

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da CAPES, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: abril de 2022 a março de 2023.

Data de execução: agosto a outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, com destaque para as seguintes boas práticas:

- 1) Boas práticas relacionadas às ações estratégicas com resultados para a unidade com a produção de relatórios mensais gerenciais
- 2) Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e participação de grupos de trabalho

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades: Ausência de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho; falta de acompanhamento quanto à resolutividade das manifestações de ouvidoria, desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão e necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à UA a implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria; a adequação quanto ao acompanhamento de resolutividade das demandas; o cumprimento das obrigações de transparência; revisar as políticas e práticas de transparência da unidade verificando se suas informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site da CAPES.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
QA	Questionário de Avaliação
RNO	Rede Nacional de Ouvidorias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
Sadmin	Sistema de Administração
SCP	Sistema de Conciliação de Pagamento de Beneficiários
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas Práticas.....	11
1.1. Produção de relatórios mensais gerenciais de ouvidoria	11
1.2. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e participação de grupos de trabalho	11
2. Achados	12
2.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	12
2.2. Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria do CAPES, em especial no que tange à resolutividade das suas manifestações.....	14
2.3. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão	16
2.4. Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade.....	18
RECOMENDAÇÕES	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	21
Apêndice A.....	22
Apêndice B.....	37
Apêndice C.....	45
Apêndice D.....	47

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de novembro de 2021 a 31 de outubro de 2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

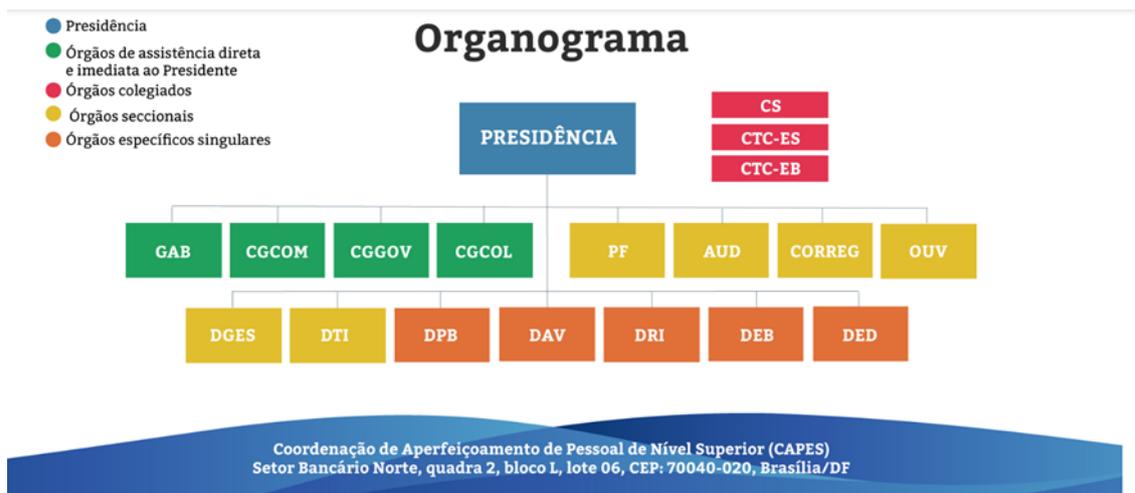
Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), é uma Fundação do Ministério da Educação (MEC), e tem como missão a expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) no Brasil. Em 2007, também passou a atuar na formação de professores da educação básica.

As atividades da CAPES são agrupadas nas seguintes linhas de ação, cada qual desenvolvida por um conjunto estruturado de programas: avaliação da pós-graduação *stricto sensu*; acesso e divulgação da produção científica; investimentos na formação de pessoal de alto nível, no País e exterior; promoção da cooperação científica internacional; indução e fomento da formação inicial e continuada de professores para a educação básica nos formatos presencial e a distância.

A estrutura atual da CAPES está definida a partir da publicação do Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que aprovou o novo Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da CAPES. A Ouvidoria foi formalmente constituída a partir deste Decreto, conforme organograma abaixo:



Conforme disposto no Decreto nº 11.238/2022, a Ouvidoria é um órgão seccional, no âmbito da estrutura organizacional da CAPES. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula do órgão, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades. Anteriormente, a ouvidoria exercia suas atividades por intermédio de servidores alocados no Gabinete, sem estrutura física e informalmente constituída.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A Ouvidoria da CAPES, membro da [Rede Nacional de Ouvidorias](#), promove ainda a participação do usuário de serviços públicos por meio da [Plataforma Conselho de Usuários](#), da Controladoria-Geral da União, viabilizando a avaliação dos serviços públicos ofertados e a proposição de melhorias.

As competências da Ouvidoria da CAPES se encontram definidas no art. 13, do referido Decreto, conforme segue:

Art. 13. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria no âmbito da Capes;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria;

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.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da CAPES, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2019 a 2022. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CAPES estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da CAPES.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da Ouvidoria da Fundação. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da unidade, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pela empresa à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria da CAPES.

1.1. Produção de relatórios mensais gerenciais de ouvidoria

Por meio dos relatórios mensais de gestão de suas atividades, a ouvidoria apresenta dados quantitativos, e uma abordagem qualitativa dos principais assuntos recebidos, bem como aqueles recorrentemente presentes nas manifestações.

As Informações são repassadas mensalmente para os seus gestores de serviços, como também à presidência e a todas as suas diretorias, via SEI, cujo acesso é público e transparente. Os dados são munidos de insumos para a eventuais revisões ou melhorias de processos internos, procedimentos ou sistemas; como também, de forma a auxiliar a tomada de decisão e contribuir para a transformação de questões individuais em soluções coletivas.

Assim, verificou-se que ouvidoria adotou no ano respectivo desta avaliação, uma frequência de produção de informações estratégicas e gerenciais maior do que a mínima exigida pela legislação, atendendo, portanto, tanto às exigências legais quanto às boas práticas de gestão e transparência e *accountability*.

1.2. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e participação de grupos de trabalho

A Ouvidoria da CAPES passou a integrar a Rede Nacional de Ouvidorias em 12 de novembro de 2019. Conforme Decreto nº 9.492/2018, a Rede Nacional de Ouvidorias possui como finalidade a integração das ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União. Todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação dos agentes

públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

Ainda, a CAPES é membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias, como também faz parte do membro do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias.

Em relação à participação de grupos de trabalho, destacaram-se aquele referente à elaboração de norma modelo para criação das ouvidorias, conduzida pela ouvidoria da Câmara dos Deputados e atualmente coordena, juntamente com a Diretoria de Defesa e Proteção de Usuário de Serviço Público (DUSP/OGU/CGU), o mapeamento do Conselho de Usuários.

Importa destacar que a participação na RNO garante aos órgãos aderentes o uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações e capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços, nos termos do art. 24-A, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018.

2. Achados

2.1. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria, a unidade disponibilizou seu organograma de fluxo das manifestações, e o descreveu, nos itens respectivos do QA (20 a 23).





Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo/ organograma, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria da CAPES, especificando **detalhadamente** as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, tampouco estabelecido no Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que institui a Ouvidoria da Fundação.

Registre-se que a ouvidoria disponibilizou, durante a etapa de execução de avaliação, uma minuta de Portaria da unidade, que vem dispor sobre o “*funcionamento da Ouvidoria e sobre os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, e dá outras providências.*” Conquanto essa Portaria não entre em vigor, consideramos válida a recomendação a respeito da elaboração do normativo.

Ainda, ressaltemos que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as

demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria da CAPES durante o processo; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Convém ressaltar que existem lacunas importantes de procedimento na nota informativa da Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos (Unidade Técnicas e/ ou Corregedoria).

