



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 11/10/2023 | Edição: 195 | Seção: 1 | Página: 32

Órgão: Ministério da Educação/Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

## PORTARIA CAPES Nº 200, DE 6 DE OUTUBRO DE 2023

A PRESIDENTE DA COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR - CAPES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022, e em atendimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Regulamentar a atividade da Ouvidoria no âmbito da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), em consonância com o Artigo 13 do ANEXO I do Decreto nº 11.238, de 18 de outubro de 2022.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II - manifestações de ouvidoria: elogios, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III - manifestações de acesso à informação: pedidos amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

VII - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

IX - solicitação de simplificação: manifestação efetivada por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviço público no processo de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

X - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XI - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

XII - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

XIII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; e

XIV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da CAPES, em consonância com o inciso II do art. 6º do Decreto nº 9.492 de 2018:

I - receber e dar tratamento às demandas relativas:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017 e nos termos do Decreto nº 9.094, de 2017;

b) aos pedidos de acesso à informação a que se refere a Lei nº 12.527 de 2011;

c) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018;

e

d) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria e da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da CAPES;

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a CAPES, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, exceto em caso de denúncias, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível, nos termos da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários

de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as unidades administrativas que compõem a estrutura organizacional da CAPES para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento do Fale Conosco e da central telefônica;

XII - exercer as atividades relacionadas ao Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, e nos termos do artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da CAPES;

XV - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria;

XVI - atender as orientações em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos estabelecidas pela Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, e:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

XVII - assessorar o dirigente máximo da CAPES nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade da CAPES realizar o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se nas alíneas do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria CAPES.

§ 3º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

§ 4º No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 4º O indicado a titular da Ouvidoria, que ocupará o cargo de ouvidor, deverá ser nomeado e designado conforme os termos da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União.

Art. 5º O ouvidor buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por agente público ou unidade administrativa; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em Ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - privacidade e proteção de dados pessoais;

V - tratamento de denúncias; e

VI - desenho e avaliação de serviços.

#### CAPÍTULO II

#### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 7º O tratamento de manifestações pela Ouvidoria compreende:

I - registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União;

II - recebimento;

III - triagem;

IV - análise preliminar;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - trâmite à diretoria ou unidade responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VII - recebimento, consolidação e envio de resposta conclusiva ao usuário; e

VIII - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela CAPES.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou, na negativa ou ausência de consentimento por parte do denunciante, para encaminhamento a órgão apuratório competente;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá observar todos os prazos para cumprimento dos procedimentos de tratamento das manifestações de acesso à informação, que seguirão o previsto nos artigos 15 e 16 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 3º A Ouvidoria deverá cumprir todos os prazos para cumprimento de todos os procedimentos de tratamento de manifestações típicas de ouvidoria, que seguirão o previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 8º Todas as manifestações de ouvidoria deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Parágrafo único. A unidade administrativa que receber pedido de acesso à informação, elogio, reclamação, solicitação de providências, sugestão, denúncia e solicitação de simplificação, qualquer que seja o meio, deverá promover seu encaminhamento à Ouvidoria para o adequado registro, tratamento e controle.

Art. 9º Caso a CAPES receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá, por meio da Ouvidoria:

I - no caso de o órgão competente utilizar a Plataforma Fala.BR, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - no caso de o órgão responsável não utilizar a Plataforma Fala.BR, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 10. Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada na Plataforma Fala.BR quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 11. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias, contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no artigo 16 da Lei 13.460, de 2017, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no §1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 12. A Ouvidoria deverá se comunicar com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 13. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, será observado o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, com as justificativas pertinentes.

Art. 14. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Parágrafo único. A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à CAPES.

Art. 15. A identidade dos manifestantes é informação protegida, nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 16. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração da CAPES.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração.

§ 2º As unidades de apuração da CAPES poderão encaminhar à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação na Plataforma Fala.BR.

Art. 17. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608, de 2018.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de os conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer a identidade do denunciante será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 18. Será dado o tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Art. 19. Serão tratadas como manifestações de ouvidoria, de tipologia solicitação, as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX dos arts. 18 e 20 da Lei nº 13.709, de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII do art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527, de 2011.

### CAPÍTULO III

#### DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 20. O Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, ficará sob a coordenação da Ouvidoria da CAPES.

Art. 21. Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão:

I - receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer de imediato a informação;

II - registrar o pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR;

III - encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade administrativa responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

IV - receber a resposta da unidade administrativa, realizar as adequações necessárias e encaminhá-la ao usuário;

V - controlar os prazos de atendimento estipulados na Lei nº 12.527, de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e nesta Portaria; e

VI - orientar as unidades administrativas da CAPES quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 2011, nas respostas oferecidas aos usuários.

Art. 22. Constitui objeto de pedido de acesso à informação formulado com fundamento na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012, a solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, produzidos ou acumulados pela CAPES, recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 23. Os pedidos de acesso à informação serão recebidos:

I - por meio da Plataforma Fala.BR;

II - por correspondência física;

III - por correio eletrônico;

IV - presencialmente, por meio de comparecimento de pessoa interessada às dependências da sala de Serviços de Informação ao Cidadão desta CAPES, em Brasília-DF.

