



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

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

2024

Sumário

1 SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2 APRESENTAÇÃO	5
3 TRANSPARÊNCIA NO SERPRO	6
4 CANAIS DE ATENDIMENTO	7
5 ACESSO À INFORMAÇÃO	8
5.1 Transparência passiva	8
5.5.1 Painel LAI	8
5.5.2 Pedidos por situação.....	9
5.5.3 Categoria.....	10
5.5.4 Subprocessos mais frequentes	10
5.5.5 Áreas mais demandadas	11
5.5.6 Média mensal e tempo médio de resposta.....	11
5.5.7 Especificação da decisão	11
5.5.8 Recursos	12
5.5.9 Requerentes.....	13
5.5.10 Pesquisa de satisfação dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR	15
5.2 Transparência ativa	16
5.2.1 Portal da Transparência e Governança do Serpro	16
5.2.2 Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU)	16
5.2.3 Avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)	17
6 PERSPECTIVAS	19

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 do ano de 2024, em cumprimento aos referidos regulamentos:

Em 2024, destacam-se:

- ✓ 172 pedidos de acesso à informação respondidos;
- ✓ 85 pedidos de acesso encaminhados para unidades do Sic de outros órgãos e 2 pedidos alterados para manifestação de Ouvidoria;
- ✓ 3,76% redução em relação ao ano anterior de pedidos recebidos;
- ✓ 83,72%, relacionados às informações sobre à gestão;
- ✓ 16,28%, relacionados às informações sobre ao Negócio;
- ✓ 15 dias, tempo médio de resposta em 2024, superando em 3 dias em relação ao ano anterior;
- ✓ 71,60% de acessos concedidos;
- ✓ 15,12% de pedidos com recurso de 1ª instância;
- ✓ 7,56% de pedidos com recurso de 2ª instância
- ✓ 0,60% recurso para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI);
- ✓ 116% de aumento dos recursos em 2ª instância e de 120% dos recursos para a CGU em relação ao ano anterior;

-
- ✓ 88% no índice de cumprimento da transparência ativa, avaliada pela Controladoria-Geral da União, no Painel LAI;
 - ✓ 90,77% 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 3º lugar dentre as estatais avaliadas e a concessão do selo Ouro 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 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 Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).



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 – Sala 60 - Brasília - DF

Telefone: (61) 2021-8400

² Publicados 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 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 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.

5.5.1 Painel LAI

O Painel LAI⁴ 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 15 dias, enquanto o prazo na esfera federal foi de 13,84 dias, indicando o aumento

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.

⁴ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

de 25% de aumento em relação ao tempo de resposta da Ouvidoria do Serpro no ano anterior. Por isso, nesse indicador, o Serpro obteve o 137º lugar dentre 321 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 08/05/2025

* Os dados do painel mostram a situação atual (acumulada) e não refletem a seleção do filtro por período (01/01/2024 a 31/12/2024).

Figura 02 – Painel LAI – Serpro



Fonte: Painel LAI. Acesso em 08/05/2025

* Os dados do painel mostram a situação atual (acumulada) e não refletem a seleção do filtro por período (01/01/2024 a 31/12/2024).

5.5.2 Pedidos por situação

Em 2024, observa-se um recuo de 3,76% no total de pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serpro.

Figura 03 – Pedidos de acesso à informação por ano

Pedidos de acesso à informação

Recebidos até 31/12/2024

	2022	2023	2024
Encaminhados	66 (33%)	72 (27%)	84 (33%)
Respondidos	132 (67%)	194 (73%)	172 (67%)
Total	198	266	256

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 em anos anteriores, o maior volume concentra-se na categoria gestão, representando quase 65% dos pedidos de acesso à informação.

Figura 04 – Pedidos de acesso à informação por categoria por ano

Categoria de pedidos de acesso à informação

	2022	2023	2024
Negócio	31 (23,48%)	68 (35,05%)	28 (16,28%)
Gestão	101 (76,52%)	126 (64,95%)	144 (83,72%)

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 Agregar pessoas: 23 pedidos (13,37%)

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.

2º Gerenciar aquisições e contratações: 29 pedidos (16,86%)

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.

5.5.5 Áreas mais demandadas

1º Superintendência de Pessoas (SUPES): 47 pedidos (27,32%)

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 Superintendência de Aquisições e Contratos (SUPGA): 28 pedidos (16,28%)

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.

