

GUIA PRÁTICO

2025



COMO FAZER
UM PEDIDO DE
ACESSO À INFORMAÇÃO

Presidente da CAPES
DENISE PIRES DE CARVALHO

Autoridade de Monitoramento da LAI
DANIELLA MARIA BARANDIER TOSCANO

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
YURI GHOBAD DA SILVA

GUIA PRÁTICO - COMO FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Equipe Editorial

Redação

JOQUEBEDE DOS SANTOS ANTEVERE SILVA

Diagramação

ANA CAROLINA CAVALCANTE DA SILVA

CHRISTINE LIMA COSTA ELHAGE

FRANCISCO JAMERSSON ARLINDO MIRANDA

Revisão

DANIELLA MARIA BARANDIER TOSCANO

GISELE NOVAIS COSTA RAMOS

Realização

Ouvidoria da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES

Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução de dados e de informações contidos nesta publicação, desde que citada a fonte.

Brasília-DF, Janeiro de 2026



Sumário

Se necessário, clique sobre o assunto para ser direcionado à página correspondente.

1 - Introdução	3
2 - Antes de fazer o pedido	3
• O que verificar?	3
• Quais informações não são disponibilizadas?	4
• Quem pode fazer um pedido?	4
• Onde pedir?	5
3 - Sobre o pedido de acesso a informação	5
• Como fazer um pedido de acesso à informação?	5
• Como fazer um pedido de acesso à informação que envolva dados pessoais para fins de pesquisa?	10
4 - Sobre a resposta	11
• Quanto tempo demora para receber a resposta?	11
• Como acompanhar o andamento do meu pedido?	11
• Em quais situações o acesso à informação pode ser negado?	13
• Como avaliar a resposta fornecida?	13
• O que fazer se meu pedido não for respondido?	15
• Se a resposta não atender ao meu pedido, como entrar com recurso?	15
• Observações sobre a contagem de prazos	17

1 INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) é uma legislação brasileira criada com o objetivo de garantir o direito de todos de acessar informações públicas. Ela foi sancionada em novembro de 2011 e entrou em vigor em maio de 2012, promovendo maior transparência na administração pública.

A lei funciona como um instrumento que permite que cidadãos, empresas e organizações solicitem dados e documentos de órgãos e entidades públicas, promovendo maior controle social e combate à corrupção. Ela estabelece os procedimentos para fazer esses pedidos, os prazos para resposta e as situações em que a informação pode ser negada, buscando equilibrar o direito de acesso com a proteção de informações sigilosas ou amparadas por outros normativos legais.

Assim, a Lei de Acesso à Informação fortalece a democracia ao garantir que o cidadão possa acompanhar e fiscalizar a gestão pública de forma mais transparente e acessível.

Veja a seguir as dúvidas frequentes sobre como fazer um pedido de acesso à informação.



**Acesso à
Informação**

2 ANTES DO PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O que verificar?

Muitas informações públicas já estão disponíveis nos sites oficiais do governo. Esse tipo de divulgação espontânea é conhecido como transparência ativa. Portanto, antes de fazer um pedido de acesso à informação, você pode consultar se a informação desejada já está disponível em algumas páginas disponibilizadas pela CAPES, tais como:

[Portal da CAPES](#)

[Portal da Transparência](#)

[Portal de Dados Abertos](#)

[GeoCAPES](#)

[Plataforma Sucupira](#)

Caso outro cidadão já tenha solicitado a mesma informação, a resposta poderá ser acessada imediatamente pelo site <https://buscalai.cgu.gov.br/>. A busca é realizada por meio do termo de pesquisa e selecionando o órgão CAPES.

Caso você não encontre o que procura, é possível fazer um pedido de acesso à informação diretamente à CAPES. Por meio da transparência passiva, a CAPES disponibiliza as informações solicitadas, quando couber. É importante ressaltar que, se o pedido demandar que a CAPES crie um documento ou produza uma informação inédita, em regra, não estará amparado pela LAI. Assim, o adequado seria registrar uma manifestação de ouvidoria do tipo “solicitação”.

Quais informações não são disponibilizadas?

As informações passíveis de serem solicitadas com base na LAI são as já existentes, produzidas ou armazenadas pela Administração Pública, registradas em documentos ou em bancos de dados do governo. Sendo assim, não são passíveis de acesso:



Informações, dados ou documentos que não existam ou que não foram produzidos.

Manifestações do tipo reclamação (expressa insatisfação com um serviço público), sugestão (proposta de melhorias para serviços públicos) e denúncia (comunicação de ocorrência de alguma irregularidade), devem ser registradas, conforme o tipo, no Fala.BR.



