

**2023**

**RELATÓRIO ANUAL DE  
MONITORAMENTO DA  
LEI DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO**

**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](mailto:ouvidoria@capex.gov.br)



---

## 1. APRESENTAÇÃO 03

---

## 2. TRANSPARÊNCIA ATIVA 04

- 2.1. Índice de cumprimento das obrigações
- 2.2. Cumprimento por assunto
- 2.3. Dados Abertos
- 2.4. Outras iniciativas de transparência ativa

---

## 3. TRANSPARÊNCIA PASSIVA 06

- 3.1. Quantidades de pedidos de acesso à informação
- 3.2. Principais assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação
- 3.3. Tipos de respostas concedidas
- 3.4. Motivos para negativa de acesso e acesso parcial
- 3.5. Recursos
- 3.6. Cumprimento do prazo legal
- 3.7. Tempo médio de resposta aos pedidos
- 3.8. Satisfação do usuário
- 3.9. Perfil dos usuários

---

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS 15

Este relatório se destina a apresentar os resultados das atividades de cumprimento das normas relativas ao acesso à informação pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no ano de 2023, em atendimento à Lei nº 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Atividades essas que são acompanhadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) na Fundação, e abrangem o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Os atendimentos são prestados pela Ouvidoria da CAPES, que atua como unidade setorial da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e está sujeita à supervisão da Controladoria-Geral da União (CGU).

Em 2023, a LAI completou 11 anos de existência, foi o primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria da CAPES como unidade formal na estrutura da Fundação, além de representar um período de significativas mudanças e avanços na Administração Pública Federal e na própria CAPES. A exemplo, o Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023, promoveu aprimoramentos no Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamenta a LAI, entre eles, o efeito vinculante de enunciados ditados pela CGU; e o Decreto nº 11.529, da mesma data, instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI) e a Política de Transparência e Acesso à Informação.

Em atenção às ações do Governo Federal, a Fundação, por meio da Portaria nº 210, de 19 de outubro de 2023, instituiu o Comitê Técnico de Integridade da CAPES (CTI/CAPES), do qual a unidade de Ouvidoria faz parte da composição, juntamente com a Unidade de Gestão da Integridade (UGI), representada pela Coordenação-Geral de Governança e Planejamento (CGGOV), além da Corregedoria, Comissão de Ética, Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGPE) e da Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGLOG). Também ao lado da UGI, a Ouvidoria foi indicada como unidade setorial do SITAI.

Das mudanças e dos avanços promovidos em 2023 voltados ao acesso à informação, cabe citar a publicação da Portaria CAPES nº 97, de 22 de maio de 2023, que designou a Ouvidora da CAPES para exercer as atribuições da AMLAI; da Portaria CAPES nº 115, de 20 de junho de 2023, que designou servidora, também da Ouvidoria, como responsável pelo SIC; e da Portaria CAPES nº 217, de 23 de outubro de 2023, a qual estabeleceu nova composição para a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS/CAPES). Ademais, vale frisar a publicação da Portaria CAPES nº 200, de 6 de outubro de 2023, que regulamenta a atividade da Ouvidoria da Fundação, apresentando como uma de suas competências o atendimento aos pedidos de acesso à informação, como também, um capítulo específico sobre tais solicitações.

Com vistas ao constante aperfeiçoamento do atendimento às solicitações amparadas pela LAI, registra-se adicionalmente que os agentes públicos da unidade de Ouvidoria da CAPES participaram de eventos de capacitações no ano de referência. A título de exemplo, citam-se: o evento de comemoração do 11º aniversário da LAI, promovido pela CGU, no qual foram discutidos os desafios para a próxima década; o 1º Workshop sobre a LAI, promovido pelo Ministério da Educação (MEC); o VII Seminário de Gestão Documental e Acesso à Informação, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo; assim como capacitações sobre avaliação e monitoramento da transparência ativa, e sobre transparência passiva, promovidos pela CGU e pelo MEC, respectivamente.

Nesse cenário de novidades, este documento apresenta os dados relacionados aos pedidos de acesso à informação tratados pela CAPES no exercício em questão, bem como as ações relacionadas à transparência na administração pública, atendendo às disposições da LAI e do Decreto nº 7.724, de 2012. A segunda seção traz uma análise dos indicadores de Transparência Ativa, abordando o cumprimento das obrigações normativas, por assunto definido pela CGU no Guia de Transparência Ativa (GTA). A terceira seção apresenta um balanço dos indicadores de Transparência Passiva, abordando os 540 pedidos de acesso à informação cadastrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, recebidos e tratados pela CAPES em 2023, assim como os eventuais recursos, o tempo médio de resposta, e a satisfação dos usuários. Os dados ora apresentados foram extraídos do Painel LAI, do Sistema de Transparência Ativa (STA) do Fala.BR e do Painel de Dados Abertos, todos da Controladoria-Geral da União, trazendo também as boas práticas que impactaram os índices. Por fim, algumas considerações da AMLAI encerram o relatório.