3º Ouvidoria (OUVID): 21 pedidos (12,21%)

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.

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 superou o de 2023, passando de 11,95 dias para 14,98 dias, traduzindo uma possível maior complexidade dos pedidos recebidos, mantidos o esforço da Ouvidoria para um controle mais acurado dos prazos e atuação junto aos gestores e conscientização destes em relação à celeridade no atendimento.

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.

Figura 05 – Tipos de decisão das respostas aos pedidos de acesso

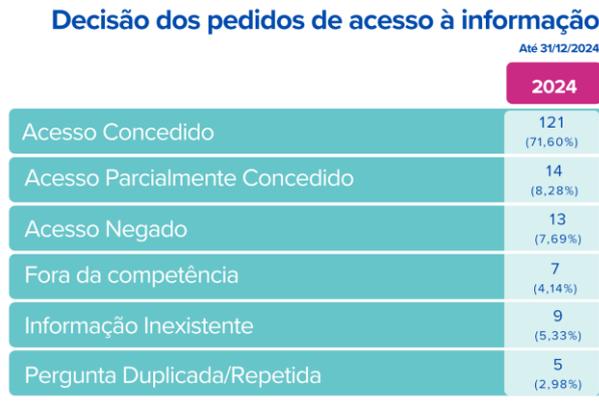


Tabela 01 – Tipos de decisão das respostas aos pedidos de acesso à informação por ano

Ano da decisão	Acesso concedido	Acesso parcialmente concedido	Acesso Negado	Fora da competência	Informação inexistente	Pergunta duplicada	Total
2024	123	15	13	7	9	5	172
2023	118	15	24	19	13	4	193
2022	76	13	15	12	6	5	132
2021	98	30	27	8	9	6	184

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).

Figura 06 – Recursos de pedido de acesso à informação

Recursos dos pedidos de acesso à informação

Até 31/12/2024

2024

1ª Instância - Diretor Supervisor	26 (15,12%)
2ª Instância - Diretor-Presidente	13 (7,56%)
3ª Instância - CGU	11 (6,40%)
Comissão Mista de Reavaliação de Informações	1 (0,60%)

Em relação a 2023, observa-se que, em 2024, houve um aumento no registro de recursos, o que pode decorrer da complexidade dos pedidos de acesso, mas também pode demonstrar 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 02 – Recursos de pedido de acesso à informação por ano

Ano	1ª instância	2ª instância	CGU	CMRI	Total
2024	26	13	11	1	51
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 03 – Tipos de justificativa dos recursos

Justificativa	Quantidade
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	2
Informação incompleta	19
Informação recebida não corresponde à solicitada	2
Outros	3
Total	26

5.5.9 Requerentes

5.5.9.1 Tipo de pessoa

Quanto ao tipo de pessoa, 66,28% dos pedidos foram registrados por pessoa física:

Tabela 04 – Tipo de pessoa

Tipo de pessoa	Quantidade	%
Pessoa física	114	66,28%
Pessoa jurídica	7	4,07%

Não informado	51	29,65%
Total	172	100,00%

5.5.9.2 Identificação

Quanto à identificação 29,65% dos requerentes registraram de maneira anônima. Dos identificados, apurou-se que 12 pedidos foram registrados por um único solicitante, representando 6,98%, enquanto outro registrou 10 pedidos, equivalendo a 5,81%.

5.5.9.3 Escolaridade

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

Tabela 05 – Escolaridade

Escolaridade	Quantidade	%
Ensino médio	6	5,13%
Ensino superior	11	9,40%
Pós-graduação	15	12,82%
Mestrado/Doutorado	6	5,13%
Não informado	79	67,52%
Total	117	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 06 – Profissão

Profissão	Quantidade	%
Servidor público federal	14	12,28%
Professor	2	1,75%
Jornalista	1	0,88%
Empregado – setor privado	5	4,39%
Empresário/empreendedor	2	1,75%
Estudante	4	3,51%
Outra	4	3,51%

Profissional liberal/autônomo	1	0,88%
Servidor público estadual	3	2,63%
Pesquisador	2	1,75%
Não informado	76	66,67%
Total	114	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 17 avaliações, conforme detalhamentos.

