

**Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI)**

**Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)**

**2023**

**Grupo de pessoas posando para foto

Descrição gerada automaticamente**

Sumário

[**1 SUMÁRIO EXECUTIVO** 3](#_Toc158026281)

[**2 APRESENTAÇÃO** 4](#_Toc158026282)

[**3 TRANSPARÊNCIA NO SERPRO** 5](#_Toc158026283)

[**4 CANAIS DE ATENDIMENTO** 6](#_Toc158026284)

[**5 ACESSO À INFORMAÇÃO** 7](#_Toc158026285)

[**5.1 Transparência passiva** 7](#_Toc158026286)

[**5.5.1 Painel LAI** 7](#_Toc158026287)

[**5.5.2 Pedidos por situação** 8](#_Toc158026288)

[**5.5.3 Categoria** 9](#_Toc158026289)

[**5.5.4 Subprocessos mais frequentes** 9](#_Toc158026290)

[**5.5.5 Áreas mais demandadas** 9](#_Toc158026291)

[**5.5.6 Média mensal e tempo médio de resposta** 10](#_Toc158026292)

[**5.5.7 Especificação da decisão** 10](#_Toc158026293)

[**5.5.8 Recursos** 11](#_Toc158026294)

[**5.5.9 Requerentes** 12](#_Toc158026295)

[**5.5.10 Pesquisa de satisfação dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR** 13](#_Toc158026296)

[**5.2 Transparência ativa** 14](#_Toc158026297)

[**5.2.1 Portal da Transparência e Governança do Serpro** 14](#_Toc158026298)

[**5.2.2 Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU)** 15](#_Toc158026299)

[**5.2.3 Avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)** 15](#_Toc158026300)

[**6 PERSPECTIVAS** 17](#_Toc158026301)

# **1 SUMÁRIO EXECUTIVO**

A Ouvidoria do Serpro atua como unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), abrangendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Serpro. Os procedimentos primam pela participação e controle social, amparados pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 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 2023, destacam-se:

* 194 pedidos de acesso à informação recebidos;
* 34,34% de aumento no total de pedidos recebidos;
* 64,95% dos pedidos são relacionados à gestão;
* 11,95 dias como tempo médio de resposta;
* 60,64% de acessos concedidos;
* Aumento dos recursos em 1ª instância e redução na 2ª instância e CGU, não tendo ocorrido recurso para a CMRI;
* 100% dos itens cumpridos no STA;
* 95,4% de índice de transparência ativa, obtido no Levantamento Nacional de Transparência Pública na fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU), com a colocação em 2º lugar dentre as estatais avaliadas e a concessão do selo Diamante de Qualidade no Radar Nacional de Transparência Pública.

**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 nº 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 nº 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 Serpro[[1]](#footnote-2), 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).

# **4 CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria disponibiliza os canais abaixo, destinados aos atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)[[2]](#footnote-3). 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 Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

|  |  |
| --- | --- |
| imagem selo sic | **Sistema:** [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](http://falabr.cgu.gov.br/)  **e-mail:** [sic@serpro.gov.br](mailto:sic@serpro.gov.br)  **Endereço:** SGAN 601 – Módulo V – Edifício Sede - Térreo - Brasília - DF  **Telefone:** (61) 2021-8400 |

# **5 ACESSO À INFORMAÇÃO**

O direito de acesso à informação é regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 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 Administração[[3]](#footnote-4).

.

### **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.

### **5.5.1 Painel LAI**

O Painel LAI[[4]](#footnote-5) é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e o 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 11,84 dias, enquanto o prazo na esfera federal foi de 12,55 dias, indicando prazo adequado de atendimento. Nesse indicador, o Serpro obteve o 134º lugar dentre 324 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.

**Figura 01 – Painel LAI – Governo Federal**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Fonte: Painel LAI. Acesso em 12/01/2024

\* Os dados do painel mostram a situação atual (acumulada) e não refletem a seleção do filtro por período (01/01/2023 a 31/12/2023).