2.2. Necessidade de implementação de atividades de acompanhamento pela Ouvidoria do CAPES, em especial no que tange à resolutividade das suas manifestações.

As ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

À vista disso, o art. 13 da Lei nº 13.460/2017 prevê que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, dentre outras, acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor o seu devido aperfeiçoamento.

Questionada, no item 22. do QA, sobre a existência de acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, bem como, do tratamento de manifestações relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a UA respondeu que “Não”:

“22.A Ouvidoria realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação (sobretudo no caso das denúncias)? Descreva como é realizado esse acompanhamento.

Não, devido ao tamanho reduzido da força de trabalho. Contudo, as Diretorias são orientadas pela Ouvidoria a realizarem a devolutiva da conclusão do processo, que ocorre de modo voluntário.”

No que tange à **resolutividade das suas manifestações**, a UA também informou que não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às demandas recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração e/ou conhecimento das áreas internas responsáveis.

Registre-se que todas as 105 manifestações analisadas pela OGU, tratadas na Plataforma Fala.BR pela CAPES, no período mencionado, consta a opção de “**Sim**” (**demanda resolvida**) nas manifestações quanto à resolutividade.

Ressalta-se a diferença entre resposta conclusiva e análise de resolutividade da demanda, conforme consta no Manual do Fala.BR, disponibilizado no canal Wiki da CGU, endereço: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_Manual#Resolutividade da Manifesta.C3.A7.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_Manual#Resolutividade_da_Manifesta.C3.A7.C3.A3o).

Resolutividade: Ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?". O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.

Cabe mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das manifestações está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.”

Ainda, a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, atribui ao tema o seguinte:

“Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;”

Conforme também observado na amostra de manifestações analisadas, através da Plataforma Fala.BR, percebeu-se que a ouvidoria encaminha sempre as **comunicações** à área apuratória e responde conclusivamente a demanda sem maiores detalhamentos. No tocante às denúncias, a grande maioria responde ao cidadão com o detalhamento necessário, no quesito resolutividade.

Assim, apesar de a Ouvidoria produzir informações relevantes para o aprimoramento da gestão e da implementação das políticas públicas a cargo do órgão, a falta de acompanhamento das suas atividades e manifestações comprometem os compromissos que a entidade assume para aprimorar a prestação dos serviços, uma vez que se trata de algo sistêmico, integrante do contexto organizacional, e não restrito à Ouvidoria. Sobre isso, a Lei nº 13.460/2017, art. 13, prevê:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

2.3. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico da CAPES durante toda a fase de execução do trabalho, e verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada. Tal seção foi descrita detalhadamente no item “A.7 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A.

Ouvidoria

Publicado em 27/06/2023 09h56 | Atualizado em 27/06/2023 10h01

Compartilhe: [f](#) [t](#) [s](#)

Criada a partir da publicação do Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que aprovou o novo estatuto da Fundação, a Ouvidoria da CAPES se apresenta como um canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação. A Ouvidoria possibilita a participação ativa do cidadão no processo democrático, por meio de suas manifestações, como também o controle social das atividades da CAPES por parte do usuário.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A Ouvidoria da CAPES, membro da [Rede Nacional de Ouvidorias](#), promove ainda a participação do usuário de serviços públicos por meio da [Plataforma Conselho de Usuários](#), da Controladoria-Geral da União, viabilizando a avaliação dos serviços públicos ofertados e a proposição de melhorias.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria da CAPES, assim como seus recursos, encontra-se disponível ao público interno da Fundação. De modo que gestores, servidores e colaboradores têm pleno acesso a uma equipe preparada para o atendimento e tratamento de suas eventuais demandas.

Canais de atendimento da Ouvidoria

Atendimento Virtual

Por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala BR](#), a Ouvidoria da CAPES recebe manifestações de acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de simplificação de serviços - Simplifique!, solicitação e sugestão. O sistema funciona ininterruptamente e permite acompanhar o andamento da manifestação até sua conclusão.

Para fazer sua manifestação junto à Ouvidoria da CAPES, [clique aqui](#).

Atendimento Presencial

As manifestações de Ouvidoria também podem ser realizadas de forma presencial.

Localização

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06, Edifício CAPES - CEP: 70.040-020 - Brasília, DF

Ouvidoria - 11º andar e térreo

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - térreo

Telefones (61) 2022-6850/2022-6001

Endereço eletrônico: ouvidoria@capes.gov.br

Servidora responsável

Daniella Maria Barandier Toscano - Ouvidora

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria”

Ao analisar tal normativo, constata-se que o sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas. Apesar de incluir link de acesso à Plataforma Fala.BR, não consta o banner dela. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2019 a 2023), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);
- ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o órgão público. Do exposto, quando o órgão não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability do órgão como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

2.4. Deficiência de ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como algumas de suas atribuições precípuas a promoção da participação do usuário na administração pública, o acompanhamento e a proposição de melhorias na prestação dos serviços da instituição. Assim, nota-se que a participação do usuário é um fator essencial para o processo de avaliação dos serviços prestados pela entidade.

Questionada sobre a realização de algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão, a UA citou apenas a Criação do Conselho de Usuários (devidamente verificado na figura abaixo), e no item 29 do QA:

“29.A Ouvidoria realiza algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade? Se sim, como ocorre e qual a periodicidade?”

Sim. Em atendimento ao disposto no artigo 24-C do Decreto nº 9.492, de 2018, no primeiro semestre de 2021, a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, com o apoio do Gabinete da Presidência, coordenou a criação do Conselho de Usuários da Fundação. Ao final do segundo semestre de 2021, a CAPES completou seu primeiro ciclo de avaliação de serviços. Atualmente, a CAPES conta com 259 conselheiros na Plataforma Conselho de Usuários e está previsto um trabalho de novo ciclo de enquetes.”

#	Título	Autor	Data de Publicação	Tipo do Usuário	Órgão/Entidade responsável pelo Serviço	Ações
☆ 2522	Obter Apoio Financeiro para Participar de Eventos Científicos no Exterior (AEX)	Ana Carolina Cavalcante da Silva	16/11/2021	Cidadão	• CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	
☆ 2523	Obter Bolsa de Pós-Graduação no Exterior	Ana Carolina Cavalcante da Silva	16/11/2021	Cidadão	• CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	
☆ 2524	Obter bolsa de pesquisa no exterior	Ana Carolina Cavalcante da Silva	16/11/2021	Cidadão	• CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	

PÁGINA 1 DE 1

<< < 1 > >>

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

Diante da análise verificação da existência outras atividades pró ativas desta ouvidoria, infere-se que a ouvidoria do CAPES não avalia, de forma constante, seus serviços prestados, independente da forma, seja por Conselho de Usuários (constam 03 enquetes fechadas no site, desde 2021), seja por outro instrumento operacional, como informado no QA, como o também não participa, através da verificação questionamentos e análises no sítio da unidade, de forma proativa, de trabalho participativo direto com a sociedade para aproximar os usuários dos serviços à unidade.

Da temática, ressalta-se a importância da interlocução da ouvidoria com a sociedade. O Manual de Ouvidoria Pública ressalta que as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, sua capacidade crítica e sua autonomia.