Pedidos de interpretação de leis, normas ou situações específicas, ou ainda, solicitação de opinião sobre determinado tema. Se a CAPES já tiver se manifestado sobre o assunto em algum documento oficial, a informação pode ser solicitada. Caso contrário, deve ser solicitada como uma manifestação de ouvidoria, selecionando o tipo “solicitação” no Fala.BR.

Quem pode fazer um pedido?

Todos! Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações à CAPES, sem necessidade de informar o motivo ou a finalidade do pedido.



Onde pedir?



Os pedidos de acesso à informação devem ser feitos, preferencialmente, pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#), que é o canal de atendimento oficial dos órgãos do Poder Executivo Federal, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

[Fala.BR](#)



Caso você, por alguma razão, precise fazer o pedido em formato físico, pode realizá-lo de forma presencial diretamente no posto do [Serviço de Acesso à Informação \(SIC\)](#), mediante o preenchimento de [formulário específico](#), ou por correio, enviando o formulário preenchido para o endereço:

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote O6, Edifício CAPES, SIC - Térreo – CEP: 70.040-031 – Brasília, DF.

[Formulários](#)

[Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#)



Se você é procurador do(a) requerente da informação, o canal adequado para solicitar informações nesse caso é o protocolo da CAPES. Acesse a página a seguir e siga as etapas indicadas para protocolar a procuração e solicitar a informação desejada:

[Protocolar documentos junto à CAPES](#)

3

SOBRE O PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Como fazer um pedido de acesso à informação?



Para fazer um pedido de acesso à informação é só seguir os passos abaixo:

1 - Na página inicial da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), clique em "Acesso à Informação – LAI":



2 - Escolha que tipo de informação deseja acessar e clique em continuar:

Antes de registrar seu pedido

Indique a opção que se aplica ao seu caso:

Escolha uma das opções:

- ☐ **Quero fazer um pedido sobre minhas informações pessoais.**
Selecione esta opção para solicitar seus documentos ou informações pessoais, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos.
- ☐ **Quero fazer um pedido de informações pessoais de outra pessoa.**
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações pessoais de terceiros, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos. Essa opção se aplica mesmo que você tenha procuração ou seja representante legal da pessoa.
- ☐ **Quero pedir informações públicas.**
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações públicos mantidos por órgãos e entidades.

Continuar

3 - Faça o *login* com sua conta Gov.Br. Se ainda não tiver uma conta Gov.Br, [clique aqui para saber como se cadastrar](#). O cadastro no Gov.Br terá o nível de confiabilidade ouro, prata ou bronze. Os níveis ouro e prata são suficientes para a concessão direta de informações que envolvam dados pessoais, a depender do pedido, por meio do Fala.BR. O nível bronze, no entanto, exigirá procedimento adicional de certificação de identidade:

Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua **Conta Gov.br**

Login Pessoa Jurídica
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

Pessoa Física **Entrar com gov.br**

Pessoa Jurídica **Entrar com gov.br**

4 - Inicie o preenchimento do formulário. Selecione o primeiro campo apenas se quiser ter a identidade preservada:

Faça seu pedido de acesso à informação
Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

Marque caso queira sua identidade preservada

☐ **Preserve minha identidade.** Não quero que o órgão saiba quem fez o pedido.
Atenção: Isso impede o atendimento de pedidos de acesso às suas informações pessoais.

Mas, atenção! Ao optar por preservar sua identidade, é importante observar que:

- A CAPES não terá condições de entrar em contato em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos adicionais;
- Não poderão ser atendidos pedidos que contenham suas informações pessoais (ex: declaração de bolsista); e
- Não será possível conceder acesso a processos pelo [Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\)](#).

5 - No campo “Destinatário”, selecione a esfera “Federal” e digite “CAPES”:

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.

Esfera
Q Federal x v Selecione Esfera Federal

Órgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação
Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Q CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior x v Pesquise “CAPES”

Obrigatório.

6 - No campo “Descrição”, selecione na lista o assunto sobre o qual você quer falar. Em “Resumo”, escreva um breve resumo do que se trata seu pedido e em “Fale aqui”, descreva seu pedido completo:

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Selecione Se seu pedido tiver relação com bolsa de estudos ou algum programa da CAPES, selecione “educação superior” ou “educação básica”. Seleccione o Assunto x v

Resumo
Digite um breve resumo

Obrigatório. Especifique seu pedido


Fale aqui
Descreva o conteúdo do seu pedido de acesso à informação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização do pedido de acesso à informação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

7 - Caso haja um ou mais documentos que você queira enviar para complementar seu pedido, clique em "selecione o arquivo" e escolha o arquivo desejado. Não escreva seu pedido no anexo, escreva no campo "Fale aqui", pois o sistema não lê o anexo automaticamente, o que prejudica a triagem de seu pedido.


