



**Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
Auditoria Interna**

# **RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO**

## **Gestão do atendimento aos usuários de serviços públicos**

**Relatório Final de Auditoria (SEI nº 1982518)**

Unidade Auditada - Presidência/Ouvidoria Capes

Brasília-DF

**Junho/2023**

### **Relatório Preliminar de Avaliação**

Origem: Ação de Avaliação AA05 do PAINT 2021.

Auditoria de avaliação do tipo conformidade, com o objetivo de avaliar a efetividade do processo de gestão do atendimento aos usuários de serviços públicos, bem como a conformidade com a legislação pertinente e observância aos princípios e direitos dos usuários.

Unidade Auditada: Presidência / Ouvidoria da Capes (PR/Capes)

## Por que a Auditoria Interna realizou esse trabalho?

O objeto desta auditoria foi previsto no PAINT 2021, após aplicação da metodologia de priorização e seleção de objetos com base em fatores de risco em que foi selecionada no ranking de objetos de governança auditáveis da Capes.

## O que foi avaliado?

Foi avaliada a efetividade do processo de gestão do atendimento aos usuários de serviços públicos, bem como a conformidade com a legislação pertinente e observância aos princípios e direitos dos usuários no âmbito da Capes.

## Quais são os resultados encontrados pela AUD?

Os resultados obtidos indicaram fragilidades em relação a **transparência ativa**, como a necessidade de melhoria da qualidade e completude das informações publicadas no sítio da Capes. Com relação aos dados abertos, apesar de se ter sido identificadas melhorias na gestão, há falhas e inconformidades na qualidade das bases de dados, carecendo de diretrizes e orientações claras para as diretorias seguirem. De igual forma, é necessário padronizar os fluxos internos para tratamento das demandas que não são padronizados. Nos serviços prestados pela empresa BRBPO, não foram identificadas ações de acompanhamento e controle da adequação e qualidade dos serviços prestados, além de haver indícios de descumprimento de parte do contrato referente a canais de atendimento por redes sociais.

Em relação às **atividades de ouvidoria**, há necessidade de diferenciar o tratamento de manifestações externas e internas, conforme previsto na legislação; e em relação a **proteção de dados em adequação à LGPD** foram identificadas inconformidades nas negativas de acesso, especialmente para dados sociais. Além disso, a política de proteção de dados ainda não foi instituída na Capes.

Como ponto positivo, evidenciou-se a formalização e institucionalização do acesso à informação, a partir da criação da Ouvidoria em 2019 como um dos órgãos seccionais da Fundação, mediante a publicação do Decreto nº 11.238/2022 (novo estatuto da Capes).

## Quais são as recomendações a serem adotadas?

Foram propostas recomendações no sentido de capacitar agentes públicos; regulamentar as hipóteses de sigilo de informações não classificadas; aprimorar as competências quanto a gestão dos dados abertos; revisar, corrigir, atualizar e adequar as informações disponíveis nas bases de dados abertos e no site da Capes; verificar a conformidade das negativas a demandas de acesso a informação; avaliar a qualidade e conformidade dos atendimentos prestados pela empresa BRBPO; instituir e implementar política interna de proteção de dados; dentre outras.

# LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AUD	Auditoria Interna
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CGINDA	Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos
CGU	Controladoria-Geral da União
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
CPADS	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos
DAV	Diretoria de Avaliação
DEB	Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica
DED	Diretoria de Educação a Distância
DGES	Diretoria de Gestão
DPB	Diretoria de Programas e Bolsas no País
DRI	Diretoria de Relações Internacionais
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão
EVG	Escola Virtual Gov
GAB	Gabinete da Presidência da Capes
GeoCapes	Sistema de Informações Georreferenciadas da Capes
GT	Grupo de trabalho
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
MEC	Ministério da Educação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OUV	Ouvidoria
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PDA	Plano de Dados Abertos
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PNPG	Plano Nacional de Pós-Graduação
PR	Presidência da Capes
SA	Solicitação de Auditoria
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Sistema de Informação ao Cidadão
SIMEC	Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 METODOLOGIA.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 LIMITAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 VISÃO GERAL DO OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>2. RESULTADO DAS ANÁLISES.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 EIXO 1 – TRANSPARÊNCIA ATIVA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 EIXO 2 – SERVIÇOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 EIXO 3 – ATIVIDADES DE OUVIDORIA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 EIXO 4 – PROTEÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>3. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>12</b>
<b>4. CONCLUSÕES .....</b>	<b>17</b>
<b>APÊNDICE A – ACHADOS DE AUDITORIA.....</b>	<b>19</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Trata-se de Relatório de Auditoria de Avaliação realizada pela Unidade de Auditoria Interna da Capes (AUD), em atendimento à Ação AA05 do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT/2021 (SEI nº 1415144), aprovado pela Presidência da Capes e pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Esta ação de auditoria teve origem no [Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT/2021](#), no qual foram inseridos objetos de auditoria selecionados a partir do mapeamento do [Universo de Auditoria da Capes, da Metodologia de Priorização dos objetos de auditoria com base em fatores de risco e no ranking de objetos auditáveis](#), este último gerado a partir dos critérios de relevância, vulnerabilidade e oportunidade.

O objeto auditado é o processo de gestão do atendimento aos usuários de serviços públicos. O objetivo da auditoria é avaliar a efetividade desse processo, bem como a conformidade com a legislação pertinente e observância aos princípios e direitos dos usuários, tendo como fundamento as seguintes questões de auditoria:

Q1. Os processos internos para a promoção da transparência das informações de interesse público são eficientes, eficazes e efetivos?

Q2. As demandas de acesso à informação são respondidas adequadamente?

Q3. A fiscalização setorial, por parte da Capes, dos serviços de *Call Center* e Fale Conosco atende ao previsto nos normativos?

Q4. As demandas de ouvidoria (interna e externa) são atendidas em conformidade com os normativos vigentes?

Q5. A Capes adotou as medidas necessárias para adequação à LGPD?

O escopo da auditoria está fundamentado em 4 eixos de análise: (1) Transparência ativa, (2) Serviços de Acesso à Informação, (3) Atividades de Ouvidoria e (4) Proteção de Dados.

Abrange toda a instituição e os atendimentos realizados após o advento da [Lei de Acesso à Informação, LAI \(Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011\)](#) e da [Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD \(Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018\)](#).

O escopo não abrange apurações de denúncias feitas pelos usuários dos serviços públicos.

## 1.1 METODOLOGIA

A definição da metodologia da auditoria se norteou no [Manual de Orientações Técnicas](#) e no [Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal](#), conforme tratado a seguir, na fundamentação legal.

A execução do trabalho abrangeu **14 procedimentos**, divididos em: solicitações de auditoria - SAs (SEI nº 1552486, nº 1595505, nº 1698028, nº 1701984 e nº 1742927), análises documentais,

inspeções (testes), enquête e procedimentos analíticos. As análises documentais consideraram legislações, estudos e textos diversos disponibilizados no sítio da Capes e nas principais plataformas de transparência (GeoCapes, Dados Abertos, Plataforma Sucupira, Transparência Capes).

Os testes corresponderam à observação dos procedimentos institucionalizados nos fluxogramas entre a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria e as áreas técnicas; análises de amostras de solicitações de informações e as respostas enviadas pelas unidades; análise das respostas à enquête “Levantamento sobre transparência pública” junto aos agentes públicos, com objetivo de avaliar a gestão do atendimento; e análise de relatórios.

Por fim, foi realizada a elaboração do **Relatório Preliminar** (SEI nº 1936649). Após consideradas as manifestações das unidades, reuniões de busca conjunta de soluções (SEI nº 1942978, 1961762, 1961763) e manifestações por escrito (SEI nº 1955085, 1982468, 1982481), foi elaborado este **Relatório Final**. Todos esses procedimentos fazem parte da comunicação dos resultados da auditoria.

## 1.2 LIMITAÇÕES

A limitação enfrentada pela AUD durante os trabalhos foi em relação à pulverização dos serviços de atendimento aos cidadãos, das informações disponíveis (processos, plataformas, sistemas, sítios entre outros) e a não centralização da gestão dos canais de atendimento aos usuários. Também houve limitação relacionada à diminuição da força de trabalho da AUD, fazendo com que a equipe responsável por esta auditoria precisasse assumir outros trabalhos, o que levou a repetidas interrupções e ao consequente prolongamento do período de execução da auditoria.

## 1.3 VISÃO GERAL DO OBJETO

### Serviços de Atendimento ao Usuário

A gestão das atividades de atendimento aos usuários de serviços públicos prestados pela Capes é realizada, até a análise do objeto auditado, por uma equipe responsável pelas atividades de ouvidoria vinculada ao Gabinete da Presidência da Capes. O início da atuação dessa unidade nos canais de atendimento aos cidadãos se deu em 18 de julho de 2018, a partir de um comunicado interno veiculado na intranet da Capes, quando aquela unidade ainda funcionava como uma assessoria do Gabinete da Presidência. Anteriormente, as atividades estavam à cargo da Coordenação de Comunicação Social, unidade que desde 2009 geria os serviços de Call Center e, a partir de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Com a publicação do Decreto nº 9.723/2019, que instituiu a Rede Nacional de Ouvidorias nos termos do artigo 24-A, a Capes aderiu à Rede, conforme Termo de Adesão (SEI nº 1565851). No entanto, somente a partir da publicação de novo estatuto da Capes, em outubro de 2022, a Unidade de Ouvidoria passou a funcionar como um órgão seccional na estrutura organizacional.

Sobre os serviços de atendimento, os canais estão disponíveis no portal da Capes, menu Acesso à Informação > Serviço de informação ao Cidadão (<https://www.gov.br/Capes/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>). São eles:

- [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;](#)
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Capes localizado no Térreo do edifício-sede da fundação (para atendimento presencial, apesar de não estar clara esta informação);

- Orientações e esclarecimento de dúvidas sobre a Capes, o contato pode ser feito pelo Fale Conosco:
- Endereço eletrônico: [faleconosco@Capes.gov.br](mailto:faleconosco@Capes.gov.br)
- Telefone 0800 616161, opção 7- segunda-feira a sexta-feira das 8h às 20h.
- [Carta de Serviços ao Cidadão](#)
- [Chamadas Públicas](#)
- [Painel da Lei de Acesso à Informação](#)
- [Plano de Integração dos Serviços](#)
- [Relatórios Anuais do Serviço de Informação ao Cidadão](#)
- [Sobre a Lei de Acesso à Informação](#)

Observa-se que o Fale Conosco, além do “0800” e do correio eletrônico divulgados na página, permitiam fazer solicitações online a partir do link “Contato” que direcionava a um sistema de atendimento (<https://mecsp.metasix.solutions/portal>) hospedado no site do Ministério da Educação - MEC. Atualmente este link não está mais divulgado na página da Capes, mas continua disponível na página do MEC. Cabe ainda ressaltar que este serviço é pago pela Capes, por meio de descentralização de recursos para o ministério, responsável pelo contrato com a empresa BRBPO. O contrato abrange as instituições vinculadas, Capes, Inep, FNDE, EBSERH.