Acerca do tema, a Portaria CGU nº 581/2021, ao trazer orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, listou um rol de ações que as Ouvidorias podem adotar, com vistas a atuar ativamente na integração com a sociedade:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Além disso, é importante compreender a ouvidoria como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante contribui para a transparência do órgão e facilita o trabalho das áreas de controle.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CAPES:

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da CAPES, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Adotar rotinas para o acompanhamento resolutivo das manifestações de ouvidoria, inclusive quanto a possibilidade de reabertura dos NUPs para atualização das suas demandas;
- III. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da CAPES, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre

a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site;

- IV. Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do órgão;

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da CAPES, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2022 até 31/03/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da CAPES, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências ainda imatura, como determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, à promoção da participação social ativa, e ao aprimoramento da transparência através de adequação do sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Indireta - Fundação Pública
Data de criação	Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022
E-mail	ouvidoria@capes.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/capes/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, Fale Conosco (link e e-mail)
Endereço	Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06, Edifício CAPES – CEP: 70.040-020 – Brasília, DF Ouvidoria – 11º andar e térreo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – térreo
Telefone	(61) 2025-6607
Ouvidor	Daniella Maria Barandier Toscano
	Função de Confiança (FCE 1.13) – Ouvidor
	Portaria nº 526, de 22 de março de 2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Capes, fundação pública vinculada ao Ministério da Educação, instituída por meio da Lei nº 8.405, de 9 de janeiro de 1992, Federal, rege-se pela Lei nº 8.405, de 1992, pela Lei nº 11.502, de 11 de julho de 2007, pela Lei nº 12.443, de 15 de julho de 2011, e pelo Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022.

Conforme o art. 2º do Decreto apontado:

“Art. 2º A Capes tem por finalidade subsidiar o Ministério da Educação na formulação de políticas e no desenvolvimento de atividades de suporte à formação de profissionais de magistério para a educação básica e superior e para o desenvolvimento científico e tecnológico do País.

§ 1º No âmbito da educação superior, a Capes terá como finalidade:

I - Subsidiar o Ministério da Educação na formulação de políticas para pós-graduação;

II - Coordenar o sistema de pós-graduação e avaliar os cursos desse nível, nas modalidades presencial e a distância;

III - estimular, mediante a concessão de bolsas de estudo, auxílios e outros mecanismos, a formação de recursos humanos altamente qualificados para a docência de grau superior, a pesquisa e o atendimento à demandados setores público e privado;

IV - Subsidiar a elaboração do Plano Nacional de Educação e elaborar, a cada cinco anos, a proposta do Plano nacional de Pós-Graduação, em articulação com os entes federativos, as instituições universitárias e as entidades envolvidas;

V - Coordenar e acompanhar a execução do Plano Nacional de Pós-Graduação;

VI - Elaborar programas de atuação setoriais ou regionais;

VII - definir padrões mínimos de qualidade para regular o funcionamento dos cursos de mestrado e de doutorado no País;

VIII - regulamentar a seleção de consultores científicos e os procedimentos da avaliação dos programas de pós-graduação stricto sensu;

IX - Promover os estudos e as avaliações necessários ao desenvolvimento e à melhoria do ensino de pós-graduação e ao desempenho de suas atividades;

X - Promover a disseminação da informação científica;

XI - estimular a fixação de recém-doutores e fomentar os programas de pós-doutorado no País;

XII - fomentar estudos e atividades que contribuam, direta ou indiretamente, para o desenvolvimento e a consolidação das instituições de ensino superior, respeitada a autonomia universitária;

XIII - apoiar o processo de desenvolvimento científico e tecnológico nacional;
e

XIV - manter intercâmbio com outros órgãos e entidades da administração pública do País, com organismos internacionais e com entidades privadas, nacionais ou estrangeiras, com vistas à promoção da cooperação para o desenvolvimento do ensino de pós-graduação, mediante a celebração de convênios, acordos, contratos e ajustes que forem necessários à consecução de seus objetivos.

§ 2º No âmbito da educação básica, a Capes terá como finalidade induzir e fomentar, inclusive em regime de colaboração com os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, a formação inicial e continuada de profissionais do magistério da educação básica, e especialmente:

I - Fomentar programas de formação inicial e continuada de profissionais do magistério para a educação básica com vistas à construção de um sistema nacional de formação de professores;

II - Articular políticas de formação de profissionais do magistério da educação básica em todos os níveis de governo, com base no regime de colaboração;

III - planejar ações de longo prazo para a formação inicial e continuada dos profissionais do magistério da educação básica em serviço;

IV - Elaborar programas de atuação setorial ou regional, de forma a atender à demanda social por profissionais do magistério da educação básica;

V - Acompanhar o desempenho dos cursos de licenciatura nas avaliações conduzidas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Inep;

VI - Promover e apoiar, mediante concessão de bolsas e auxílios e programas de estímulo, os estudos, as pesquisas as avaliações necessárias ao desenvolvimento e à melhoria de conteúdo e orientação curriculares dos cursos de formação inicial e continuada de profissionais de magistério; e

VII - manter intercâmbio com outros órgãos e entidades da administração pública do País, com organismos internacionais e com entidades privadas, nacionais ou estrangeiras, com vistas à promoção da cooperação para o desenvolvimento da formação inicial e continuada de profissionais de magistério, mediante a celebração de convênios, acordos, contratos e ajustes que forem necessários à consecução de seus objetivos.

A CAPES é uma Fundação do Ministério da Educação (MEC), e tem como missão a expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) no Brasil. Em 2007, também passou a atuar na formação de professores da educação básica.

As atividades da CAPES são agrupadas nas seguintes linhas de ação, cada qual desenvolvida por um conjunto estruturado de programas: avaliação da pós-graduação *stricto sensu*; acesso e divulgação da produção científica; investimentos na formação de pessoal de alto nível, no País e exterior; promoção da cooperação científica internacional; indução e fomento da formação inicial e continuada de professores para a educação básica nos formatos presencial e a distância.

A estrutura atual da CAPES está definida a partir da publicação do Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que aprovou o novo Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da CAPES.

“Art. 4º A Capes tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente da Capes:

- a) Gabinete;
- b) Coordenação-Geral de Comunicação Social;
- c) Coordenação-Geral de Governança e Planejamento; e
- d) Coordenação-Geral de Colegiados;

II - órgãos seccionais:

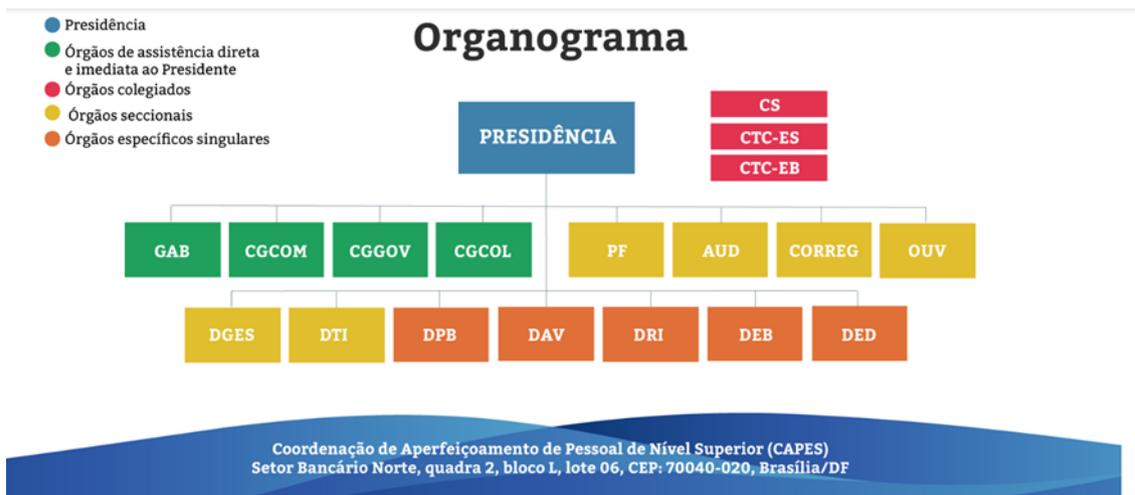
- a) Procuradoria Federal;
- b) Auditoria Interna;
- c) Corregedoria;
- d) Ouvidoria;
- e) Diretoria de Gestão; e
- f) Diretoria de Tecnologia da Informação;

III - órgãos específicos singulares:

- a) Diretoria de Programas e Bolsas no País;
- b) Diretoria de Avaliação;
- c) Diretoria de Relações Internacionais;

- d) Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica; e
e) Diretoria de Educação a Distância;
IV - órgão executivo: Diretoria-Executiva; e
V - órgãos colegiados:
a) Conselho Superior;
b) Conselho Técnico-Científico da Educação Sup.

