



Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI)

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

2022



Sumário

1. Sumário Executivo	2
2. Apresentação.....	3
3. A Ouvidoria	4
4. Canais de atendimento.....	5
5. Acesso à informação.....	6
5.1 Transparência passiva.....	7
5.1.1 Volumetria	8
5.1.2 Categoria.....	8
5.1.3. Assuntos mais frequentes.....	9
5.1.4. Média mensal e tempo médio de resposta.....	10
5.1.5. Especificação da decisão.....	10
5.1.6. Recursos	11
5.1.7 Painel LAI	12
5.1.8 Pesquisa de satisfação do Fala.BR.....	13
5.2 Transparência ativa	14
5.2.1 Portal da Transparência e Governança do Serpro.....	15
5.2.2 Sistema de Transparência Ativa (STA).....	16
10. Perspectivas.....	17



1. Sumário Executivo

A Ouvidoria do Serpro atua com técnica, empatia e imparcialidade como unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, abrangendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Serpro. Os procedimentos primam pela participação e controle social, amparados pela Lei n.º 12.527/2011 e pelo Decreto n.º 7.724/2012.

Neste sumário, serão elencados os principais dados referentes à transparência ativa e passiva da empresa em 2022, em cumprimento aos referidos regulamentos:

Em 2022, destacam-se:

- ✓ 198 pedidos de acesso à informação recebidos;
- ✓ 64,65% de redução no total de pedidos recebidos;
- ✓ 76,52% dos pedidos são relacionados à gestão;
- ✓ 13,29 dias como tempo médio de resposta;
- ✓ 76,08% de acessos concedidos;
- ✓ Redução dos recursos em 1ª e 2ª instâncias e para a CGU, não tendo ocorrido recurso para a CMRI;
- ✓ 100% dos itens cumpridos no STA.



2. Apresentação

Este relatório apresenta os resultados das atividades de controle e participação social, exercidas pela Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), órgão componente do Sistema de Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que abrange o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), atendendo às disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012.

O documento aborda o tratamento dos pedidos de acesso à informação e da transparência ativa, apresentando os principais números e informações avaliativas.

3. Transparência no Serpro

Desde o estabelecimento da Lei n.º 12.527/2011, o Serpro adotou ações para a garantia da transparência na empresa. Atualmente, o exercício da transparência passiva, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e da transparência ativa, por meio do Portal da Transparência e Governança do Serpro¹, são atribuições da Ouvidoria do Serpro (OUVID), unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no Serpro, cujas atividades estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

¹ www.transparencia.serpro.gov.br

4. Canais de atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os canais abaixo, destinados aos atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)². Os pedidos de acesso à informação recebidos no canal telefônico, presencial, endereços eletrônicos ou quaisquer outros meios são cadastrados para o devido tratamento na Plataforma Fala.BR.



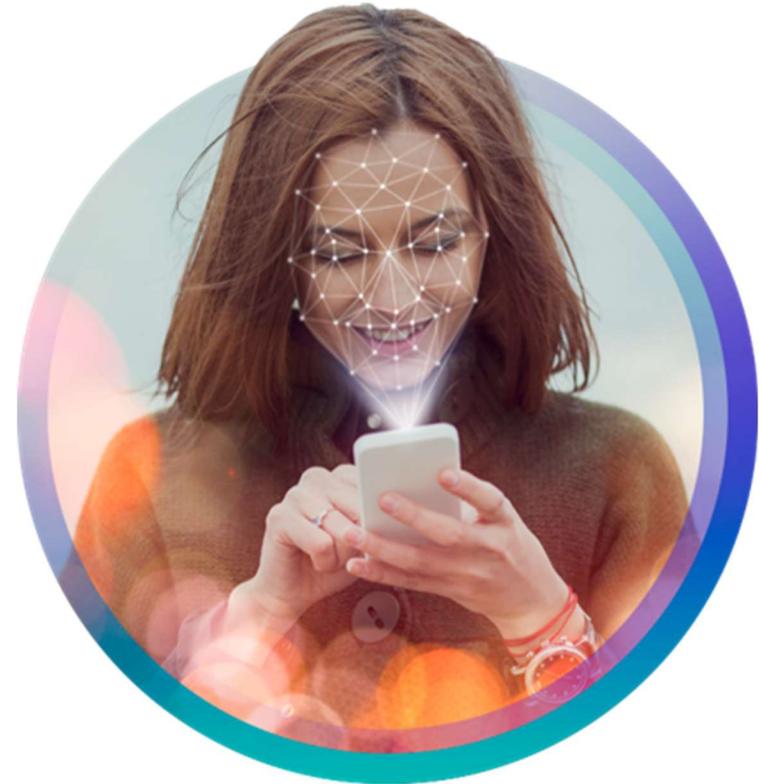
Faça seu pedido de acesso à informação no SIC-Serpro