Envio de arquivos

 [Selecione o arquivo](#)

Anexe documentos que sejam complementares à sua solicitação

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Preenchidos todos os campos, clique em "Avançar".

 **Faça seu pedido de acesso à informação**
Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

☒ **Preserve minha identidade.** Não quero que o órgão saiba quem fez o pedido.
Atenção: Isso impede o atendimento de pedidos de acesso às suas informações pessoais.

☒ **Estou ciente de que:**

- O órgão não terá acesso aos meus dados pessoais, e não poderei ser contatado por e-mail ou telefone para esclarecimento de dúvidas.
- Pedidos de informação pessoal do titular não poderão ser atendidos, diretamente ou por procuração.
- Meus dados ficarão restritos à equipe de desenvolvimento de sistemas da CGU, e só poderão ser compartilhados por previsão legal ou decisão judicial.
- O sistema criará um número único para minha identificação, que será válido para todos os meus pedidos feitos com identidade preservada.

A possibilidade de preservação da identidade está prevista no Decreto nº 7724/2012 e as exceções à preservação estão nos parágrafos 3º e 4º, do art. 31, da Lei nº 12.527/2011 e no art. 58 do Decreto nº 7724/2012.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.

Esfera

Q Federal x v

Órgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Q CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Obrigatório

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q

Não encontrou? Clique aqui!

Resumo


Obrigatório

Fale aqui

Restam 6806 caracteres

Obrigatório

Envio de arquivos

 [Selecione o arquivo](#)

4.69 MB

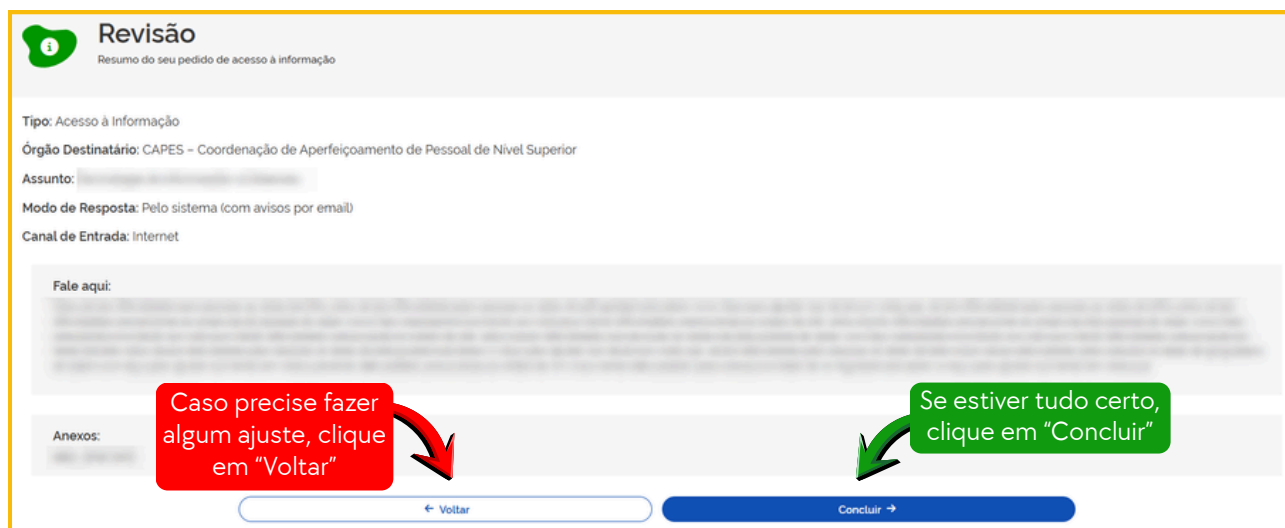
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Não encontrou? Clique aqui!

[← Voltar](#) [Avançar →](#)

Clique em "Avançar"

Revise seu pedido. Se precisar corrigir algo, clique em "Voltar". Se estiver tudo certo, clique em "Concluir".