Os serviços “[Formulários de pedido de acesso à informação e reclamação](#)”; e “[Gestão de Documentos](#)”, também listados junto aos itens relacionados acima, mas os dois links apresentam mensagens de erro, não possibilitando o acesso ao conteúdo.

## Relatórios gerenciais

A Ouvidoria publica relatórios anuais que compreendem os serviços de atendimento, disponíveis ao público no site da Capes - <https://www.gov.br/Capes/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/relatorios-anuais-do-servico-de-informacao-ao-cidadao>.

A Plataforma Integrada de Acesso à Informação e Ouvidoria (Fala.BR) gerido pela CGU possui na página de painéis – separados por órgão – dados sobre os pedidos recebidos, como o tempo médio de resposta e o status dos pedidos, conforme Figura 1.

Figura 1 – pedidos de acesso à informação Fala.BR/Capes



Fonte: Fala.Br - <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm/Período 01/01/2018 - 14/12/2022>.

Apesar de ter aderido à LAI desde sua publicação, no site Fala.BR consta a informação de que a Capes aderiu à LAI em 28/08/2020. Esta informação, segundo a unidade auditada, se dá pela data em que a Capes realizou a transição para a Plataforma Fala.BR, pois até esta data o órgão utilizava o e-SIC e o e-OUV, dois sistemas da CGU que foram substituídos pelo Fala.BR.

### **Equipe e procedimentos**

A equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, recentemente formalizada como órgão de Ouvidoria, é composta por duas servidoras e uma funcionária terceirizada. As demandas de acesso à informação contam com a colaboração de “respondentes” em cada diretoria da Capes. O trâmite das demandas e respostas são feitos por e-mail entre as unidades envolvidas.

Já as demandas do Fale Conosco (0800 e formulário online) e e-mail são atendidas por equipe terceirizada, lotada na empresa BRBPO em São Paulo, sob gestão da fiscal setorial da Capes, referente ao contrato de Call Center celebrado pelo Ministério da Educação (MEC).

### **Riscos**

Dado que a política de gestão de riscos na Capes fora recentemente publicada (dezembro/2022) e ainda passará por processo de implementação, não há riscos formalmente identificados e tratados em relação ao atendimento aos usuários. Para efeito dessa auditoria, a AUD elaborou, em conjunto com a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, uma matriz de riscos e controles internos. Até que a política seja institucionalizada, espera-se que a matriz elaborada em conjunto seja útil à unidade para avaliar os controles existentes e verificar se há necessidade de acrescentar novos controles ou reduzi-los, no âmbito do atendimento aos cidadãos.

## **2. RESULTADO DAS ANÁLISES**

Foram registrados **achados de auditoria** que culminaram em **recomendações, as quais se encontram detalhados no Item 3 - RECOMENDAÇÕES.**

### **2.1 EIXO 1 – TRANSPARÊNCIA ATIVA**

**Q1. Os processos internos para a promoção da transparência das informações de interesse público são eficientes, eficazes e efetivos?**

Os processos internos para a promoção da transparência das informações de interesse público se demonstraram eficientes. Verifica-se que os atendimentos são realizados em busca de maior eficácia e atendem ao objetivo proposto. No entanto, quanto à efetividade do serviço, ainda necessita de aperfeiçoamento.

### **Institucionalização do acesso à informação**

No sentido de institucionalizar o acesso à informação, constatou-se que em 2019 a Capes criou uma unidade específica para exercer as atividades de ouvidoria, tendo no mesmo ano aderido à Rede Nacional de Ouvidorias, o que proporcionou o aprimoramento geral das atividades de atendimento aos usuários dos serviços públicos no âmbito da fundação. No decorrer dessa auditoria foi publicado o [Decreto nº 11.238/2022 – que aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos](#)

[Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Capes](#), o qual cria o setor de Ouvidoria como um dos órgãos seccionais da Capes. **(Achado 1 - positivo)**

### **Conscientização dos servidores**

Não foram identificadas medidas adotadas para aperfeiçoar a conscientização dos servidores e funcionários sobre a importância da transparência pública. A Auditoria Interna realizou uma enquete online, disponibilizada aos servidores e funcionários, no período de 16 a 24 de maio de 2022, com o objetivo de avaliar o conhecimento sobre Transparência Pública (ativa e passiva). A enquete apontou que a maioria dos servidores e funcionários da Capes têm conhecimento sobre as diferenças entre transparência ativa e passiva e as ferramentas de transparência utilizadas pela organização para promovê-las. Na prática, no entanto, as respostas dadas aos pedidos de acesso à informação demonstraram insuficiência de conhecimento das equipes técnicas das diretorias sobre as informações já disponíveis ao público em transparência ativa nos sítios da Capes e do Governo Federal e que o conhecimento existente necessita ser aprimorado e reforçado para que os pedidos recebam respostas assertivas e precisas. **(Achado 2).**

### **Dados Abertos**

A gestão dos dados abertos é de responsabilidade da Comissão Permanente de Dados Abertos, sob coordenação da Autoridade da LAI, e as diretorias são proprietárias e responsáveis pelo levantamento, catalogação e abertura de seus conjuntos de dados. Nos últimos três anos foram implementadas melhorias no processo de gestão dos dados abertos, que são refletidas também no Plano de Dados Abertos - PDA. Verificam-se ainda oportunidades de aprimoramento na delegação e coordenação das competências relativas à gestão dos dados abertos e no monitoramento e controle do PDA **(Achado 3 - positivo)**.

Apesar de o último relatório, referente ao PDA 2020-2022, informar que 87,5% dos conjuntos de dados previstos no PDA foram abertos, foram identificadas falhas e inconformidades no formato, na forma de disponibilização, na clareza, na atualização, na completude e na adequação das bases de dados. Neste sentido, verificam-se falhas na coordenação e gestão dos dados abertos, não havendo diretrizes e orientações claras para que as diretorias e seus corpos técnicos possam seguir **(Achado 4)**.

### **Qualidade das informações**

A Ouvidoria tem mobilizado as unidades da Capes para realizar o aperfeiçoamento da transparência ativa conforme apontamentos e orientações da CGU. Em análise às informações disponíveis no sítio da Capes e em seus portais/sistemas, a AUD identificou necessidade de avaliação da qualidade e completude das informações fornecidas. Melhorar a qualidade das informações disponibilizadas de forma ativa pode reduzir a quantidade de demandas recorrentes que são respondidas de forma passiva e ocupam desnecessariamente o tempo dos servidores. Além disso, a Capes pode e deve ir além dos apontamentos da CGU (que faz uma análise mais macro por meio do Guia de Transparência Ativa) para fazer os aperfeiçoamentos necessários, conforme disposto no inciso I do art. 7º do Decreto nº 7.724 de 2012 **(Achado 5)**.

### **Classificação de informação/documentos**

A classificação de informações e documentos está normatizada pela [Portaria GAB/Capes nº 06/2021](#) e possui alguns controles internos definidos e implementados. No entanto, ainda carece de regulamentação em relação às hipóteses de utilização do nível de acesso sigiloso a informações não

classificadas e não está divulgada e orientada de forma suficiente e eficiente aos servidores e colaboradores. Há desconhecimento sobre regras de classificação, nível de classificação e sobre o que pode ou não ser incluído no SEI. **(Achado 6)**

## **2.2 EIXO 2 – SERVIÇOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

### **Q2. As demandas de acesso à informação são respondidas adequadamente?**

Foram identificadas iniciativas para melhorar os procedimentos de tratamento das demandas de acesso à informação, mas que ainda são insuficientes para a adequação das respostas.

A Capes tem recebido reclamações recorrentes e progressivas nos últimos anos em relação ao atendimento via canal Linha Direta e as medidas adotadas até o momento não resolveram os problemas alegados **(Achado 7)**. Em relação aos fluxos de trâmite interno para o tratamento das demandas, esses não estão padronizados. As informações circulam por e-mail pelas diretorias, sendo expostas a mais pessoas que o necessário. Além disso, há falhas no controle sobre quem é responsável por responder às demandas **(Achado 9)**. Também foram identificadas inconformidades nas negativas às solicitações, como negativas realizadas com respaldo legal equivocado, ausência de informações sobre os motivos da negativa (com referência à legislação) e sobre a possibilidade de interposição de recursos e de solicitação de desclassificação. **(Achado 10)**.

Por outro lado, positivamente verificou-se que não há indícios de interferência de agentes ou órgãos superiores nas respostas às solicitações de acesso à informação em razão de crivos políticos. **(Achado 8 – positivo)**

### **Q3. A fiscalização setorial, por parte da Capes, dos serviços de Call Center e Fale Conosco atende ao previsto nos normativos?**

Há controles de produtividade por parte da empresa BRBPO, mas não foram identificadas ações, por parte da Capes, de acompanhamento e controle da adequação e da qualidade do atendimento prestado pela empresa. **(Achado 11)**. Além disso, há indícios de descumprimento de parte do contrato realizado com a empresa, tendo em vista a ausência de canais de atendimento por redes sociais ainda não implementados. **(Achado 12)**

## **2.3 EIXO 3 – ATIVIDADES DE OUVIDORIA**

### **Q4. As demandas de ouvidoria (interna e externa) são atendidas em conformidade com os normativos vigentes?**

Para que as demandas de ouvidoria sejam tratadas em sua totalidade à luz dos normativos vigentes, ainda é necessário tratar as inconformidades existentes nos procedimentos de atendimento a manifestações de ouvidoria interna. Atualmente não há diferenciação entre os procedimentos para o tratamento de denúncias e de demandas externas em relação às internas, conforme previsão normativa. Além disso, o público interno da Capes não recebeu orientações sobre as possibilidades, formas e canais para apresentação de manifestações internas de ouvidoria **(Achado 13)**.

Com a recente publicação do novo Estatuto da Capes - [Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022](#) - a formalização e a estruturação Ouvidoria deve proporcionar à unidade maior autonomia e independência para execução das suas atividades, bem como a devida adequação à legislação. **(Achado 1 – positivo)**

## 2.4 EIXO 4 – PROTEÇÃO DE DADOS

### Q5. A Capes adotou as medidas necessárias para adequação à LGPD?

Foi instituído Grupo de Trabalho para adaptação à LGPD, o qual apresentou minuta de Portaria (SEI nº 1715069) à Presidência da Capes em 05/2022. No entanto, não houve até o momento a instituição de política de proteção de dados. Além da implantação da política, é necessário orientar os agentes públicos para o correto tratamento dos dados conforme política adotada **(Achado 14)**.

