prevenção e combate a assédios e discriminação. Essas iniciativas, além do caráter educativo, fortaleceram a relação entre a equipe da Ouvidoria e as pessoas que trabalham na Fundação, incentivando o diálogo, a integridade e a busca por um ambiente saudável de trabalho. É importante destacar o apoio da alta gestão da CAPES a essas ações, que resultou no aumento da força de trabalho da Ouvidoria e na destinação de novo e apropriado espaço para atendimento em 2025.

Com o objetivo de aprimorar ainda mais os serviços da Ouvidoria no próximo ano, estão previstas novas ações direcionadas aos diferentes públicos. Para o público externo, será implementado um projeto piloto de avaliação de serviços, em colaboração com as diretorias finalísticas, envolvendo bolsistas de diferentes programas da CAPES. Quanto ao público interno, em atendimento às diretrizes do Comitê Técnico de Integridade da CAPES, a Cartilha da CAPES de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios Moral e Sexual será revisada e aprimorada, incorporando as recentes orientações do Governo Federal, como a criação da Rede de Acolhimento nos órgãos da administração pública federal.

A Ouvidoria da CAPES encerrou 2024 com a otimização de processos, com o cumprimento de recomendações externas e de sua missão, atuando de forma colaborativa junto às diretorias e unidades da Fundação. Ao final, com o compromisso de aprimorar continuamente os serviços e o atendimento aos usuários, a Ouvidoria da CAPES se prepara para novas iniciativas e ações, visando ampliar a participação social, a integridade, a transparência e o diálogo com a sociedade.