## 2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

### 2.1. Índice de cumprimento das obrigações

Os 49 itens de transparência ativa definidos pela CGU em seu Guia de Transparência Ativa (GTA) foram avaliados por aquela Controladoria em novembro de 2023. Destes, 41 foram considerados cumpridos pela CAPES e oito apresentavam como pendentes de cumprimento. Foi alcançado, portanto, o índice de 83,67% de cumprimento, conforme se observa no Gráfico 1.

**Gráfico 1 – CAPES 2023 - Cumprimento dos itens de transparência ativa**



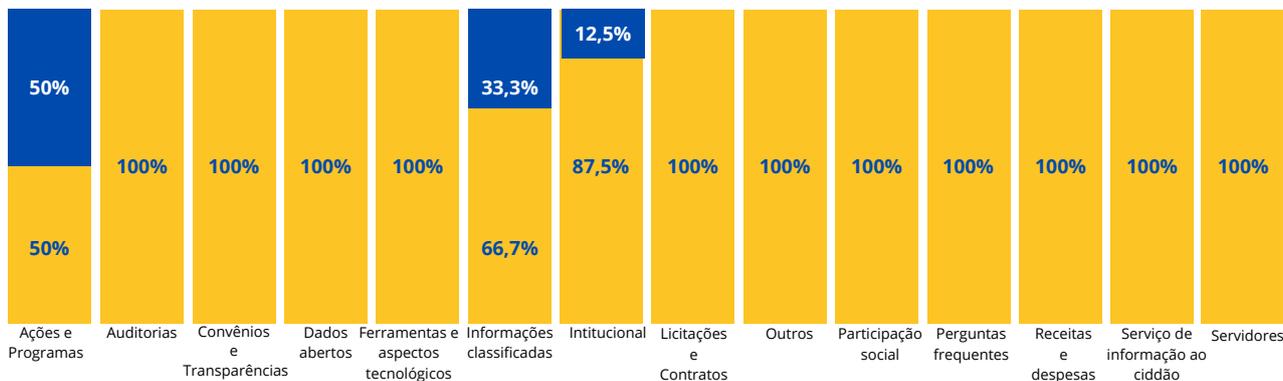
Fonte: Painel LAI

Quanto ao índice de cumprimento, cabe mencionar que, após a avaliação da CGU em novembro de 2023, novas medidas foram adotadas pela Fundação ainda em dezembro daquele exercício, para o cumprimento dos itens pendentes que aguardam nova avaliação em 2024. Com a expectativa de melhora após a nova etapa de avaliação, registra-se, ainda assim, que o índice alcançado de 83,67% de cumprimento foi maior que a média alcançada pelas demais fundações públicas, na ordem de 79,51%, e pelo Governo Federal como um todo, na ordem de 79,12%.

### 2.2. Cumprimento por assunto

A referida avaliação da CGU é realizada por itens, divididos em assuntos, conforme os constantes no menu padrão de Acesso à Informação dos sites oficiais na internet dos órgãos do Poder Executivo Federal. O Gráfico 2 apresenta os índices de cumprimento alcançados pela CAPES, por assunto.

**Gráfico 2 – CAPES 2023 - Cumprimento dos itens de transparência ativa por assunto**



Fonte: Painel LAI

Verifica-se o cumprimento de 100% dos itens em 11 dos 14 assuntos constantes no Gráfico 2. Para alcançar o cumprimento integral desses itens, em 2023 foram adotadas, entre outras, as seguintes medidas: atualização de endereços eletrônicos de páginas que foram modificadas; aprimoramento do uso do Sistema e-Agendas; melhorias na divulgação da relação de empregados terceirizados; complementação da página do SIC com informações referentes à AMLAI; e atualização do rol das informações sigilosas classificadas.

Os assuntos que ainda não tinham alcançado o cumprimento integral quando da avaliação da CGU foram: ações e programas (50%), informações classificadas (66,7%) e institucional (87,5%). Conforme informado anteriormente, medidas para o cumprimento já foram adotadas e aguardam nova avaliação em 2024.

### **2.3. Dados Abertos**

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que orienta as ações de implementação e promoção de abertura de dados, com padrões mínimos de qualidade e acessibilidade, com vistas a facilitar o entendimento e a utilização das informações contidas nas bases de dados. Por meio do PDA, é apresentado um plano de ação e seus desdobramentos para a promoção de abertura dos dados de competência da CAPES. A abertura de dados responde às exigências de transparência e de prestação de contas junto à sociedade.

O PDA da CAPES foi composto para o biênio 2022 a 2024, em consonância com a LAI, com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, e com a Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA). Também foram observadas as orientações do Comitê de Governança Digital e da Comissão Permanente de Dados Abertos, ambos da CAPES.

