



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

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

2023



Sumário

1 SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2 APRESENTAÇÃO.....	4
3 TRANSPARÊNCIA NO SERPRO.....	5
4 CANAIS DE ATENDIMENTO	6
5 ACESSO À INFORMAÇÃO	7
5.1 Transparência passiva	7
5.5.1 Painel LAI	7
5.5.2 Pedidos por situação	8
5.5.3 Categoria	9
5.5.4 Subprocessos mais frequentes.....	9
5.5.5 Áreas mais demandadas	9
5.5.6 Média mensal e tempo médio de resposta	10
5.5.7 Especificação da decisão	10
5.5.8 Recursos.....	11
5.5.9 Requerentes	12
5.5.10 Pesquisa de satisfação dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR	13
5.2 Transparência ativa	14
5.2.1 Portal da Transparência e Governança do Serpro	14
5.2.2 Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU)	15
5.2.3 Avaliação do Tribunal de Contas da União (TCU)	15
6 PERSPECTIVAS	17

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 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 - 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 11,84 dias, enquanto o prazo na esfera federal foi de 12,55 dias, indicando prazo

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>

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



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

Ano		Respondido	Encaminhado	Total
2023	Total anual	194	72	266
	Total mensal	16	6	22
	%	72,93%	27,07%	100,00%
2022	Total anual	132	66	198
	Total mensal	11	6	17
	%	66,67%	33,33%	100,00%
2021	Total anual	184	138	322
	Total mensal	15	12	27
	%	57,67%	42,33%	100,00%

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

Categoria / Ano	Gestão	Negócio	Média
2023	126	68	194
	64,95%	35,05%	100,00%
2022	101	31	132
	76,52%	23,48%	100,00%
2021	143	41	184
	77,72%	22,28%	100,00%

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

Categoria / Ano	Gestão	Negócio	Média
2023	125	68	193
	10,67 dias	14,31 dias	11,95 dias
2022	101	31	132
	13,26 dias	13,43 dias	13,29 dias
2021	188		17,35 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.

** 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

Decisão	Acesso Concedido	Acesso parcialmente concedido	Acesso Negado	Órgão não tem competência	Informação inexistente	Pergunta duplicada/repetida	Total
2023	118	15	24	19	13	4	193
	60,64%	7,98%	12,23%	10,11%	6,91%	2,13%	100,00%
2022	76	13	15	12	6	5	132
	57,58%	9,85%	11,36%	9,09%	4,55%	3,79%	100,00%
2021	98	30	27	8	9	6	184
	53,26%	16,30%	14,67%	4,35%	4,89%	3,26%	100,00%

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 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 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, 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

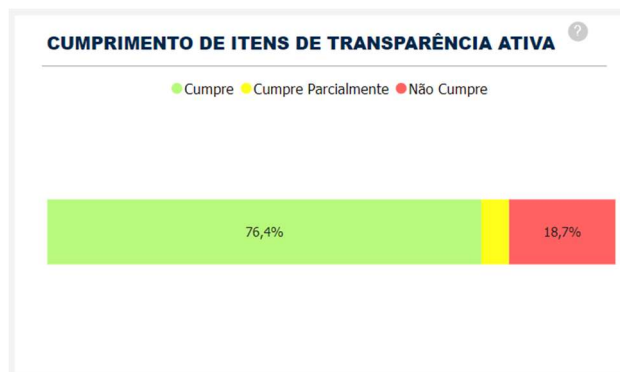
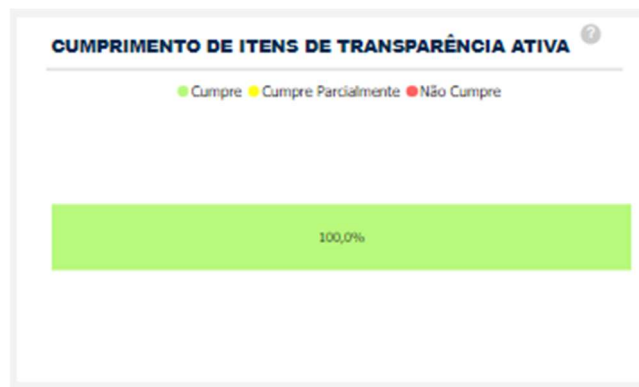


Figura 04 – Cumprimento de itens de transparência ativa – Serpro



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