



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – 2020

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CAPES

Relatório Anual de Gestão das Atividades de Ouvidoria – 2020

1. Das atividades de ouvidoria

O ano de 2020 foi marcado pelo início da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) e do distanciamento social, razões que deram início ao trabalho remoto na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), inclusive por parte da equipe responsável pelas atividades de ouvidoria, sem prejuízo para o usuário. Em cenário tão diverso, a manutenção do atendimento aos cidadãos, o tratamento do total de 1.792 manifestações registradas na Plataforma Fala. BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a interlocução diária e a parceria com os respondentes das diretorias e o constante aperfeiçoamento da transparência da Fundação foram elementos norteadores de todas as atividades durante o ano, com vistas à resolução das demandas.

Como forma de adaptação às novas circunstâncias e tendo em vista a consecução dos objetivos institucionais, foram adotadas medidas como novo planejamento das atividades; uso de ferramentas virtuais para comunicação diária entre os membros da equipe; e realização de reuniões semanais, por meio de plataformas de videoconferência, para organização das ações, acompanhamento de processos, respostas e decisões. Da mesma forma, os colaboradores do Fale Conosco, que atenderam o total de 10.205 registros no ano, entraram em trabalho remoto e passaram a atender por via eletrônica, uma vez que o atendimento presencial na sala de atendimento ao cidadão na CAPES teve que ser suspenso. Houve também remanejamento dos colaboradores da central telefônica, que atenderam o total de 15.360 chamadas direcionadas para a Fundação em 2020.

Ao longo do ano, com o cenário imposto pela pandemia e o consequente isolamento social, a equipe responsável pelas atividades de ouvidoria acompanhou, supervisionou, participou e concedeu treinamento aos colaboradores da central telefônica de atendimento e do Fale Conosco, contratados pela empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, que presta esses serviços ao Ministério da Educação. A empresa, por sua vez, também realizou ajustes de recursos humanos e materiais ante a situação, a fim de

dar continuidade às suas atribuições, sem prejuízo aos usuários internos e externos. Desse modo, os treinamentos foram realizados por meio de plataformas virtuais, sobre os serviços prestados pela CAPES, em especial, por ocasião da mudança de pessoal ocasionada pela vigência de novo contrato a partir do mês de junho; e sobre o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (Pibid) e o Programa Residência Pedagógica, realizado pela Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB). Houve ainda informe relacionado às orientações gerais da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com atenção aos cuidados e diferenciação no tratamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis.

Na CAPES, a equipe produziu relatórios mensais, a pedido do dirigente máximo, para acompanhamento das manifestações realizadas pelos usuários e das respostas concedidas pela Fundação, com o objetivo de fornecer subsídios para a melhora dos serviços prestados à sociedade. Igualmente a equipe realizou reuniões com os respondentes que resultaram na atualização da Carta de Serviços da CAPES e na página eletrônica denominada "Perguntas Frequentes" em 2020.

Foram realizadas também reuniões específicas para tratar da inovação recursal nos pedidos de acesso à informação, trabalho adicional e pedidos desproporcionais, e da proteção à identidade de denunciantes, em atendimento ao Decreto nº 10.153, de 2019; e para tratar dos principais aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito do Poder Público e sua correspondência com a Lei de Acesso à Informação (LAI). No campo da LGPD, um dos resultados, em parceria com o Gabinete da CAPES, foi a disponibilização, para todos os servidores e terceirizados da Fundação, de uma lista com os dados que devem ou não ser fornecidos a terceiros, respectivamente os dados pessoais os dados pessoais sensíveis, sejam de beneficiários, de pesquisadores, ou do quadro de pessoal da CAPES.

No campo da transparência ativa, a equipe de ouvidoria apoiou o Gabinete da Presidência, com a participação especial da Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), na desclassificação de 258 processos; como também, com o empenho de todas as diretorias, particularmente da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), no lançamento do Plano de Dados Abertos da CAPES 2020-2022. Último destaque sobre as atividades realizadas pela equipe segue para a realização de evento virtual intitulado "A violência laboral e o assédio moral-sexual nas relações de trabalho: identificação,

enfrentamento e formas de prevenção", palestra concedida por servidora do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região do Estado do Rio de Janeiro, com o apoio da Presidência da CAPES, destinada a todos os servidores e colaboradores da Fundação.