O PDA 2022-2024 se encontra divulgado no sítio eletrônico da CAPES, entretanto, registra-se que o documento se encontra em revisão após apreciação e recomendações da CGU. De todo modo, as bases de dados já abertas, conforme o Plano, podem ser acessadas na página eletrônica Dados Abertos CAPES, disponível em: <https://dadosabertos.capes.gov.br/>.

### **2.4. Outras iniciativas de transparência ativa**

Além do cumprimento dos itens obrigatórios, que são monitorados pela CGU, e da abertura dos dados da Fundação, as unidades da CAPES foram orientadas a respeito do uso de linguagem cidadã nos textos, da atualização periódica das informações e dos endereços constantes nas páginas de seu sítio eletrônico, além da divulgação de outras informações não obrigatórias, mas que são objeto de interesse e procura por parte dos usuários dos serviços da CAPES. Dentre as informações não obrigatórias, foram elegidas pela Fundação: catálogo de normas e atos administrativos da CAPES (CAD), privacidade e proteção de dados pessoais, regulamentos, procedimentos e orientações a respeito do uso, prestação de contas e cobrança administrativa relativos a auxílio financeiro a projetos de ensino ou pesquisa (AUXPE).

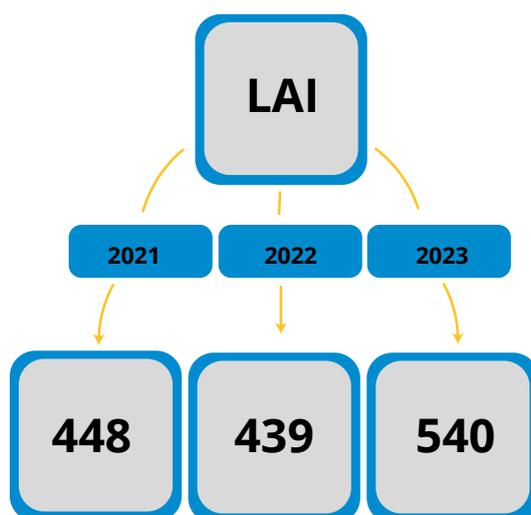
Adicionalmente, vale acrescentar a participação da Ouvidoria no Grupo de Trabalho, instituído por meio da Portaria CAPES nº 140, de 21 de julho de 2023, o qual tem se dedicado à definição de hipóteses de restrição de acesso e à proposição de criação ou alteração de normas que tratem do nível de acesso aos documentos constantes no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no âmbito da CAPES. Essa ação ocorre em atendimento ao Acórdão nº 391/2023-TCU-Plenário, do Tribunal de Contas da União (TCU), o qual determinou que a Fundação possibilite a consulta pública do inteiro teor dos documentos dos processos eletrônicos administrativos do SEI.

### 3. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

#### 3.1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Em 2023, foram cadastrados na Plataforma Fala.BR um total de 540 pedidos de acesso à informação, representando um aumento de 23% em relação a 2022 (439 pedidos) e de 20% em relação a 2021 (448 pedidos). Todos os pedidos foram respondidos, não havendo qualquer omissão. O Gráfico 3 apresenta a evolução do volume de pedidos recebidos nos três últimos anos.

**Gráfico 3 – CAPES 2023 - Quantidade de pedidos de acesso à informação cadastrados no exercício**



Fonte: Painel LAI

A quantidade de pedidos cadastrados no período (540) é diferente da quantidade de pedidos efetivamente recebidos e tratados pela CAPES no mesmo período (596). Tal diferença, de 56 unidades, se refere tanto a pedidos cadastrados em outros órgãos no exercício anterior, e que posteriormente foram encaminhados à CAPES, como a pedidos que foram originalmente recebidos pela CAPES, mas encaminhados a outros órgãos, por fugir à competência de atuação da Fundação.

Assim, para os fins deste item do relatório, considera-se 596 o número de pedidos recebidos e tratados pelas unidades da CAPES em 2023, conforme distribuição constante na Tabela 1. Percebe-se que a Diretoria de Avaliação (DAV) atendeu cerca de 36,7% das manifestações, o maior percentual dentre as unidades, seguida pela Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), com 15,6% e da Diretoria e Relações Internacionais (DRI), com 10,9%.

