

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Presidente da CAPES
Denise Pires de Carvalho

Ouvidora da CAPES
Daniella Maria Barandier Toscano

Equipe da Ouvidoria
Ana Carolina Cavalcante da Silva
Ana Rosa de Sousa de Azeredo
Gisele Novais Costa Ramos
Joquebede dos Santos Antevere Silva
Nayara Raphaela Lima Silva Ferreira

Edifício sede da Capes
Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco L, Lote 06,
CEP: 70040-020 - Brasília (DF)
E-mail: ouvidoria@capex.gov.br



1. APRESENTAÇÃO **03**

2. AS MANIFESTAÇÕES E SEUS DADOS **04**

- 2.1. Central Telefônica e Fale Conosco
- 2.2. Manifestações Típicas de Ouvidoria
- 2.3. Dados Abertos
- 2.4. Outras iniciativas de transparência ativa
- 2.2.1 Principais assuntos tratados
- 2.2.2 Dados quantitativos das manifestações de ouvidoria

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS **11**

A Ouvidoria da CAPES, criada por meio do Decreto nº 11.238, de 2022, teve sua primeira ocupante de cargo nomeada em março de 2023. Iniciada as atividades desse novo órgão seccional, 2023 representou um ano singular para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário na Fundação, em atendimento à Lei nº 13.460, de 2017. Além de uma série de novas ações e da realização de eventos, que serão relatados neste documento, a atividade da Ouvidoria foi regulamentada por meio da Portaria CAPES nº 200, de 6 de outubro de 2023. O normativo formalizou a unidade como um canal de comunicação entre a sociedade e a Fundação, em atenção à participação ativa dos usuários no processo democrático e no controle social, como também trouxe previsões para os atendimentos relacionados à Lei nº 12.527, de 2011, a Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.709, de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e ao Decreto nº 10.153, de 2019, que trata da proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública.

A formalização da Ouvidoria da CAPES igualmente permitiu a atenção para o Decreto nº 11.529, de 2023, que dispõe sobre o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI) e a Política de Transparência e Acesso à Informação. Por meio da Portaria CAPES nº 210, de 19 de outubro de 2023, a unidade passou a compor o Comitê Técnico de Integridade (CTI) da Fundação junto com a Unidade de Gestão e Integridade (UGI), Corregedoria, Comissão de Ética, Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGPE), e Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGLOG); e foi indicada como unidade setorial do SITAI ao lado da UGI, representada pela Coordenação-Geral de Governança e Planejamento (CGGOV).

Consideradas as atividades relacionadas ao SITAI e em atenção à Lei nº 14.540, de 2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, a Ouvidoria da CAPES, ainda em outubro, ao lado da CGGOV, Diretoria de Gestão (DGES), Corregedoria (CORR) e Comissão de Ética (CE), com o apoio da Presidência, promoveu o lançamento da Cartilha da CAPES de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios Moral e Sexual em evento exclusivo aos agentes públicos da Fundação. O evento contou com a participação de convidados externos que trataram da "Violência e discriminação contra as mulheres nas universidades", do assédio contra mulheres, dos "35 anos da Constituição e o combate ao assédio moral e sexual no serviço público". Nessa toada, em parceria com a Diretoria de Gestão, a Ouvidoria igualmente organizou eventos destinados ao público interno da CAPES em que foram realizadas palestras acerca da saúde feminina e da saúde mental das mulheres no trabalho, em atenção ao Outubro Rosa; e de masculinidades e violência, e saúde masculina, em alusão ao Novembro Azul.

Na linha do engajamento em atividades relacionadas aos usuários, cabe destacar o papel desempenhado pela Ouvidoria da CAPES como coordenadora do Grupo de Trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o tema Conselho de Usuários de Serviços Públicos; como também a participação na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela CGU. Destaca-se ainda a conquista do terceiro lugar no 1º Concurso de Boas Práticas do Ministério da Educação, na categoria de aprimoramento das atividades de ouvidoria com a iniciativa "Promoção de chamamento de potenciais conselheiros para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos com a utilização da Plataforma Fala.BR".