Sistema: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

e-mail: sic@serpro.gov.br

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Edifício Sede - Térreo - Brasília - DF

Telefone: 61-2021-8400



² Publicados na página do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/sic>, e na página da Ouvidoria, em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>



5. Acesso à informação

O direito de acesso à informação é regulamentado pela Lei n.º 12.527/2011 e pelo Decreto n.º 7.724/2012, que estabelecem:

O direito de acesso à informação deve ser compreendido em sentido amplo, prevendo tanto o acesso a informações que dizem respeito à gestão pública, como também a informações de particulares, inclusive de terceiros. A Constituição Federal, ao prever o direito de acesso à informação como direito fundamental, não excluiu as informações de interesse particular. Isto é, o direito de acesso compreende também informações de interesse pessoal, para além do interesse coletivo.

Além disso, podem ser solicitadas informações produzidas pela própria Administração e também aquelas produzidas por terceiros, mas acumuladas pela Administração. Informação acumulada é aquela que está sob a posse de uma determinada instituição pública, muito embora não necessariamente tenha sido produzida pela Administração³.



5.1 Transparência passiva

A Transparência Passiva depende de uma solicitação do cidadão, ocorrendo por meio dos pedidos de acesso à informação. Desse modo, a empresa deve se mobilizar no sentido de oferecer uma resposta à demanda.

5.1.1 Volumetria

Em 2022, observa-se uma redução de 64,65% no total de pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serpro.

Tabela 12 – Pedidos de acesso à informação por ano

Ano		Respondidos	Encaminhados	Total
2022	Total anual	132	66	198
	Média mensal	11	6	17
	%	66,67%	33,33%	100,00%
2021	Total anual	184	138	322
	Média mensal	15	12	27
	%	57,67%	42,33%	100,00%
2020	Total anual	307	274	581
	Média mensal	26	23	48
	%	52,84%	47,16%	100,00%

No gráfico, apesar de notar-se um volume maior de pedidos respondidos pelo Serpro no mês de agosto, não foi identificado um assunto ou motivo específico para o aumento.

Gráfico 04 - Volumetria de pedidos de acesso à informação em 2022



5.1.2 Categoria

Os pedidos de acesso, assim como as manifestações, são categorizados como “negócio”, quando são relacionadas à finalidade da empresa, ou como “gestão”, quando relacionadas a assuntos administrativos.

Conforme ano anterior, o maior volume concentra-se na categoria gestão, representando mais de 70% dos pedidos de acesso à informação.

Tabela 13 – Pedidos de acesso à informação por categoria em 2022

Categoria*	Gestão	Negócio	Total
2022	101	31	132
	76,52%	23,48%	100,00%
2021	143	41	184
	77,72%	22,28%	100,00%

* A categorização dos pedidos teve início em 2021.

5.1.3. Assuntos mais frequentes

A classificação dos pedidos de acesso observa a Tabela de Temas Empresariais⁴, determinada por normativo interno, definindo os temas e assuntos empresariais que referenciam a classificação do conhecimento, endereçam responsabilidades e atribuições à estrutura organizacional e aos processos corporativos.