As demandas que trataram de alguma forma sobre proteção de dados estão, em sua maior parte, respondidas corretamente. Algumas solicitações foram respondidas com aplicação de tarjas e outras foram negadas com a justificativa de proteção de dados com o advento da LGPD. Do total de demandas negadas e respondidas parcialmente, a maior parte trata de dados sociais: etnia, gênero, deficiência, idade, dados esses não comprometidos pela LGPD e que podem estar disponíveis ao público **(Achado 15)**.

## 3. RECOMENDAÇÕES

Compilam-se aqui as recomendações exaradas do desenvolvimento do **Apêndice 1 – Achados de Auditoria**.

### EIXO 1 – TRANSPARÊNCIA ATIVA

#### RECOMENDAÇÃO 1

##### À Ouvidoria,

Promover a capacitação dos servidores, especialmente aqueles responsáveis pelas respostas a solicitações de acesso à informação (respondentes), para atender adequadamente aos pedidos, em conformidade com a LAI e a LGPD. A capacitação pode ser realizada por meio de cursos oferecidos por escolas de governo e previstos no PDP da Capes, pela CGU ou pela unidade de Ouvidoria da Capes, além do estudo da legislação e materiais públicos disponíveis, como cartilhas de orientações a servidores divulgadas pela CGU.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** promoção e melhoria da transparência ativa e passiva das informações produzidas pela Capes; redução dos pedidos de acesso à informação; e celeridade nas respostas.

**Referência:** achado 2.

## RECOMENDAÇÃO 2

### À Ouvidoria,

Realizar ações periódicas de conscientização dos servidores e funcionários sobre as informações já disponíveis nos sítios, portais, painéis e plataformas de governo, especialmente o da Capes, tais como GeoCapes, Dados Abertos, Transparência Capes, Plataforma Sucupira, Plataforma de Educação básica (Plataforma Freire) Catálogo de Teses, entre outros.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** promoção e melhoria da transparência ativa e passiva das informações produzidas pela Capes; redução dos pedidos de acesso à informação; e celeridade nas respostas.

**Referência:** achado 2.

## RECOMENDAÇÃO 3

### À Comissão Permanente de Dados Abertos da Capes,

Providenciar, junto às unidades responsáveis, a revisão, atualização e adequação das bases de dados catalogadas no Portal de Dados Abertos da Capes (<https://dadosabertos.Capes.gov.br/>) e no Portal Brasileiro de Dados Abertos ([www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br)), conforme orientações do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União (CGINDA/CGU).

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** efetividade na abertura e publicidade dos dados; redução de pedidos de acesso à informação.

**Referência:** achado 4.

## RECOMENDAÇÃO 4

### À Comissão Permanente de Dados Abertos da Capes,

Adotar medidas, junto à Controladoria-Geral da União, para corrigir as divergências existentes entre os dados catalogados no Portal de Dados Abertos da Capes (<https://dadosabertos.Capes.gov.br/>) e no Portal Brasileiro de Dados Abertos ([www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br)).

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** efetividade na abertura e publicidade dos dados; redução de pedidos de acesso à informação.

**Referência:** achado 4.

## RECOMENDAÇÃO 5

### À Ouvidoria,

Revisar e coordenar, junto às unidades responsáveis pelas informações e à Coordenação-Geral de Comunicação Social, as atualizações necessárias nas páginas de transparência ativa do sítio da Capes na Internet, de forma a incluir, além das informações impostas por obrigação normativa e pelas

orientações da CGU, as informações cujos pedidos de acesso são recorrentes e passíveis de disponibilização de forma ativa.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** informações públicas completas e fidedignas, publicadas de forma ativa e com atualização periódica.

**Referência:** achado 5.

## RECOMENDAÇÃO 6

**À Autoridade de Monitoramento da LAI,**

Estabelecer procedimentos internos periódicos junto aos usuários do sistema e-Agendas para manter as agendas das autoridades da Capes publicadas e atualizadas, em consonância com o [Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021](#) e com as orientações da CGU.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** informações públicas completas e fidedignas, publicadas de forma ativa e com atualização periódica.

**Referência:** achado 5.

## RECOMENDAÇÃO 7

**À CDOC/CGLOG/DGES e à Autoridade da LAI,**

Apresentar plano para divulgação periódica de normativos e orientações atualizados aos servidores e funcionários da Capes sobre os critérios e os procedimentos que devem ser adotados para a atribuição dos níveis de acesso aos documentos e processos (digitais e físicos) produzidos ou recebidos pela Fundação. A divulgação e orientação devem facilitar a aplicação prática dos normativos, ou seja, esclarecer o “como fazer”. Pode ser feita por meio da produção e disponibilização de cartilhas, eventos, vídeos, treinamentos e/ou outros meios, de acordo com a conveniência e capacidade operacional da unidade.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** informações classificadas de maneira padronizada e conforme a legislação; eficiência na gestão processual.

**Referência:** achado 6.

## RECOMENDAÇÃO 8

**À Autoridade da LAI,**

Elaborar, junto à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), regulamento dispendo sobre as hipóteses nas quais o nível de acesso sigiloso deverá ser utilizado nos processos produzidos ou tramitados pela Capes que contenham informação sigilosa não classificada, em atendimento ao § 3º do artigo 57 da [Portaria GAB/Capes nº 06, de 8 de janeiro de 2021](#).

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** informações classificadas de maneira padronizada e conforme a legislação; eficiência na gestão processual.

**Referência:** achado 6.

## EIXO 2 – SERVIÇOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### RECOMENDAÇÃO 9

À DRI,

Apresentar um plano de ação para sanar os problemas recorrentes alegados nas reclamações, como ausência ou demora nas respostas.

**Prazo para atendimento:** 30/11/2023

**Benefícios esperados:** eficiência e tempestividade no atendimento aos bolsistas e aos pesquisadores via canal Linha Direta.

**Referência:** achado 7.

### RECOMENDAÇÃO 10

À Ouvidoria,

Estabelecer, institucionalizar e divulgar um fluxo de procedimentos padronizado para o tratamento de demandas de acesso à informação, que deve ser seguido pelas unidades respondentes e pela Ouvidoria.

**Prazo para atendimento:** 30/11/2023

**Benefícios esperados:** padronização de procedimentos de atendimento; tempestividade nas respostas; tratamento igualitário das demandas; e melhoria do controle interno.

**Referência:** achado 9.

### RECOMENDAÇÃO 11

À Ouvidoria,

Incluir em seus procedimentos de verificação das respostas negativas às solicitações de acesso à informação emitidas pelas diretorias, análise quanto à conformidade com o Art. 19, incisos I, II, III, do Decreto 7.724/2012 e se negativas com base na LGPD são procedentes.

**Prazo para atendimento:** 31/08/2023

**Benefícios esperados:** Aprimoramento da transparência passiva; servidores capacitados para fornecimento de informações; melhoria de procedimentos na resposta às solicitações.

**Referências:** achados 10.

## RECOMENDAÇÃO 12

### À Ouvidoria,

Avaliar a adequação e a qualidade dos atendimentos prestados pela empresa BRBPO nos serviços de atendimento no canal Fale Conosco e relatar os resultados no relatório anual de atividades de ouvidoria.

**Prazo para atendimento: 30/04/2024**

**Benefícios esperados:** monitoramento da qualidade dos atendimentos ao cidadão; aprimoramento da fiscalização de contrato da Administração Pública com empresa terceirizada.

**Referências:** achado 11.

## RECOMENDAÇÃO 13

### À Ouvidoria,

Identificar, junto ao fiscal do contrato, se o serviço previsto no contrato com a empresa BRBPO de atendimento por meio de redes sociais consta dos valores pagos pela Capes e cobrar a empresa a prestação do serviço.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** inovação no atendimento ao cidadão.

**Referência:** achado 12.

## EIXO 3 – ATIVIDADES DE OUVIDORIA

## RECOMENDAÇÃO 14

### À Ouvidoria,

Estabelecer classificação e fluxos diferenciados para as manifestações de ouvidoria interna em relação às manifestações de origem externa e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento, conforme previsto nos arts. 41 e 42 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** conformidade com a legislação; tratamento diferenciado conforme a especificidades das demandas.

**Referência:** achado 13.

## EIXO 4 – PROTEÇÃO DE DADOS

## RECOMENDAÇÃO 15

### À Presidência,

Instituir e implementar política interna de proteção de dados que assegure o cumprimento das normas e boas práticas relativas à proteção de dados e para a melhoria no que tange ao nível de

adequação da instituição à LGPD - conforme Acórdão 1.384/2022-TCU-Plenário, Relatoria Min. Augusto Nardes - processo SEI nº 23038.018880/2019-67.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** instituição interna de políticas sobre proteção de dados; melhoria na proteção de dados de forma uniforme nas diretorias e em conformidade com a legislação.

**Referência:** achado 14.

## RECOMENDAÇÃO 16

**À Presidência,**

Apresentar plano de ação para coletar e dar transparência aos dados sociais da pós-graduação, com a devida proteção dos dados pessoais no âmbito da LGPD.

**Prazo para atendimento: 30/09/2023**

**Benefícios esperados:** levantamento e disponibilização de dados sociais da pós-graduação para efeitos estatísticos com dados pessoais protegidos; transparência pública; facilitação do acompanhamento e avaliação de ações afirmativas nos programas de pós-graduação.

**Referências:** achado 15.

## RECOMENDAÇÃO 17

**À Presidência,**

Coordenar e divulgar as ações relacionadas à elaboração periódica do Censo da Pós-Graduação Brasileira previsto no artigo 3º da Portaria Normativa MEC nº 13, de 11 de maio de 2016.

**Prazo para atendimento: 30/11/2023**

**Benefícios esperados:** levantamento e disponibilização de dados sociais da pós-graduação para efeitos estatísticos com dados pessoais protegidos; transparência pública; facilitação do acompanhamento e avaliação de ações afirmativas nos programas de pós-graduação.

**Referências:** achado 15.

## 4. CONCLUSÕES

Diante das análises efetuadas e dos resultados constatados, no que tange à transparência ativa os processos se demonstraram eficientes, cabendo melhoras quanto a efetividade dos serviços, principalmente relacionadas à conscientização dos servidores e colaboradores, gestão de dados abertos, qualidade das informações fornecidas e classificação de informação e documentos.

Nos serviços de informação ao cidadão prestados pela Capes, conclui-se pela necessidade de aperfeiçoamento e padronização dos procedimentos de resposta, para gerar maior confiabilidade, presteza e agilidade no atendimento. Além disso, é necessária a instituição de procedimentos de acompanhamento e controle sobre os serviços terceirizados.

Por fim, observou-se a necessidade de uma política de proteção de dados, assim como ações de orientação aos agentes públicos atuantes na Capes.

Cumpra observar que o objetivo do presente Relatório é assessorar os gestores para melhor segurança processual e alcance de objetivos estratégicos e operacionais, auxiliando, orientando e avaliando a administração no desenvolvimento de suas atribuições.

Assim, tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submete-se o presente Relatório de auditoria às unidades auditadas para conhecimento e atendimento às recomendações exaradas.