Ainda em 2023, é importante mencionar que a Ouvidoria da CAPES, em seu primeiro ano de funcionamento, passou por um processo de avaliação da CGU, cujo objetivo era conhecer, analisar e discutir itens como estrutura, serviços prestados e canais de atendimento. Do resultado da avaliação, estão a boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, com destaque para as boas práticas relacionadas à produção de relatórios mensais gerenciais e a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, além da participação em grupos de trabalho da própria Controladoria.

Para além da atividade principal de recebimento, tramitação, análise e finalização das manifestações realizadas pelos usuários - mediante constante interação com as diretorias e demais unidades da CAPES, a Ouvidoria gerenciou, junto às diretorias da Fundação, as atualizações da Carta de Serviços da CAPES e da Base de Conhecimento utilizada pelos colaboradores da empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A, contratada pelo Ministério da Educação (MEC), em seus atendimentos. Também foram realizadas reuniões de monitoramento e atualização com os respondentes de cada diretoria, com destaque para o encontro no qual se abordou a Linguagem Cidadã, palestra que foi replicada em evento aberto a todos os servidores e colaboradores da Fundação, com abordagem sobre a linguagem simples e a comunicação não-violenta.

No ano em tela, a Ouvidoria da CAPES foi responsável pelo tratamento de 1.508 manifestações típicas de Ouvidoria, registradas na Plataforma Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, e finalizadas com o apoio das diretorias e demais unidades da Fundação, conforme suas competências. Este relatório, portanto, apresenta informações acerca dessas manifestações, amparadas pela Lei nº 13.460, de 2017, compostas pelos seguintes tipos: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências, sugestão e comunicação (denúncia anônima), assim como a solicitação de simplificação - Simplifique! - em atendimento ao art. 13 do Decreto nº 9.094, de 2017.

Adicionalmente, este documento disponibiliza, inicialmente, dados sobre os serviços prestados pela BRBPO Tecnologia e Serviços S.A na central de atendimento, supervisionados por esta Ouvidoria. Durante o ano de 2023, foram realizados atendimentos por meio de 9.443 chamadas telefônicas, pelo recebimento de 10.966 protocolos por meio do canal Fale Conosco, e 1.712 atendimentos pelo *Chat*.

Ainda na seara da central de atendimento, a Ouvidoria da CAPES foi convidada a integrar a equipe de planejamento para a nova contratação da prestação de serviços, composta por representantes do MEC, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). Com a iniciativa, desde julho de 2023, a Ouvidoria participou de reuniões semanais com o intuito de discutir e delinear os principais pontos a serem contemplados na futura contratação. Ainda no escopo da ação, membros da Ouvidoria participaram de visitas técnicas às principais empresas do ramo de comunicação com a sociedade, com o objetivo de identificar tendências de mercado e iniciativas exitosas nas áreas de integração e da tecnologia da informação. Ademais, como participante da equipe, a Ouvidoria da CAPES esteve presente na Audiência Pública, realizada pelo Ministério da Educação, que tratou de detalhes sobre a nova proposta de contratação.