A Ouvidoria foi formalmente constituída a partir deste Decreto, conforme organograma abaixo:



Conforme disposto no Decreto nº 11.238/2022, a Ouvidoria é um órgão seccional, no âmbito da estrutura organizacional da CAPES. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula do órgão, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades. Anteriormente, a ouvidoria exercia suas atividades por intermédio de servidores alocados no Gabinete, sem estrutura física e informalmente constituída.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A Ouvidoria da CAPES, membro da [Rede Nacional de Ouvidorias](#), promove ainda a participação do usuário de serviços públicos por meio da [Plataforma Conselho de Usuários](#), da Controladoria-Geral da União, viabilizando a avaliação dos serviços públicos ofertados e a proposição de melhorias.

As competências da Ouvidoria da CAPES se encontram definidas no art. 13, do referido Decreto, conforme segue:

Art. 13. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria no âmbito da Capes;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria;

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

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.”

Pelo exposto, em análise do apontado, observa-se que a atual ouvidora foi nomeada em 22/03/2023, podendo nele permanecer até 22/03/2026, e este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria nº 1.181/2021. Ainda, após sua recondução, permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A.4 Normativos Internos

Diante da recente formalização da unidade de Ouvidoria da CAPES, por meio do Decreto nº 11.238/2022, a **Regulamentação da Ouvidoria** encontra-se em tramitação, tendo sido aprovada pela Procuradoria Federal junto à CAPES. Assim, em consulta ao sítio eletrônico da entidade, foi encontrado apenas um normativo específico tema de ouvidoria para a CAPES:

- **Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022** aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança, a Ouvidoria é um órgão seccional, no âmbito da estrutura organizacional da CAPES.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria da CAPES é composta por: servidores efetivos (3) e terceirizados (2). Dos 5 (cinco) componentes da equipe, apenas 3 (três) tratam manifestações do tipo “denúncia”. Há perfis diferenciados, a depender do grau de abrangência das atividades executadas por cada integrante. Uma das terceirizadas não tem acesso ao Fala.BR, por estar na posição de secretária-executiva.

De acordo com o Questionário de Avaliação, a ouvidoria informa que não há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho, mas há diversos cursos a serem disponibilizados neste decorrer de ano. Ainda, que pelo número reduzido na sua força de trabalho, a UA da CAPES é uma ouvidoria reativa, e que está aguardando a nova reestruturação para uma melhor adequação.

Quanto à estrutura física, é considerada satisfatória para a consecução das suas atividades. A Ouvidoria dispõe de sala própria, localizada no 11º andar do edifício-sede da CAPES. Nesse espaço, estão alocados três servidores e dois terceirizados, todos com estações de trabalho e terminais com acesso à internet e telefone. A unidade conta ainda com uma sala de atendimento ao usuário, especialmente interno, no andar térreo do prédio, o qual proporciona discrição e conforto, durante os atendimentos.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA e QA, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

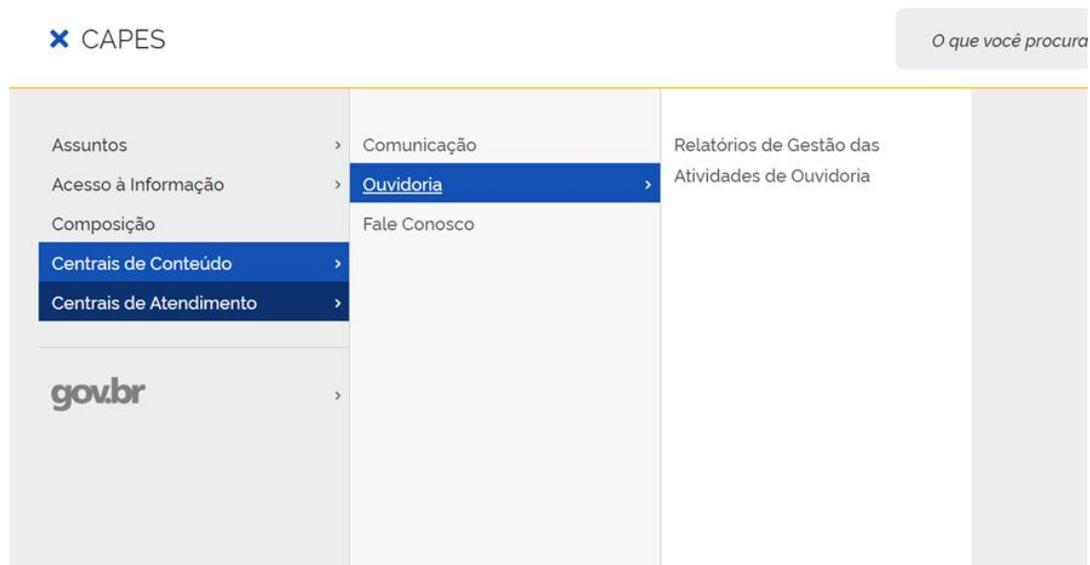
- Plataforma Fala.BR - Pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria podem ser enviados à CAPES por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- Central de Atendimento – Os usuários podem entrar em contato com a CAPES, por meio do número 0800 616161, opção 7, que funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.
- Fale Conosco – Por meio do endereço eletrônico faleconosco@capes.gov.br ou diretamente pelo link Fale Conosco (<https://www.gov.br/capes/pt->

[br/canais_atendimento/fale-conosco](https://www.gov.br/canais_atendimento/fale-conosco)) no Portal da CAPES, o usuário pode solicitar orientações e esclarecer dúvidas a respeito da CAPES.

- Sala SIC - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da CAPES funciona no Térreo do edifício-sede da Fundação, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, possibilitando atendimento presencial aos usuários que desejarem se dirigir ao órgão.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da CAPES há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Centrais de Atendimento - “Ouvidoria”.



Fonte: <https://www.gov.br/capes/pt-br>

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Plataforma Fala.BR.

Ouvidoria

Publicado em 27/06/2023 09h56 | Atualizado em 27/06/2023 10h01

Compartilhe: [f](#) [t](#) [e](#)

Criada a partir da publicação do Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, que aprovou o novo estatuto da Fundação, a Ouvidoria da CAPES se apresenta como um canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação. A Ouvidoria possibilita a participação ativa do cidadão no processo democrático, por meio de suas manifestações, como também o controle social das atividades da CAPES por parte do usuário.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A Ouvidoria da CAPES, membro da Rede Nacional de Ouvidorias, promove ainda a participação do usuário de serviços públicos por meio da Plataforma Conselho de Usuários, da Controladoria-Geral da União, viabilizando a avaliação dos serviços públicos ofertados e a proposição de melhorias.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria da CAPES, assim como seus recursos, encontra-se disponível ao público interno da Fundação. De modo que gestores, servidores e colaboradores têm pleno acesso a uma equipe preparada para o atendimento e tratamento de suas eventuais demandas.

Canais de atendimento da Ouvidoria

Atendimento Virtual

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, a Ouvidoria da CAPES recebe manifestações de acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de simplificação de serviços - Simplifique!, solicitação e sugestão. O sistema funciona ininterruptamente e permite acompanhar o andamento da manifestação até sua conclusão.