## APÊNDICE A – ACHADOS DE AUDITORIA

### EIXO 1 – TRANSPARÊNCIA ATIVA

**ACHADO 1 - Melhorias implementadas para a promoção da transparência das ações da Capes, incluindo a institucionalização do setor de Ouvidoria em outubro/2022 (achado positivo).**

#### **Situação encontrada:**

Os processos internos para a promoção da transparência das informações de interesse público foram identificados como eficientes, tendo em vista que não houve alocação de recursos financeiros adicionais para melhoria da institucionalização da gestão do atendimento aos usuários. Evidencia-se a preocupação da alta administração quanto à formalização e institucionalização do acesso à informação a partir da criação de uma unidade específica, em 2019, para exercer as atribuições de ouvidoria, sob a coordenação de uma das assessoras da presidência, ainda que naquela época essa unidade não estivesse prevista e formalizada na estrutura organizacional do estatuto da Fundação. A isso se soma a adesão da Capes à Rede Nacional de Ouvidorias, em novembro de 2019, o que possibilitou que a fundação estivesse à par das ações relacionadas a transparência conduzidas pelo órgão central, a Controladoria-Geral da União - CGU.

No decorrer dessa auditoria, foi publicado o Decreto nº 11.238/2022 que versa sobre o novo estatuto da Capes e criou a Ouvidoria como um dos órgãos seccionais da Fundação. Considera-se a criação da unidade de Ouvidoria, uma das iniciativas de implementação de melhorias para a promoção da transparência das ações da Capes, dadas as atribuições da unidade constantes no artigo 13.

*Art. 13. À Ouvidoria compete:*

*(...)*

*V - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, e gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e*

*VI - assegurar e orientar as demais unidades da Capes quanto ao cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, de acordo com o estabelecido na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.*

Não há recomendações para este achado, considerado positivo e relatado para registrar as melhorias implementadas no período auditado.

**ACHADO 2 - Insuficiência de conhecimento das equipes técnicas das diretorias sobre as informações já disponíveis ao público em transparência ativa.**

#### **Situação encontrada:**

A partir das amostras de atendimentos prestados aos cidadãos e analisadas pela AUD, foram identificadas negativas de acesso a informações que já estavam disponíveis no site da Capes, ou mesmo nas plataformas Sucupira, Dados Abertos, Transparência Capes, GeoCapes, entre outras. Essas ocorrências evidenciam a necessidade de que as equipes técnicas nas diretorias da Capes

tenham conhecimento das informações que já são públicas e disponíveis e, dessa forma, estejam melhor preparadas para responder aos pedidos de acesso à informação.

Com o objetivo de identificar o nível de conhecimento dos servidores e funcionários da Capes a respeito da importância da transparência pública e as diferenças entre a transparência ativa e a passiva, a AUD realizou uma enquete *online*, no período de 16 a 24 de maio/2022.

Dos 67 respondentes, a maior parte (88%) marcaram as opções que correspondem corretamente aos conceitos definidos pelo Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme demonstrado na Figura 2. Os outros 12% dos respondentes responderam equivocadamente que informações divulgadas após solicitações específicas e/ou via Fala.BR são consideradas como transparência ativa.

Figura 2 – Enquete entendimento sobre transparência ativa

2. Selecione as opções que, no seu entendimento, descrevem o que é transparência ativa.

67 respostas



Fonte: AUD/Capes

Ainda conforme as respostas à enquete, a página Dados Abertos Capes, o site da Capes e a Plataforma Sucupira são considerados, pela maior parte dos participantes, ferramentas de divulgação de dados da pós-graduação e da educação básica de fácil acesso ao público externo. Outras quatro respostas incluídas em campo aberto alertaram para problemas na divulgação e indicaram como fonte outros portais/sistemas, inclusive a Plataforma Lattes, que não pertence à Capes e sim ao CNPq/MCTI.

De forma geral, portanto, a enquete apontou que a maioria dos servidores e funcionários da Capes têm conhecimento sobre as diferenças entre transparência ativa e passiva e as ferramentas de transparência utilizadas pela organização para promovê-las. Na prática, no entanto, as respostas dadas aos pedidos de acesso à informação, analisadas pela AUD, demonstraram que esse conhecimento necessita ser aprimorado e reforçado para que os pedidos recebam respostas assertivas e precisas. A transparência ativa também poder ser aprimorada a fim de diminuir a quantidade de pedidos recebidos, ou mesmo facilitar as respostas.

#### **Causas:**

Insuficiência de promoção interna da necessidade de aprofundamento por parte de todo o corpo técnico sobre os conteúdos já disponíveis no site da Capes e demais portais de divulgação de informações.

#### **Efeitos:**

Informações públicas não prestadas ou fornecidas de forma incompleta ou incorreta ao cidadão.

### **Manifestação da unidade auditada**

A Ouvidoria se manifestou informando que “a exemplo do que vinha sendo praticado pela equipe vinculada ao Gabinete, manterá as reuniões periódicas com os respondentes das diretorias...”.

Além disso, também informou que manterá a boa prática das reuniões periódicas com os respondentes das diretorias e que estão previstas reuniões individualizadas com as diretorias para o segundo trimestre de 2023 para apresentação formal do setor de Ouvidoria, suas atividades, assuntos recorrentes da competência de cada diretoria, atualização da Carta de Serviços e publicação de novas enquetes na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos da CGU.

### **Análise da equipe de auditoria**

A AUD entende que as reuniões periódicas com os respondentes das diretorias são uma forma de promover a capacitação dos servidores e será objeto de monitoramento para avaliação do atendimento à recomendação.

As reuniões informadas pela OUV podem atender em parte à recomendação. Sugerimos que, adicionalmente a essas reuniões, a OUV realize ações de conscientização com o apoio da CGCOM para que essas informações cheguem não apenas aos respondentes, mas a todos os servidores e colaboradores da Capes.

## **ACHADO 3 – Melhorias implementadas no processo de gestão dos dados abertos da Capes (achado positivo)**

### **Situação encontrada:**

Sobre a gestão dos dados abertos, a AUD questionou o Gabinete da Presidência sobre quais seriam os setores responsáveis por alimentar os dados abertos da Capes e quais são os procedimentos para a publicação desses dados. Não foram informados os procedimentos, mas a Ouvidoria informou que dados abertos é assunto de competência da Comissão Permanente de Dados Abertos da Capes e que o acompanhamento dos trabalhos realizados no âmbito da Comissão pode ser feito pelo processo SEI nº 23038.007834/2019-32.

Instituída por meio da Portaria Capes nº 128, de 10 de junho de 2019, a Comissão Permanente de Dados Abertos é coordenada pela autoridade da LAI e é responsável pela revisão e priorização dos dados, pelo estabelecimento dos procedimentos, processos e fluxos referentes à abertura dos dados, pela elaboração e propostas de revisão do Plano de Dados Abertos (PDA), pela garantia da execução do plano e pela relatoria acerca da publicação dos dados.

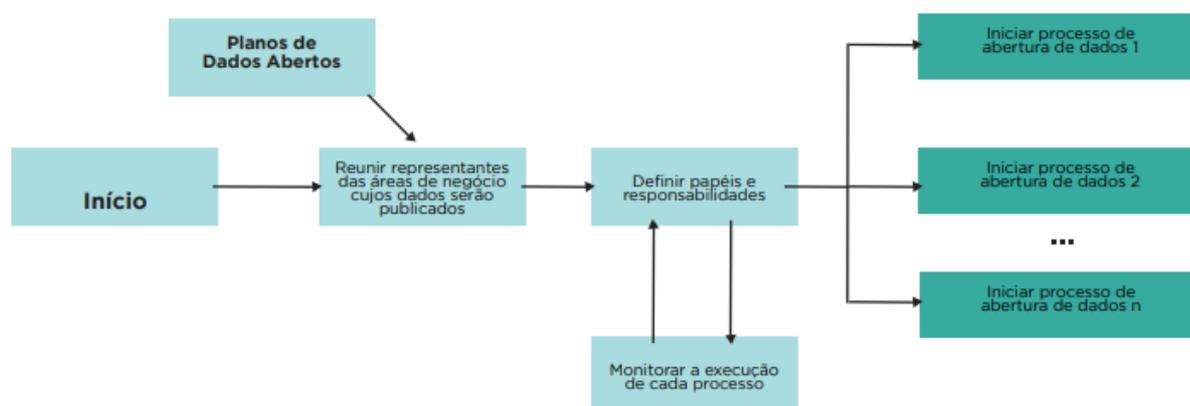
No processo 23038.007834/2019-32 constam as deliberações da Comissão, os Planos de Dados Abertos publicados e os relatórios referentes aos resultados. O último relatório, referente ao PDA 2020-2022, informa que 87,5% dos conjuntos de dados previstos no PDA foram abertos. O [PDA 2022-2024](#) foi publicado em dezembro de 2022 e mantém sob a responsabilidade da Comissão Permanente de Dados Abertos a função de aprovar, deliberar e acompanhar em nível estratégico a execução do PDA, além de analisar os indicadores, acompanhar as atividades, aprovar os produtos,

manter o alinhamento com os instrumentos de planejamento, acompanhar os prazos, gerir a comunicação entre os envolvidos e divulgar relatório anual.

O plano ressalta, ainda, que “as diretorias da Capes são proprietárias e responsáveis pelos conjuntos de dados e, portanto, encarregadas de levantar e catalogar suas informações, coordenar os processos de abertura, prezando pelo cumprimento do PDA, podendo também, propor alterações e, prezar pela melhoria contínua da qualidade e confiabilidade dos dados publicados” (PDA 2022-2024, p. 42).

O processo de abertura dos dados segue o fluxo apresentado na Figura 3.

Figura 3 – Fluxo do processo de abertura de dados



Fonte: PDA Capes 2022-2024 (p. 43)

Foram identificadas, ainda no processo SEI nº 23038.007834/2019-32, sete atas de reuniões realizadas ao longo dos anos de 2019 a 2022, tratando de questões relevantes junto às diretorias, relacionadas à gestão dos dados abertos.

Conclui-se, portanto, que nos últimos três anos foram implementadas melhorias no processo de gestão dos dados abertos da Capes, que são refletidas também na evolução do PDA. Em complementação às melhorias implementadas, verificam-se ainda oportunidades de aprimoramento do processo, pelo que **a AUD sugere que a Comissão Permanente de Dados Abertos elabore para si, anualmente, plano de ação detalhado com diretrizes, atividades, prazos e responsáveis para coordenar a execução de todas as suas competências na gestão de dados abertos, especialmente no que se refere ao monitoramento e controle do PDA.**

#### **ACHADO 4 – Informações desatualizadas e/ou inadequadas nos dados abertos da Capes**

##### **Situação encontrada:**

O [Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação 2021](#), elaborado pela Ouvidoria, registrou que, por vezes, o cidadão solicita acesso a informação devido ao dado não estar disponível em formato interoperável ou de forma consolidada para divulgação, exigindo trabalho adicional para tratamento ou análise. O formato interoperável é justamente uma das características do dado aberto, o que reforça a necessidade do cumprimento do Plano de Dados Abertos e do

conhecimento dos servidores sobre os dados já disponíveis nas diversas plataformas, sistemas e páginas na internet.