2. AS MANIFESTAÇÕES E SEUS DADOS

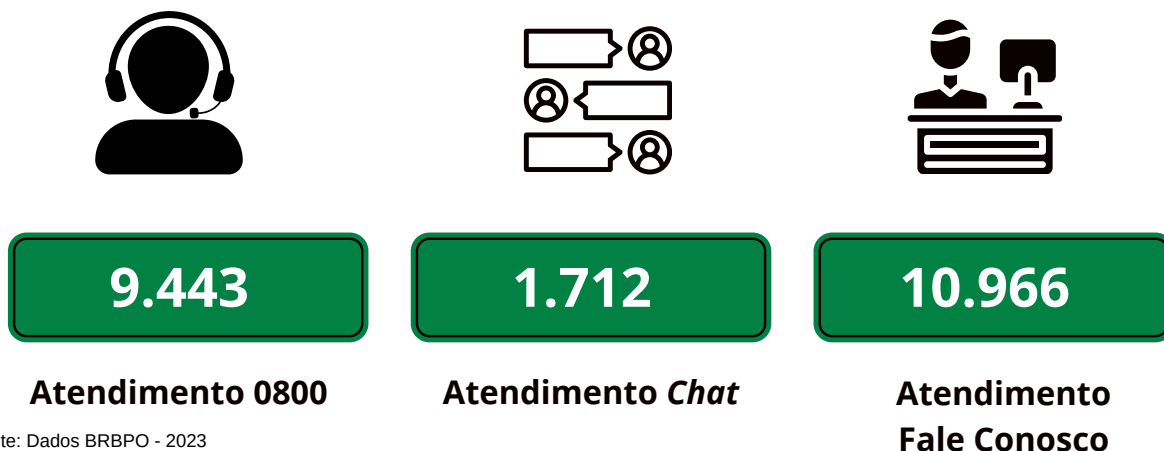
2.1 Central Telefônica e Fale Conosco

As figuras 1 e 2, a Tabela 1, e o Gráfico 1, a seguir, apresentam os dados relativos aos atendimentos conduzidos pelos colaboradores da BRBPO Tecnologia e Serviços S.A durante o ano de 2023. Esses atendimentos abrangem tanto as interações pela Central Telefônica quanto aquelas realizadas por meio do *Chat* pelos colaboradores de primeiro nível, além dos atendimentos conduzidos pelos colaboradores de segundo nível no Fale Conosco. É digno de nota que, em relação aos atendimentos na central telefônica, uma média anual de 83,65% de satisfação foi alcançada.



83,65% de
satisfação foi
alcançada.

Figura 1 - CAPES 2023 - Dados quantitativos dos atendimentos realizados pela central telefônica, Chat e pelo Fale Conosco



Fonte: Dados BRBPO - 2023

Figura 2 - CAPES 2023 - Resultado da pesquisa de satisfação referente às chamadas telefônicas



Fonte: Dados BRBPO - 2023

Tabela 1 - CAPES 2023 - Principais assuntos tratados na central telefônica, por diretoria

DAV

- Cursos recomendados pela CAPES
- Validade de diploma de mestrado ou doutorado obtido no Brasil

DPB

- Atraso de bolsas
- Bolsas Capes no Brasil

DRI

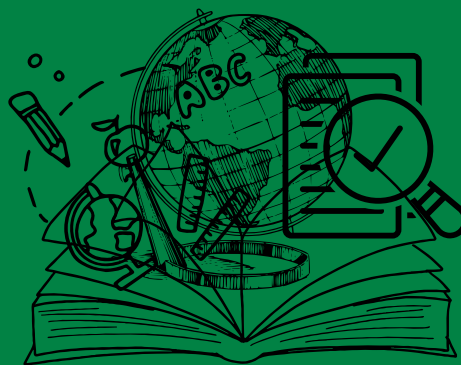
- Canal de comunicação Linha Direta
- Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior (PDSE)

DEB

- Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (PARFOR)
- Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID)