Para fazer sua manifestação junto à Ouvidoria da CAPES, clique aqui.

Atendimento Presencial

As manifestações de Ouvidoria também podem ser realizadas de forma presencial.

Localização

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote O6, Edifício CAPES – CEP: 70.040-020 – Brasília, DF

Ouvidoria – 11º andar e térreo

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – térreo

Telefones: (61) 2022-6850/2022-6001

Endereço eletrônico: ouvidoria@capes.gov.br

Servidora responsável

Daniella Maria Barandier Toscano - Ouvidora

Fonte: <https://www.gov.br/capes/pt-br>

O sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Apesar de incluir link de acesso à Plataforma Fala.BR, não consta o banner dela. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2019 a 2023), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo: banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d) e ; Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações e demandas do órgão e de ouvidoria. Os atendimentos da central telefônica e do Fale Conosco, não configurados como demandas típicas de Ouvidoria (de modo com a unidade, são aquelas que podem ser respondidos em até 72 horas, são simples consultas), não são registrados no Fala.BR. As demais manifestações são recepcionadas pelo Fala.BR.

A Coordenação-Geral de Comunicação (CGCOM), dada a natureza de suas atividades, é responsável pela gestão das redes sociais da CAPES e de eventuais manifestações recebidas por esses canais (central telefônica e do Fale Conosco). Entretanto, caso a manifestação seja caracterizada como típica de ouvidoria, a orientação é que o cidadão seja instruído a fazê-lo pela Plataforma Fala.BR.

O trâmite interno entre a equipe do Fale Conosco e as diretorias é feito por e-mail. Toda a movimentação fica registrada em uma plataforma própria (CUBE). Para diminuir o risco, a checagem dos dados de um bolsista, a exemplo, é feita dentro de sistema da CAPES, Sistema de Administração (Sadmin) e Sistema de Conciliação de Pagamento de Beneficiários (SCP/B), o qual os colaboradores têm acesso. Como informado acima, o registro no Fala.BR ocorre quando cabível, em razão de prazo ou do tipo da manifestação.

Para o tratamento das manifestações inseridas e tratadas na Plataforma, a UA faz uso do módulo de triagem e tratamento, cumprindo integralmente ao disposto no Art. 19 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria, a unidade disponibilizou seu organograma de fluxo das manifestações, e o descreveu, nos itens respectivos do QA (20 a 23).

“Ao receber uma manifestação, o relato, bem como eventuais anexos, são lidos na íntegra, em busca de evidências de autoria, materialidade e relevância. A partir dessas informações, são realizadas pesquisas nos sistemas internos da CAPES em busca de confirmar possíveis vínculos dos citados com o órgão, bem como outras informações quando necessário. Por exemplo, a CAPES recebe denúncias de supostos fatos ocorridos dentro das instituições de ensino superior. Devido à falta de competência da Fundação sobre assuntos administrativos e didático-científicos das instituições, visto a autonomia universitária, tramitamos a manifestação pelo Fala.BR para a instituição lá participante ou orientamos o cidadão a buscar a ouvidoria competente.”





Em questionário informou o seguinte fluxo também, referente aos outros canais de atendimento:

“Os atendimentos da central telefônica são resolvidos em larga medida no momento da ligação. A pessoa faz aquela escolha em um menu inicial (formação de professores para a educação básica, avaliação, bolsas no Brasil ou exterior), direcionada a ligação, o cidadão é atendido por colaboradores de uma central telefônica que atende todo o Ministério da Educação (MEC) e suas vinculadas (Capes, Inep e FNDE). Esses atendimentos não são registrados no Fala.BR.

Procedimento semelhante ocorre pelo Fale Conosco, sendo que o atendimento é realizado via e-mail sobre consultas de rápida resposta (máximo três dias). Os colaboradores do Fale Conosco trabalham presencialmente na CAPES, também fazem parte de um contrato maior do MEC, e fazem as consultas diretamente às áreas internas. Os atendimentos do Fale Conosco também não são registrados no Fala.BR. Caso haja demandas que dispensem mais de três dias para resposta por parte da CAPES, o interessado é orientado a abrir um protocolo no Fala.BR, visto os prazos e a formalização da manifestação na Plataforma para tratamento. De forma similar, se a manifestação corresponder aos tipos do Fala.BR, como acesso à informação, reclamação e denúncia, a orientação é que o usuário utilize a Plataforma. Se for de interesse dele, a equipe do Fale Conosco também se coloca à disposição para registrar a manifestação. No entanto, cabe registrar que no contrato vigente da central telefônica e do Fale Conosco não há a previsão de os colaboradores fazerem registros no Fala.BR. Todavia, o prazo do atual contrato é até maio do próximo ano, e já está em estudo para o próximo processo licitatório que no Termo de Referência conste o registro das demandas do Fale Conosco no Fala.BR por parte dos colaboradores, bem como a inclusão de previsões legais que abarquem os princípios gerais de proteção e os direitos do titular, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo/ organograma, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo

padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria da CAPES, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, tampouco estabelecido no Decreto nº 11. 238, de 18 de outubro de 2022, que institui a Ouvidoria da Fundação.

Registre-se que a ouvidoria disponibilizou, durante a etapa de execução de avaliação, uma minuta de Portaria da unidade, que vem dispor sobre o “funcionamento da Ouvidoria e sobre os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, e dá outras providências.” Conquanto essa Portaria não entre em vigor, consideramos válida a recomendação a respeito da elaboração do normativo.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio eletrônico da CAPES, verificou-se a publicação da Carta de Serviços do órgão (disponível em <https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario> contendo os serviços

De acordo com o QA, a ouvidoria é a unidade responsável pelo processo anual de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conduzido anteriormente pela equipe vinculada ao Gabinete. Anualmente, as diretorias são formalmente procuradas para atualizarem suas informações relacionadas à Carta de Serviços. Igualmente, a Ouvidoria se coloca à disposição para orientações e novas atualizações, quando necessário

Assuntos	>	Institucional	>	Avaliação
Acesso à Informação	>	Ações e Programas	>	Apoio a Eventos
Composição		Participação Social		Bolsas e Estudantes
Centrais de Conteúdo	>	Auditorias	>	Educação a Distância
Centrais de Atendimento	>	Convênios e Transferências		Formação de Professores da Educação Básica
gov.br	>	Receitas e despesas	>	Tecnologia da Informação
		Licitações e Contratos	>	Carta de Serviços ao Usuário
		Servidores	>	Governança
		Informações Classificadas		
		Serviço de Informação ao Cidadão - SIC		
		Perguntas Frequentes	>	

Serviços Oferecidos:

1. Obter autorização para a abertura de novos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) no Brasil (APCN)
2. Obter apoio financeiro para a realização de eventos científicos e tecnológicos no país (PAEP)
3. Obter Bolsa de Pós-Graduação no País
4. Obter acesso ao Portal de Periódicos da CAPES
5. Obter Apoio Financeiro para Participar de Eventos Científicos no Exterior (AEX)
6. Obter bolsa de pesquisa no exterior
7. Obter Bolsa de Pós-Graduação no Exterior
8. Obter Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID)
9. Obter bolsa do Programa de Residência Pedagógica (RP CAPES)
10. [Participar de cursos de licenciatura, na modalidade presencial, para atuação na educação básica \(PARFOR\)](#)
11. Participar de cursos de licenciatura e especialização lato sensu, na modalidade a distância, no programa Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)
12. Participar de cursos de mestrado profissional para atuação na educação básica (ProEB)

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela CAPES a UA informa que não faz esse tipo de avaliação no momento.