**Figura 02 – Painel LAI – Serpro**

|  |  |
| --- | --- |
| Interface gráfica do usuário  Descrição gerada automaticamente com confiança média | Interface gráfica do usuário  Descrição gerada automaticamente com confiança média |

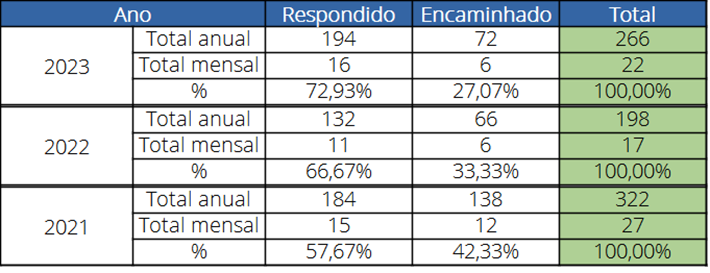
Fonte: Painel LAI. Acesso em 12/01/2024

\* Os dados do painel mostram a situação atual (acumulada) e não refletem a seleção do filtro por período (01/01/2023 a 31/12/2023).

### **5.5.2 Pedidos por situação**

Em 2023, observa-se um aumento de 34,34% no total de pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serpro.

**Tabela 01 – Pedidos de acesso à informação por ano**

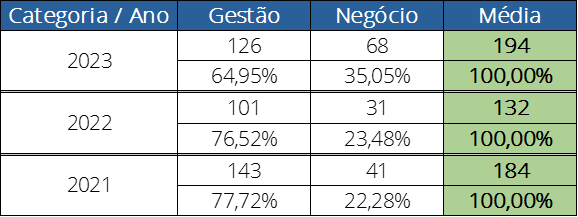


### **5.5.3 Categoria**

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.

Assim como no ano 2022, o maior volume concentra-se na categoria gestão, representando quase 65% dos pedidos de acesso à informação.

**Tabela 02 – Pedidos de acesso à informação por categoria**



### **5.5.4 Subprocessos mais frequentes**

A classificação dos pedidos de acesso à informação também observa a Cadeia de Valor do Serpro, instrumento que endereça responsabilidades e atribuições à estrutura organizacional. A seguir, destacam-se os 3 (três) subprocessos com maior quantitativo de manifestações:

**1º LA - Gerenciar aquisições e contratações: 39 pedidos (20,10%)**

Abrange contratação, gerenciamento contratual, gestão de sanções e planejamento das contratações. Os pedidos abordam em sua maioria a solicitação de contratos e da íntegra de processos de contratação.

**2º MK - Gerenciar parcerias em oportunidades de negócio: 31 pedidos (15,98%)**

Abrange planejamento, seleção, contratação, gerenciamento e fiscalização de parcerias de negócios. Os pedidos abordam, em maior parte, a solicitação de contratos e da íntegra de processos de contratação das parcerias.

**3º PC - Agregar pessoas: 23 pedidos (11,86%)**

Abrange assuntos como gerenciamento do quadro de pessoal, alocação de pessoas e recrutamento e seleção. A maior parte dos pedidos foi relacionada a solicitações sobre o concurso público realizado em 2023.

### **5.5.5 Áreas mais demandadas**

**1º Superintendência de Pessoas (SUPES): 49 manifestações (25,52%)**

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 sobre trabalho remoto, concurso público e quadro de pessoal.

**2º Ouvidoria (OUVID): 30 manifestações (15,63%)**

O elevado percentual justifica-se principalmente pelos pedidos classificados como “órgão não tem competência”, “informação inexistente” e “pergunta duplicada/repetida”, situações em que a própria Ouvidoria providencia a resposta.

**2º Superintendência de Aquisições e Contratos (SUPGA): 30 manifestações (15,63%)**

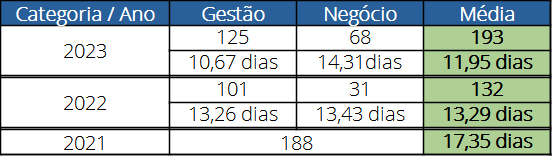
Abrange informações referentes a contratação, gerenciamento contratual, gestão de sanções e planejamento das contratações. Os pedidos abordam em sua maioria a solicitação de contratos e da íntegra de processos de contratação.

### **5.5.6 Média mensal e tempo médio de resposta**

A LAI e o Decreto nº 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 redução em relação a 2022, passando de 13,29 dias para 11,95 dias. Esse desempenho é resultado do esforço da Ouvidoria em aprimorar os prazos, com maior agilidade no registro das respostas ao solicitante, realização de controle mais acurado dos prazos, maior atuação junto aos gestores e conscientização destes em relação à celeridade no atendimento.

**Tabela 03 – Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação**

****

\* 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.

\*\* Para o cálculo foi utilizada a extração realizada em 17/01/2024, data em que constava 01 pedido de acesso à informação sobre gestão ainda em tratamento, não considerado no cômputo da média da quantidade de dias de tratamento.