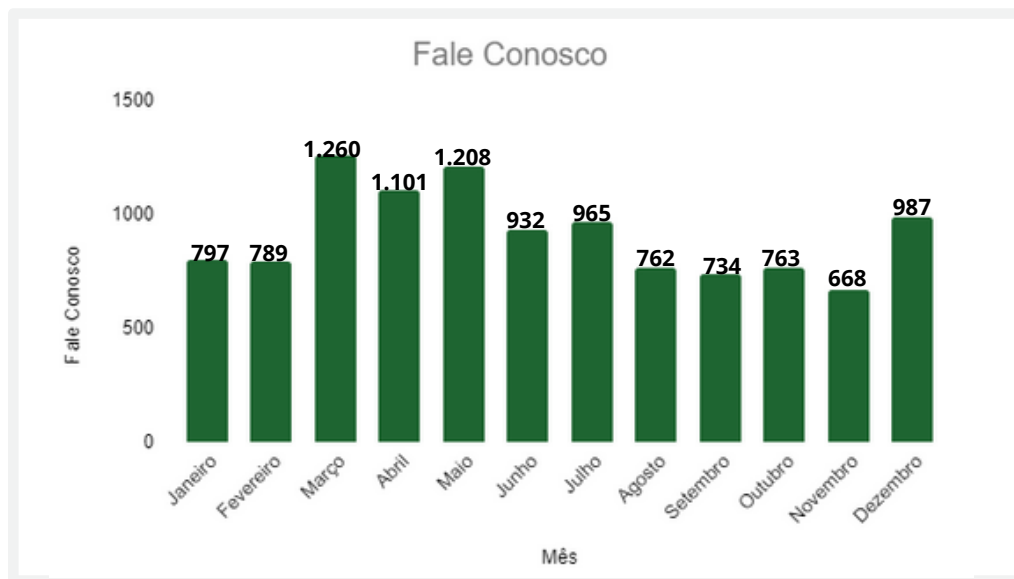
DED

- Curso ABC (Alfabetização Baseada na Ciência)
- Universidade Aberta do Brasil (UAB)



Fonte: Dados BRBPO - 2023

Gráfico 1 – CAPES 2023 - Evolução mensal do número de demandas do Fale Conosco total 10.966



Fonte: Dados BRBPO - 2023

2.2. Manifestações Típicas de Ouvidoria

Os dados a seguir foram extraídos dos relatórios mensais elaborados pela Ouvidoria e enviados à Presidência da CAPES com o propósito de monitorar as manifestações dos usuários e as respostas fornecidas pela Fundação. Esse monitoramento tem como objetivo o fornecimento de subsídios para o contínuo aprimoramento dos serviços públicos, diante da observação do atendimento prestado para a sociedade.

2.2.1 Principais assuntos tratados

A Figura 3 apresenta os dois assuntos mais buscados nas manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos na Plataforma Fala.BR, dirigidas à CAPES ao longo do ano de 2023. As informações estão categorizadas por diretoria.

Figura 3 – CAPES 2023 – Principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas



DAV

- Qualis
- Oferta de cursos de pós-graduação EAD



DRI

- Programa de Doutorado-sanduíche no Exterior - PDSE
- Programa Institucional de Internacionalização – PrInt



DED

- Programa de Mestrado Profissional para Professores da Educação Básica - ProEB
- Universidade Aberta do Brasil - UAB



DPB

- Bolsas de estudos
- Acúmulo de bolsa de estudo com remuneração



DEB

- Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência - PIBD
- Residência Pedagógica

Fonte: CAPES, 2023, a partir dos dados disponíveis na Plataforma Fala.BR

No tocante à Diretoria de Avaliação (DAV), o Qualis foi o assunto mais recorrente entre as manifestações atendidas, como pode ser acompanhado na Figura 3. As questões predominantes trataram da metodologia utilizada na elaboração da lista de periódicos classificados no quadriênio 2017-2020 e da consulta sobre a classificação e avaliação de determinados periódicos. Nas respostas concedidas, a DAV esclareceu que o Qualis avalia indicadores de periódicos apenas das publicações informadas pelos programas de pós-graduação (PPGs), não se apresentando como uma base de indexação de periódicos. Foi informado, igualmente, que a estratificação do Qualis é sempre referente às publicações de anos anteriores, por ser um sistema de classificação utilizado pela CAPES para avaliar as publicações informadas na Plataforma Sucupira pelos programas de pós-graduação *stricto sensu* durante o quadriênio de avaliação.

No âmbito da Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), das manifestações recebidas em 2023, mais de 30% estavam relacionadas a denúncias acerca de eventual acúmulo irregular de bolsas de estudos com remuneração. Esse índice mantém a tendência registrada em 2022, e as situações relatadas tiveram como referência temporal a vigência da Portaria Conjunta CAPES/CNPq nº 1, de 15 de julho de 2010. Nos casos em que cabia apuração, a DPB procedeu com a abertura de processo para verificar possíveis irregularidades.

Cabe ressaltar, entretanto, que após a publicação da Portaria nº 133, de 10 de julho de 2023, que regulamenta o acúmulo de bolsas de mestrado, doutorado e pós-doutorado, concedidas pela CAPES no País, com atividade remunerada ou outros rendimentos, a Diretoria passou a tratar também as consultas relacionadas à possibilidade de acúmulo. Outrossim, deu-se destaque à autonomia das instituições de ensino superior (IES) sobre a regulamentação dos critérios para permissão ou vedação da acumulação de bolsa, nos moldes do art. 3º da referida norma.