Dos eventos virtuais promovidos pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU), membros da equipe participaram de todos destinados às ouvidorias, tais como: a "Laive da LAI", "Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia", "Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias", "Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários", "III Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias", e outros acerca da atualização da Plataforma Fala.BR, planos de dados abertos e transparência ativa. Dos outros eventos realizados por controladorias estaduais ou outras entidades, membros da equipe participaram daqueles que abordaram: "Desafios da Governança da Segurança da Informação e Comunicações para a Administração Pública", LGPD, serviços de informações aos cidadãos (SICs), papel das ouvidorias no contexto da pandemia, uso de inteligência artificial e eficiência nas ouvidorias.

2. Dos dados quantitativos de 2020

2.1 Dos dados da central de atendimento e do Fale Conosco

As tabelas e o gráfico a seguir apresentam os números dos atendimentos realizados pelos colaboradores da empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, que passou a celebrar novo contrato com o MEC a partir de junho de 2020. Vale notar que este contrato se baseia na preferência do atendimento eletrônico - a ser realizado por robô a partir de 2021 - em relação ao atendimento humano, o que proporciona economia aos cofres públicos, ao tempo em que também virá a oferecer outros canais de atendimento para a sociedade, como Facebook e WhatsApp.

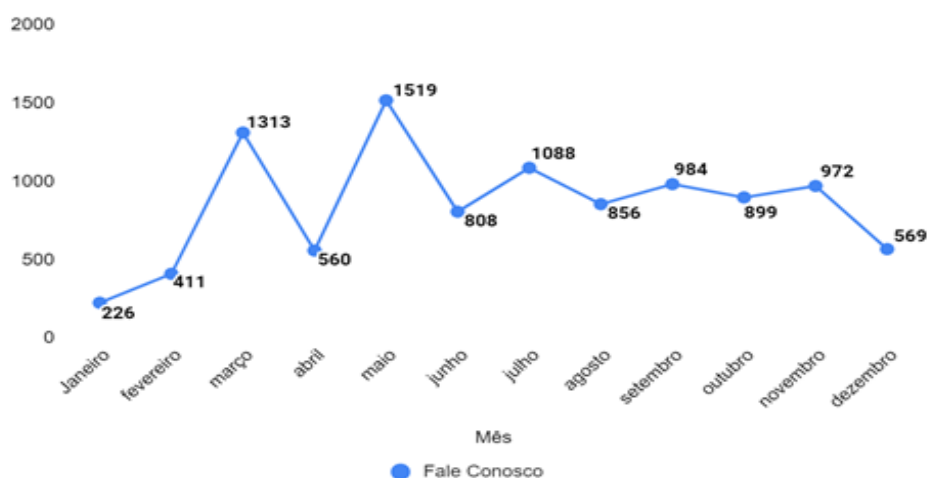
Tabela 1 - CAPES 2020 - Número de ligações telefônicas recebidas pela Central de Atendimento, Nível 1 (janeiro a dezembro)

Mês	Entrantes	Atendidas	Abandonadas
Janeiro	1.584	1.584	—
Fevereiro	1.189	1.189	—
Março	1.217	1.217	—
Abril	697	681	16
Maio	662	556	106
Junho	1.758	1.238	519
Julho	1.950	1.891	59
Agosto	1.397	1.361	36
Setembro	1.373	1.354	19
Outubro	1.523	1.497	26
Novembro	1556	1544	12
Dezembro	1265	1248	17
Total	16.171	15.360	810

Fonte: elaboração própria com uso dos números disponibilizados pela empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, de janeiro a dezembro de 2020.

Sobre os números de ligações abandonadas, apresentados na Tabela 1, cerca de 3%, especialmente em junho, cabe esclarecer que, a partir daquele mês, houve uma mudança na equipe da central telefônica por causa da celebração do novo contrato. A equipe baseada em Brasília foi substituída por uma equipe baseada em São Paulo. Essa alteração e o atendimento por parte de uma equipe iniciante causaram o abandono de ligações. Entretanto, após treinamentos realizados com a nova equipe sobre a CAPES, a questão foi solucionada.

Gráfico 1 – CAPES 2020 - Evolução mensal do número de demandas registradas de modo eletrônico no Fale Conosco (janeiro a dezembro)



Fonte: elaboração própria com uso dos números disponibilizados pela empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, de janeiro a dezembro de 2020.

A Tabela 2 apresenta um levantamento realizado pela BR BPO no qual pode-se verificar as diretorias mais demandadas, de acordo com os assuntos buscados nos atendimentos realizados, seja pela via telefônica ou eletrônica, além daqueles que trataram de informações relacionadas à CAPES no geral.