### **5.5.7 Especificação da decisão**

O tratamento dos pedidos dá-se pelas unidades da empresa, nos casos em que se faz necessária a análise da possibilidade de disponibilização do acesso às informações, podendo ocorrer como decisão o acesso concedido, parcialmente concedido ou negado ou informação inexistente. Nos outros tipos de decisão (órgão não tem competência e pergunta duplicada/repetida), o tratamento é dado pela própria ouvidoria, podendo ser solicitada orientação às unidades.

**Tabela 04 – Tipos de decisão das respostas aos pedidos de acesso à informação por ano**

Tela de celular com texto preto sobre fundo branco

Descrição gerada automaticamente com confiança média

Posição em 17/01/2024, com 1 pedido ainda em atendimento.

### **5.5.8 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 2022, observa-se que, em 2023, houve um aumento no registro de recursos, o que pode decorrer do aumento dos pedidos de acesso, mas também pode demostrar que a empresa precisa aprimorar o atendimento dos pedidos de acesso, motivando de forma robusta e legal as negativas com apontamento de decisões anteriores da própria CGU e dos respectivos entendimentos jurídicos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabela 05 – Recursos de pedido de acesso à informação por ano** | | | | | |
| **Ano** | **1ª instância** | **2ª instância** | **CGU** | **CMRI** | **Total** |
| **2023** | 31 | 6 | 5 | 0 | **42** |
| **2022** | 17 | 9 | 7 | 0 | **33** |
| **2021** | 32 | 13 | 10 | 1 | **56** |

Como justificativas para os recursos em instância inicial, os solicitantes consideraram:

**Tabela 06 – Tipos de justificativa dos recursos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Justificativa** | **Quantidade** |
| Autoridade classificadora não informada | 1 |
| Grau de sigilo não informado | 1 |
| Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada | 4 |
| Informação incompleta | 8 |
| Informação recebida não corresponde à solicitada | 7 |
| Informação recebida por meio diferente do solicitado | 1 |
| Outros | 9 |
| **Total** | **31** |

### **5.5.9 Requerentes**

#### **5.5.9.1 Tipo de pessoa**

Quanto ao tipo de pessoa, 72,82% dos pedidos foram registrados por pessoa física:

**Tabela 07 – Tipo de pessoa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de pessoa** | **Quantidade** | **%** |
| Pessoa física | 142 | 73,20% |
| Pessoa jurídica | 7 | 3,61% |
| Não informado | 45 | 23,20% |
| **Total** | **194** | **100,00%** |

#### **5.5.9.2 Identificação**

Quanto à identificação 23,20% dos requerentes registrou de maneira anônima. Dos identificados, apurou-se que 22 pedidos foram registrados por um único solicitante, representando 11,34%, enquanto outro registrou 9 pedidos, equivalendo a 4,64%.

#### **5.5.9.3 Escolaridade**

Em relação à escolaridade, houve um pequeno número que registrou a informação:

**Tabela 08 – Escolaridade**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Escolaridade** | **Quantidade** | **%** |
| Ensino médio | 2 | 1,03% |
| Ensino superior | 15 | 7,73% |
| Pós-graduação | 15 | 7,73% |
| Mestrado/Doutorado | 6 | 3,09% |
| Não informado | 156 | 80,41% |
| **Total** | **194** | **100,00%** |

#### **5.5.9.4 Profissão**

Em relação à profissão, apurou-se que, daqueles que informaram, a maior parte é de servidor público federal, que pode ser ter relação com a realização de *benchmarking* por outros órgãos e entidades por meio de pedidos de acesso à informação:

**Tabela 09 – Profissão**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Profissão** | **Quantidade** | **%** |
| Servidor público federal | 14 | 7,22% |
| Professor | 5 | 2,58% |
| Jornalista | 4 | 2,06% |
| Empregado – setor privado | 2 | 1,03% |
| Empresário/empreendedor | 2 | 1,03% |
| Estudante | 2 | 1,03% |
| Outra | 2 | 1,03% |
| Profissional liberal/autônomo | 2 | 1,03% |
| Servidor público estadual | 2 | 1,03% |
| Pesquisador | 1 | 0,52% |
| Servidor público municipal | 1 | 0,52% |
| Não informado | 157 | 80,93% |
| **Total** | **194** | **100,00%** |