Em relação às manifestações atendidas pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), o Programa de Doutorado-Sanduíche no Exterior (PDSE) figurou como o mais citado. As consultas versaram sobre assuntos diversos, tais como: Carta de Não-Objecção, informações sobre candidatura, processos de inscrição e de aprovação de candidatos. Constatou-se ainda o atendimento a manifestações que trataram de instabilidades técnicas durante o processo de inscrição no Programa, no âmbito do Edital nº 44/2022, cujo problema foi resolvido a contento antes do término do prazo de inscrição.

Vale registrar igualmente que, desde 2021, as manifestações relacionadas a casos de insatisfação acerca do atendimento prestado pelo canal Linha Direta da DRI estão sendo tratadas com atenção pela Diretoria, por esse ser o meio de comunicação oficial entre os bolsistas e os egressos junto à Fundação. Tais manifestações, em sua maioria, apresentam reclamações acerca de eventual demora de resposta por parte da CAPES no tocante às entregas realizadas pelo canal. Quando observados os últimos três anos, nota-se uma redução significativa no número de reclamações de 2021 para 2022, de 59 para 9, respectivamente - demonstrando o empenho da Diretoria em aprimorar o atendimento direcionado aos usuários. Entretanto, em 2023, o quantitativo de reclamações sobre o Linha Direta voltou a subir para 37. Assim, tendo em vista que o último ano correspondeu a um período em que houve aumento no número de bolsas concedidas para o exterior e, conseqüentemente, no volume de trabalho da Diretoria, a qual opera com um quadro reduzido de recursos humanos, é importante mencionar que a Diretoria de Relações Internacionais continua atenta para melhorar os serviços prestados aos usuários.

Quanto à Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), solicitações diversas acerca do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid) tiveram expressiva presença entre as manifestações atendidas. Os assuntos foram variados, como solicitação de esclarecimentos acerca de como participar do Programa, pedidos de declaração de participante, e dificuldades de acesso ao aplicativo; bem como, denúncias sobre supostas irregularidades no âmbito do programa dentro de diferentes instituições, desde falta de acompanhamento do desempenho acadêmico de bolsistas até possíveis impropriedades em processos de seleção interna. A depender do teor da denúncia, a Diretoria deu início a processo de apuração junto aos responsáveis pelo programa, ou instruiu os manifestantes a buscar as instâncias competentes nas IES, como a coordenação institucional do projeto responsável pela gestão administrativa, pró-reitoria de graduação, ouvidoria, ou outra instância equivalente, para conhecimento do ocorrido e tomada de providências pertinentes.

A Diretoria de Educação a Distância (DED), por sua vez, teve o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) como a matéria mais buscada pelos cidadãos, seguindo a tendência de anos anteriores. De maneira diversa, foram respondidas manifestações relacionadas a informações acerca de polos, criação de cursos, processos seletivos, estrutura e coordenação de polos, reajuste e pagamento de bolsas para a formação inicial e continuada de professores. A Diretoria igualmente recebeu denúncias acerca de eventuais irregularidades ocorridas em processo seletivo e em gestões do programa dentro de instituições. A essas manifestações, os usuários foram orientados a buscar diretamente as instâncias de apuração das instituições correspondentes para conhecimento e tomada de providências cabíveis, dada a autonomia administrativa em avaliar e investigar possíveis desvios.

Das diretorias meio, dentre as manifestações atendidas pela Diretoria de Gestão (DGES) em 2023, destacam-se aquelas relacionadas a esclarecimentos sobre os contratos de terceirizados da Fundação, como também o esclarecimento de dúvidas referentes a processos de prestação de contas. Quanto às manifestações tratadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), o maior número de atendimentos foi relacionado a solicitações de acessos, atualizações e alterações cadastrais nos sistemas da CAPES.