Tabela 2 - CAPES 2020 - Percentual das demandas por diretoria, conforme os atendimentos realizados pela central telefônica e pelo Fale Conosco (janeiro a dezembro)

Diretorias	Percentual
CAPES GERAL	60,80%
DAV	3,81%
DPB	7,00%
DRI	7,49%
DEB	13,63%
DED	1,00%
DGES	0,55%
DTI	5,72%

Fonte: elaboração própria com uso dos números disponibilizados pela empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A.

2.2 Dos dados das manifestações de acesso à informação e das manifestações típicas de ouvidoria

Das manifestações recebidas pela CAPES por meio da Plataforma Fala.BR, cabe, inicialmente, registrar que com o cenário da pandemia, a CGU disponibilizou o assunto "Coronavírus (COVID-19)" na Plataforma, com a finalidade de que tanto a CGU como os demais órgãos pudessem avaliar as manifestações dos cidadãos em relação à pandemia. A CAPES, por sua vez, respondeu essas demandas específicas com agilidade, como aquelas que tratavam de esclarecimentos acerca dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* a distância, e acerca de orientações de substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, respondidas pela Diretoria de Avaliação (DAV). Destaque segue igualmente para as demandas tratadas pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI), a qual respondeu manifestações de interessados que não puderam dar início aos seus projetos no exterior, ou que tiveram que regressar de modo antecipado e devolver valores de bolsas de estudos, e dúvidas sobre a emissão da Certidão de Movimentos Migratórios no momento de pandemia.

A Figura 1 traz a representação gráfica dos principais termos encontrados nas manifestações direcionadas à CAPES por meio da Plataforma Fala.BR.

Figura 1 - CAPES 2020 - Nuvem de palavras criada a partir de dados das demandas da Plataforma Fala.BR, devidamente anonimizadas



Fonte: elaboração própria com dados de demandas da Plataforma Fala.BR, gerada por sistema do sítio eletrônico www.wordclouds.com.

Na Tabela 3, podem ser vistos os assuntos mais buscados nas manifestações dirigidas à CAPES, tanto naquelas de acesso à informação como nas demais típicas de ouvidoria, com a apresentação das diretorias mais demandadas.

Tabela 3 – CAPES 2020 – Principais assuntos tratados pelas diretorias da CAPES

Diretoria	Assuntos
DAV	Irregularidades em instituições
	Pós-graduação a distância
	Dados gerais da pós-graduação
DPB	Modelo de concessão de bolsas
	Acúmulo de bolsa
	Bolsas geral
DRI	Bolsas no exterior
	Linha direta
	Certidão de movimento migratórios
DEB	PIBID
	Residência Pedagógica
	PARFOR
DED	Universidade Aberta do Brasil
	Processo seletivo
	Polo

Fonte: CAPES, 2020.

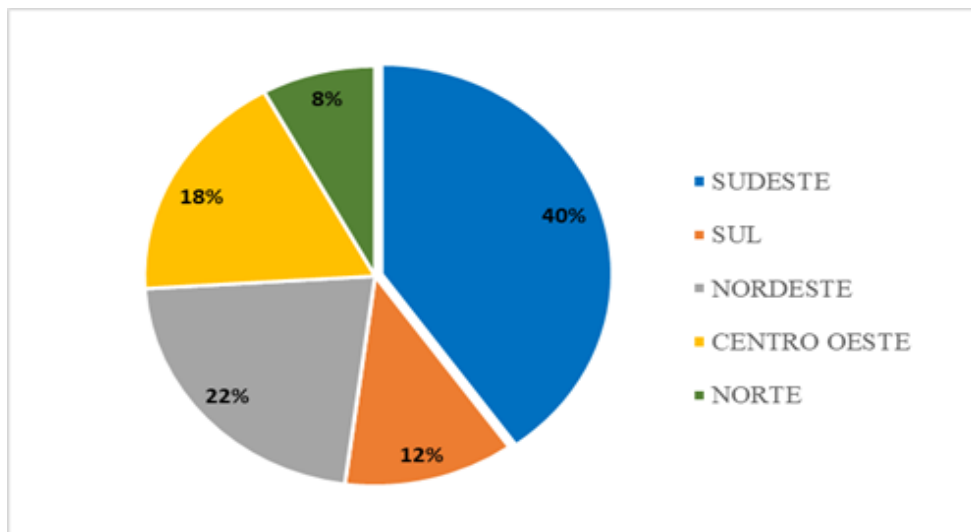
Dos pedidos de acesso à informação, a Tabela 4 e o Gráfico 2 apresentam números e dados das 606 manifestações desse tipo recebidas pela CAPES. O Gráfico 2 permite observar a região geográfica dos usuários, que realizaram tal registro, nessas solicitações direcionadas para a Fundação em 2020.