Uma análise da AUD identificou, ainda, que os títulos dos dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos apresentam inconformidades com a forma de disponibilização das informações apresentadas nos arquivos, o que dificulta a clareza das informações.

Verificação mais aprofundada foi realizada pelo Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) da CGU a partir do monitoramento da implementação da Política de Dados Abertos e por meio do feedback dos usuários da ferramenta. O referido Comitê, identificou que “muitos registros dos conjuntos de dados publicados no Portal encontram-se desatualizados e/ou incompletos. Assim, solicitou, para o período de 2021 e 2022, a revisão, atualização e adequação das bases de dados da Capes catalogadas no Portal Brasileiro de Dados Abertos ([www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br)) - SEI nº 1706014 e 1706015.

Em resposta, a Capes informou que nenhuma das URLs listadas pela CGU tratam de links válidos para o portal de dados abertos da Capes (<https://dadosabertos.Capes.gov.br/>) - SEI nº 1850453. Verifica-se, pelas análises nos documentos e nos portais e pelo teor das comunicações entre a DTI/Capes e o CGINDA/CGU, que há divergências entre as informações constantes nos dois portais. Enquanto a CGU trata de links relacionados aos dados da Capes no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<https://dados.gov.br/>) a Capes responde sobre os dados disponíveis em <https://dadosabertos.Capes.gov.br/>, portanto, domínios diferentes. A DTI informou, no âmbito desta auditoria, que os dois domínios existem em conformidade com os artigos 7º e 12 da [Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017](#) do CGINDA e sugeriu que sejam realizadas tratativas junto à CGU para verificação dos mecanismos de sincronização entre os dois portais, pois parece que as alterações feitas pela Capes em seu portal não estão sendo carregadas no portal nacional.

**Causas:**

Não identificadas.

**Efeitos:**

Prejuízo à transparência ativa; incompletude e deficiência na qualidade dos dados publicados no Portal Brasileiro de Dados Abertos; aumento de solicitações de acesso a informação.

**Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada informou que “em virtude da reestruturação da Capes, as orientações da Portaria nº 128 de 2019, que recriou a Comissão Permanente de Dados Abertos, serão analisadas...”, informou que as recomendações são pertinentes e serão levadas para conhecimento dos novos membros da comissão.

**Análise da equipe de Auditoria**

A situação será monitorada por esta equipe de auditoria.

## ACHADO 5 - Limitação da qualidade e completude das informações fornecidas nos instrumentos de transparência ativa

### Situação encontrada:

Para avaliar a transparência ativa, foram analisadas as informações disponíveis no sítio da Capes e em alguns de seus portais:

- GeoCapes - Sistema de Informações Georreferenciadas da Capes. (<https://geoCapes.Capes.gov.br/geoCapes/>);
- Transparência Capes (<http://transparencia.Capes.gov.br/>);
- Plataforma Sucupira (<https://sucupira.Capes.gov.br/>);
- Site Capes – ([www.Capes.gov.br](http://www.Capes.gov.br)) informações básicas exigidas pela LAI.

O § 3º do Art. 7º do Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, prevê de que forma os órgãos e entidades devem divulgar as informações em seus sítios na Internet e, adicionalmente, a CGU traz orientações detalhadas e atualizadas sobre os conteúdos de cada página, por meio do Guia de Transparência Ativa.

A AUD fez a análise de alguns itens e respectivos subitens do menu “acesso à informação” do sítio da Capes. Nos itens analisados, observou-se e sugere-se o seguinte:

- [Conselho Superior](#) – há a informação sobre a competência do Conselho Superior com a descrição do Art. 19, no entanto, não há referência a qual norma esse artigo se refere; não há publicação das atas e resoluções do Conselho Superior, como ocorre com as atas do [Conselho Técnico-Científico da Educação Superior](#);
- As atas das reuniões do [Conselho Técnico-Científico da Educação Superior](#) estão publicadas, com a informação de que é possível solicitar atas anteriores a 2018;
- No item “[Legislação Aplicável](#)” sugere-se divulgar as normas anteriores para efeito histórico e consulta facilitada;
- A página de “[Competências](#)” repete a primeira parte do texto da página “[História e Missão](#)”. Sugere-se explicar quais são as competências da Capes de forma mais específica, como por exemplo, cada linha de ação poderia ter informações que demonstrassem as reais competências relacionadas;
- No item “[Agenda de Autoridades](#)” consta link para o sistema e-Agendas, mas apenas a agenda da Presidente está publicada e com atraso na atualização;
- Na página “[Quem é quem](#)” não há indicação de qual servidor é o substituto dos cargos. Sugere-se que seja divulgada relação de titulares e substitutos semelhante à disponível na intranet: <https://intranet.CAPES.gov.br/acesso-rapido/relacao-de-funcoes-e-cargos-em-comissao-e-substitutos-as>).

- Em “[Ações e Programas/Bolsas e Estudantes](#)”, sugere-se alterar o título “Bolsas e Estudantes” para “Bolsas de Estudo”, que melhor designa o serviço; no item “[Programas Institucionais no país](#)” sugere-se inserir uma explicação sobre o que é programa institucional.
- No item “[Carta de Serviços ao Usuário](#)”, as perguntas e respostas estão publicadas em formato PDF, sugere-se que as informações sejam disponibilizadas em formato editável, com links incluídos nas questões, para facilitar o acesso às respostas.
- Em “[Chamadas Públicas](#)” consta apenas um edital de 2018. As chamadas públicas (editais) de concessão de bolsas e apoio à pesquisa só estão acessíveis a partir do acesso ao item “[Ações e Programas/Bolsas e Estudantes](#)”, a partir do acesso da página de cada programa e suas respectivas chamadas. Sugere-se divulgar os editais de concessão de bolsas e apoio a pesquisa também em uma página única, de mais fácil acesso a partir da página inicial do sítio, a exemplo do CNPq, que divulga esse tipo de chamada com destaque na entrada do site e com detalhamento das chamadas abertas, encerradas e os resultados.
- Na página “[Servidores](#)” os links estão corretamente direcionados ao Portal Transparência. Quanto aos cargos e funções, é disponibilizado o download de um documento Excel e nele consta apenas uma planilha resumida com códigos dos cargos e quantidade. Exemplo: DAS 101.6 – 1. Sugere-se que sejam acrescentadas as descrições dos cargos para que o cidadão que não entende dos códigos de cargos e funções públicas possa compreender do que se trata.

Também foi possível identificar, por meio de análise de amostras e pelo resultado de enquete aplicada, que há demandas recorrentes de informações que poderiam já estar disponíveis ao público, o que evidencia o interesse recorrente de acesso a este tipo de dado e reforça a necessidade de a Capes fazer melhorias na coleta e na divulgação dos dados.

Embora as análises tenham resultado nas constatações acima relatadas, é mister ressaltar que a Ouvidoria tem mobilizado as unidades da Capes para realizar o aperfeiçoamento da transparência ativa conforme apontamentos e orientações da CGU. Não obstante, vale acrescentar que a Capes pode ir além dos apontamentos da CGU (que faz uma análise mais macro) para fazer os aperfeiçoamentos de acordo com o interesse coletivo ou geral do público consumidor de suas informações, conforme disposto no inciso I do art. 7º do Decreto nº 7.724 de 2012:

“Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527, de 2011”.

Assim, as unidades, conhecedoras das especificidades de suas ações, e tendo acesso às informações mais requisitadas pelos cidadãos por meio de transparência passiva, devem prezar pela completude e qualidade das informações disponibilizadas de forma ativa, reduzindo, conseqüentemente, a necessidade de atendimentos de forma passiva.

#### **Causa:**

Ausência de procedimento e periodicidade de atualização das informações; dados abertos sem o devido tratamento prévio à publicação.

### **Efeitos:**

Transparência insuficiente; excesso de demandas por informações que poderiam já estar tratadas e públicas; retrabalho (solicitações recorrentes às áreas técnicas para tratamento de informações).

### **Manifestação da unidade**

A Ouvidoria manterá a atualização da Carta de Serviços no portal da Capes conforme orientações das diretorias e em parceria com a Coordenação-Geral de Comunicação, manterá os esforços para acompanhar e aperfeiçoar a transparência ativa da Fundação. Em relação aos dados sociais a Ouvidoria informou que “a CAPES detém em suas bases informações relacionadas a bolsistas, discentes e docentes seguindo regulamentações e instruções próprias, conforme a necessidade do dado a ser coletado. A exemplo, a CAPES não possui dados relacionados a renda ou gênero em suas bases, e sim dados relacionados aos sexos feminino e masculino, mediante o cruzamento de informações junto à Receita Federal, como o do Cadastro de Pessoa Física - CPF. Dados relacionados à raça são fornecidos pelos titulares de dados de forma optativa.” A AUD entende que a OUV concordou com a recomendação, com a ressalva dos dados sociais, que foram tratados nas recomendações 16 e 17. Sendo assim, a recomendação será mantida, retirando-se o trecho final "especialmente dados sociais relativos à pós-graduação brasileira".

No que tange à recomendação 6, a unidade auditada informou prevalecer na Capes a decisão interna dos órgãos e entidades quanto a quem deve desempenhar o papel de Autoridade Institucional Supervisor (AIS), bem como quanto aos próprios cadastros de perfis e da estrutura organizacional que deverão ser feitos de acordo com a realidade de cada instituição.

### **Análise da equipe de Auditoria**

A situação será monitorada por esta equipe de auditoria.

## **ACHADO 6 - Insuficiência de orientação e de divulgação interna de normas relacionadas a classificação de documentos**

### **Situação encontrada:**

A AUD solicitou à Coordenação de Gestão de Documentos - CGD (atual CDOC) informações sobre os fluxos, critérios e procedimentos em uso para pedidos de classificação de informações sigilosas, orientações aos servidores e gestores, bem como as contribuições da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) e da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) no processo (SEI nº 1742927).