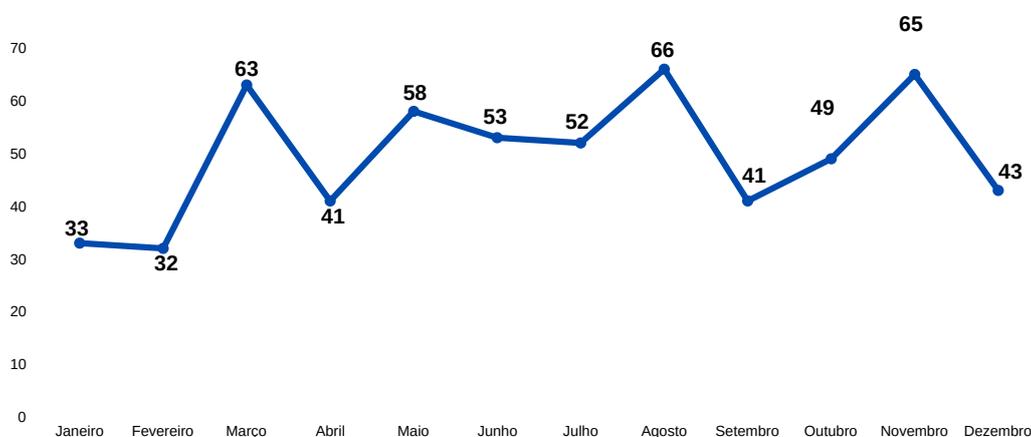
**Tabela 1 – CAPES 2023 - Quantidade de acesso à informação tratados por unidade**

Unidade	Quantidade de Pedidos	Porcentagem
DAV	219	36,7%
DPB	93	15,6%
DRI	65	10,9%
DEB	33	5,5%
DED	28	4,7%
DGES	24	4%
DTI	6	1%
Presidência	27	4,5%
Comissão de Ética	1	0,1%
Compartilhadas	35	5,8%
Ouvidoria	65	10,9%
<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR e relatórios mensais da Ouvidoria

A distribuição mensal do número de pedidos de acesso à informação registrados pelos usuários na Plataforma Fala.BR é apresentada no Gráfico 4. Nota-se certa estabilidade no rol durante o ano, com variação entre as dezenas de 30 e 60, e com picos nos meses de março, agosto e novembro.

**Gráfico 4 – CAPES 2023 - Quantidade mensal de pedidos de acesso à informação atendidos por unidade**

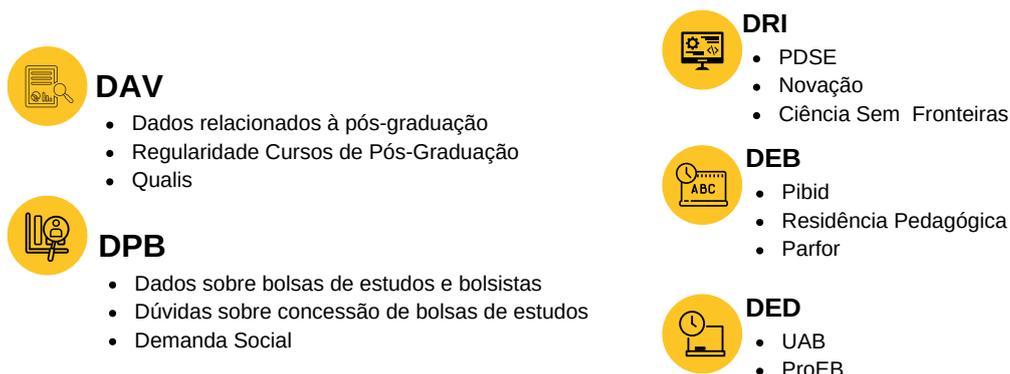


Fonte: Relatórios mensais da Ouvidoria

### 3.2. Principais assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação

Os principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas da CAPES nas solicitações amparadas pela LAI envolveram dados relacionados à pós-graduação, regularidade de cursos de pós-graduação, Qualis, dados sobre bolsas de estudo e bolsistas de instituições de ensino superior (IES) no País, dúvidas sobre como funciona a concessão de bolsas, novação, bem como determinados programas finalísticos da Fundação. A Figura 1 apresenta os principais assuntos tratados por cada diretoria finalística da CAPES.

**Figura 1 – CAPES 2023 - Principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas**



Fonte: Plataforma Fala.BR

O assunto mais tratado pela Diretoria de Avaliação (DAV) foi relativo à solicitação de dados da pós-graduação brasileira, seguido por consultas de regularidade de cursos de pós-graduação e dúvidas sobre o Qualis. No grupo de pedidos de dados da pós-graduação, constam requerimentos de dados relacionados a docentes e discentes, aplicando-se filtros como área do conhecimento, gênero, informações étnico-raciais, programa de pós-graduação, instituição, estado e linhas de pesquisa, em distintos períodos. A Diretoria apresentou, em suas respostas, os principais canais de consulta da CAPES, a fim de proporcionar ao usuário o acesso mais completo aos dados disponibilizados pela Fundação, tais como o Sistema de Informações Georreferenciadas - GEOCAPES, o Portal de Dados Abertos da CAPES, o Catálogo de Teses e Dissertações e a Plataforma Sucupira.

De forma semelhante, a maior parte dos pedidos tratados pela Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB) se refere a dados sobre bolsas de estudos e bolsistas no País. A DPB, assim como a DAV, além de disponibilizar as informações solicitadas, indicou o endereço eletrônico para consulta de diversos dados no GEOCAPES. Os outros dois assuntos mais demandados foram dúvidas a respeito de como funciona a concessão de bolsas de estudos e questionamentos em relação ao Programa Demanda Social.

