

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA DA CAPES



2022

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades de ouvidoria realizadas em 2022 pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), cujo objetivo principal é garantir a participação dos usuários dos serviços públicos e a proteção de seus direitos. A equipe responsável pelas atividades de ouvidoria estava, naquele exercício, vinculada ao Gabinete da Presidência, até a data de 18 de outubro, quando foi criada a unidade de Ouvidoria, no estatuto da Fundação, como órgão seccional (Decreto nº 11.238/2022).

Em 2022, a equipe da CAPES tratou 860 manifestações típicas de ouvidoria, contando com o suporte da Presidência e das diretorias listadas a seguir: Diretoria de Avaliação (DAV), Diretoria de Programas e Bolsas no País (DPB), Diretoria de Relações Internacionais (DRI), Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica (DEB), Diretoria de Educação a Distância (DED), Diretoria de Gestão (DGES) e Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Essas manifestações, amparadas pela Lei nº 13.460, de 2017, incluem 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. Registra-se, igualmente, que a equipe atendeu 439 pedidos de acesso à informação, detalhados em relatório específico.

Os dados e as informações encontradas no presente documento são relacionados às manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU). Também são ora expostos os dados sobre o atendimento oferecido pela central telefônica, pelo serviço de *Chat* e pelo serviço "Fale Conosco", que somados alcançam 19.834 atendimentos, conduzidos por colaboradores da empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, contratada pelo Ministério da Educação (MEC).

Das atividades externas, cabe mencionar a participação da CAPES como membro nas reuniões do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias, promovidas pela CGU ao longo de 2022. Dessa participação, destaca-se a aprovação de proposta da CAPES para coordenar em 2023, junto à Rede, o Grupo de Trabalho para Mapeamento das Atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

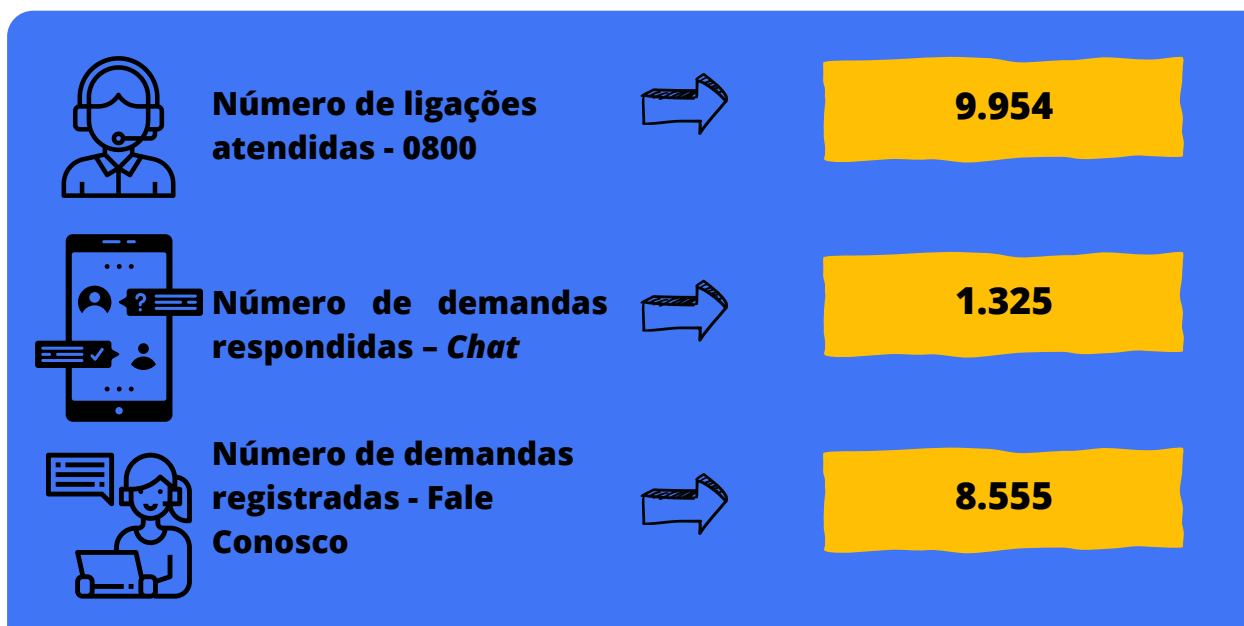
Sobre outras atividades, registra-se a participação de membros da equipe em eventos promovidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União, como: a Reunião Geral do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, a 2ª Edição do Seminário Nacional de Ouvidoria, a 1ª Assembleia Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, a IX Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, o treinamento "Avaliação de Serviços", e o curso "Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais". Em relação à promoção de outros eventos, houve participação no curso "Defesa do Usuário e Simplificação", realizado pela Escola Nacional de Administração Pública e no curso "LGPD na Prática", oferecido pela Escola Superior de Redes da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), além do FÓRUM RNP 2022 DIGITAL.