Sobre a classificação de informações sigilosas, a CGD primeiramente esclareceu que são divididas em informação classificada e não classificada. Classificada é a informação imprescindível para a segurança da sociedade e do Estado, à qual é atribuído grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2012, e pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Não classificada é a informação pessoal e não imprescindível para a segurança da sociedade e do Estado que necessita ter seu acesso restrito em função de outras hipóteses legais de sigilo apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Base legal para a classificação de informações

Nível de Restrição de Acesso	
Hipótese	Base Legal
Controle Interno	Art. 26, § 3º, da Lei nº 10.180/2001
Documento Preparatório	Art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527/2011
Informação Pessoal	Art. 31 da Lei nº 12.527/2011
Proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos	Art. 6º do Decreto nº 10.153/2019
Sigilo Comercial Internacional	Não se aplica às normas brasileiras
Sigilo Contábil	Art. 1.190 da Lei nº 10.406/2002
Sigilo Empresarial	Art. 169 da Lei nº 11.101/2005
Sigilo Fiscal	Art. 198, caput, da Lei nº 5.172/1966
Sigilo de Propriedade Intelectual	Art. 195, XIV, da Lei nº 9.279/1996

Fonte: Despacho CGD SEI nº 1750661

A informação sigilosa classificada não é incluída no sistema SEI, pois, “a CGD entende que o sistema não disponibiliza funcionalidades adequadas para o tratamento desse tipo de informação, conforme preconiza o Decreto nº 7.845 de 2012” (SEI nº 1750661). Tal entendimento se confirma na cartilha do usuário do SEI, que orienta que os documentos e processos que se enquadrem nas hipóteses do art. 23 da LAI não devem ser produzidos ou inseridos no SEI.

Já a informação sigilosa não classificada é incluída no SEI, no qual para cada documento e para cada processo deve ser atribuído um nível de acesso, que, conforme disposto na [Portaria GAB/Capes nº 06/2021](#), pode ser público, restrito ou sigiloso. Em regra, aos processos e documentos deve ser atribuído o nível público, que concede acesso irrestrito e visível a todos os usuários. O nível restrito deve ser atribuído quando aplicadas as hipóteses apresentadas na Tabela 1, que concede acesso limitado aos usuários das unidades em que o processo esteja aberto ou por onde tramitou. O nível sigiloso “somente deve ser atribuído ao processo quando contenha informação sigilosa não classificada que deva, temporariamente, ter seu acesso limitado aos usuários internos que possuam Credencial de Acesso ao SEI sobre o correspondente processo”.

Ainda sobre o nível de acesso sigiloso, a CGD informou o seguinte controle interno:

*“a atribuição de Nível de Acesso “Sigiloso” a qualquer processo ou documento não classificado, por padrão, não é permitida no sistema. As áreas responsáveis devem solicitar à Coordenação de Gestão de Documentos (CGD), alteração no cadastro do tipo de processo para passar a permitir nível de acesso Sigiloso. A CGD analisa a solicitação e habilita o nível de acesso ao tipo de processo específico. Após a criação do processo pela unidade demandante, a CGD desabilita a opção de nível de acesso sigiloso para aquele tipo de processo. A unidade demandante atribui as credenciais de acesso às pessoas autorizadas a trabalhar com o processo e ele inicia seu trâmite.”*

O § 1º do Art. 57 da [Portaria GAB/Capes nº 06/2021](#) estabelece que “regulamento disporá sobre as hipóteses nas quais o nível de acesso Sigiloso deverá ser utilizado”. Até a data de emissão deste relatório, não foi editada regulamentação sobre o tema. Enquanto não há regulamentação, a CGD definiu como passíveis de atribuição do nível sigiloso apenas os processos relacionados à corregedoria.

Sobre orientações aos usuários do SEI a respeito do uso dos níveis de acesso restrito e sigiloso, a CGD informou que estão disponíveis na [Portaria GAB/Capes nº 06/2021](#) e no Manual do Usuário do SEI na intranet, e acrescenta que, em março de 2021, foi divulgada na Capes a Orientação Conjunta nº 1/2021/ME/CGU (processo SEI nº 23038.002526/2021-35) que trata sobre a transparência no processo administrativo eletrônico. Não foram encontradas evidências, no entanto, de divulgação de orientações para a correta atribuição dos níveis de acesso aos documentos e processos no sistema SEI. Além disso, a Orientação Conjunta nº 1/2021-ME/CGU (SEI nº 1416937) não foi encaminhada à AUD, que tomou conhecimento de seu conteúdo apenas no decorrer desta auditoria. Não há registros, no SEI e na intranet, de orientações sobre os critérios e procedimentos internos de atribuição de níveis de acesso aos documentos e processos gerenciados pelo órgão.

O manual do SEI disponível na Intranet alerta que

“É importante que órgãos e instituições padronizem procedimentos em diversos níveis, tanto por meio da implementação de normas de utilização do sistema, quanto pela padronização de processos de trabalho em cada unidade. A instituição de normas e procedimentos proporciona segurança da informação e a organização do trabalho”.

No que tange às comissões instituídas para avaliação de documentos, a CGD informou que a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), regulamentada pelo Decreto nº 10.148, de 2 de dezembro de 2019 e pela Portaria GAB nº 104, de 5 de julho de 2021, tem o objetivo de “orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada no seu âmbito de atuação. Ou seja, a CPAD é a instância que decide sobre os prazos de guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente) de todos os documentos arquivísticos da Capes”. Já a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), é regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e pela Portaria GAB nº 176, de 29 de julho de 2019, ocupando-se, “exclusivamente, de questões relacionadas à classificação e desclassificação de documentos sigilosos” (SEI nº 1750661).

Há registro de uma única reunião da CPADS, em 01/11/2019, cuja ata registra que foi apresentada proposta da CGD sobre o uso dos níveis restrito e sigiloso no SEI e o uso de hipóteses legais com base na Lei de Acesso à Informação. Após essa ata não foram identificados novos documentos no processo 23038.008325/2019-27.

Conclui-se, portanto, que a gestão de documentos está normatizada na Capes e possui alguns controles internos definidos e implementados, mas ainda carece de regulamentação em relação às hipóteses de utilização do nível de acesso sigiloso a informações não classificadas e de divulgação periódica e efetiva, ao corpo técnico da Capes, de orientações para a correta atribuição dos níveis de acesso aos documentos e processos no sistema SEI.

#### **Causas:**

Disposição normativa sobre posterior regulamentação esquecida; falta de revisão normativa; comunicação institucional falha.

#### **Efeitos:**

Retrabalho; procedimentos não padronizados; atribuição de documentos e processos em níveis de acesso equivocados; ilegalidade; falhas processuais.

#### **Manifestação da unidade auditada**

Na reunião de busca conjunta de soluções com a DGES, essa se manifestou de maneira favorável à recomendação 7, acrescentou que para atender a recomendação o trabalho deve ser em conjunto com a Autoridade da LAI, tendo em vista ser esse o responsável pela institucionalização dos níveis de acesso aos documentos e processos.

Quanto à recomendação 8, a Ouvidoria pontuou que a recomendação é pertinente e será levada para conhecimento da Autoridade da LAI, assim como os novos membros da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos, também a serem designados.

### **Análise da equipe de Auditoria**

A AUD concorda com o apontamento da DGES no que se refere à recomendação 7 e acrescenta a Autoridade da LAI como destinatário da recomendação em conjunto com a DGES. Recomendação 8 mantida.

## **EIXO 2 – SERVIÇOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**ACHADO 7 - Reclamações recorrentes em relação ao atendimento a bolsistas via canal Linha Direta nos sistemas da Capes**

### **Situação encontrada:**

Ao analisar os Relatórios de Gestão das Atividades de Ouvidoria, a AUD constatou uma boa prática da Ouvidoria junto às diretorias no sentido de transformar as questões individuais dos usuários que protocolam reclamações em relação aos serviços prestados pela Capes em soluções coletivas, no intuito de otimizar tempo e esforços. Conforme informado pela Ouvidoria, “apesar de um grupo relativo pequeno protocolar reclamação junto à Capes, as dificuldades eram enfrentadas por todos os bolsistas”. Esse tipo de ação para dar abrangência coletiva às soluções tem sido incentivada pela CGU desde 2019.

Um exemplo citado pela Ouvidoria são as reclamações sobre o Linha Direta, da Diretoria de Relações Internacionais - DRI, sobre o qual têm chegado aos canais de atendimento ao cidadão em números progressivos nos últimos anos, representando cerca de 43% das manifestações atendidas pela Diretoria.

Dado que, apesar das medidas adotadas até o momento pela DRI no sentido de buscar soluções para aperfeiçoar o atendimento via Linha Direta, a Ouvidoria continua recebendo reclamações sobre esse canal, a AUD emite recomendação à DRI com vistas a reforçar a ação da Ouvidoria e contribuir para a melhoria do atendimento aos usuários desse canal de atendimento.

### **Causas:**

Não institucionalização de procedimentos e responsáveis específicos para resposta ao canal Linha Direta; volume alto de demandas; escassez de pessoal.

### **Efeitos:**

Atendimento inadequado aos bolsistas/pesquisadores; recorrente reclamação em outros canais por conta da insatisfação quanto ao nível do atendimento ou ausência de atendimento; prestação de contas inadequada ou intempestiva dos recursos investidos; instauração desnecessária de processo de cobrança administrativa.

### **Manifestação da unidade auditada**

Conforme reunião de busca conjunta de soluções realizada com a DRI, essa pontuou sobre as dificuldades enfrentadas no que tange ao atendimento dos bolsistas via canal Linha Direta, como, por exemplo, o grande número de bolsistas e ex-bolsistas, o número reduzido de servidores e colaboradores para realizar o trabalho e os percalços do próprio sistema. Apontou que todos são responsáveis pelo atendimento no Linha Direta e que a recomendação de “reformular e definir responsáveis...” não é possível realizar, e que a maneira de tentar ser mais célere na resposta é aumentar o número de atendentes e que o canal é eficaz e atende ao que se propõe, no entanto, com dificuldades por não ser possível atender os bolsistas no tempo em que esses desejam.

### **Análise da equipe de Auditoria**

A AUD entende que um documento disponível aos bolsistas com as questões e respostas mais frequentes (FAQ) seria uma boa prática para amenizar a demanda, assim como uma resposta automática do sistema indicando a análise do documento. Sendo assim, a primeira parte da recomendação foi retirada, ficando a recomendação de apresentação de um plano de ação pela DRI conforme as possíveis soluções discutidas e análise interna dos responsáveis.

Cabe registrar ainda que, os 43% de reclamações pela ausência ou demora de resposta pelo canal Linha Direta foi identificado por essa AUD no Relatório Anual de Ouvidoria de 2021, período de “início” da pandemia da COVID-19, fato que impactou na demanda de bolsistas que estavam no exterior solicitando retorno ao Brasil ou outras informações, conforme relatado pela unidade auditada. Apesar da justificativa referente ao período, o achado sobre as recorrentes reclamações ao canal Linha Direta permanece, sendo assim, a recomendação é mantida.

### **ACHADO 8 - Não há indícios de interferência de agentes ou órgãos superiores nas respostas às solicitações de acesso à informação em razão de crivos políticos. (Achado positivo)**

#### **Situação encontrada:**

Nas amostras analisadas, não foram encontrados indícios de interferência por parte de agentes ou órgãos superiores, no sentido de modificar ou restringir a informação a ser disponibilizada ao solicitante em razão de crivos políticos. Em apenas uma das amostras o solicitante fez referência a assunto que poderia estar relacionado a questões políticas. A solicitação de janeiro de 2019 foi direcionada à Diretoria de Educação Básica (DEB) e referia-se às menções a Paulo Freire nos documentos da Capes.