Cabe finalmente mencionar que, em 2023, a CAPES recebeu certo número de manifestações relacionadas a eventuais condutas de assédio moral, assédio sexual e infrações éticas ocorridas dentro do ambiente das instituições de ensino e pesquisa. A essas manifestações, a Fundação esclareceu não ter competência sobre a matéria, tendo em vista a autonomia administrativa e didático-científica constitucionalmente outorgada às universidades; e informou que as instituições respondem diretamente aos órgãos de defesa do aluno consumidor de serviços educacionais, sejam eles ofertados na esfera privada ou pública. De forma complementar, a CAPES emitiu, no segundo semestre do referido ano, o Ofício Circular nº 24/2023, direcionado às IES, no qual reafirmou a gravidade do impacto de todas as formas de assédio e de condutas irregulares no âmbito acadêmico, recomendando ainda a ampla divulgação do Guia Lilás da CGU, bem como a implementação ou o aprimoramento de medidas de boas práticas de prevenção a condutas abusivas ou inadequadas, entre outras ações cabíveis.

2.2.2 Dados quantitativos das manifestações de ouvidoria

Em 2023, foi registrado um total de 1.508 manifestações típicas de ouvidoria. A seguir, a Tabela 2 apresenta os quantitativos de manifestações tratadas, por tipo e por diretoria ou unidade.

Tabela 2 – CAPES 2023 - Quantidade de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR por tipo e por diretoria ou unidade, total 1.508

Unidades/Tipo de manifestação	DAV	DPB	DRI	DEB	DED	DGES	DTI	OUV	PRES	COMP*	CORR	CE
Comunicação	33	98	8	25	5	12	0	100	8	3	5	0
Denúncia	26	39	4	24	11	4	12	42	2	0	1	0
Elogio	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0
Reclamação	35	37	61	31	18	5	6	56	31	4	0	1
Simplifique	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	150	171	133	68	32	9	28	86	21	7	1	0
Sugestão	14	7	6	1	6	1	0	8	5	1	0	0
Total	258	353	213	149	73	32	46	294	67	15	7	1

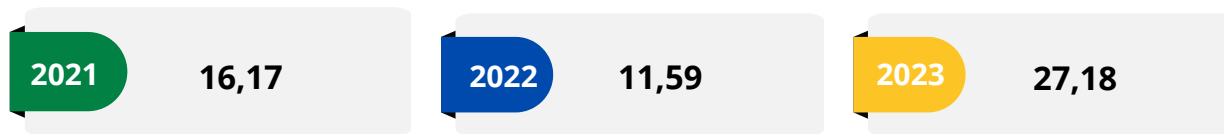
Fonte: CAPES, 2023, a partir dos dados disponíveis na Plataforma Fala.BR

*Número de manifestações compartilhadas e respondidas por duas ou mais diretorias em parceria.

Sobre a dimensão quantitativa, a DPB foi a unidade da CAPES com o maior número de manifestações tratadas, com um total de 353. A DAV aparece como a segunda diretoria mais demandada, com 258 manifestações. Ressalta-se o expressivo número de manifestações tratadas pela equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria da CAPES, atingindo o total de 294, sem contar aquelas que foram encaminhadas pelo sistema a outros órgãos, por razões de competência. No número estão abarcadas manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria; bem como aquelas que foram concluídas por estarem fora do escopo de competência da CAPES, ou as que foram arquivadas por duplicidade, por falta de clareza, insuficiência de dados ou ausência de complementação de informações por parte dos usuários.

A Tabela 3 apresenta o tempo médio de resposta da CAPES ao usuário, pela Plataforma Fala.BR, em número de dias. Em 2023, especificamente, o referido índice teve um considerável e desfavorável aumento, se comparado aos anos anteriores. Tal fato se deve, em larga medida, pelo aumento do volume de manifestações, cerca de 75% quando comparado a 2022, sem aumento de recursos humanos, para atendimento; e pelo início da tramitação interna das manifestações pela Plataforma Fala.BR, dirigida às diferentes unidades da Fundação. O uso da Plataforma pelas unidades trouxe maior segurança sobre a guarda e tráfego das informações no sistema; entretanto, o Fala.BR não dispõe de ferramenta de alerta ou aviso de registro de resposta por parte da área para a Ouvidoria, o que tem acarretado a necessidade de conferência manual e rotineira sobre todas as manifestações. Em face do exposto, a referida limitação do sistema já foi relatada à CGU, que se dispôs a estudar uma alternativa à questão. Vale registrar, assim, que esse é um ponto de atenção para melhoria no atendimento ao usuário em 2024 por parte da Ouvidoria: estabelecer ações que proporcionem o aprimoramento e a consequente redução do tempo de resposta à sociedade, com o apoio de todas as unidades da Fundação.