No rol dos pedidos tratados pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), o Programa de Doutorado-Sanduiche no Exterior (PDSE) foi o mais demandado, seguido por dúvidas referentes ao instituto da novação e a dados do Programa Ciência Sem Fronteiras. A respeito do PDSE, foram recebidas consultas relativas a dados de bolsistas beneficiados, países de destino e certificados de proficiência em idiomas. A Diretoria concedeu os dados solicitados e prestou esclarecimentos e orientações a respeito de instabilidades ocorridas nos sistemas durante o período de inscrição no programa.

Dentre os assuntos tratados pela Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid) foi o mais demandado, seguido pelo Programa Residência Pedagógica (RP) e o Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (Parfor). Com relação ao Pibid, foram apresentadas dúvidas a respeito de como receber e cancelar bolsas de estudos, se há manutenção de bolsa durante licenças, e solicitados dados acerca da distribuição de projetos e bolsas, considerando filtros diversos. A Diretoria respondeu às manifestações com o encaminhamento de dados ou documentos pertinentes, sugeriu buscas no Portal de Dados Abertos da CAPES, em alguns casos orientou sobre a necessidade de recorrer a instâncias competentes nas IES, e informou a indisponibilidade de determinados dados, como os relativos a áreas do conhecimento em cursos de graduação.

Por fim, o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) figurou como o assunto principal no rol de pedidos de informação tratados pela Diretoria de Educação a Distância (DED). Com relação à UAB, houve a entrega de dados referentes aos critérios de distribuição e pagamento de bolsas, orçamento executado, quantitativo de alunos e procedimentos de pagamento e emissão de declaração de bolsista. Também foram prestados esclarecimentos acerca da não vedação de acúmulo de bolsa de estudos com atividades remuneradas, e sobre acordos de cooperação com estados e municípios, além de resolvidas inconsistências em endereços eletrônicos constantes na página do sistema.

### 3.3. Tipos de respostas concedidas

Sobre os tipos de respostas concedidas pela CAPES aos pedidos de acesso à informação, a Tabela 2 mostra que 75,74% das demandas recebidas em 2023 tiveram acesso concedido, percentual próximo à média nacional, de 74,85%. Cerca de 7% dos pedidos tiveram acesso parcialmente concedido e cerca de 9% tiveram acesso negado. Vale mencionar que essas tipificações de acesso estão relacionadas às informações produzidas e custodiadas pelo órgão, e relacionadas à disponibilidade da informação ou do dado solicitado estar em transparência ativa ou ser divulgado em transparência passiva.

**Tabela 2 – CAPES 2023 - Tipos de respostas concedidas aos pedidos de acesso à informação**

Tipo de resposta	2021	2022	2023
Acesso Concedido	21,84	80,19	75,74%
Acesso Negado	7,31	6,21	9,63%
Acesso Parcialmente Concedido	3,54	4,77	7,22%
Informação Inexistente	3,54	5,25	2,78%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,36	2,86	3,52%
Não se trata de solicitação de informação	1,42	0,48	0,74%
Pergunta Duplicada/Repetida	0,00	0,24	0,37%

Fonte: Painel LAI

### 3.4. Motivos para negativa de acesso e acesso parcial

Os principais motivos para a negativa de acesso à informação solicitada, como se pode verificar na Tabela 3, foram o caráter genérico dos pedidos, a presença de dados pessoais e informação constante em processo decisório em curso. Juntos, esses três motivos representaram quase 77% das negativas de acesso.

**Tabela 3 – CAPES 2023 - Motivos para acesso negado aos pedidos de acesso à informação (%)**

Classificação da decisão	2021	2022	2023
Pedido genérico	19,35	30,77	28,85
Dados pessoais	48,39	30,77	25,00
Processo decisório em curso	3,23	19,23	23,08
Pedido exige tratamento adicional de dados	9,68	15,38	13,46
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	12,90	3,85	3,85
Pedido desproporcional ou desarrazoado	0,00	0,00	3,85
Pedido incompreensível	6,45	0,00	1,92

Fonte: Painel LAI

Por outro lado, os principais motivos para a concessão parcial de acesso à informação solicitada foram a inexistência de parte da informação e a demanda de mais tempo para produção de parte da informação. Somados, representaram 64% dos acessos parcialmente concedidos, conforme indicado na Tabela 4.