Revisão
Resumo do seu pedido de acesso à informação

Tipo: Acesso à Informação
Órgão Destinatário: CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Assunto: [Redacted]
Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de Entrada: Internet

Fale aqui:
[Redacted]

Anexos:
[Redacted]

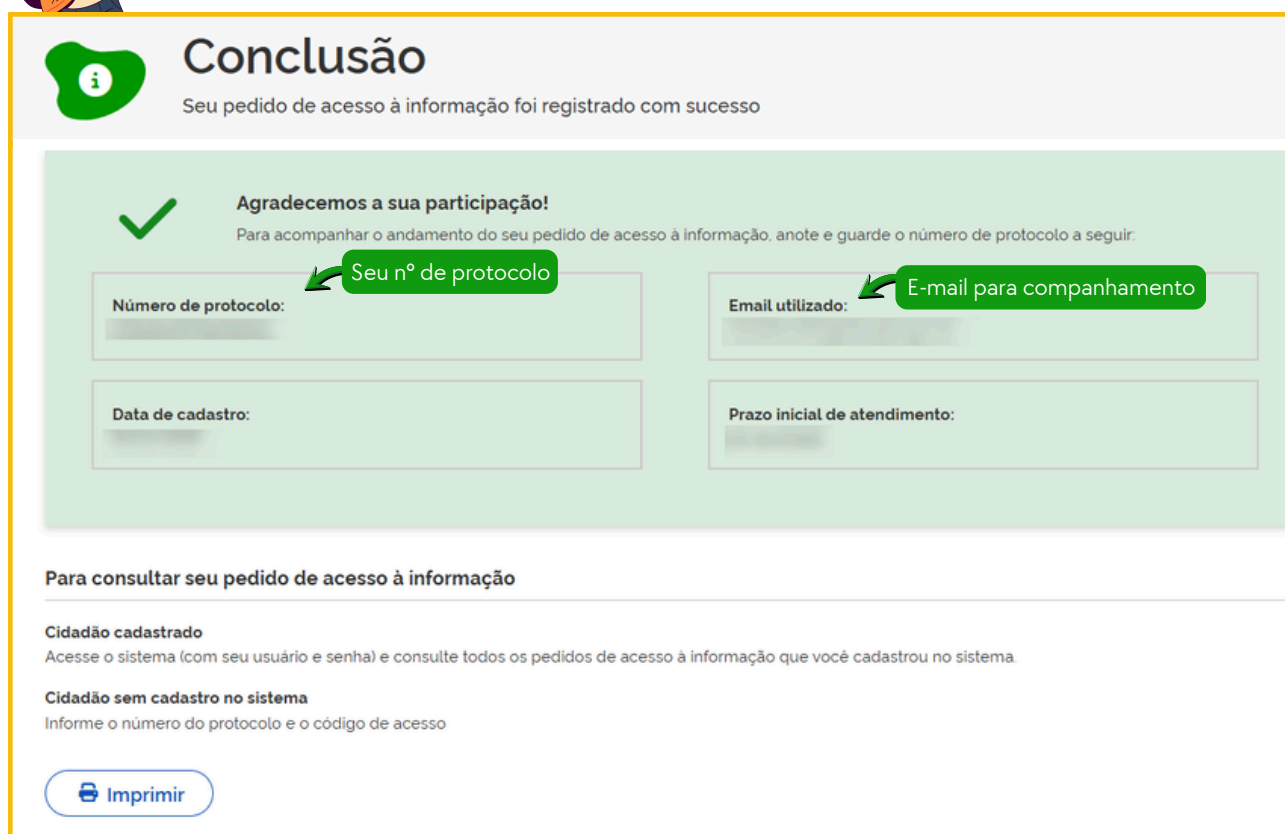
Caso precise fazer algum ajuste, clique em "Voltar" (Red arrow pointing to the 'Voltar' button)

Se estiver tudo certo, clique em "Concluir" (Green arrow pointing to the 'Concluir' button)

[← Voltar](#) [Concluir →](#)



Pronto! Seu pedido estará registrado na Plataforma. O sistema vai gerar um número de protocolo e enviá-lo para acompanhamento no e-mail cadastrado no Gov.Br, bem como o prazo para que o pedido seja respondido. Guarde o número de protocolo! Ele é a forma mais rápida de acompanhar seu pedido futuramente.



Conclusão
Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso

✓ **Agradecemos a sua participação!**
Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Seu nº de protocolo (Green arrow pointing to the 'Número de protocolo:' field)

E-mail para acompanhamento (Green arrow pointing to the 'Email utilizado:' field)

Número de protocolo: [Redacted]
Email utilizado: [Redacted]
Data de cadastro: [Redacted]
Prazo inicial de atendimento: [Redacted]


Para consultar seu pedido de acesso à informação

Cidadão cadastrado
Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todos os pedidos de acesso à informação que você cadastrou no sistema.

Cidadão sem cadastro no sistema
Informe o número do protocolo e o código de acesso

[Imprimir](#)

Não se esqueça de avaliar sua experiência ao registrar seu pedido de acesso a informação, isso ajuda no desenvolvimento de melhorias para a Plataforma Fala.BR:



Avalie o Fala.BR

Em uma escala de 0 a 10 considerando sua experiência ao registrar seu pedido de acesso à informação, o quanto você recomendaria o Fala.BR para um amigo ou familiar?

