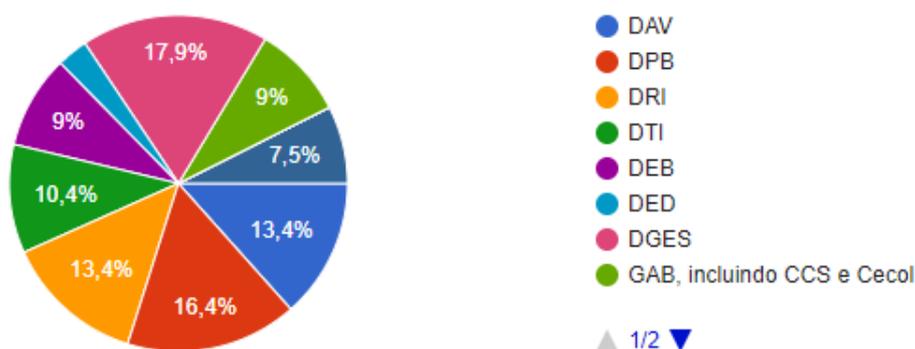


LEVANTAMENTO SOBRE  
TRANSPARÊNCIA PÚBLICA  
**RESULTADO**

## Levantamento sobre transparência pública mostra a necessidade de melhoria no conhecimento interno dos serviços

No período de 16 a 24 de maio, a Auditoria Interna apresentou uma pesquisa sobre transparência ativa e passiva na CAPES. Ao todo 67 pessoas responderam à enquete. A participação por diretoria ficou dessa forma: DGES – 12 participações, DPB, 11, DAV e DRI, 9 respostas cada, DTI, 7, DEB e GAB, 6 respostas cada, AUD, 5, DED, 2 e PF, nenhuma.



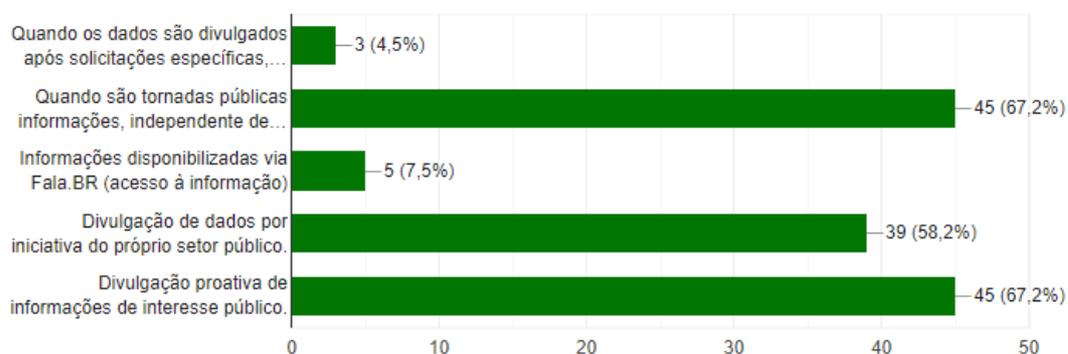
Oito dos respondentes entendem que informações divulgadas após solicitações específicas e/ou via Fala.BR são consideradas como transparência ativa. Os demais marcaram as opções que correspondem corretamente ao conceito definido pelo Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Pelo Art. 7º, transparência ativa trata do dever dos órgãos e entidades de promoverem, independentemente de requerimento, a divulgação, em seus sítios na internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. Cabe ressaltar que, para além da seção específica, com rol de informações definidas pela legislação, os órgãos precisam dar transparência às suas demais ações.

2. Selecione as opções que, no seu entendimento, descrevem o que é transparência ativa.



67 respostas



Dos 67 respondentes, 55 informaram já ter respondido ou ajudado a responder questionamentos de cidadãos feitos pelos serviços de *Call Center*, SIC (Fala.BR) e Fale Conosco. Isto representa 82,1% das respostas.

A página [Dados Abertos Capes](#), o [site da CAPES](#) e a [Plataforma Sucupira](#) são considerados, pela maior parte dos participantes, ferramentas de divulgação de dados da pós-graduação e da educação básica de fácil acesso ao público externo. Outras quatro respostas incluídas no campo aberto 'outros' alertaram para problemas na divulgação e indicaram outros portais/sistemas:

"Nenhum site ou sistema oferece dados de fácil acesso ao público externo."

"Dados Abertos CAPES, Não há uma plataforma integrada para oferecer os dados"

Plataforma Sucupira, Dados Abertos CAPES, Dados Abertos Governo Federal, GeoCAPES, Catálogo de Teses, <http://transparencia.capes.gov.br> <http://memoriapos.capes.gov.br> <https://memoriabex.capes.gov.br> <https://cad.capes.gov.br/>

"Fácil acesso ao público..." não sei.

"(...) Plataforma Lattes"

### Fala.BR e Fale Conosco

Um dos resultados mais relevantes foi a constatação de que há confusão sobre o que são os serviços prestados. Ao todo 33 pessoas não sabem diferenciar o Fala.BR do Fale Conosco, outras 34 afirmaram saber a diferença.

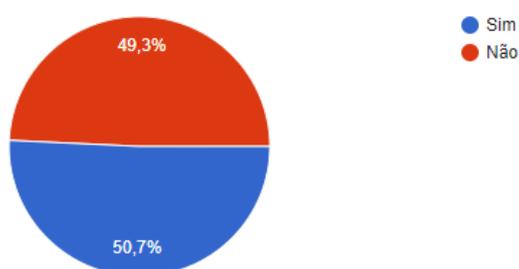
Cabe esclarecer que no dia 1º de agosto de 2019 a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada resultante da integração entre o e-SIC e o e-Ouv, criados em 2012 e 2015, respectivamente. Por ali é possível tratar, em

ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação.

O Fale Conosco é um serviço prestado por empresa especializada em serviços de *contact center*. O contrato, firmado pelo MEC, engloba os demais órgãos vinculados, como a CAPES, o FNDE e o Inep. Pelo acordo é oferecido o serviço de telefonia 0800 e também um e-mail [faleconosco@capes.gov.br](mailto:faleconosco@capes.gov.br). Há ainda a possibilidade de enviar demandas pelo serviço Fale Conosco, do MEC, bastando para isso preencher um formulário eletrônico: <https://mecsp.metasix.solutions/portal>.

5. Você sabe diferenciar o serviço Fala.BR do Fale Conosco?

67 respostas



## Ouvidoria e LGPD

Oito pessoas informaram não ter conhecimento de que há uma equipe na CAPES responsável pelas atividades de Ouvidoria. Os demais 59 afirmaram ter conhecimento. Quarenta e duas pessoas disseram não ter utilizado, ainda, o serviço de Ouvidoria do Governo Federal e outras 25 afirmaram já ter usado.

Sobre a LGPD, 100% dos participantes disseram já ter ouvido falar em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Sobre ter tido alguma orientação sobre a lei no setor em que trabalham, 39 pessoas responderam que sim, tiveram alguma orientação e 28 afirmaram que não.

Os resultados do questionário farão parte do relatório da auditoria de avaliação da efetividade do processo de gestão do atendimento aos usuários de serviços públicos, ainda em execução. O documento será publicado no sítio da CAPES, acessível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-auditorias>.

A equipe da AUD/PR agradece a participação de todos.