Tabela 07 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido	Avaliações	Percentual
Nota 5	12	100,00%
Total	2	100,00%

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 08 – 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 4	1	50,00%
Nota 5	1	50,00%
Total	2	100,00%

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 09 – 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 5	3	100,00%
Total	2	100,00%

Escala de avaliação: nota 1 a 5.

Tabela 10 – Respostas à pergunta “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”

A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Avaliações	Percentual
Muito fácil de compreender	16	94,12%
Fácil de compreender	1	5,89%

Total	28	100,00%
-------	----	---------

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

Tabela 11 – Respostas à pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?"

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Avaliações	Percentual
Muito satisfeito	16	94,12%
Satisfeito	1	5,89%
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. Destaque-se os resultados 94,12% para a facilidade de compreensão da resposta e igualmente de 94,12% para a satisfação com o atendimento prestado.

5.2 Transparência ativa

A Transparência Ativa ocorre quando há disponibilização da informação de maneira espontânea e proativa, independentemente de solicitações, de modo que qualquer interessado possa acessá-las diretamente. Em especial, o rol mínimo de informações exigidas no art. 8º Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) publicadas no menu "Acesso à Informação" do Portal de Transparência e Governança do Serpro.

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 2024, foram 1.144.927 visualizações do Portal, sendo as páginas do menu Acesso à Informação as mais visualizadas com 81.599 acessos. Destaque-se a página do Concurso Público 2023 como a mais visualizada, obtendo 546.841 visualizações, seguida da página dos Servidores, com 43.178 acessos, da página do Quem é Quem, com 18.703 visualizações e da página da Estrutura Organizacional, com 18.287 visualizações, mantendo, assim, o mesmo ranking do ano 2023.

Em 2023 foram 659.752 visualizações. Portanto, houve um incremento de 73,54% no total de visualizações, reforçando a relevância desse importante instrumento para a transparência.

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. No ano de 2024, o Serpro obteve os seguintes resultados no cumprimento dos itens obrigatórios de transparência ativa: 2% não cumprido, 10% cumprido parcialmente e 88% cumprido totalmente, perfazendo 1,40% a menor no cumprimento dos demais órgãos e entidades do Governo Federal.

Figura 07 – Cumprimento de itens de transparência ativa – Serpro



Fonte: Painel LAI

Com a decisão da empresa de adotar o modelo de subcontratação para atendimento das necessidades de evolução do Portal da Transparência e Governança do Serpro, aguarda-se, desde agosto de 2024, o andamento da subcontratação e posterior atendimento de demandas que impactaram nos resultados obtidos em 2024.

Com isso, o portal encontra-se impossibilitado de ter melhorias, sendo que a equipe de desenvolvimento disponível no momento atende apenas demandas de erro e indisponibilidade. Nesse contexto, novas exigências dos órgãos fiscalizadores da transparência não poderão ser implementadas, podendo, inclusive, prejudicar a melhoria, ou até mesmo, a manutenção dos atuais índices de transparência.

5.2.3 Avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)

Em 2024, o Serpro obteve 90,77% de índice de transparência ativa e ficou em 3º lugar dentre as estatais independentes avaliadas, o que lhe conferiu o selo Ouro de Qualidade no Radar Nacional de Transparência Pública. Em comparação aos resultados dos índices dos anos anteriores, verifica-se que houve uma diminuição no índice em relação ao ano de 2023 e uma manutenção do selo ouro obtido na primeira avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública.

Figura 08 – Selos no Radar Nacional de Transparência Pública

Programa Nacional de Transparência Pública



Fonte: Plataforma Radar Nacional de Transparência Pública

6 PERSPECTIVAS

Em 2025, o objetivo é melhorar os indicadores de desempenho alcançados em 2024, por meio de uma atuação fortalecida que potencialize as atividades de ouvidoria, promovendo o controle e a participação social no Serpro, com desafios como o fortalecimento da transparência ativa, garantindo a disponibilização de informações obrigatórias, e a ampliação da automação das informações divulgadas no Portal da Transparência e Governança da organização.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

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

Daniel França

Departamento de Ouvidoria (OUVID)

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Elaboração

Patrícia Moreira Almeida

Vânia Elizabeth Coelho Gavião