Muito improvável (0) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muito provável)

Como fazer um pedido de acesso à informação que envolva dados pessoais para fins de pesquisa?



A Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dispõe que o tratamento de dados pessoais pode ser realizado na hipótese de realização de estudos por órgão de pesquisa (Art. 7º). Logo, a pesquisa deve ser realizada em conformidade com os princípios da LGPD, como o consentimento e a finalidade do tratamento dos dados. É importante que a pesquisa tenha uma finalidade legítima e que os dados pessoais sejam utilizados apenas para essa finalidade específica, garantindo a segurança e a privacidade desses dados.

Nesse sentido, além de seguir o mesmo passo a passo indicado no item anterior “Como fazer um pedido de acesso à informação”, é necessário apresentar as seguintes informações quando da solicitação de acesso a dados pessoais para fins de pesquisa:

a) Vínculo com uma instituição de pesquisa, com a definição da natureza jurídica do ente solicitante.

Isso se deve ao fato de que a forma de compartilhamento difere entre entes classificados como órgãos de pesquisa e entidades de personalidade jurídica privada, havendo um regime jurídico especial para o tratamento de dados por órgãos de pesquisa. A LGPD define órgão de pesquisa como órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico (art. 5º, XVIII). É possível comprovar o vínculo por meio de uma declaração da instituição, atestando o vínculo do pesquisador e da pesquisa, como sendo de interesse institucional.

b) Identificação/objeto da Pesquisa;

c) Finalidade do uso dos dados solicitados para a pesquisa.

A finalidade deve ser mencionada para cada metadado solicitado. Isso se deve em respeito aos princípios da finalidade e da necessidade (LGPD, art. 6º, I e III).

d) Identificação dos sujeitos autorizados a ter acesso aos dados pessoais para a condução dos estudos e pesquisas.

É necessário listar os membros da equipe de pesquisa que terão acesso aos dados, garantindo o registro e controle sobre quem poderá visualizar as informações, em atenção ao princípio da segurança (LGPD, art. 6º, VII) e ao art. 46 da LGPD.

e) Duração do tratamento dos dados objeto de compartilhamento e posterior eliminação, indicando as hipóteses dos artigos 15 ou 16 da LGPD.

Considerando que o tratamento de dados pessoais é um processo com duração definida, após o qual, em regra, os dados devem ser eliminados, o ato da solicitação de compartilhamento deve estabelecer de forma expressa o período de duração do uso compartilhado dos dados. É importante ressaltar que, quando constatada a inexistência da finalidade que sustentava a utilização de determinados dados pessoais, estes devem ser eliminados da base de dados do custodiante. No entanto, nos casos em que a finalidade do tratamento esteja fundamentada na conservação dos dados, o ato de solicitação de compartilhamento deve esclarecer, conforme o caso, a situação passível de não eliminação e indicar uma das hipóteses do art. 16 da LGPD, para que os dados objeto de compartilhamento sejam conservados pela parte solicitante.

f) Declaração em conjunto do solicitante e da instituição de pesquisa a qual está vinculado que ateste a segurança dos dados compartilhados.

Isso se deve em respeito ao princípio da segurança (LGPD, art. 6º, VII) e ao art. 46 da LGPD. Na declaração há que indicar o comprometimento em respeitar a confidencialidade e privacidade dos titulares, garantindo, sempre que possível: a anonimização dos dados pessoais e que a divulgação dos resultados ou de qualquer excerto do estudo ou da pesquisa em nenhuma hipótese revele dados pessoais; a garantia de que os dados sejam tratados exclusivamente dentro do órgão solicitante e estritamente para a finalidade de realização de estudos e pesquisas indicadas; que os dados sejam mantidos em ambiente controlado e seguro; o compromisso de não transferir os dados compartilhados pela CAPES com terceiros.



Acesse mais informações no [Guia Orientativo - Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos e pesquisas](#), da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

4 SOBRE A RESPOSTA

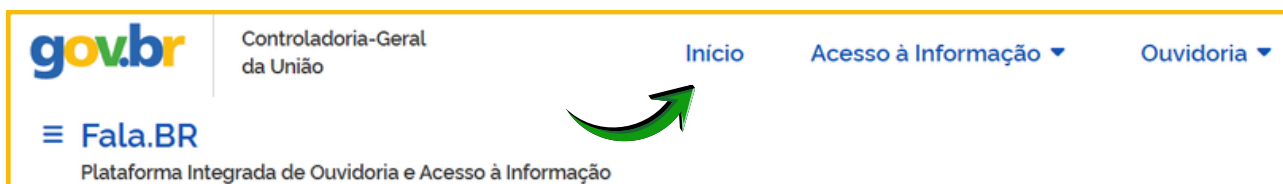
Quanto tempo demora para receber a resposta?