2. DAS MANIFESTAÇÕES E SEUS DADOS

2.1 Central Telefônica e Fale Conosco

O Quadro 1 e as tabelas 1 e 2, a seguir, apresentam dados referentes aos atendimentos realizados pelos colaboradores da BR BPO Tecnologia e Serviços S.A em 2022, tanto na central telefônica como via Chat pelos colaboradores de primeiro nível, bem como pelos colaboradores de segundo nível no Fale Conosco. No que se refere aos atendimentos realizados pela central telefônica, destaca-se a média anual de 84,33% de satisfação.

Quadro 1 - CAPES 2022 - Dados dos atendimentos realizados pela central telefônica, Chat e pelo Fale Conosco



Fonte: Dados BR BPO - 2022

Tabela 1 - CAPES 2022 - Resultado da pesquisa de satisfação referente às chamadas telefônicas

MÊS	PESQUISA DE SATISFAÇÃO
Janeiro	82%
Fevereiro	89%
Março	85%
Abril	82%
Maiο	84%
Junho	81%
Julho	83%
Agosto	84%
Setembro	84%
Outubro	82%
Novembro	87%
Dezembro	89%
Média Anual	84,33%

Fonte: Dados BR BPO - 2022

Na Tabela 2, os assuntos mais buscados na central telefônica podem ser conhecidos. A divisão está por diretoria.

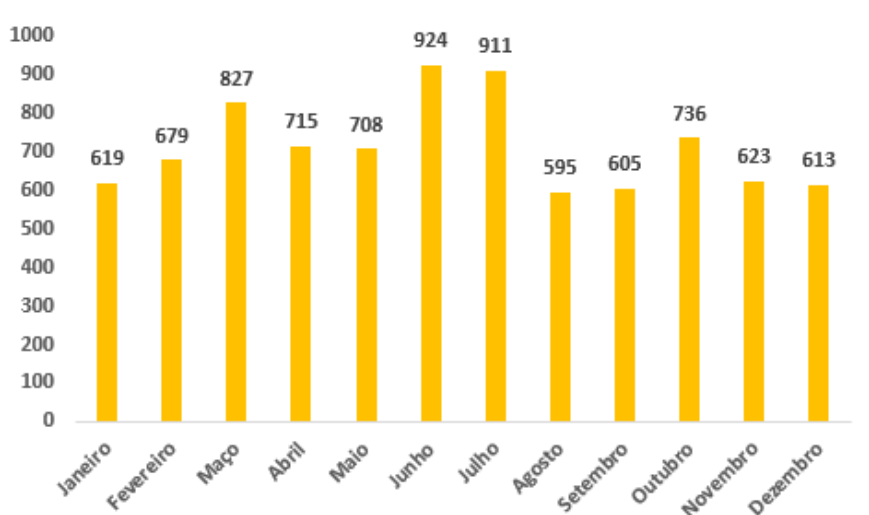
Tabela 2 - CAPES 2022 - Principais assuntos tratados na central telefônica, por diretoria

DAV
Como saber se meu diploma de mestrado ou doutorado obtido no Brasil é válido?
Informações sobre as instituições: ATENAS, FACLE, FUNIBER, ISEL, FACNORTE, UNIGRENDAL
DPB
Bolsas Capes no Brasil - como funciona?
Atraso de bolsas
DRI
Canal de comunicação Linha Direta
Edital nº 10/2022 - (PDSE)
DEB
Onde posso obter mais informações sobre o Parfor?
O bolsista não recebeu a bolsa e consta no SCBA ter sido devolvido por problemas na conta (dv inválido, conta invalida, etc). Como proceder?
DED
CAPES e UEMA oferecem curso gratuito de docência digital
Universidade Aberta do Brasil (UAB) -> Acúmulo de bolsas
DTI
Como emitir a declaração de rendimentos – IRPF?
Atualização de dados cadastrais com base na Receita Federal

Fonte: Dados BR BPO - 2022

O Gráfico 1 traz informações acerca do atendimento prestado por meio do Fale Conosco da CAPES, também realizado por colaboradores da BR BPO.