Art. 24. Todos os pedidos de informação deverão ser registrados na Plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. A unidade administrativa que receber pedidos de acesso à informação, qualquer que seja o meio, deverá promover seu pronto encaminhamento ao Serviço de Informações ao Cidadão para o adequado registro na Plataforma Fala.BR, tratamento e controle.

Art. 25. O Serviço de Informações ao Cidadão disponibilizará a informação imediatamente, caso esteja disponível.

Art. 26. Se não for possível a disponibilização da informação na forma disposta no art. 25, o Serviço de Informações ao Cidadão protocolará o pedido na Plataforma Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria, que encaminhará para a unidade administrativa competente.

§ 1º A unidade administrativa que receber pedido de informação sobre matéria alheia à sua competência deverá restituí-lo de imediato para a Ouvidoria para o devido encaminhamento.

§ 2º Quando o atendimento do pedido envolver duas ou mais unidades administrativas da CAPES, a Ouvidoria consolidará as informações recebidas e apresentará a resposta ao usuário.

Art. 27. A Ouvidoria poderá fazer ponderações e observações, no que couber, acerca do conteúdo da resposta apresentada pela unidade administrativa e devolver o pedido de informação para adequação.

Art. 28. A resposta ao pedido de informação deverá ser fornecida mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 29. A resposta ao pedido de informação abrange a orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada, se for o caso.

Art. 30. Em caso de pedido de acesso à informação registrado em duplicidade, do mesmo usuário e com mesmo conteúdo, será considerado válido o primeiro registro e os demais serão encerrados com a devida notificação ao interessado, fazendo referência ao primeiro registro anexado à resposta.

Art. 31. O recurso de primeira instância de que trata o art. 15 da Lei nº 12.527, de 2011, será enviado pela Ouvidoria à unidade administrativa responsável pela resposta apresentada ao pedido de acesso à informação, a qual caberá instruir o processo para apreciação e deliberação pela autoridade hierarquicamente superior.

Art. 32. O recurso de segunda instância de que trata o parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724, de 2012, será instruído pela Ouvidoria e enviado para a Presidência da CAPES para apreciação e deliberação.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar informações à unidade administrativa responsável pela resposta apresentada ao recurso de primeira instância para subsidiar a decisão da Presidência.



Art. 33. No caso de reclamação apresentada pelo usuário em razão de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, a Ouvidoria enviará à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, para manifestação.

§ 1º A Autoridade de Monitoramento solicitará esclarecimentos ao responsável pela unidade administrativa sobre a reclamação.

§ 2º O responsável pela unidade administrativa deverá se manifestar no prazo de dois dias, contados do recebimento da reclamação de que trata o caput.

Art. 34. A Ouvidoria deverá apresentar resposta ao usuário em prazo não superior a vinte dias, prorrogável por mais dez dias, mediante justificativa expressa.

Art. 35. No caso de necessidade de encaminhamento do pedido de acesso à informação, conforme o art. 26, as unidades administrativas deverão enviar as informações solicitadas pela Ouvidoria no prazo máximo de quinze dias.

§ 1º As informações ou documentos prontamente disponíveis nas unidades administrativas deverão ser encaminhados à Ouvidoria no menor prazo possível.

§ 2º Se houver necessidade de mais tempo para atendimento do pedido, a unidade administrativa deverá solicitar à Ouvidoria, no dia anterior do prazo previsto no caput, a prorrogação do prazo interno por até sete dias, mediante justificativa.

Art. 36. As unidades administrativas da CAPES terão o prazo de quatro dias para o trâmite interno, análise, produção de decisão pela autoridade competente e encaminhamento de resposta aos recursos de primeira e segunda instâncias à Ouvidoria.

Parágrafo único. A decisão dos recursos de primeira e segunda instância deverão ser encaminhadas até às dezesseis horas do quarto dia de prazo, conforme previsto no caput, para que a Ouvidoria analise a resposta e insira na Plataforma Fala.BR em tempo hábil.

Art. 37. Na ausência de resposta aos recursos de primeira e de segunda instância pela unidade administrativa competente ou pela autoridade responsável, a Ouvidoria comunicará o fato à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Em caso de descumprimento de prazos, a Autoridade de Monitoramento notificará a unidade administrativa responsável pela informação para que, no prazo de dois dias, justifique a omissão e adote as providências necessárias ao atendimento do pedido.

§ 2º Em caso de descumprimento do § 1º, a Autoridade de Monitoramento poderá informar o fato à Corregedoria da CAPES para apuração de eventual infração disciplinar, conforme disposto no art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 38. Considera-se prorrogado o prazo de resposta até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento do pedido de informação for em dia em que não houver expediente.

Art. 39. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da CAPES.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, a unidade administrativa deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o usuário poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 40. No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, a unidade administrativa deverá indicar o fundamento legal para a negativa e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

Art. 41. Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, deverá ser assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 42. A Ouvidoria comunicará às unidades administrativas as informações mais procuradas pelos usuários recebidas por meio do serviço de acesso à informação, propondo soluções de transparência ativa.

#### CAPÍTULO IV

#### DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 43. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 44. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da CAPES.

Art. 45. A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder com as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

#### CAPÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 46. A Ouvidoria deverá atender a edição de normas complementares e as orientações da Controladoria-Geral da União.

Art. 47. Esta Portaria entra em vigor no primeiro dia útil do mês subsequente à sua publicação.

**MERCEDES MARIA DA CUNHA BUSTAMANTE**