A resposta será fornecida pela CAPES, por meio do Fala.BR, no prazo de **20 dias, prorrogáveis por até 10 dias**. Ou seja, a resposta poderá demorar, excepcionalmente, até 30 dias para ser entregue.

Como acompanhar o andamento do meu pedido?

1 - Você pode consultar a tramitação do pedido por meio das mensagens recebidas no e-mail cadastrado ou diretamente na Plataforma Fala.BR, para isso entre em "Início":



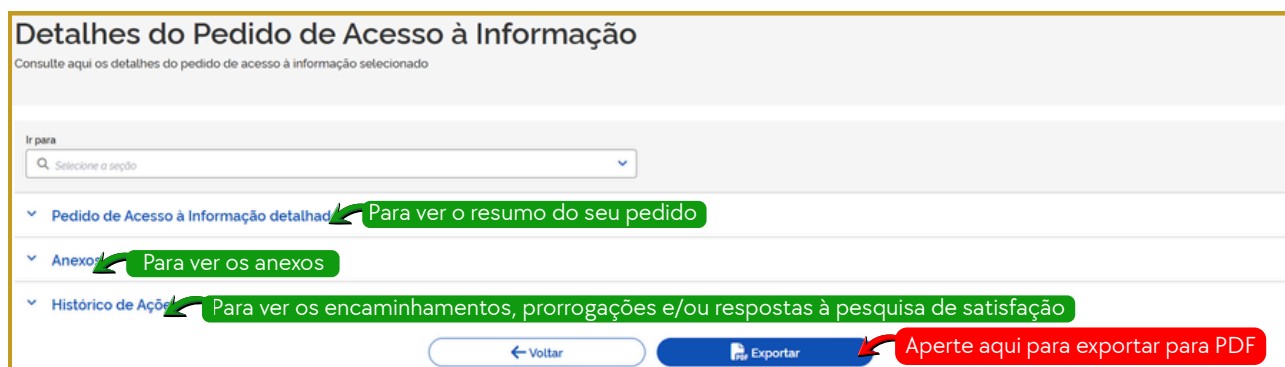
2 - Quando a página carregar, selecione a opção “Meus Pedidos de Acesso à Informação”:



3 - Nesta aba você poderá ver seus pedidos e, ao selecionar o protocolo, você poderá ver o detalhamento de cada pedido:



4 - Ao abrir o protocolo, você conseguirá ver todos os detalhes. Lembre-se, você pode optar por exportar seu pedido para PDF:



Em quais situações o acesso à informação pode ser negado?

A Lei de Acesso à Informação prevê algumas situações nas quais o direito de acesso à informação é restrito:

- Pedidos que envolvam informações de projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; ([Lei nº 12.527/2011, Art. 7º, § 1º](#) e [Decreto nº 7.724/2012, Art. 6º, II](#));
- Pedidos que envolvam hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; ([Decreto nº 7.724/2012, Art. 6º, I](#));
- Pedidos que envolvam informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas pelo Banco Central do Brasil, pelas agências reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos; ([Decreto nº 7.724/2012, Art. 6º, I](#));
- Pedidos de acesso a documentos preparatórios, ou a informações neles contidas, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo; ([Lei nº 12.527/2011, Art. 7º, § 3º](#) e [Decreto nº 7.724/2012, Art. 20](#));
- Pedidos genéricos; ([Decreto nº 7.724/2012, Art. 13, I](#));
- Pedidos desproporcionais ou desarrazoados; ([Decreto nº 7.724/2012, Art. 13, II](#));
- Pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão; ([Decreto nº 7.724/2012, Art. 13, III](#));
- Pedidos de informações classificadas em grau de sigilo. ([Decreto nº 7.724/2012, Capítulo V](#)).

Como avaliar a resposta fornecida?

1 - Ao receber a resposta, você poderá escolher a opção na lista de pedidos na Plataforma Fala.BR:

Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte seus pedidos ou recursos de acesso à informação

Pedidos Recursos

Informe os filtros de consulta desejados

Total de registros: 1

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa		Acesso à Informação	CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	Ciência, tecnologia e inovação			Concluída

Ou acesse o detalhamento do pedido e, ao final da página, selecione “Responder Pesquisa”:

Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte seus pedidos ou recursos de acesso à informação

[Pedidos](#) [Recursos](#)

▼ Informe os filtros de consulta desejados

Total de registros: 1

Ações	Número	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa		Acesso à Informação	CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	Ciência, tecnologia e inovação		Concluída

Respostas à pesquisa de satisfação

Não foram encontrados registros.