Gráfico 1 - CAPES 2022 - Evolução mensal do número de demandas do Fale Conosco



Fonte: Dados BR BPO - 2022

2.2 Manifestações típicas de Ouvidoria

Os dados a seguir foram extraídos, em sua larga maioria, dos relatórios mensais produzidos pela equipe responsável pelas atividades de ouvidoria. Esses relatórios foram encaminhados à Presidência da CAPES para acompanhamento das manifestações realizadas pelos usuários e das respostas concedidas pela Fundação, com o objetivo de fornecer subsídios para um constante aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

2.2.1 Principais Assuntos

O Quadro 2 apresenta os principais assuntos tratados nas manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos na Plataforma Fala.BR em 2022. As informações estão disponibilizadas por diretoria.

Quadro 2 – CAPES 2022 – Principais assuntos tratados pelas diretorias finalísticas

DAV Qualis Plataforma Sucupira Regularidade de cursos	DEB Plataforma de Educação Básica PIBID Residência Pedagógica
DPB Acúmulo de Bolsa Bolsas Geral Contigenciamento de bolsa	DED UAB eduCAPES ProEB
DRI Bolsas Geral Problemas na prestação de contas Doutorado-Sanduiche	DTI Cadastros Informe de rendimentos Dados abertos
DGES Prestação de contas	

Fonte: CAPES, 2022.

No âmbito da Diretoria de Avaliação, o Qualis foi o assunto mais recorrente entre as manifestações recebidas, como pode ser acompanhado no Quadro 2. As questões predominantes trataram do funcionamento do sistema, do acesso à listagem dos periódicos avaliados, da metodologia utilizada, e da disponibilização de resultados. As questões também abordaram como eventualmente se faria a indexação de uma revista científica na Plataforma Sucupira, para coleta de dados no Qualis.

Nas respostas concedidas, a DAV informou que o Qualis não é uma base de indexação de periódicos e a sua classificação em determinada área de conhecimento serve apenas para o propósito da avaliação da qualidade dos programas. Esclareceu ainda que o Qualis é um sistema de classificação utilizado pela CAPES para avaliar as publicações informadas na Plataforma Sucupira pelos programas de pós-graduação *stricto sensu* (PPG) durante o quadriênio de avaliação. Respondendo ainda a solicitações específicas, a Diretoria esclareceu oportunamente que a divulgação do resultado das avaliações do quadriênio 2017-2020 era prevista para dezembro de 2022.

Em relação à Diretoria de Programas e Bolsas no País, das manifestações atendidas em 2022, cerca de 30% estavam relacionadas à consulta sobre a possibilidade de acúmulo de bolsas de estudos com alguma remuneração, como também estavam relacionadas a denúncias de eventuais irregularidades envolvendo tal acúmulo. No que se refere às denúncias, observa-se um aumento de 24% no número deste tipo de manifestação, quando comparados os dados de 2021 com os de 2022, tendo passado de 41 manifestações em um ano para 51 no outro. Para as denúncias que apresentaram materialidade, os devidos processos de apuração foram abertos; enquanto aquelas sem elementos suficientes, para uma eventual apuração, foram finalizadas.

Sobre os diferentes tipos de manifestações e, conforme o caso, a DPB esclareceu que a possibilidade de acúmulo de bolsas de estudos com remuneração poderia ocorrer nos termos da Portaria Conjunta CAPES/CNPq nº 1, de 15 de julho de 2010, desde que: o interessado já fosse bolsista e se dedicasse a atividades relacionadas a sua área de atuação, houvesse a autorização do orientador, devidamente informada à coordenação do curso ou programa de pós-graduação em que o bolsista estivesse matriculado, com informação igualmente registrada na Plataforma Sucupira. A Diretoria ressaltou, contudo, nas respostas, que todo o processo deveria ocorrer em atendimento às regras do programa ao qual o interessado estiver vinculado.

A Diretoria de Relações Internacionais atendeu questões relativas a bolsas de estudos e apoios concedidos, e informações sobre os diferentes programas de sua competência, tais como: Programa Ciência sem Fronteiras (CsF), Programa de bolsas *Stipendium Hungaricum* do governo húngaro, Programa de Pesquisa no Exterior em Áreas Estratégicas para a Defesa Nacional (PROPEX-Defesa), Programa Institucional de Internacionalização (PrInt), e Programa Doutorado-Sanduíche (PDSE). As consultas versaram sobre previsão de abertura de novos editais; processos de candidatura; concessão, implementação e duração de bolsas de estudos.