A demanda foi negada com a justificativa de não ser razoável pelo tempo que demandaria das equipes para o levantamento das informações solicitadas, sendo o teor da resposta inteiramente técnico, sem qualquer indício ou menção a interferência política. Registra-se que, posteriormente à demanda citada, a Capes alterou o nome da Plataforma que, desde 2009, levava o nome do educador Paulo Freire. A partir de novembro de 2019, a plataforma passou a se chamar Plataforma Capes de Educação Básica (<https://eb.Capes.gov.br/portal/>).

### **ACHADO 9 - Ausência de padronização dos fluxos de trâmite interno para o tratamento das demandas de acesso à informação**

#### **Situação encontrada:**

O tratamento das demandas de acesso à informação não está padronizado. A partir das respostas encaminhadas pelas diretorias, no âmbito do processo SEI nº 23038.005700/2022-82, foi identificado que não há um processo padronizado institucionalmente, de forma que cada diretoria se organiza internamente, individualmente e de formas diferentes para realizar os trâmites para atendimento das demandas.

No geral, todas utilizam e-mails para distribuir as solicitações e reunir as respostas, o que resulta em uma grande quantidade de informações repassadas entre caixas de e-mail, tornando as informações mais passíveis à exposição a uma quantidade maior de servidores e funcionários, que não atuam diretamente com o atendimento ao cidadão. Além disso, as operações realizadas via e-mail dificultam eventual verificação posterior, como trabalhos de auditoria, por exemplo.

Foi identificada, ainda, falha no controle ou desconhecimento por parte das diretorias sobre os servidores e/ou funcionários que atuam como respondentes ou ponto focais às demandas. Em quatro delas há divergências entre as informações e os nomes repassados pelas diretorias e os informados pela Ouvidoria (Despacho GAB APOIO SEI nº 1565847 – 15/10/2022). As respostas das diretorias estão registradas no processo SEI nº 23038.005700/2022-82. Foram identificadas divergências das informações enviadas pela DPB, DRI e DAV (DPB – Ofício nº 32/2022-DPB/Capes – SEI nº 1728565; DRI – Nota técnica 8 SEI nº 1727399; DAV - Ofício nº 172/2022-DAV/Capes – SEI nº 1729347). As demais diretorias indicaram os servidores conforme as informações repassadas pela Ouvidoria.

Adicionalmente, registra-se a responsabilidade da autoridade da LAI sobre o aperfeiçoamento dos procedimentos relativos, dentre outros, ao tratamento das demandas de acesso à informação, conforme previsto no Decreto nº 7.724/2012, Art. 67:

*II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;*

*III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;*

**Causas:**

Ausência de estabelecimento de fluxo e procedimentos comuns a todas as unidades.

**Efeitos:**

Dificuldade no controle interno sobre o trâmite das demandas e suas respectivas respostas.

**Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada relatou que a proposta de regulamentação da atividade de Ouvidoria da Capes contemplará a institucionalização de fluxos e procedimentos, ressaltou, no entanto, que “ sobre o Achado 9 e a sugestão 2 presente na página 42, que por razões de aperfeiçoamento da própria Plataforma Fala BR, atualmente as diretorias e as coordenações-gerais vinculadas à Presidência possuem respondentes (denominados “colaboradores” no sistema) formalmente indicados e registrados para tratar as manifestações de ouvidoria (SEI no 1914955). Essa logística do Fala.BR, em conformidade com diretrizes de gestão de riscos, permite o rastreamento e o acompanhamento das manifestações, desde o registro da demanda por parte do usuário até o registro da resposta conclusiva, o qual é feito pelos agentes públicos devidamente registrados na

Ouvidoria. De todo modo, a recomendação é pertinente e está em conformidade com as ações da Ouvidoria.”

### **Análise da equipe de Auditoria**

A situação será avaliada por ocasião do monitoramento. Apresenta-se as seguintes sugestões de boas práticas:

**Sugestão 1** - À Ouvidoria - Conhecer normas internas e boas práticas de outras instituições, como o Ministério da Educação – [Portaria nº 992, de 6 de dezembro de 2021](#), e a Universidade Federal de Goiás - Portaria nº 1.127, de 8 de abril de 2021, que definem fluxos e responsabilidades das partes envolvidas no tratamento de demandas de acesso à informação, tais como os chamados “respondentes” ou “pontos focais”.

**Sugestão 2** - À Ouvidoria - Designar pontos focais ou respondentes não apenas nas diretorias, mas também nos órgãos de assistência direta e imediata ao presidente (Gabinete; Coordenação-Geral de Comunicação Social; Coordenação-Geral de Governança e Planejamento e Coordenação-Geral de Colegiados) e dos órgãos seccionais (Procuradoria Federal; Auditoria Interna; Corregedoria e Ouvidoria).

### **ACHADO 10 - Inconformidades nas solicitações de acesso à informação negadas aos requerentes**

#### **Situação encontrada:**

Das 155 demandas negadas (2018 a 2021) foram selecionadas 16 amostras, sendo duas de cada umas das negativas legais previstas pela LAI: dados pessoais; informação sigilosa de acordo com legislação específica; pedido genérico; pedido incompreensível; tratamento adicional; processo decisório em curso; e pedido desproporcional ou desarrazoado.

Nessas 16 demandas foram identificadas inconformidades das respostas em relação ao Art. 19 do Decreto nº 7.724/2012. As inconformidades estão apresentadas no Quadro 1. Trata-se de negativas realizadas com respaldo legal equivocado; sem informar ao requerente sobre os motivos da negativa, fazendo referência à legislação aplicada; e sem comunicar sobre a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso.

Verificou-se que algumas informações foram negadas com a justificativa de que a solicitação abrangeria informações pessoais ou que o pedido seria desproporcional, enquanto na verdade se tratava de informações que a Capes não possui. Além disso, verificou-se que há recorrência significativa de negativas que demonstram desconhecimento, por parte dos respondentes, de informações que já estão disponíveis em algum dos portais de acesso público da Capes ou do Governo Federal, conforme apontado no Achado 2.

Tabela 2. Informações Negadas (amostras)

Demandas analisadas			Inconformidades identificadas nas respostas		
			Critério: Art. 19 do Decreto 7.724/2012		
<b>Protocolo</b>		<b>Assunto</b>			

	<b>Data de chegada/Data de resposta</b>		<b>Inciso I</b> o requerente não foi comunicado das razões da negativa de acesso e seu fundamento legal	<b>Inciso II</b> o requerente não foi comunicado da possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará	<b>Inciso III</b> o requerente não foi comunicado da possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará
23480.001103/2018-74	15/01/2018 23/01/2018	Acesso a processo PAEP		X	
23480.001986/2018-12	25/01/2018 31/01/2018	Acesso a processos de bolsistas		X	
23546.066569/2020-28	30/12/2020 04/02/2021	Dados de Bolsista	X	X	
23546.058203/2021-66	29/08/2021 09/09/2021	Dados de Bolsista		X	
23480.019067/2019-86	27/08/2019 16/09/2019	Certidão de titulação	X	X	
23480.004388/2018-00	27/02/2018 02/03/2018	Incompreensível			
23480.002758/2020-84	30/01/2020 31/01/2020	Incompreensível			
23480.004099/2018-04	25/02/2018 26/03/2018	Novação	X	X	
23546.050293/2021-47	23/07/2021 17/08/2021	Teletrabalho		X	
234800.07254/2019-17	08/04/2019 06/05/2019	Incompreensível			
234800.05631/2020-17	02/03/2020 23/03/2020	Desproporcional ou desarrazoado		X	
23480.027288/2019-28	22/11/2019 26/12/2019	Acesso a acordo Capes Fulbright			X
23546.054840/2021-63	14/08/2021 14/09/2021	Catálogo de Teses de autoria indígena		X	

23480.028489/2018-61	13/12/2018 18/12/2018	Desproporcional ou desarrazoado		X	
23480.000960/2019-38	17/01/2019 22/01/2019	Docentes ciências contábeis	X	X	
23546.037200/2021-99	25/05/2021 21/06/2021	Investimento em bolsas e custeio	X	X	

Fonte: AUD/Capes

### **Causas:**

Desconhecimento, por parte dos respondentes, de informações que já estão disponíveis de forma pública; falta de conhecimento integral das legislações aplicadas aos atendimentos; falta de padronização de procedimentos de resposta.

### **Efeitos:**

Insatisfação do cidadão; prejuízo das ações de transparência passiva.

### **Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada informou que a justificativa da negativa da entrega de uma informação ou de não atendimento a um pedido de acesso à informação é automaticamente solicitada na Plataforma Fala.BR.

### **Análise da equipe de Auditoria**

A AUD entende que, apesar de o Fala.BR solicitar uma justificativa automática para informações negadas ou pedidos de informações não atendidos, não ficou claro se a justificativa inserida é verificada quanto à conformidade com a legislação, portanto, recomendação mantida.

## **ACHADO 11 - Ausência de procedimentos e controles para verificação da adequação e da qualidade do atendimento prestado pela empresa BRBPO nos serviços de atendimento no canal Fale Conosco**

### **Situação encontrada:**

Sobre os serviços prestados pela empresa BRBPO, empresa responsável pela central de atendimento do Ministério da Educação, a Ouvidoria informou que “os colaboradores da central de telefônica, que também prestam serviços ao MEC, FNDE e INEP, estão localizados em São Paulo e são responsáveis pelos seguintes canais de atendimento do MEC: atendimento das ligações do 0800-616161; atendimento chat humano; atendimento chat bot (chat automático respondido por um robô); demandas web vindas do Fale Conosco e do portal do MEC; whatsapp (ainda não implantado); e ligações ativas para campanhas das áreas.

Em relação aos controles e acompanhamento dos serviços prestados pela empresa, a Ouvidoria esclareceu o seguinte (SEI nº 1565847):

*“ no início e fim da jornada de trabalho é analisado, pela equipe terceirizada, o quantitativo de demandas que constam na caixa de e-mail [faleconosco@Capes.gov.br](mailto:faleconosco@Capes.gov.br) e no CUBE (sistema utilizado pela empresa BRBPO).  
(...)”*

*No que se refere ao acompanhamento do trabalho, os colaboradores precisam fazer o Login em uma ferramenta chamada Comunix, que possibilita a gestão de controle de entradas, pausas e saídas. Outra ferramenta utilizada é o CUBE, que é o sistema, no qual os colaboradores tratam todas as demandas, possibilitando assim o controle da produtividade por parte da empresa.*

*(...)*

*Salienta-se, conforme previsto em contrato firmado com o Ministério (SEI nº 1565889), o interesse da BRBPO no controle em face dos serviços prestados, dado que esses serviços são pagos conforme a demanda. De todo modo, cabe registrar ainda que mensalmente a empresa emite um relatório gerencial, como pode ser visto o referente ao mês de setembro de 2021, anexado ao presente processo (SEI nº 1565892).”*

Verifica-se, portanto, a existência de controles de produtividade por parte da empresa BRBPO, mas não foram identificadas ações, por parte da Capes, de acompanhamento e controle da adequação e qualidade dos serviços prestados pela empresa, o que pode acarretar prejuízo no fornecimento adequado das informações demandadas pelos cidadãos.