[← Voltar](#) [Responder Pesquisa](#) [Exportar](#)

2 - Serão disponibilizadas três perguntas objetivas e um campo não obrigatório, caso queira fazer algum comentário. Por fim, clique em “Salvar” e pronto! Ao preencher a pesquisa de satisfação, você nos ajuda a melhorar nosso atendimento:

Responder Pesquisa de Satisfação

Responda as perguntas abaixo sobre a resposta dada pelo órgão em

As 3 primeiras são obrigatórias

▶ A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

Não Atendeu ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Atendeu Plenamente

Obrigatório.

▶ A resposta fornecida foi fácil de compreender?

☐ Muito fácil de compreender

☐ Fácil de compreender

☐ Regular

☐ Difícil de compreender

☐ Muito difícil de compreender

Obrigatório.

▶ Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

☐ 😞 Muito Insatisfeito

☐ 😞 Insatisfeito

☐ 😊 Regular

☐ 😊 Satisfeito

☐ 😊 Muito Satisfeito

Obrigatório.

Caso ache necessário, deixe um comentário!

Deixe aqui seu comentário:

Limite máximo de 8000 caracteres

[Finalize aqui!](#)

[Salvar](#)

O que fazer se meu pedido não for respondido?

Caso você não receba uma resposta ao seu pedido dentro do prazo legal (20 dias mais a possibilidade de prorrogar por mais 10 dias), você poderá apresentar uma reclamação em até 10 dias. Ao entrar com uma reclamação, ela será direcionada à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) da CAPES. Se mesmo assim o pedido de acesso não for respondido, você poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União, que poderá determinar que o órgão ou entidade preste esclarecimentos. Tanto a AMLAI quanto a CGU terão 5 dias para se manifestar.

Reclamação			
Passo	Autoridade julgadora	Prazo para o cidadão reclamar	Prazo para manifestação do órgão
1ª	Reclamação para autoridade de monitoramento do órgão	até 10 dias para reclamar, contados a partir do 30º dia da interposição do pedido	5 dias, contados do recebimento da reclamação/ recurso
2ª	Recurso para Controladoria-Geral da União (CGU)	até 10 dias para entrar com recurso, contados a partir do término do prazo legal para o órgão responder à reclamação	5 dias, contados do recebimento da reclamação/ recurso

Se a resposta não atender ao meu pedido, como entrar com recurso?

Caso você se sinta insatisfeito com a resposta recebida, por considerá-la incompleta ou incorreta, ou não concorde com o motivo apresentado para negativa de acesso, você pode apresentar recurso, para que o seu pedido seja analisado por autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu anteriormente.

O recurso pode ser avaliado em até quatro instâncias. O 1º recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial. Por exemplo, se o(a) Coordenador(a) de uma área técnica da CAPES responder ao seu pedido inicial e você entrar com recurso, esse primeiro recurso será avaliado pelo(a) Diretor(a) da área, que é a autoridade hierárquica superior ao(a) Coordenador(a). Se ainda insatisfeito(a), você pode apresentar um 2º recurso, que será avaliado pela autoridade máxima da CAPES, ou seja, pelo(a) Presidente da CAPES. Permanecendo a insatisfação, você pode apresentar um 3º recurso, que será avaliado pela Controladoria-Geral da União. Por fim, se não satisfeito(a) com a resposta da CGU, você tem uma última instância, a 4ª instância recursal, na qual o recurso será analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de informações (CMRI).



Você tem **até 10 dias** para recorrer, contados a partir da data da resposta.

Caso você tenha perdido o prazo para recorrer, é preciso fazer um novo pedido, podendo citar o protocolo anterior e as razões que o(a) fizeram discordar da resposta anterior. O recurso não deve abordar um novo assunto, ou seja, deve se ater exclusivamente ao pedido inicial. Caso queira fazer uma pergunta diferente ou complementar ao pedido inicial, não entre com recurso. Nesse caso, faça um novo pedido de informação.

Quando a CAPES responder ao seu pedido, o Fala.BR disponibilizará a opção "Recorrer em 1ª instância", como mostra a imagem a seguir:

^ Histórico de Ações

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
10/10/2023 10:00	Cadastro	Administrador	Registro dos dados da manifestação
10/10/2023 10:00	Cadastro	Administrador	Resposta Conclusiva

Exibir 10 1-1 de 1 itens Página 1

Encaminhamentos
Não foram encontrados registros.

Prorrogações
Não foram encontrados registros.

Respostas à pesquisa de satisfação
Não foram encontrados registros.