A seguir, destacam-se os 3 (três) assuntos mais abordados:

<p>1º Transparência e Ética: 38 pedidos (28,79%)</p> <p>Abrange pedidos que envolvem assuntos de Correição, Ouvidoria, Ética e Conduta Empresarial e Integridade. Trata-se dos pedidos respondidos pela própria ouvidoria, quais sejam os considerados incompreensíveis ou que não são de competência do Serpro. Também constam as solicitações de acesso à íntegra de processos administrativos disciplinares, respondidos pela Corregedoria.</p>	<p>2º Gestão de Pessoas: 30 pedidos (22,73%)</p> <p>Abrange assuntos como benefícios, gestão de carreiras, relações do trabalho e qualidade de vida no trabalho. Neste ano, os pedidos envolveram na maior parte pesquisas e solicitações de normativos e de informações sobre trabalho remoto, planos de cargos e salários e programa jovem aprendiz.</p>	<p>3º Aquisições e Contratações: 18 pedidos (13,64%)</p> <p>Abrange contratação, gerenciamento contratual, gestão de sanções e planejamento das contratações. Os pedidos abordam em sua maioria a solicitação de contratos, de acordos de cooperação técnica de parcerias de negócios e da íntegra de processos de contratação.</p>
	<p>Outros assuntos: 46 pedidos (34,85%)</p> <p>Gestão de Negócios e Relacionamento com Clientes (15; 11,36%), Centro de Serviços (12; 9,09%), Gestão Empresarial (10; 7,58%), Comunicação e Marketing (3; 2,27%), Desenvolvimento de Pessoas (3; 2,27%), Desenvolvimento de Soluções (2; 1,52%), Controladoria e Gestão Econômico-Financeira (1; 0,76%).</p>	

⁴ Decisão Diretiva GE 128/2022 – Tabela de Temas Empresariais

5.1.4. Média mensal e tempo médio de resposta

A LAI e o Decreto n.º 7.724/2012 determinam 20 dias como prazo de atendimento de um pedido de acesso à informação, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Observa-se que o tempo médio de resposta atingiu significativa redução em relação a 2021. Esse desempenho é resultado da reorganização das tarefas, que buscou priorizar e agilizar o registro das respostas ao solicitante, bem como controle mais acurado dos prazos, da maior atuação junto aos gestores e da conscientização destes em relação à celeridade no atendimento.

Tabela 14 – Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação

Ano	Gestão	Negócio	Média
2022	101*	31*	132
	13,26 dias	13,43 dias	13,29 dias
2021*	188		17,35 dias
2020*	307		14,90 dias

* A classificação dos pedidos de acesso à informação por categoria (gestão e negócio) foi iniciada em 2021, entretanto não foi realizado cálculo de tempo de forma segregada.

5.1.5. Especificação da decisão

As decisões em que há informação a ser concedida e que passam pela análise das unidades são classificadas em acesso concedido, parcialmente concedido e negado.

Observa-se que, em 2022, o volume de informações concedidas foi proporcionalmente superior aos anos anteriores, refletindo em volumes menores tanto de informações parcialmente concedidas quando negadas, proporcionalmente inferiores.

Além das decisões acima, apurou-se que 6 pedidos recebidos abrangiam informações inexistentes, 5 não tratavam de solicitação de informação, 12 não eram de competência do Serpro e 5 tratavam de pergunta duplicada/repetida.

Tabela 15 – Tipos de decisão das respostas aos pedidos de acesso à informação por ano

Decisão	Acesso concedido	Acesso parcialmente concedido	Acesso negado	Total
2022	76	13	15	104
	73,08%	12,50%	14,42%	100,00%
2021	97	30	27	154
	62,99%	19,48%	17,53%	100,00%
2020	165	36	34	235
	70,21%	15,32%	14,47%	100,00%

5.1.6. Recursos

Em caso de negativa de acesso, é possível que o solicitante registre recursos em 1ª instância, em 2ª instância, para a Controladoria-Geral da União (CGU) e para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Em relação a 2021, observa-se que, em 2022, houve uma redução no registro de recursos, o que decorre da redução de pedidos de acesso, mas também pode demonstrar que a empresa manteve o esforço em otimizar o atendimento dos pedidos de acesso ao motivar, de forma robusta e legal, as negativas com apontamento de decisões anteriores da própria CGU e dos respectivos entendimentos jurídicos.

Tabela 16 – Recursos por ano

	1ª instância	2ª instância	CGU	CMRI
2022	17	9	7	0
2021	32	13	10	1
2020	40	18	12	1

Figura 04 – Painel LAI

5.1.7 Painel LAI

O Painel LAI⁵ é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O painel disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos.

Observa-se que o Serpro se encontra dentro dos parâmetros observados para a Administração Pública Federal, destacando-se que não incorreu em nenhuma omissão no atendimento aos pedidos de acesso à informação. Em relação ao tempo médio de resposta, apresentou 13,31 dias, enquanto o prazo na esfera federal foi de 11,25 dias, indicando ainda a necessidade de esforços para a redução do prazo. Nesse indicador, o Serpro obteve o 186º lugar dentre 302 órgãos e entidades federais. Quanto à satisfação do usuário, os indicadores encontram-se superiores ao da Administração Pública Federal, apesar do pequeno número de respondentes, indicando bons resultados em relação à resposta fornecida atender plenamente o pedido e ter sido de fácil compreensão.



⁵ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

5.1.8 Pesquisa de satisfação do Fala.BR

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), tendo sido obtidas 16 avaliações, conforme detalhamentos.

Observa-se quanto aos pedidos de acesso à informação que a maioria dos resultados obtidos foram positivos. Destacam-se os resultados 81,25% para a satisfação com o atendimento prestado e de 91,67% para o atendimento pleno do pedido.

Tabela 17 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido	Pedidos de acesso
Nota 4	1
Nota 5	11
Total	12

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 18 – Respostas à pergunta “A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?”

A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória	Pedidos de acesso
Nota 1	1
Total	1

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 19 – Respostas à pergunta “A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?”

A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória	Pedidos de acesso
Nota 1	1
Nota 3	2
Total	3

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 20 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”

A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Pedidos de acesso
Muito fácil de compreender	11
Fácil de compreender	2
Regular	3
Total	16

Escala de avaliação: “Muito fácil de compreender”, “Fácil de compreender”, “Regular”, “Difícil de compreender” e “Muito difícil de compreender”

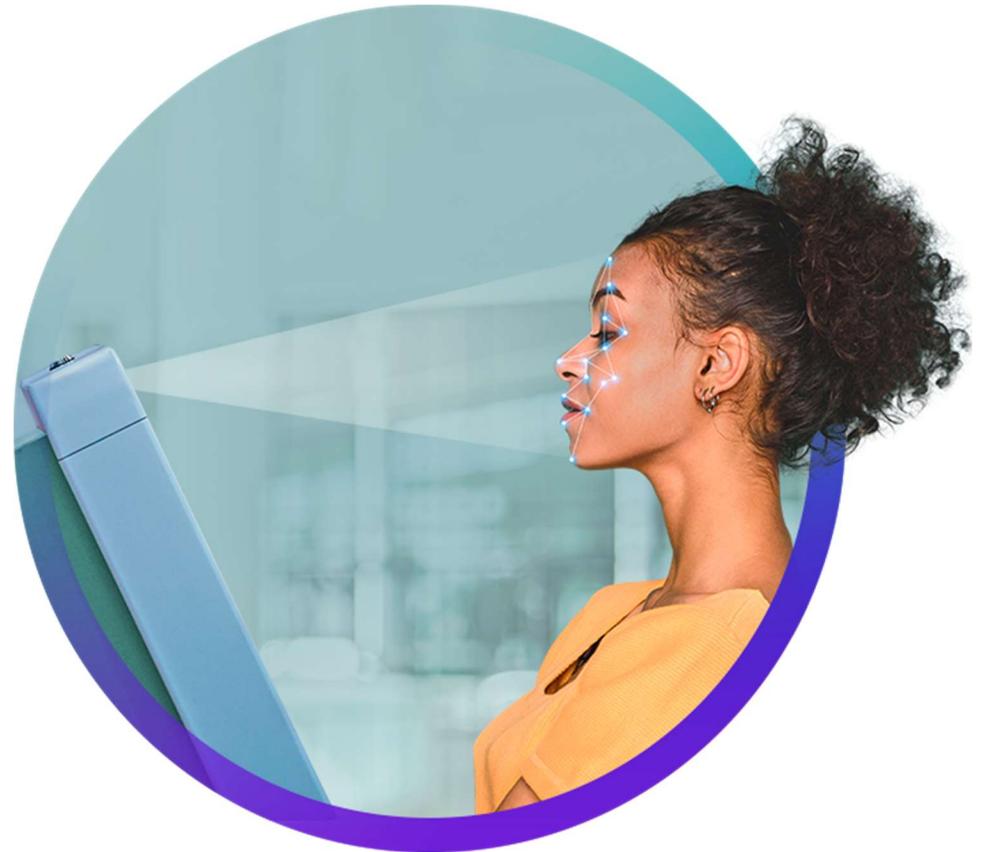
Tabela 21 – Respostas à pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Pedidos de acesso
Muito satisfeito	11
Satisfeito	2
Regular	1
Insatisfeito	1
Muito insatisfeito	1
Total	16