Constatou-se ainda o recebimento de solicitações relacionadas à finalização de processos e de prestação de contas junto à CAPES, além de manifestações de relatos sobre a ausência de resposta ou demora no atendimento por meio do Linha Direta, canal de comunicação entre os bolsistas da Diretoria e a Fundação. Todavia, em relação a manifestações de eventual descontentamento sobre o atendimento pelo Linha Direta, destaca-se a significativa redução no número dessas demandas no ano de 2022 - de 59 manifestações em 2021, a DRI atendeu nove em 2022, representando queda aproximada de 85%. Observa-se assim o compromisso da Diretoria, conforme registrado no Relatório Anual de Gestão das Atividades de Ouvidoria - 2021 , em buscar soluções de alinhamento de procedimentos internos e de aperfeiçoamento no atendimento destinado ao público.

Em relação à Diretoria de Formação de Professores da Educação Básica, o uso da Plataforma CAPES de Educação Básica, atual Plataforma Freire, apareceu como o tópico mais demandado por parte dos usuários. Dentro do universo das demandas atendidas pela Diretoria, predominaram as questões associadas a dificuldades de acesso, atualização de cadastro e busca por vaga no Programa Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (Parfor). Ademais, solicitações diversas foram atendidas sobre o Programa Institucional de bolsas de Iniciação à Docência (Pibid), Programa Residência Pedagógica, e do Programa de Desenvolvimento Profissional de Professores da Educação Básica no Canadá, como procedimentos para inscrições e expedição de declarações de participação.

Quanto à Diretoria de Educação a Distância, o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi a matéria mais buscada pelos cidadãos, seguindo a tendência de 2021. De maneira diversa, foram recebidas manifestações acerca de oferta de cursos, solicitação de vistoria em polos, reclamação sobre condições físicas dos polos e sobre a situação dos alunos. Com relação a esses dois últimos tipos de manifestação, conforme a situação apresentada, a DED tem se dirigido às instituições via ofício de forma que elas prestem esclarecimentos a respeito da situação eventualmente apresentada.

No campo das sugestões, a Diretoria respondeu a uma proposta de simplificação, na qual o cidadão sugeriu que a gestão dos polos ficasse restrita à CAPES e às universidades públicas. A Diretoria optou por não acatar a proposição, visto o objetivo da UAB ser a interiorização da educação superior - explicando que um dos focos da Universidade Aberta do Brasil é o atendimento à população dos municípios em que o ensino superior público presencial inexistente, ou seja, onde falta campi de IES para atendimento à comunidade. A DED também tratou de sugestões para o aprimoramento da UAB, como a de criação de polos virtuais e de software livre para disposição de aulas gravadas, atividades e fóruns de discussão; e de pareamento de direitos entre os alunos da modalidade a distância e os matriculados em modo presencial, como regras de trancamento e de retorno. A Diretoria agradeceu as contribuições, uma vez que elas possibilitam a implementação de melhorias e soluções por parte daqueles que utilizam o Sistema. Com relação à questão da paridade, a proposta foi bem vista, entretanto, a autonomia das IES para implementar programas, realizar gestão acadêmica e estabelecer suas próprias regras foi reforçada.

Das manifestações atendidas pela Diretoria de Gestão em 2022, destacam-se as relacionadas à questão da prestação de contas e cobrança administrativa. Além da demora na finalização da análise dos processos de prestação de contas por parte da CAPES, foram recebidos relatos de problemas técnicos no sistema utilizado para anexar documentos comprobatórios e relacionados às prestações. Nestes casos, nas respostas concedidas pela Diretoria, foi explicado que tais situações estavam ocorrendo devido à falta de um sistema moderno e integrado para gerenciar as prestações de contas. No que diz respeito à demora na análise dos processos de cobranças administrativas, foi esclarecido que o registro, controle e acompanhamento dos processos, eram realizados de forma manual pela equipe, por meio de planilhas. Diante disso, a CAPES aguardava até o final de 2022, a implementação, por parte do então Ministério da Economia, do sistema estruturante ARCO, para gestão, arrecadação e cobrança dos créditos em fase administrativa, conforme disposto na Portaria Conjunta nº 7, de 22 de novembro de 2019. Cabe registrar, entretanto, que a Diretoria buscava soluções de alinhamento de procedimentos internos, tendo em vista a escassez de recursos humanos e tecnológicos.

Das manifestações tratadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação, cabe mencionar as solicitações sobre acessos, atualizações e alterações cadastrais nos sistemas da CAPES, especialmente, na então Plataforma CAPES de Educação Básica e no Sistema de Controle de Bolsas e Auxílios (SCBA); seguidas por solicitações de informe de rendimentos e de pedidos relacionados a Dados Abertos. Em relação a esses últimos, quando os usuários apresentaram dificuldades no acesso a determinados dados, a Diretoria concedeu pleno atendimento visando a solução das questões apresentadas.

2.2.2 Dos dados quantitativos das manifestações de ouvidoria

A Tabela 3 apresenta o total de manifestações tratadas por cada diretoria ou unidade da CAPES. A Diretoria de Programas e Bolsas no País foi responsável pelo tratamento do maior número, correspondendo a cerca de 26% do total recebido. A DAV aparece em seguida como a segunda diretoria mais demandada, com um total de 135 manifestações.

Tabela 3 - CAPES 2022 - Números dos tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR por diretoria ou unidade, total 860

Unidades/Tipo de manifestação	DAV	DPB	DRI	DEB	DED	DGES	DTI	OUV	PRES	COMP*
Comunicação	18	39	5	2	5	0	2	36	0	0
Denúncia	19	48	6	4	1	0	1	43	0	1
Elogio	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0
Reclamação	7	22	30	16	8	4	12	53	0	1
Simplifique	7	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Solicitação	81	120	53	38	25	12	27	84	4	5
Sugestão	3	2	1	0	1	0	0	6	0	0
Total	135	232	96	60	41	16	42	228	4	7

Fonte: CAPES, 2022.

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

Ainda sobre a dimensão quantitativa, cabe ressaltar que o expressivo número de manifestações tratadas pela equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria da CAPES, total: 228. Este número se deve ao fato de, nesse rol, estarem abarcados pedidos fora do escopo de competência da CAPES (131); arquivados por falta de clareza, insuficiência de dados ou ausência de complementação de informações por parte do usuário (52); bem como, aqueles respondidos diretamente pela equipe (45).

A Tabela 4 apresenta o tempo médio de resposta da CAPES ao usuário pela Plataforma Fala.BR, em número de dias. Nota-se a expressiva melhora no tempo médio de resposta da CAPES em 2022, quando comparado a anos anteriores. Em 2019, esse índice foi de 24 dias, com quedas sucessivas em 2020, 2021 e 2022, quando foi alcançado o menor tempo até então - média de 11 dias para responder aos interessados. As recorrentes quedas demonstram o esforço da equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria, em parceria com as diretorias, em melhor atender ao usuário.

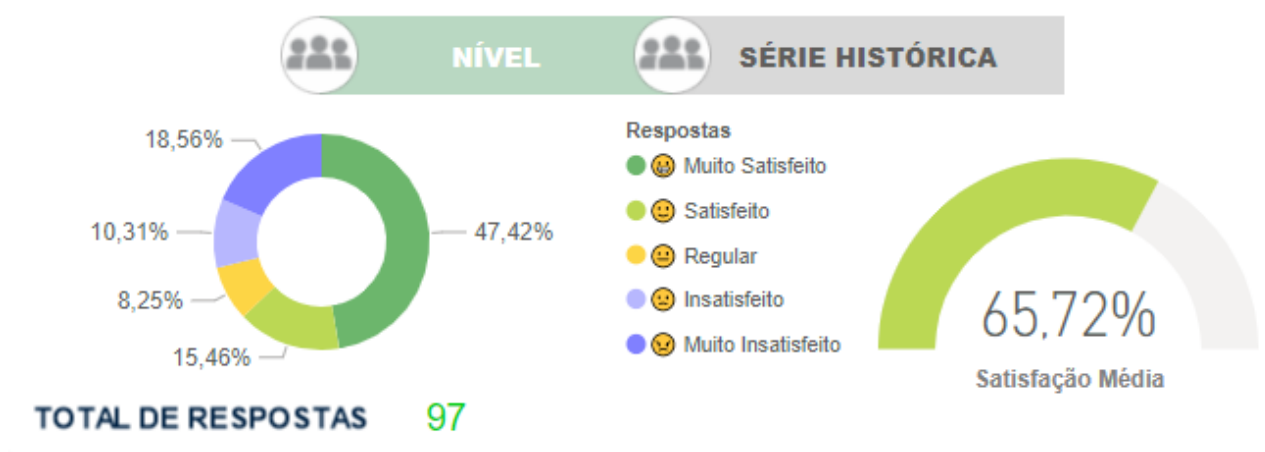
Tabela 4 – CAPES 2022 – Tempo médio de resposta na Plataforma Fala.BR, em número de dias

Tempo Médio de Atendimento				
Ano	2019	2020	2021	2022
Número de dias	24,68	21,24	16,17	11,59

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

No que se refere à satisfação do usuário após a finalização da manifestação, a Figura 1 mostra que a CAPES alcançou, em 2022, o índice médio de satisfação de 65,72%, o que corresponde a um nível de satisfação entre regular e satisfeito. Esse número aponta melhora no atendimento prestado pela CAPES ao usuário, comparativamente ao ano de 2021, quando foi obtido o índice de 62,36%.

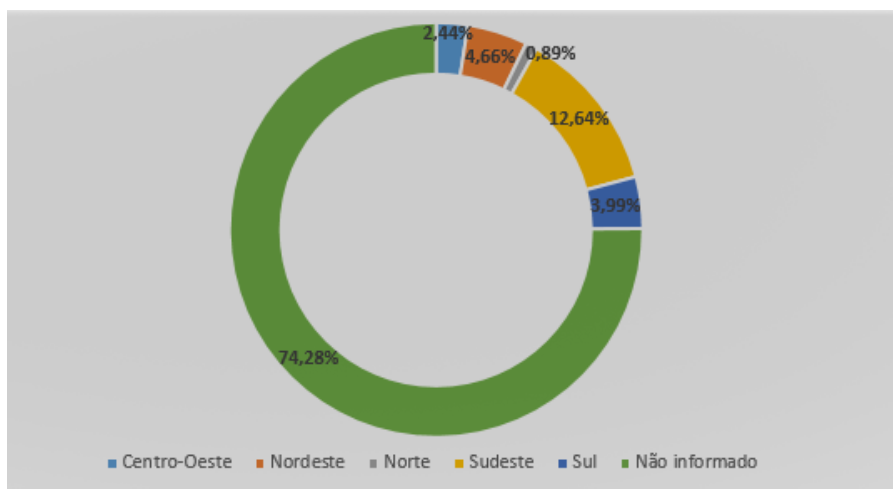
Figura 1 - Índice médio de satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>

Ao final, o Gráfico 3 traz dados acerca da região geográfica dos usuários que cadastraram tal informação no Fala.BR. 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 de 2020 e 2021. Observa-se, contudo, que a maioria dos usuários (74,28%) optou por não fornecer a informação.

Gráfico 3 - CAPES 2022 - Porcentagem de usuários identificados, por região geográfica, nas manifestações de ouvidoria



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

3. COMENTÁRIOS FINAIS

A CAPES manteve o foco em aprimorar o atendimento aos usuários em 2022. A busca por maior agilidade em atender ao cidadão é notada na redução de aproximadamente cinco dias no tempo médio de resposta da Fundação, quando comparado ao ano anterior. Importante observar que tal redução ocorreu com atenção à qualidade nas respostas concedidas, consoante à elevação da satisfação média do usuário em 2022. Esses dados demonstram o empenho coletivo por parte da equipe responsável pelas atividades de ouvidoria e de todos os respondentes das diretorias da CAPES em melhor atender à sociedade - incluído o trabalho de gestores, servidores e colaboradores.

Destaca-se, ainda, a criação da unidade de Ouvidoria da CAPES, a partir do Decreto nº 11.238/2022. O estabelecimento da Ouvidoria como órgão seccional permite a formalização de mapeamento de processos, de rotinas e de orientações institucionalizadas, bem como o estabelecimento de fluxos de trabalhos próprios, relacionados ao atendimento ao usuário. Esse conjunto, além de permitir a melhora na qualidade do que é entregue ao cidadão nas respostas e contribuir para a eficiência do órgão, proporciona: 1) o fortalecimento das atividades de ouvidoria na CAPES; e 2) a formalização de um espaço de acolhimento dos usuários e, especialmente, de proteção de seus direitos. Direitos esses que abarcam a participação e o controle social, elementos norteadores da democracia, e ampliam o diálogo da Fundação com a sociedade, de modo concomitante com o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Por essa forma, para o próximo exercício, estão previstos avanços significativos nos procedimentos internos de avaliação dos serviços prestados pela Fundação, e, especialmente, na escuta da sociedade, reforçando o seu papel no controle social e na participação democrática. Ademais, a soma de todas as ações permitirá à CAPES uma gestão pública pautada por maior eficiência, pela integridade e transparência.