### **5.5.10 Pesquisa de satisfação dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR**

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), tendo sido obtidas 28 avaliações, conforme detalhamentos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 10 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”** | | |
| **A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido** | **Avaliações** | **Percentual** |
| Nota 4 | 2 | 9,52% |
| Nota 5 | 19 | 90,48% |
| **Total** | **21** | **100,00%** |
| Escala de avaliação: nota 1 a 5. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 11 – Respostas à pergunta “A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?”** | | |
| **A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória** | **Avaliações** | **Percentual** |
| Nota 1 | 1 | 50,00% |
| Nota 5 | 1 | 50,00% |
| **Total** | **2** | **100,00%** |

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 12 – Respostas à pergunta “A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?”** | | |
| **A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória** | **Avaliações** | **Percentual** |
| Nota 1 | 1 | 50,00% |
| Nota 5 | 1 | 50,00% |
| **Total** | **2** | **100,00%** |
| Escala de avaliação: nota 1 a 5. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 13 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”** | | |
| **A resposta fornecida foi fácil de compreender?** | **Avaliações** | **Percentual** |
| Muito fácil de compreender | 25 | 89,29% |
| Fácil de compreender | 1 | 3,57% |
| Difícil de compreender | 1 | 3,57% |
| Muito difícil de compreender | 1 | 3,57% |
| **Total** | **28** | **100,00%** |
| Escala de avaliação: “Muito fácil de compreender”, “Fácil de compreender”, “Regular”, “Difícil de compreender” e “Muito difícil de compreender” | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 14 – Respostas à pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”** | | |
| **Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?** | **Avaliações** | **Percentual** |
| Muito satisfeito | 21 | 75,00% |
| Satisfeito | 2 | 7,14% |
| Muito insatisfeito | 5 | 17,86% |
| **Total** | **28** | **100,00%** |
| Escala de avaliação: “Muito satisfeito”, “Satisfeito”, “Regular”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” | | |

Observa-se, quanto aos pedidos de acesso à informação, que a maioria dos resultados obtidos foram positivos. Destacam-se os resultados 92,86% para a facilidade de compreensão da resposta e de 82,14% para a satisfação com o atendimento prestado.

## **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 2023, no total, foram 659.752 visualizações do Portal, sendo as páginas do menu Acesso à Informação as mais visualizadas, com 70.418 visualizações. Destaca-se a página do Concurso Público 2023, que obteve 146.676 visualizações. Em seguida, as páginas mais visualizadas foram a de informações sobre servidores, com 33.950 visualizações, a do [Quem é quem](https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem), com 19.632, e a da Estrutura Organizacional, com 19.289 visualizações.

Em 2022, foram 363.379 visualizações. Portanto, houve um aumento de 81,56% no total de visualizações, indicando que o portal tem se tornado mais conhecido.

### **5.2.2 Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU)**

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 nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 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 76% das obrigações.

**Figura 03 – Cumprimento de itens de transparência ativa – Governo Federal**

**Uma imagem contendo Gráfico

Descrição gerada automaticamente**

**Figura 04 – Cumprimento de itens de transparência ativa – Serpro**

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente com confiança média

### **5.2.3 Avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)**

Em 2023, houve a participação do Serpro no Levantamento Nacional de Transparência Pública, fiscalização realizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Nas fiscalizações anteriores, o Serpro obteve o 82º lugar em 2018 e o 3º lugar em 2021. O último resultado foi o cumprimento de 95,3% dos itens de avaliação pelo Serpro, o que conferiu à empresa o 2º lugar entre as estatais, além da classificação “Diamante” e do Selo de Qualidade de Transparência Pública.

O 1º lugar é ocupado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) com 96,81% de índice de transparência, e o 3º pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) com 91,54%. Em função dos índices obtidos, somente o BNDES e o Serpro obtiveram o Selo de Qualidade de Transparência Pública.

# **6 PERSPECTIVAS**

Para 2024, 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 (SERPRO)**

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI)**

Daniel França

**Departamento de Ouvidoria (OUVID)**

Karina da Costa Bruno

1. [www.transparencia.serpro.gov.br](http://www.transparencia.serpro.gov.br) [↑](#footnote-ref-2)
2. Publicados na página da Ouvidoria, em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria> [↑](#footnote-ref-3)
3. Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. 4ª ed. Disponível em <<https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao_da_lai_2019.pdf>>. Acesso em: 05/02/2024. [↑](#footnote-ref-4)
4. https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai [↑](#footnote-ref-5)