Tabela 3 – CAPES 2023 – Tempo médio de resposta na Plataforma Fala.BR, em número de dias



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

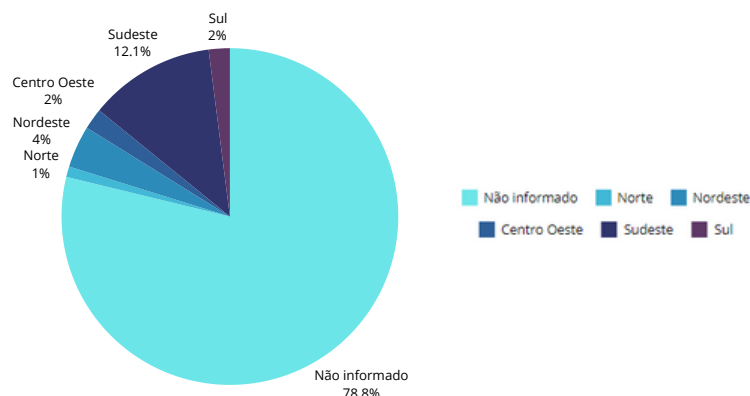
A Figura 4 apresenta o índice médio de satisfação do usuário após a finalização da manifestação. Em 2023, esse índice alcançou a faixa de 61,88%, enquanto no período anterior era de 65,72%. A satisfação do usuário se apresenta como outro ponto de atenção a ser trabalhado no atendimento a ser prestado em 2024. No entanto, vale notar que todas as ações de engajamento apresentadas no início deste Relatório, bem como as atividades de atendimento ao usuário por parte da Ouvidoria da CAPES, ocorreram com um número limitado de recursos humanos semelhante ao de 2022, situação que foi inicialmente alterada a partir do segundo quadrimestre de 2023.

Figura 4 - CAPES 2023 - Índice médio de satisfação do usuário



Ao final, é apresentado o Gráfico 2 que traz dados acerca da região geográfica de origem dos usuários que dirigiram manifestações à CAPES. Como pode ser visto, a maior parte dos cidadãos está situada na região Sudeste do País, com destaque para o Estado de São Paulo, acompanhando a tendência dos anos anteriores. Observa-se, contudo, que a maioria dos usuários (78%) optou por não fornecer a informação.

Gráfico 2 - CAPES 2023 - Porcentagem de usuários identificados, por região geográfica, nas manifestações de ouvidoria



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

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria da CAPES foi um período de intenso trabalho e aprendizado, como também de elevado engajamento por parte de seu corpo técnico para melhor atender os usuários internos e externos da Fundação. Concomitantemente, todos se adequaram para recepcionar as positivas mudanças ocorridas no âmbito do Governo Federal, a exemplo da publicação dos normativos legais relacionados à integridade, transparência, e em atenção a medidas educativas e de prevenção a condutas de assédio moral, assédio sexual e de discriminação.

Para o próximo ano, propostas de melhorias e novas ações estão na agenda da Ouvidoria para fomentar a democracia participativa. No campo do aprimoramento, estão previstos novos procedimentos para diminuir o tempo de resposta ao usuário, sem prejuízo na qualidade das entregas, a partir da ampliação do quadro de pessoal da Ouvidoria; a revisão e o aperfeiçoamento da Cartilha da CAPES de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios Moral e Sexual, em parceria com outras unidades da Fundação. No campo das novas ações, estão previstos o acompanhamento da resolutividade das demandas, a participação da Ouvidoria em eventos programados pela CAPES, e a realização de novas palestras e oficinas, destinadas ao público interno, para tratar de questões relacionadas a mudanças de comportamento na administração pública brasileira, com o objetivo de promover ambientes mais íntegros.

Dessa maneira, projeta-se para 2024 melhorias importantes no atendimento aos usuários, além de um aprimoramento na interação com a sociedade. Adicionalmente, observa-se que a integração das ações ora propostas promoverá na CAPES uma gestão pública aperfeiçoada com base na eficiência, integridade e transparência, intensificando a contribuição ao controle e à participação sociais.