Tabela 4 – CAPES - Números de solicitações de acesso à informação por unidade ou diretoria, total 606 (janeiro a dezembro 2020)

Diretoria/Unidade	Número de Solicitações
DAV	162
DPB	127
DRI	59
DEB	31
DED	27
DGES	33
DTI	2
Ouvidoria	98
Presidência	15
Compartilhadas	52
Total	606

Fonte: CAPES, 2020.

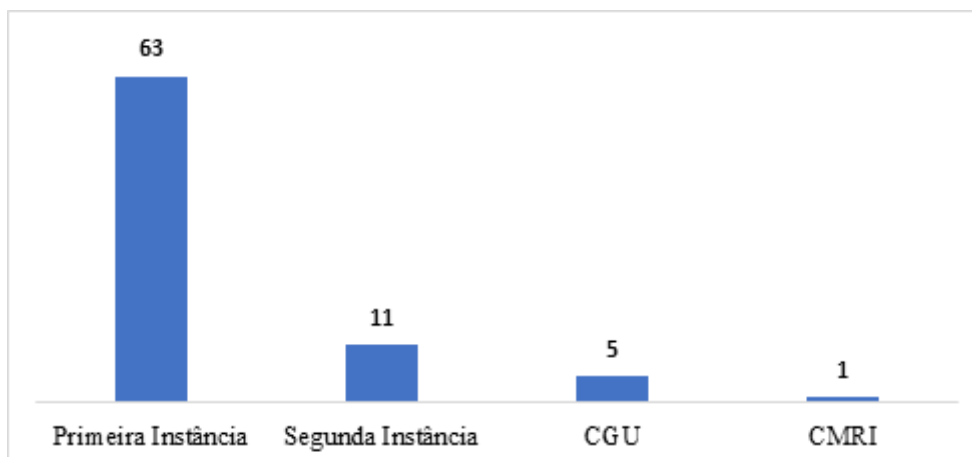
Gráfico 2 - CAPES 2020 - Porcentagem de usuários identificados, por região geográfica, nas solicitações de acesso à informação (janeiro a dezembro)



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no Painel Lei de Acesso à Informação, de janeiro a dezembro de 2020. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

O Gráfico 3, a seguir, traz o número de recursos impetrados pelos usuários sobre as respostas concedidas pela CAPES em 2020. Dos números apresentados, observa-se uma redução quando comparados aos do ano de 2019 - quando foram registrados 68 recursos de primeira instância, 13 de segunda instância, oito para a CGU e 3 para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Essa redução é vista como resultado do constante esforço das diretorias da CAPES em responder o solicitado pelo usuário, bem como atendê-lo da melhor forma. Vale registrar que no único recurso dirigido à CMRI, a Comissão acompanhou o posicionamento da CAPES, demonstrando que a Fundação tem respondido com êxito às demandas da sociedade com atenção à publicidade e à transparência requeridas da Administração Pública.

Gráfico 3 - CAPES 2020 – Números de recursos registrados por instância nas solicitações de acesso à informação



Fonte: elaboração própria com uso dos números disponíveis na Plataforma Fala.BR da CGU, de janeiro a dezembro de 2020. Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>.

O esforço citado, com a atenção para a agilidade em responder às demandas registradas na Plataforma Fala.BR, pode ser demonstrado também na redução do tempo médio de resposta, em número médio de dias, por parte da CAPES, conforme apresentado na Tabela 5. No tocante às manifestações de acesso à informação, a CAPES alcançou a média de 13 dias para registrar sua resposta ao cidadão, a menor nos últimos anos, a despeito do prazo máximo de 20 dias estipulado no artigo 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação.

Tabela 5 – CAPES 2020 – Tempo médio de resposta na Plataforma Fala.BR, em número de dias

Ano	Tipo de Manifestação	Dias
2018	Acesso à Informação	17,13
	Outras manifestações	25,52
2019	Acesso à Informação	21
	Outras manifestações	24,68
2020	Acesso à Informação	13,02
	Outras manifestações	21,24

Fonte: elaboração própria com uso dos números disponíveis nos Painéis Lei de Acesso à Informação e Resolveu, de janeiro a dezembro de 2020. Disponíveis em <http://paineis.cgu.gov.br/ehttp://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Os números da Tabela 5 demonstram igualmente que, nas demais demandas típicas de ouvidoria, no total de 1.186, o esforço em melhor atender o cidadão por parte da CAPES igualmente gerou resultados, ocasionando a redução na média do número de dias para atendimento a essas demandas. São elas: denúncia, elogio, reclamação,

solicitação de providências, solicitação de simplificação – Simplifique, sugestão e comunicação (denúncia anônima). A essas demandas, o artigo 16 da Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, determina 30 dias para resposta. A Tabela 6 apresenta a distribuição interna dessas demandas no tocante ao tipo e à quantidade, por diretoria ou unidade da CAPES em 2020.

Tabela 6 – CAPES 2020 - Números dos outros tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR por unidade, total 1.186 (janeiro a dezembro)

Unidades/Tipo de manifestação	DAV	DPB	DRI	DEB	DED	DGES	DTI	OUV	PRES	COMP
Comunicação	27	103	22	6	22	1	0	97	4	0
Denúncia	28	18	4	8	5	2	0	36	1	1
Elogio	0	1	2	1	0	0	0	5	0	0
Reclamação	11	223	29	10	16	0	2	63	0	2
Simplifique	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
Solicitação	68	99	63	41	27	4	4	87	5	4
Sugestão	6	5	1	3	6	0	0	9	0	1
Total	140	449	121	69	77	7	6	299	10	8

Fonte: CAPES, 2020.

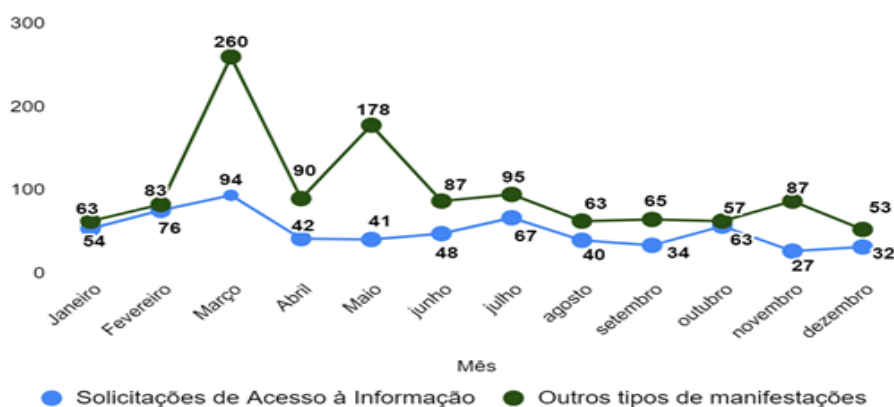
Observa-se que a Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB) foi a mais demandada no ano. Esse fato deveu-se em larga medida à publicação da Portaria nº 34, de 9 de março de 2020, que dispõe sobre as condições para fomento a cursos de pós-graduação *stricto-sensu*, e ao modelo de concessão de bolsas implementado. Para as manifestações sobre esse assunto, foi disponibilizado o endereço eletrônico da nota de esclarecimento divulgada pela CAPES, também em março, a respeito do modelo implementado pela norma, em que a Fundação explicava não ter havido cortes e, sim, a adoção de um modelo para corrigir um cenário de intensa distorção.

Quanto à DPB, vale ressaltar um dado que é observado desde 2018, a quantidade de denúncias que chegam para a CAPES acerca de eventual acúmulo de bolsa de estudos com algum tipo de remuneração, que inicialmente apresentam-se como casos contrários ao estabelecido na Portaria Conjunta Capes/CNPq nº 01 de 15 de julho de 2010, ou seja, sem a anuência do orientador ou sem conhecimento do programa de pós-graduação. Em 2020, houve uma queda no número desse tipo de denúncia; e, em todos os casos que havia materialidade e autoria, o devido processo de apuração foi aberto pela Diretoria.

Outro dado também presente nos relatórios anteriores, é o relacionado a reclamações sobre o atendimento pelo Linha Direta, da Diretoria de Relações Internacionais (DRI). Em 2020, cerca de 16% das manifestações apresentaram esse assunto. No entanto, vale acrescentar que a DRI tem tratado a questão do Linha Direta a fim de aperfeiçoar o sistema e o atendimento. Em compensação, cabe também o registro de que a equipe da Diretoria recebeu dois elogios no período, e um outro em corpo de texto de outro tipo de manifestação.

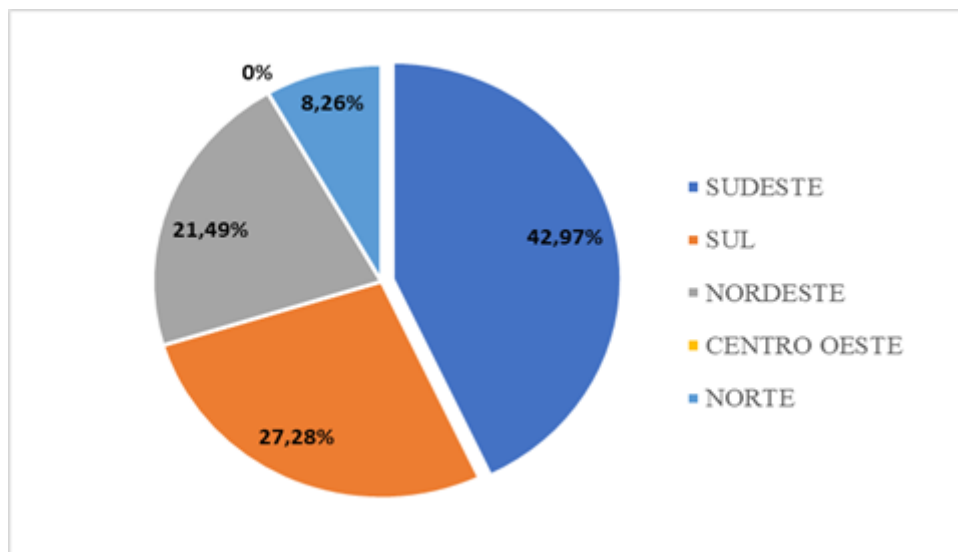
Os últimos dados quantitativos ora apresentados estão relacionados às manifestações típicas de ouvidoria. O Gráfico 4 apresenta a evolução mensal dos números de registros desses tipos de manifestações direcionadas para a CAPES em 2020, por meio da Plataforma Fala.BR. O Gráfico 5 traz a região geográfica dos usuários, que fizeram registro desse dado, em suas manifestações. Como pode ser visto nos pedidos de acesso à informação, a maior parte dos cidadãos está situada na Região Sudeste do país.

Gráfico 4 - CAPES 2020 - Evolução mensal do número de demandas registradas no Fala.BR



Fonte: CAPES

Gráfico 5 - CAPES 2020 - Porcentagem de usuários identificados, por região geográfica, nas manifestações típicas de ouvidoria (janeiro a dezembro)



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no Painel Resolveu, de janeiro a dezembro de 2020. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3. Considerações Finais

O ano de 2020 foi atípico e repleto de desafios surgidos com o contexto da pandemia do novo Coronavírus. No entanto, a CAPES engendrou todos os esforços para manter o atendimento ao cidadão com qualidade, conforme os registros apresentados. Esforços que somam a interface rotineira da equipe responsável pelas atividades de ouvidoria da CAPES com os respondentes das diretorias e demais unidades; e o empenho de todos para promover a resolução das questões apresentadas, com respeito a prazos e formas adequadas, a fim de melhor acolher e responder às demandas dos usuários. Como resultado, alcança-se uma avaliação positiva de todos esses esforços, proporcionados pelo empenho e pela dedicação de gestores, servidores e colaboradores da CAPES, mesmo em um cenário adverso.

No período, novos passos foram dados pela Fundação na escuta ao cidadão e na ampliação da transparência ativa, com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos e transformar questões individuais em soluções coletivas, em conformidade com as orientações da Ouvidoria-Geral da União. Em 2020, a CAPES realizou a desclassificação de processos, atualizou e aprimorou sua Carta de Serviços e sua página eletrônica de



Perguntas Frequentes, bem como o Portal de Dados Abertos, disponibilizando, assim, novas informações para a sociedade.

Para o próximo exercício, a melhoria de processos internos com o uso de novas ferramentas tecnológicas; a atenção para o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, proposto pela OGU/CGU; e a consolidação do Conselho de Usuários farão parte das novas ações encabeçadas pela CAPES. Todo o conjunto visa ao contínuo aprimoramento dos procedimentos voltados ao atendimento dos cidadãos, à participação e ao controle da sociedade; e, conseqüentemente, ao aprimoramento na formulação de políticas públicas e na gestão pública, com a atenção para a adequação a novos desafios.