#### **Causas:**

Falta de acompanhamento qualitativo do serviço prestado (efetividade, feedback do cidadão).

#### **Efeitos:**

Atendimento realizado de maneira *pro forma*, sem efetividade para o cidadão.

#### **Manifestação da unidade auditada**

No que se refere às recomendações a respeito da ausência de procedimentos e controles e de canais de atendimento por redes sociais quanto aos serviços prestados pela empresa BRBPO.

#### **Análise da equipe de Auditoria**

A unidade auditada considera as recomendações pertinentes e informou que serão acompanhadas tão logo seu quadro de agentes públicos seja ampliado.

### **ACHADO 12 - Ausência de canais de atendimento por redes sociais previstos no contrato com a empresa BRBPO**

#### **Situação encontrada:**

A Capes não contrata diretamente os serviços da empresa BRBPO, sendo uma das partes no contrato firmado pelo MEC. A empresa executa os serviços tradicionalmente contratados, mas os atendimentos por meio de rede sociais, previstos no Termo de Referência do Contrato nº 13/2020, item 1.2.1 (SEI nº 1566088), ainda estão indisponíveis. A Ouvidoria da CAPES informou em outubro de 2021 que a BRBPO estaria tratando do assunto junto à Coordenação Geral de Recursos Logísticos (CGRL) do MEC.

De acordo com a Portaria MEC nº 262, de 24 de agosto de 2021 – SEI nº 1654021, a fiscalização do contrato é realizada de forma setorial nos órgãos para os quais a empresa presta os serviços. Não foram identificados registros de fiscalização contratual por parte da Capes no sentido de cobrar o cumprimento do serviço de atendimento por meio de redes sociais conforme previsto no contrato.

**Causa:**

Fiscalização contratual setorial deficiente.

**Efeito:**

Não implementação de inovação no atendimento às demandas do cidadão, mesmo prevista em contrato.

**Manifestação da unidade auditada**

Não houve manifestação da unidade auditada, recomendação mantida.

## **EIXO 3 – ATIVIDADES DE OUVIDORIA**

### **ACHADO 13 - Inconformidades nos procedimentos de atendimento a manifestação de ouvidoria interna**

**Situação encontrada:**

As demandas de ouvidoria são tratadas à luz dos normativos vigentes, porém ainda não em sua totalidade em relação à ouvidoria interna. A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 dispõe o seguinte sobre ouvidoria interna:

*Seção VI Da ouvidoria interna*

*Art. 41. As unidades do SisOuv classificarão como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:*

*I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta;*

*II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e*

*III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.*

*Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

*Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.*

A Ouvidoria da Capes informou à AUD as diferenças de tratamento de denúncias que citam indivíduos que são agentes atuantes na Capes, como servidores, colaboradores e gestores, daquelas que citam indivíduos não pertencentes ao quadro de agentes públicos da Capes, como pesquisadores, docentes, discentes e bolsistas.

No entanto, não foram apresentadas informações a respeito de procedimentos que diferenciem a classificação e o tratamento de manifestação de ouvidoria interna da manifestação de

ouvidoria externa, conforme art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021. Também não foram identificados registros de orientações ao público interno da Capes sobre como e por meio de quais canais as manifestações de ouvidoria podem ser apresentadas, quais são os tipos de manifestações que podem ser apresentadas, bem como de que forma o tratamento dessas manifestações pode ser acompanhado pelo manifestante, conforme art. 42 da mesma portaria.

**Causas:**

Falta de percepção da necessidade de implementação de procedimentos e fluxos de atendimento diferenciados para manifestações externas e internas.

**Efeitos:**

Inconformidade com a legislação; desconhecimento do público interno da Capes dos canais de ouvidoria interna; utilização equivocada de outros canais para manifestações internas de ouvidoria.

**Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada aponta que a proposta de regulamentação da atividade de Ouvidoria da Capes contemplará as orientações da CGU, incluída a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, informa ainda que a referida proposta tem previsão de ser apreciada pela Presidência da Capes no segundo trimestre de 2023.

**Análise da equipe de Auditoria**

Recomendação mantida.

## **EIXO 4 – PROTEÇÃO DE DADOS**

### **ACHADO 14 - Ausência de normativos e orientações internas sobre a LGPD**

**Situação encontrada:**

Em outubro de 2020 foi instituído Grupo de Trabalho (GT) para adaptação à LGPD com o objetivo de “apresentar propostas destinadas às regras de boas práticas e de governança que estabeleçam condições de organização do tratamento de dados pessoais na Capes” (Portaria nº 156, de 26 de outubro de 2020 – SEI nº 1323004). O GT apresentou minuta de Portaria (SEI nº 1715069) à Presidência da Capes, em maio de 2022, para instituição de Política Geral de Proteção de Dados Pessoais. No entanto, não houve, até o momento, a instituição da referida política no âmbito da Capes e, após a entrega do produto (minuta de portaria), as atividades do GT foram encerradas e não houve outros encaminhamentos sobre o assunto.

Ainda sobre a LGPD, a AUD realizou uma enquete para verificar a amplitude de relacionamento entre os servidores da Capes com a LGPD. Na pesquisa foram feitas duas perguntas sobre o assunto: se o servidor já ouviu falar em LGPD e o quanto o setor onde está lotado orientou sobre a LGPD. Nas respostas, foi identificado que 100% dos servidores já ouviram falar em LGPD, no entanto, apenas 58,2% obtiveram orientações de suas unidades de trabalho sobre o assunto.

9. Você já ouviu falar em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)?

67 respostas

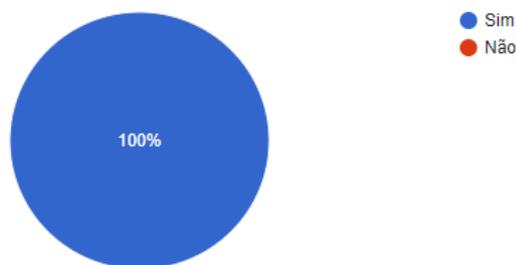


Figura 4. Enquete elaborada pela AUD/Capes

10. No seu setor/diretoria/coordenação houve alguma orientação relacionada à proteção de dados, no âmbito da LGPD?

67 respostas

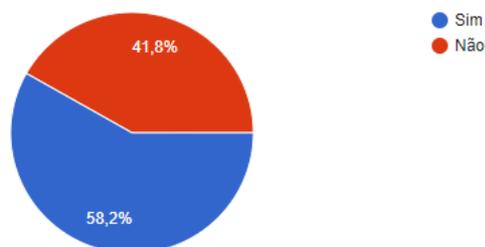


Figura 5. Enquete elaborada pela AUD/Capes

Verifica-se, portanto, a necessidade de implantação da Política de Proteção de Dados Pessoais na Capes, bem como de divulgação de orientações aos agentes públicos a respeito dos procedimentos que serão adotados pela organização para o correto tratamento dos dados. Ressalta-se, conforme recomendado no achado 2, a necessidade de capacitação de todos os agentes em relação à LGPD.

**Causa:**

Não priorização de formalização de procedimentos internos para proteção de dados; governança incipiente; legislação ainda recente e em processo de implementação; pouca promoção à capacitação sobre o tema.

**Efeitos:**

Inconformidades com a LGPD; informações pessoais tratadas de forma diferente em cada diretoria; vazamento de informações pessoais; multa.

**Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada se manifestou informando que “a recomendação é pertinente e está em conformidade com as ações previstas por parte da Presidência da Capes”.

**Análise da equipe de Auditoria**

Recomendação mantida.

## **ACHADO 15 - Demandas sobre dados sociais da pós-graduação brasileira negadas indevidamente em razão da LGPD**

### **Situação encontrada:**

Das 30 amostras analisadas, 13 solicitações de acesso à informação foram negadas pela Capes com a justificativa de proteção de dados. As informações solicitadas estavam anteriormente disponibilizadas em dados abertos, mas foram retiradas com o advento da LGPD. 20 das 30 solicitações analisadas tratavam de dados sociais da pós-graduação brasileira (etnia, gênero, deficiência, idade etc.) e foram negadas ou respondidas parcialmente. Em alguns casos as informações que precisavam ser protegidas foram retiradas ou tarjadas e o acesso às demais informações foi concedido. Em outros casos, a demanda foi completamente negada.

Dada a quantidade considerável de demandas por dados sociais que a Capes recebe para fins estatísticos, de pesquisas e outros, verifica-se a necessidade de se providenciar a transparência de tais dados, de preferência de forma ativa, com a devida proteção dos dados pessoais.

Além disso, há uma previsão normativa do Ministério da Educação para a realização do censo da pós-graduação brasileira ([Portaria Normativa MEC nº 13 de 11 de maio de 2016](#)). Na Capes foi identificada uma ação iniciada em 2021 no sentido de realizar o censo, quando foi criado um grupo de trabalho para esse fim ([Portaria nº 191, de 26 de novembro de 2021 – Processo 23038.005406/2018-94](#)). No entanto, não há informações disponíveis sobre o andamento dos trabalhos desse grupo, nem se houve avanços na implantação do referido censo.

### **Causas:**

Não tratamento de dados solicitados de forma recorrente e já disponíveis na Capes; ausência de informações sobre a previsão de realização do Censo da Pós-graduação, previsto na Portaria Normativa MEC nº 13 de 11 de maio de 2016.

### **Efeitos:**

Excesso de solicitações não atendidas de dados sociais já coletados pela Capes desde 2017.

### **Manifestação da unidade auditada**

A unidade auditada informou que “a partir de 2017, a CAPES iniciou a coleta de dados sobre negros (pretos e pardos), indígenas e pessoas com deficiência. Esses dados são facultativos e preenchidos anualmente pelas próprias instituições no sistema da Plataforma Sucupira. Em razão de serem campos de preenchimento opcional, as estatísticas sobre os dados sociais do corpo discente da pós-graduação até o momento coletados não retratam a realidade social do SNPG e poderiam criar um contexto de desinformação ou de leituras equivocadas sobre o tema. Sendo assim, consideramos mais prudente não publicizar dados que não possuem nível de confiabilidade alto e não acatar por ora a Recomendação 16”.

### **Análise da equipe de Auditoria**

Entendendo o ponto importante apresentado, a AUD altera a recomendação 16 e considera que essa pode ser atendida em conjunto com a recomendação 17.