Em contraponto, informou que a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, com o apoio do Gabinete da Presidência, coordenou a criação do Conselho de Usuários da Fundação. Ao final do segundo semestre de 2021, a CAPES completou seu primeiro ciclo de avaliação de serviços. Atualmente, a CAPES conta com 259 conselheiros na Plataforma Conselho de Usuários e está previsto um trabalho de novo ciclo de enquetes.

A.12 Dados do Painei *Resolveu?*

O Painei *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painei *Resolveu?*, considerando a entidade CAPES e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023¹.

A)Quantitativo Geral:

Imagem 1:Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2022 a 31/03/2023.



Fonte: Painei *Resolveu?*.

No período em análise, a UA recebeu 881 manifestações via Fala.BR que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 771 respondidas e 110 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 99% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 17,46 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

¹ A consulta foi realizada em 11/09/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologias, de 01/04/2022 a 31/03/2023.



Fonte: Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 52,8% do total, seguido da reclamação e da comunicação, que representaram 18,7,1% e 13,2% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa consideráveis 11,5% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados 3,0% de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa 0,1% das manifestações respondidas, e do tipo Simplifique 0,6% respondidas.

c) Resolubilidade da demanda:

Imagem 3: Resolubilidade da demanda, de 01/04/2022 a 31/03/2023.



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 771 manifestações respondidas pela UA 56% das demandas foram resolvidas a contento, 21% foram resolvidas parcialmente e 22% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 48,54% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 14,56% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 68,20%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2022 a 31/03/2023, que totalizaram 881 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 105 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 4 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	15	14,29%
Denúncia	15	14,29%
Elogio	0	0,00%
Reclamação	18	17,14%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	53	50,48%
Sugestão	4	3,81%
Soma	105	100,00%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

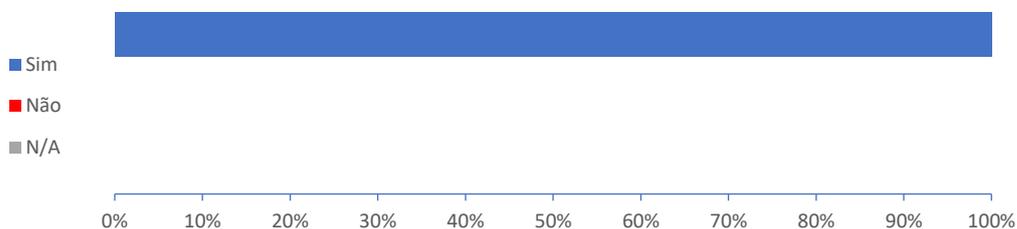
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

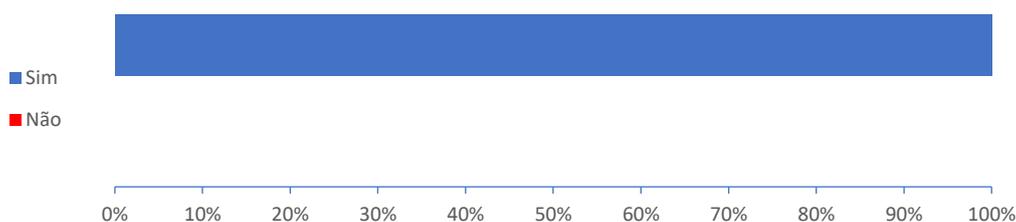


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu **todas as manifestações** no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

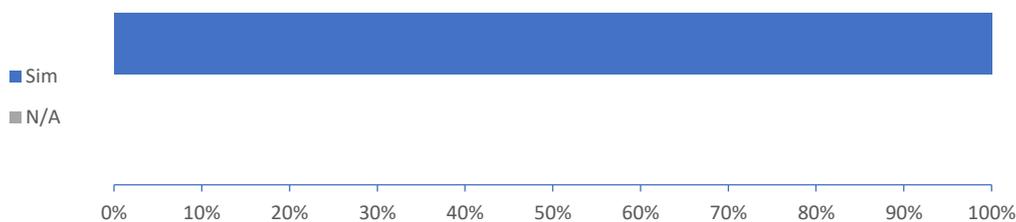


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 105 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente

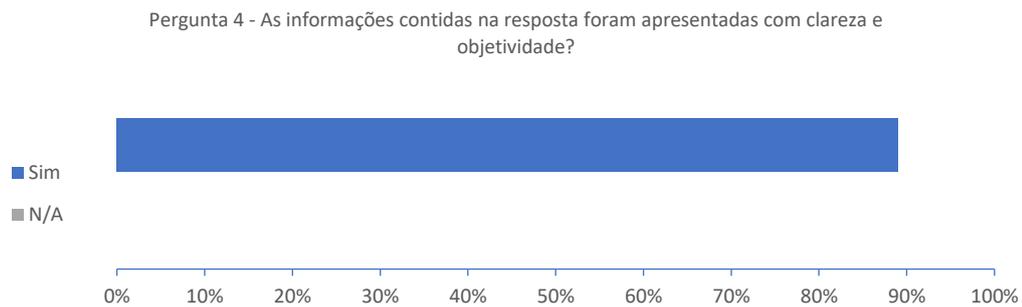
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



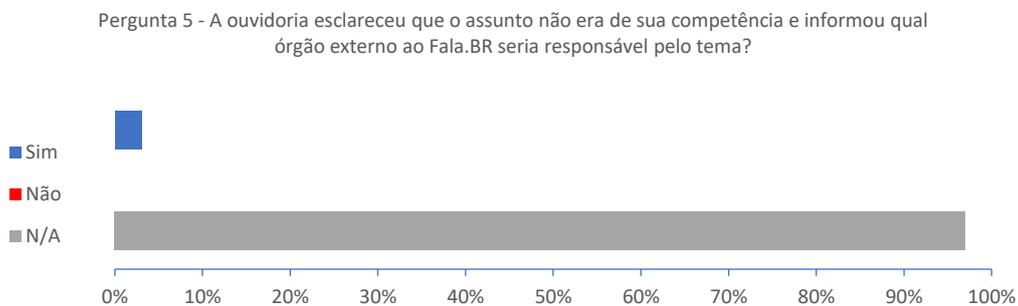
Fonte: elaboração própria.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.



Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.

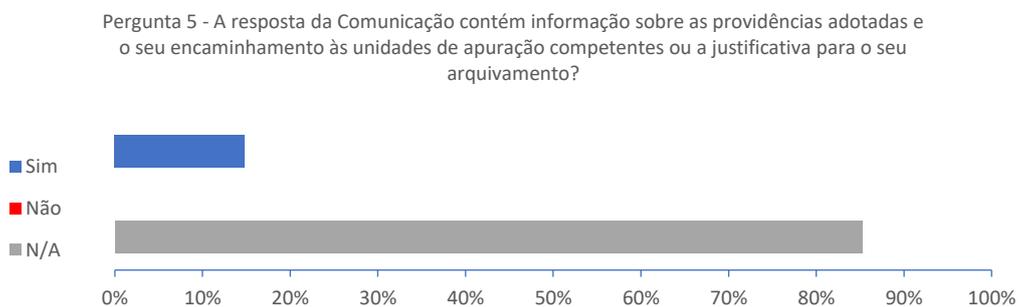
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 3 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.