**Tabela 4 – CAPES 2023 - Motivos para acesso parcialmente concedido aos pedidos de acesso à informação (%)**

Classificação da decisão	2021	2022	2023
Parte da informação inexistente	33,33	15,00	33,33
Parte da informação demandará mais tempo para produção	0,00	55,00	30,77
Parte da informação contém dados pessoais	26,67	5,00	10,26
Parte da informação não é de competência de outro órgão/entidade	13,33	0,00	10,26
Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica	13,33	15,00	7,69
Processo decisório em curso	0,00	0,00	5,13
Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a LAI	0,00	0,00	2,56
Pedido desproporcional ou desarrazoado	13,33	0,00	0,00
Parte do pedido é genérico	0,00	5,00	0,00
Parte do pedido é incompreensível	0,00	5,00	0,00

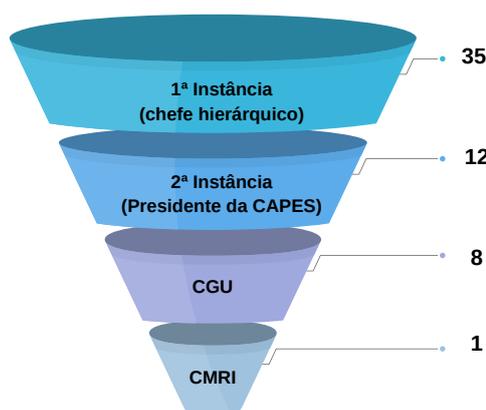
Fonte: Painel LAI

Registra-se que, por vezes, a informação ou o dado solicitado não está disponível em formato interoperável ou de forma consolidada para divulgação, e a negativa pode ocorrer também de forma justificada, por exigir trabalho adicional para tratamento ou análise. De todo modo, para esses casos, com foco na transparência e no atendimento ao usuário, são indicados portais ou páginas eletrônicas para localização de dados ou informações correlatas, de forma que o próprio cidadão possa fazer sua pesquisa, análise ou tratamento.

### 3.5. Recursos

A Lei de Acesso à Informação prevê o direito do usuário em recorrer no caso de indeferimento de acesso a informações ou de negativa de acesso, cabendo assim quatro instâncias recursais. A primeira é destinada ao chefe hierárquico da unidade respondente da CAPES; a segunda, à Presidência da CAPES; a terceira, à CGU; e a quarta, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações da CGU (CMRI). Por essa forma, a Figura 2 traz a distribuição, por instância, dos recursos interpostos pelos usuários sobre respostas inicialmente concedidas pela CAPES nos últimos três anos, além da porcentagem em relação ao total de pedidos recebidos.

**Figura 2 – CAPES 2023 - Quantidade de recursos registrados por instância**



Fonte: Painel LAI

O total de 56 recursos recebidos em 2023 representa uma redução expressiva, de 31,7%, quando comparados aos dados do ano anterior, e considerando que a quantidade de pedidos recebidos no mesmo período aumentou 23%. Essa queda na quantidade de recursos, ao tempo que o volume de manifestações subiu, indica uma positiva entrega das informações com qualidade por parte das unidades da Fundação, a qual é realizada para a sociedade; algo percebido no crescimento nos índices de satisfação mostrados adiante, como também na subida da CAPES no *ranking* de satisfação, quando comparada a outros órgãos públicos.

Dos 35 recursos de primeira instância, a DAV foi responsável por analisar o maior número (doze). A DPB e a Presidência analisaram seis, cada, a DEB analisou dois e a DGES e Ouvidoria analisaram um recurso, cada. Dezesesseis recursos foram deferidos, dezesesseis indeferidos, dois parcialmente deferidos e um não conhecido. Na segunda instância recursal, cuja apreciação é realizada pela Presidência da Fundação, a CAPES respondeu 12 recursos - abaixo dos 21 em 2022, e dos 16 em 2021. Destes, seis foram indeferidos, cinco deferidos e um não conhecido.

Oito pedidos de acesso à informação seguiram para apreciação da Controladoria-Geral da União na terceira instância. Das decisões da CGU, cinco foram pelo não conhecimento, tendo em vista a falta de identificação da negativa de acesso à informação, ou seja, a informação almejada já havia sido concedida pela CAPES no momento da decisão. Dois recursos foram parcialmente deferidos, de forma que a CGU solicitou que a CAPES fornecesse parte da informação requerida e, em um dos recursos, houve a decisão pela perda parcial do objeto, quando a informação ou parte dela foi disponibilizada pela CAPES antes da decisão.

Um recurso, referente a pedido protocolado ainda no exercício de 2022, foi analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) em 2023, com decisão pela perda do objeto, uma vez que a CAPES havia entregado a informação ainda na segunda instância. Nesse caso, o usuário havia alegado não ter recebido a informação encaminhada pela CAPES. Registra-se que, a cada instância, a CAPES reenviou a informação.

### 3.6. Cumprimento do prazo legal

Como se pode verificar na Tabela 5, todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo legal em 2023. A pedido das unidades da CAPES, foi feito o uso de prorrogação do prazo em 22,96%, para os pedidos que exigiram mais tempo de coleta, análise e consolidação da resposta.