Escala de avaliação: “Muito satisfeito”, “Satisfeito”, “Regular”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”

5.2 Transparência ativa

A Transparência Ativa ocorre quando há disponibilização da informação de maneira espontânea (proativa). É o que ocorre, por exemplo, com a divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer interessado possa acessá-las diretamente



5.2.1 Portal da Transparência e Governança do Serpro

Desde dezembro de 2019, a empresa conta com o Portal da Transparência e Governança do Serpro, que centraliza e dá visibilidade aos assuntos que reforçam as ações de acesso à informação, governança corporativa, ética e integridade.

Em 2022, ocorreram 363.379 visualizações. As páginas do menu Acesso à Informação foram as mais visualizadas (52.174), sendo 22.143 visualizações para aquelas relacionadas a informações sobre servidores, com 20.418 somente para a consulta de remunerações. Também figuram entre as páginas mais visualizadas a do Quem é quem, com 13.697 visualizações, seguida das atas de reunião de 2022, com 11.133 visualizações e a página da Ouvidoria, com 11.026 visualizações.



SERPRO
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA

Buscar no site

O Portal da Transparência e Governança do Serpro visa facilitar a comunicação com as partes interessadas e dar visibilidade aos instrumentos que disciplinam e viabilizam as ações de transparência e de governança corporativa, constituindo uma importante ferramenta de prestação de contas (accountability) e de controle e participação social.

Acesso à Informação
Tenha acesso à informação pública de forma rápida e prática, de acordo com a Lei nº 12.527/2011

Governança
Conheça como está estruturada a Governança no Serpro

Ética e Integridade
Saiba mais sobre as medidas, normas e procedimentos de Integridade no Serpro

5.2.2 Sistema de Transparência Ativa (STA)

A transparência ativa é avaliada anualmente pela CGU, sendo considerados 49 itens de cumprimento obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Federal, estabelecidos pela Lei n.º 12.527/2011 e pelo Decreto n.º 7.724/2012. De acordo com o Painel LAI, o Serpro cumpre todos os itens de transparência ativa, enquanto as demais entidades cumprem cerca de 71% das obrigações.

Figura 06 – Cumprimento de itens de transparência ativa



Fonte: Fala.BR

10. Perspectivas

Para 2023, objetiva-se fortalecer a transparência na empresa. Para isso, buscar-se-á a melhoria do tratamento dos pedidos de acesso à informação e a disponibilização de novas informações no Portal da Transparência e Governança do Serpro, bem como a ampliação da automação das informações divulgadas.



SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Conselho de Administração - CA

Marco Paulo Reis Tanure

Autoridade de Monitoramento da LAI

André Gustavo Bastos Lima

Departamento de Ouvidoria - OUVID

Karina da Costa Bruno

Elaboração

Karina da Costa Bruno

Revisão

Patrícia Moreira Almeida