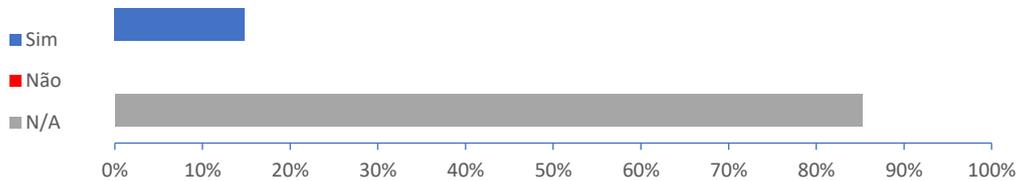


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 15 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 90 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

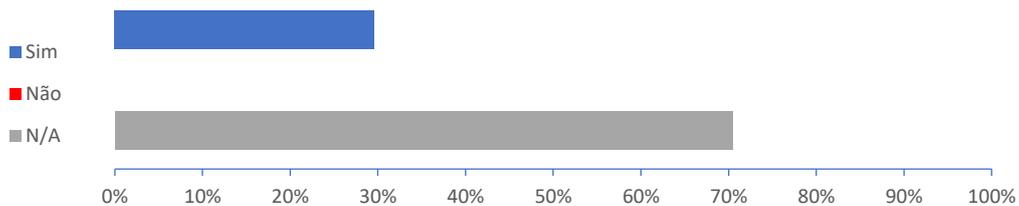


Fonte: elaboração própria.

Das 15 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 90 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.

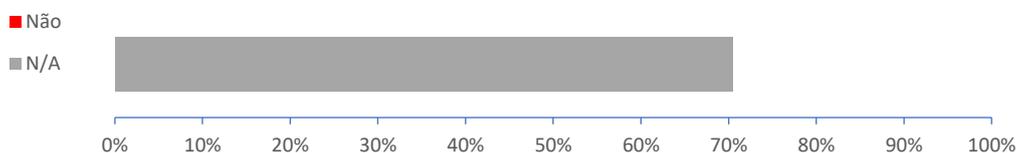
Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

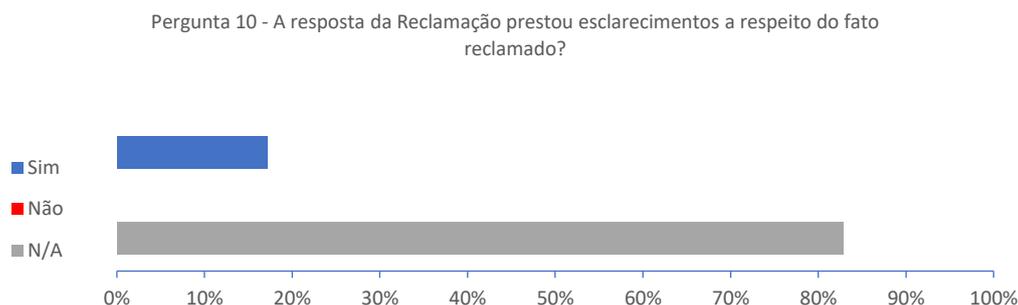
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

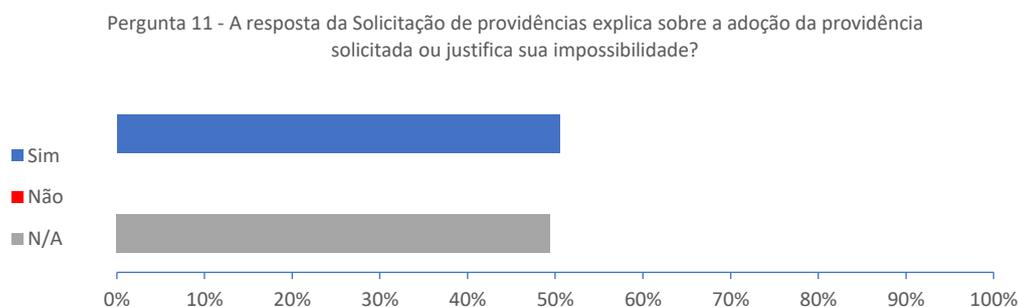
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 87 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

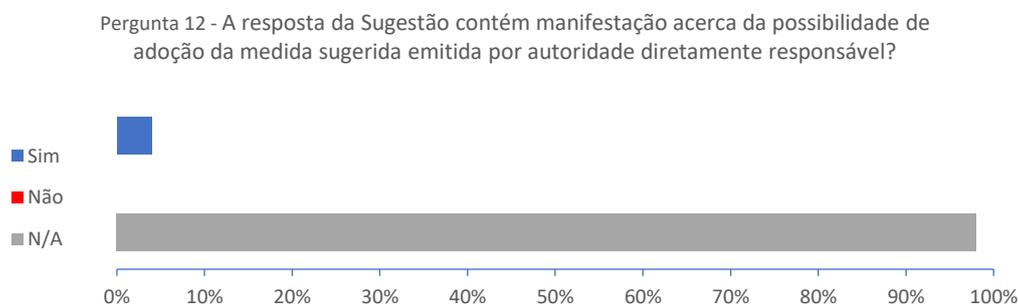
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11.



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 53 foram analisadas corretamente. As demais 52 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.

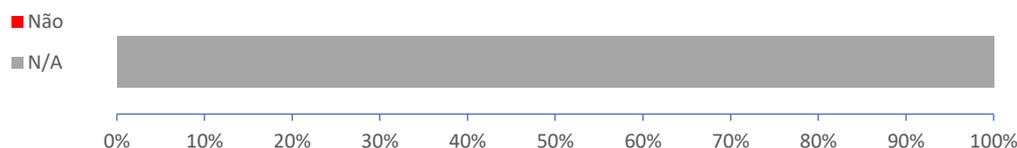


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 105 itens da amostra, todas as 4 foram analisadas corretamente. As demais 101 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13.

Pergunta 10 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

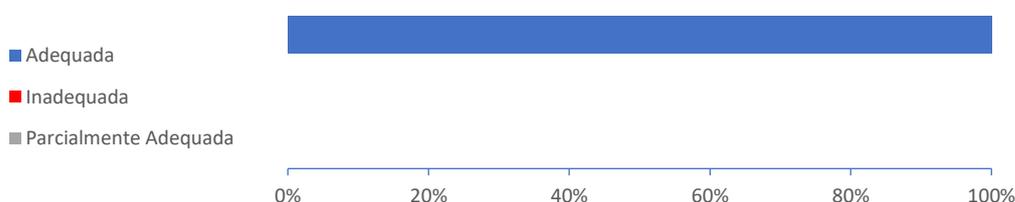
No que tange aos elogios, não foram constatados na amostra, para análise.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 105 manifestações analisadas, verificou-se que 100% foram consideradas adequadas, respondidas dentro do prazo legal, e devidamente classificadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção

relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 105 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**². Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

² Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 16066/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU de 03/10/2023, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar e justificou o seguinte:

Achado 2.1: Em relação à regulamentação de procedimentos institucionalizados da Ouvidoria, informou que foi publicada a Portaria nº 200, de 6 de Outubro de 2023, que regulamenta a atividade de Ouvidoria no âmbito da CAPES. A portaria detalha as competências, as etapas, os procedimentos, os prazos e as ferramentas da atividade de Ouvidoria na Fundação, que inclui, além das atividades típicas de ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O fluxo descrito na referida portaria está representado graficamente no documento anexo a este ofício (anexo II), que foi desenhado com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação

Achado 2.2: A unidade de Ouvidoria da CAPES esteve, em seu primeiro ano de funcionamento (outubro/2022 a setembro/2023), em fase de organização de suas atividades e de recrutamento de pessoa para compor a equipe. Conforme informado anteriormente, devido à reduzida força de trabalho, Ouvidoria não realizava o acompanhamento das providências adotadas em relação às manifestações para as quais já havia resposta conclusiva, mas que ainda careciam de alguma providência das áreas responsáveis. No Fala.BR, as manifestações eram consideradas resolvidas assim que concluídas, pois entendimento que tínhamos até então era de que o procedimento de orientar as áreas a realizar e devolutiva das providências adotadas quando da conclusão do processo e repassar a informação aos manifestantes, seria uma boa prática e não uma obrigatoriedade. Não obstante tal entendimento, considerando a concretização da estruturação da unidade de Ouvidoria, a publicação da regulamentação de suas atividades, e diante dos esclarecimentos da CGU constantes no relatório preliminar em questão, já iniciamos o preenchimento adequado dos campos de resolutividade na Plataforma Fala.BR e envidaremos esforços para que o procedimento de acompanhamento da resolutividade das manifestações passe a fazer parte de ação periódica nesta unidade, conforme. Assim, considera-se em andamento a recomendação II – “Adotar rotinas para o acompanhamento resolutivo das manifestações de ouvidoria, inclusive quanto a possibilidade de reabertura dos NUPs para atualização das suas demandas”.