**Tabela 5 – CAPES 2023 - Cumprimento do prazo legal em atendimento aos pedidos de acesso à informação (%)**

Status	2021	2022	2023
Dentro do prazo	100	99,76	100
Uso de prorrogação	22,41	22,30	22,96
Fora do prazo	0	0,23	0

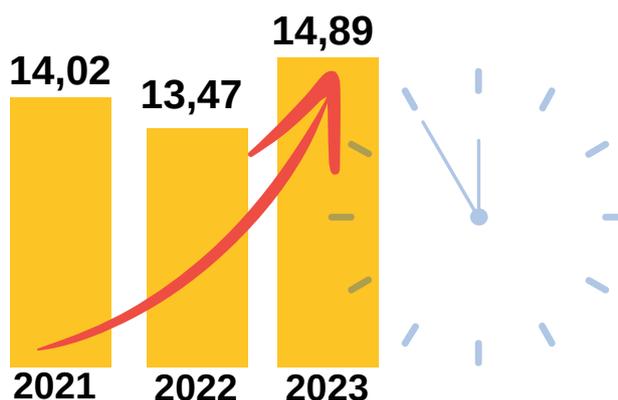
Fonte: Painel LAI

### 3.7. Tempo médio de resposta aos pedidos

A CAPES tem mantido a média entre 13 e 15 dias no tempo de resposta aos pedidos, registrando o tempo médio de 14,89 dias em 2023. Vale ressaltar que o tempo de atendimento a esses pedidos de acesso à informação se encontra dentro do prazo legal de 20 dias, conforme estabelecido pela LAI.

Nota-se, porém, que houve um aumento desfavorável de 10,5% em relação ao exercício de 2022 (13,47 dias) e de 6,2% em relação a 2021 (14,02 dias). Todavia, em contrapartida, há de se considerar que houve um aumento de 23% no volume de manifestações, quando comparados aos dados de 2022, e que tais manifestações foram atendidas sem incremento de pessoal no setor. Assim, entre os 321 órgãos, a CAPES ficou na 205ª posição nesse quesito, quando ocupava a posição de 190ª de 2022. O Gráfico 5 apresenta a evolução do tempo médio de resposta aos pedidos recebidos nos últimos 3 anos.

**Gráfico 5 – CAPES 2023 - Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias)**



Fonte: Painel LAI

### 3.8. Satisfação do usuário

Numa escala de 1 a 5, o índice de satisfação do usuário em 2023 foi de 4,18 em relação ao atendimento pleno do pedido, representando 83,6% de satisfação. Em relação à clareza da informação prestada, o índice de satisfação foi 4,48 indicando que 89,6% dos usuários informaram que as respostas foram de fácil compreensão. A Tabela 6 apresenta os índices de satisfação dos usuários nos últimos três anos.

**Tabela 6 – CAPES 2023 - Satisfação do usuário nos pedidos de acesso à informação (%)**

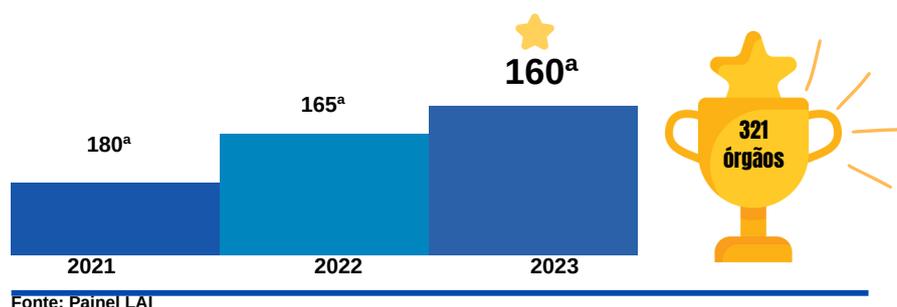
	2021	2022	2023
Satisfação em relação ao atendimento do pedido	81,6	82,2	83,6
Satisfação em relação à facilidade de compreensão da resposta	88,6	89	89,6

Fonte: Painel LAI

Comparados aos anos anteriores, ambos os índices aumentaram ligeiramente em 2023. Vale mencionar que a quantidade de usuários que participam da pesquisa de satisfação se mantém pequena em relação à quantidade de pedidos recebidos. Em 2023, dos 540 pedidos recebidos, apenas 26 tiveram a pesquisa de satisfação respondida. Em 2021 e 2022 foram 30 e 26, respectivamente.

Outro êxito pode ser verificado no Gráfico 6 em relação ao *ranking* de satisfação. Em 2021 a CAPES estava na 180ª posição, passando para a 165ª em 2022 e 160ª em 2023

**Gráfico 6 – CAPES 2023 - Ranking de satisfação nos pedidos de acesso à informação**

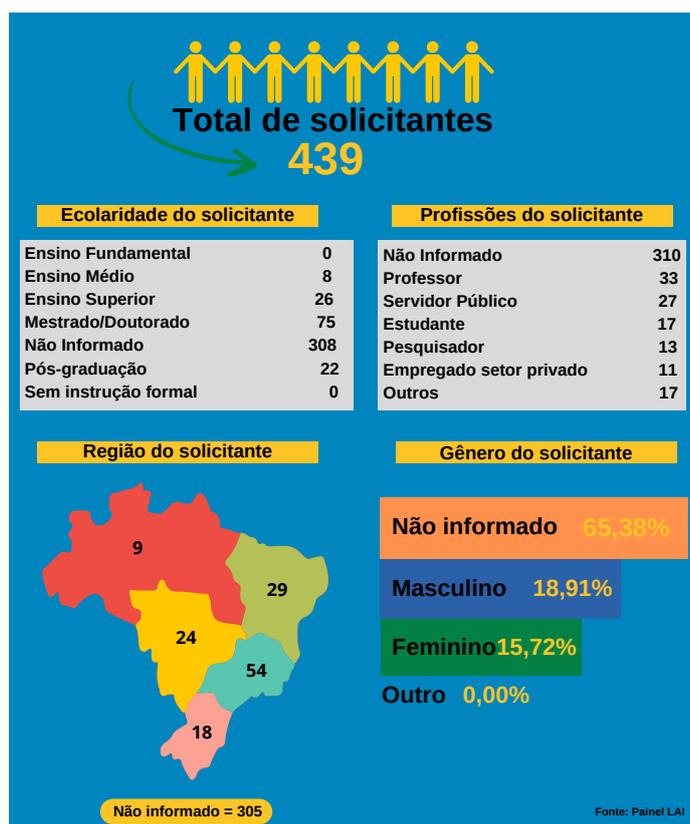


Destaca-se que algumas boas práticas adotadas pela CAPES contribuíram para o aumento da qualidade das entregas realizadas pela Fundação. Citam-se, assim, a organização da Ouvidoria, após sua formalização na estrutura da CAPES; a regulamentação de suas atividades; a designação da Ouvidora como AMLAI; a criação do Comitê Técnico de Integridade, com a participação da Ouvidoria; e a realização de reuniões de monitoramento e de atualização de normas e de entendimentos com os respondentes de cada unidade.

### 3.9. Perfil dos usuários

Dos usuários, extrai-se que 439 foi a quantidade de usuários que registraram os 540 pedidos de acesso à informação tratados pela CAPES, o que representa uma média de 1,2 pedidos por usuário. A maior parte dos usuários não informou dados de perfil. Dos usuários que informaram seus dados, foi possível extrair as informações apresentadas no Quadro 1.

**Quadro 1 – CAPES 2023 – Perfil dos usuários**



Observa-se, daqueles que preencheram os campos, que 18,91% dos usuários se declararam pertencentes ao sexo masculino e 15,72%, ao feminino; 42% se enquadravam na faixa de 31 a 40 anos; a maior parte dos usuários eram professores, seguidos de servidores públicos federais, estudantes e pesquisadores; mais da metade possuía mestrado ou doutorado; e, seguindo a tendência dos anos anteriores, a maior parte estava localizada na Região Sudeste (São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais), seguida pelo Distrito Federal, na Região Centro-Oeste.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados do primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria da CAPES, como órgão seccional, demonstraram grande empenho de todas as unidades da Fundação para aprimorar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação. Igualmente, no período, houve plena adaptação às novas regulamentações de integridade e de transparência impostas pelo Governo Federal, a exemplo, a formação do Comitê Técnico de Integridade, do qual a Ouvidoria faz parte; e a publicação da Portaria CAPES nº 200, de 2023, que regulamenta as atividades da Ouvidoria, apresentando um capítulo específico destinado ao acesso à informação.

Os dados de 2023 apresentados neste relatório, como o atendimento do prazo legal em todos os pedidos de acesso à informação, a redução em 31,7% no quantitativo de recursos interpostos e o alcance de 83,6% de satisfação dos usuários, apontam também de forma positiva para a repercussão do trabalho e dos esforços rotineiros dos agentes públicos da CAPES em melhor atender o cidadão, ao prestar informações e dados de modo transparente e com qualidade, concomitantemente em que se presta contas à sociedade. A colaboração de gestores, servidores e colaboradores, juntamente com a Presidência da CAPES e o Encarregado de dados pessoais, foi fundamental para melhorar a transparência e a qualidade das entregas feitas aos usuários.

No próximo ano, a CAPES continuará a executar ações que intensifiquem a qualidade nas respostas das solicitações de acesso à informação - um direito fundamental do cidadão e um dever do Estado – por meio da revisão e do aprimoramento de processos, com o objetivo de atender cada vez melhor a sociedade. Por esta forma, ao tempo em que se assegura a transparência e a integridade da gestão pública, se fomenta a participação e o controle sociais.