Selecione essa opção para recorrer em 1ª Instância

[← Voltar](#)
[Responder Pesquisa](#)
[Recorrer em 1ª Instância](#)
[Exportar](#)

Na tela de registro aberta, selecione o tipo de recurso e justifique o motivo da discordância da resposta recebida:

Registrar Recurso de 1ª Instância

Resumo da manifestação

Número de protocolo: [link] [Detalhes da manifestação]

Tipo de manifestação: Acesso à Informação

Esfera: Federal

Órgão destinatário: CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Situação atual: Concluída

Fale aqui (teor):

Última resposta: Data da Resposta: [data]
Tipo: Resposta Conclusiva
Texto: [texto]

Dados para registro do recurso

Órgão Destinatário do Recurso: CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Data de Abertura: [data]

Prazo de Atendimento: [data]

Tipo do recurso: [Selecione]

Obrigatório: [Selecione o tipo do recurso]

Envio de arquivos: [Selecione o arquivo]

São aceitos arquivos texto, pdf, pacote Office, multimídia e compactados.

Justificativa: [Justifique]
Descreva aqui o recurso

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório: [Salve para registrar o recurso]

[← Voltar](#)
[Salvar](#)

A partir do recebimento da resposta ao recurso de 1ª instância, é possível registrar um recurso de 2ª instância, também no prazo de 10 dias. Acesse seu pedido, pressione o botão "Recorrer em 2ª instância", e justifique o motivo da discordância da resposta recebida:

Encaminhamentos
Não foram encontrados registros.

Prorrogações
Não foram encontrados registros.

Respostas à pesquisa de satisfação
Não foram encontrados registros.

Selecione essa opção para recorrer em 2ª Instância

[← Voltar](#)
[Responder Pesquisa](#)
[Recorrer em 2ª Instância](#)
[Exportar](#)

É possível, ainda, recorrer em 3ª instância após o fim do prazo de resposta do recurso de 2ª instância ou a partir do momento em que a resposta é recebida. Acesse seu pedido, pressione o botão "Recorrer à CGU", e justifique o motivo da discordância da resposta recebida:

Selecione essa opção para recorrer à CGU

[← Voltar](#)
[Responder Pesquisa](#)
[Recorrer à CGU](#)
[Exportar](#)

Por fim, após receber a resposta da CGU, é possível recorrer em 4ª instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Acesse seu pedido, pressione o botão "Recorrer à CMRI" e justifique o motivo da discordância da resposta recebida.

Encaminhamentos
Não foram encontrados registros.
Prorrogações
Não foram encontrados registros.
Respostas à pesquisa de satisfação
Não foram encontrados registros.

Selecione essa opção para recorrer à CMRI

Voltar
Responder Pesquisa
Recorrer à CMRI
Exportar

Observações sobre a contagem de prazos dos recursos



Nas três primeiras instâncias, os prazos são os mesmos: você tem 10 (dez) dias para recorrer, e a instância recursal tem 5 (cinco) dias para se manifestar. A CGU pode estender o prazo se for necessário solicitar esclarecimentos adicionais à CAPES. No caso da CMRI, essa instância tem até a terceira reunião subsequente à apresentação do recurso para decidir, de forma que o prazo é mais longo que as três primeiras instâncias. Conforme a tabela a seguir:

Recursos			
Instância	Autoridade julgadora	Prazo para o cidadão recorrer	Prazo para manifestação do órgão
1ª	Autoridade superior àquela que proferiu a decisão	10 dias, contados da resposta do órgão ou entidade	5 dias, contados do recebimento do recurso
2ª	Autoridade máxima do órgão	10 dias, contados da resposta do órgão ou entidade ou do término do prazo de atendimento	5 dias, contados do recebimento do recurso
3ª	Controladoria-Geral da União (CGU)	10 dias, contados da resposta do órgão ou entidade ou do término do prazo de atendimento	5 dias, contados do recebimento do recurso*
4ª	Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)	10 dias, contados da resposta do órgão ou entidade ou do término do prazo de atendimento	Até a 3ª reunião após o recebimento do recurso

*Em recursos de menor complexidade, a CGU pode emitir sua decisão em 5 dias. Entretanto, o Decreto nº 7724/2012 facultou à CGU a solicitação de esclarecimentos adicionais aos órgãos/entidades recorridos. Nessas situações, o prazo da decisão final da CGU pode ser estendido.

Esperamos que as informações tenham sido úteis! Saiba mais sobre as possibilidades de uso da Lei de Acesso à Informação em:

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br>

Atendimento presencial na Ouvidoria

Endereço:

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06,
Edifício CAPES, Térreo – CEP: 70.040-031
Brasília, DF.

Horário de atendimento:

de segunda a sexta-feira, das 9h às 13h e das 14h às 18h

Contatos:

ouvidoria@capes.gov.br

dai@capes.gov.br



**Acesso à
Informação**