Achado 2.3 - Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão em outubro de 2023, a Ouvidoria criou uma nova página no sítio da CAPES para adequá-la aos normativos pertinentes e ao Guia de Transparência Ativa da CGU. Na página, consta uma apresentação da Ouvidoria, informações sobre a titular do cargo (nome, portaria de nomeação e currículo), os canais de atendimento (Fala.BR e Fale Conosco), os relatórios anuais, os normativos que orientam as atividades, os fluxos de tratamento das manifestações, informações sobre proteção ao denunciante, bem como links de acesso ao Painel “Resolveu”, à página do Serviço de Informação ao

Cidadão, às perguntas frequentes e à Carta de Serviços ao Usuário. A página será atualizada sempre que houver alguma alteração ou inclusão necessária em seu conteúdo e anualmente em relação aos requisitos do Sistema de Transparência Ativa da CGU. Considera-se, portanto, atendida a recomendação III – “Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da CAPES, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site”.

Achado 2.4 A CAPES, em regra, não mantém contato direto com os usuários finais de seus serviços, que são, em sua maioria, bolsistas e pesquisadores, distribuídos em mais de 400 instituições e 6000 programas de pós-graduação pelo país¹. A comunicação se dá via instituições de ensino superior e entidades representativas. Assim, com vistas a incorporar as ações de ouvidoria ativa propostas no art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021 para engajar os usuários dos serviços da CAPES em canais de participação e controle social, a Ouvidoria procurará promover as seguintes iniciativas: - Participação eventual de representante(s) da unidade de Ouvidoria em eventos e feiras promovidos pela CAPES, nos quais estejam presentes os usuários, ou suas entidades representativas, dos serviços prestados pela Fundação. Nesses eventos, atuar prestando orientações, recebendo manifestações, coletando informações e realizando pesquisas e avaliação de serviços. Para esta iniciativa é necessário estudar sua viabilidade, dada a reduzida força de trabalho da unidade, bem como consultar a disponibilidade orçamentária. Estudo acerca de possibilidade de realização de pesquisa de avaliação dos serviços da CAPES, em forma de questionário, a ser aplicada periodicamente e de forma amostral, junto às instituições de ensino superior e nas entidades representativas dos usuários.

Diante das justificativas da Ouvidoria, e, considerando a análise técnica das alterações a *posteriori* dos achados apontados, consideram-se atendidas as recomendações 2.1 e 2.3 apresentadas neste Relatório.

A Ouvidoria também encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Posto isto, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de oito recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória

Apêndice D

Plano de Ação

Recomendação	I - Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da CAPES, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso.
Ação	Foi publicada a Portaria nº 200, de 6 de Outubro de 2023 , que regulamenta a atividade de Ouvidoria no âmbito da CAPES. A portaria detalha as competências, as etapas, os procedimentos, os prazos e as ferramentas da atividade de Ouvidoria na Fundação, que inclui, além das atividades típicas de ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). As atividades descritas na referida portaria foram representadas graficamente em fluxograma desenhado com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação da CAPES.
Responsável pela Execução	Equipe da Ouvidoria
Prazo para Implementação	Outubro/2023
Estado Atual	Atendida
Benefícios	Padronização e atualização de procedimentos; prestação dos serviços de ouvidoria em conformidade com os normativos; interlocução adequada com as unidades respondentes de manifestações; segurança jurídica; continuidade administrativa; e melhoria da qualidade das informações prestadas aos usuários.
Responsável pelo Monitoramento	Titular da Ouvidoria
Recomendação	II - Adotar rotinas para o acompanhamento resolutivo das manifestações de ouvidoria, inclusive quanto a possibilidade de reabertura dos NUPs para atualização das suas demandas.
Ação	Preenchimento adequado do campo de resolutividade na Plataforma Fala.BR, marcando como “não resolvida” a manifestação que ainda careça de alguma providência da unidade responsável; Acompanhamento semestral, junto às unidades responsáveis, do andamento das providências relacionadas às manifestações com o status de não resolvidas; Devolutiva de informação aos usuários sobre as providências adotadas em relação às manifestações; e Inserção de tópico específico no relatório anual com informações acerca da resolutividade das manifestações.
Responsável pela Execução	Equipe da Ouvidoria
Prazo para Implementação	Dezembro/2024
Estado Atual	Em andamento
Benefícios	Aprimoramento da prestação de serviços; incentivo ao controle social; contribuição para a integridade na prevenção e correção de impropriedades, irregularidades e ilegalidades; e preservação de imagem da Fundação.
Responsável pelo Monitoramento	Titular da Ouvidoria

Recomendação	III - Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da CAPES, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site.
Ação	Em outubro de 2023, a Ouvidoria criou uma nova página no sítio da CAPES para adequá-la aos normativos pertinentes e ao Guia de Transparência Ativa da CGU. Na página, consta uma apresentação da Ouvidoria, informações sobre a titular do cargo (nome, portaria de nomeação e currículo), os canais de atendimento (Fala.BR e Fale Conosco), os relatórios anuais, os normativos que orientam as atividades, os fluxos de tratamento das manifestações, informações sobre proteção ao denunciante, bem como links de acesso ao Painel “Resolveu”, à página do Serviço de Informação ao Cidadão, às perguntas frequentes e à Carta de Serviços ao Usuário. A página será atualizada sempre que houver alguma alteração ou inclusão necessária em seu conteúdo e anualmente em relação aos requisitos do Sistema de Transparência Ativa da CGU.
Responsável pela Execução	Equipe da Ouvidoria
Prazo para Implementação	Outubro/2023
Estado Atual	Atendida
Benefícios	Disponibilização ativa de informações; facilitação ao exercício do direito à informação; diminuição de pedidos de acesso à informação; e promoção da participação e do controle social.
Responsável pelo Monitoramento	Titular da Ouvidoria
Recomendação	IV - Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do órgão.
Ação	Participação eventual de representante(s) da unidade de Ouvidoria em eventos e feiras promovidos pela CAPES, nos quais estejam presentes os usuários, ou suas entidades representativas, dos serviços prestados pela Fundação. Nesses eventos, atuar prestando orientações, recebendo manifestações, coletando informações e realizando pesquisas e avaliação de serviços. Para esta iniciativa é necessário estudar sua viabilidade, dada a reduzida força de trabalho da unidade, bem como consultar a disponibilidade orçamentária; Estudo acerca de possibilidade de realização de pesquisa de avaliação dos serviços da CAPES, em forma de questionário, a ser aplicada periodicamente junto às instituições de ensino superior e nas entidades representativas dos usuários;

	<p>Disponibilização de enquetes online, na Plataforma Conselho de Usuários ou em campanhas específicas, para avaliação de serviços prestados pela CAPES; e</p> <p>Coleta e análise das avaliações de satisfação prestadas pelos usuários em relação aos atendimentos na Plataforma Fala.BR.</p> <p>Obs.: Cabe esclarecer que as iniciativas propostas para o atendimento a esta recomendação são ações que esta Ouvidoria procurará promover, mas que, para se concretizarem dependem de disponibilidade de recursos humanos e financeiros, autorização superior, bem como o engajamento dos usuários.</p>
--	--



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade