



Relatório Gerencial  
Serviço de Informação ao Cidadão  
Anual  
2015



**Acesso à  
Informação**

## **LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS**

Banco Central

CEF – Caixa Econômica Federal

CGU – Controladoria Geral da União

DIT – Diretoria de Infraestrutura de TIC

DFS – Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos

DPE – Diretoria de Pessoas

DRD – Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informação

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

MPS – Ministério da Previdência Social

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

PR – Presidência

## **Sumário**

<b>Introdução .....</b>	<b>04</b>
<b>Estatística da CGU .....</b>	<b>05</b>
<b>Fluxo Diário de Pedidos .....</b>	<b>07</b>
<b>Janeiro.....</b>	<b>07</b>
<b>Fevereiro.....</b>	<b>08</b>
<b>Março.....</b>	<b>08</b>
<b>Abril.....</b>	<b>09</b>
<b>Maió.....</b>	<b>10</b>
<b>Junho .....</b>	<b>10</b>
<b>Julho.....</b>	<b>11</b>
<b>Agosto.....</b>	<b>12</b>
<b>Setembro.....</b>	<b>12</b>
<b>Outubro.....</b>	<b>12</b>
<b>Novembro.....</b>	<b>13</b>
<b>Dezembro.....</b>	<b>14</b>
<b>Total de pedidos.....</b>	<b>16</b>
<b>Direcionamento de pedidos.....</b>	<b>17</b>
<b>Pedidos por diretoria.....</b>	<b>17</b>
<b>Solicitações por tema.....</b>	<b>18</b>
<b>Situação dos pedidos.....</b>	<b>20</b>

## **Introdução**

A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Ao regulamentar esse direito, a Lei torna essencial o princípio de que o acesso é a regra, e o sigilo é a exceção e estabelece procedimentos para que a Administração responda a pedidos de informação do cidadão.

A resposta a uma solicitação de acesso à informação pública requer metodologia, ou seja, é necessário processar o pedido e garantir ao requerente a entrega do dado. Para isso, a Lei de Acesso a Informações estipula:

- procedimentos, padrões e prazos para o processamento dos pedidos de informação;
- a criação do Serviço de Informações ao Cidadão em todos os órgãos e entidades do poder público;
- que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, sobretudo por meio da Internet, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal;
- mecanismos de recurso em caso de negativa de acesso à informação.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é uma unidade física existente, em local identificado e de fácil acesso para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública. Os SICs têm como objetivos:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- Conceder o acesso imediato à informação disponível;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

Para formalizar e auxiliar no controle dos pedidos de informação demandados pelos cidadãos foi desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU) um sistema eletrônico de registro, o e-SIC.

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

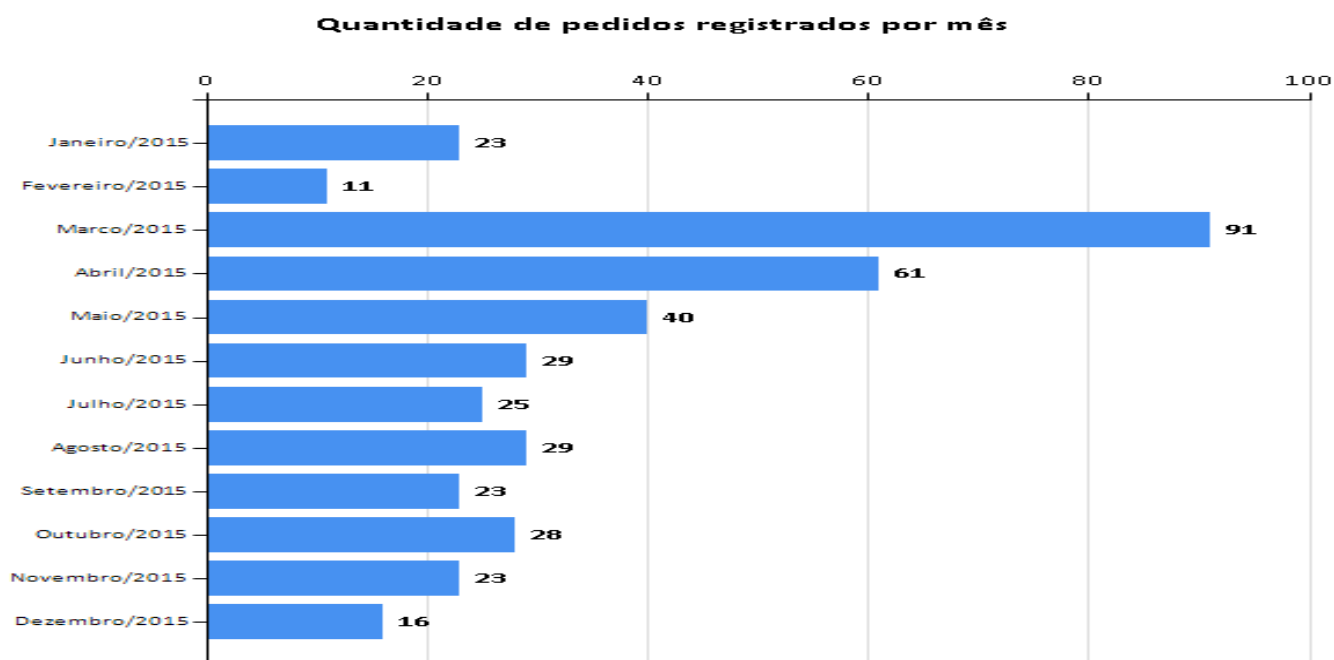
Assim, apresentamos o relatório anual de 2015, com as informações consolidadas dos pedidos registrados para a Dataprev.

## Estatística da CGU

A Controladoria Geral da União (CGU) proporciona aos atendentes dos órgãos relatórios do quantitativo de pedidos efetivos registrados por mês para a Dataprev, a evolução mensal de pedidos de acesso à informação, média de dias para a efetivação da resposta, razões de negativas de resposta e o perfil dos solicitantes conforme gráficos abaixo.

Importante ressaltar que esses dados presentes nos gráficos foram extraídos no dia 28 de janeiro de 2016 para o período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015. E os números aqui apresentados (399) são dos pedidos respondidos pela Dataprev. E não a totalidade de pedidos que entraram no sistema da empresa e conseqüentemente foram reencaminhados ou respondidos – total de 926.

Quantidade de pedidos total para a Dataprev: 399



Fonte: CGU – Extraído em 28 de janeiro de 2016.

A grande quantidade de pedidos no mês de março se deve à homologação do Concurso Público 01/2014 realizado pela empresa. Dúvidas referentes às convocações, número de vagas, dúvidas salariais e de alocação dos empregados foram os questionamentos mais frequentes durante esse período.

Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação respondidos pela Dataprev:

Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação		
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Janeiro/2015	23	-
Fevereiro/2015	11	-52.17%
Marco/2015	91	87.91%
Abril/2015	61	-32.97%
Mai/2015	40	-34.43%
Junho/2015	29	-27.5%
Julho/2015	25	-13.79%
Agosto/2015	29	13.79%
Setembro/2015	23	-20.69%
Outubro/2015	28	17.86%
Novembro/2015	23	-17.86%
Dezembro/2015	16	-30.43%
<b>TOTAL:</b>	399	
<b>MÉDIA:</b>	33,25	

Fonte: CGU – Extraído em 28 de janeiro de 2016.

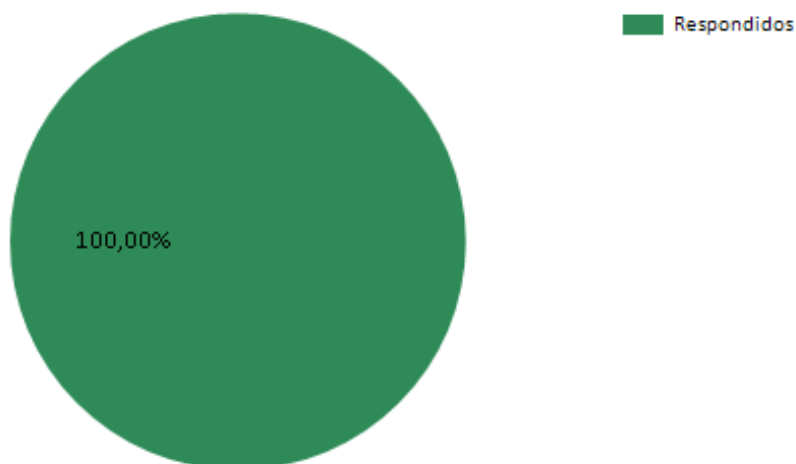
O quadro acima demonstra a evolução mensal dos pedidos de acesso à informação. A redução natural na frequência de solicitações ao longo do ano caracteriza-se pela publicidade das dúvidas frequentes no sítio da Dataprev e respostas aos candidatos através do e-mail corporativo específico para tal finalidade.

O pedido em tramitação fora do prazo conforme o quadro abaixo foi devido a uma falha na página da CGU. O mesmo foi respondido assim que tivemos conhecimento do mesmo.

## 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Em tramitação fora do prazo	1
Respondidos	398

### Situação dos pedidos de acesso à informação





## Fluxo Diário de Pedidos mês a mês

No ano de 2015 foram registrados 926 pedidos de informação, 261 a menos que 2014 (1187), sendo 399 efetivamente para a Dataprev; 218 pedidos a mais que o ano passado (181). Esse aumento de pedidos efetivos para essa empresa deve-se à maturidade do cidadão no uso do sítio da CGU e a confiança do mesmo na garantia de resposta.

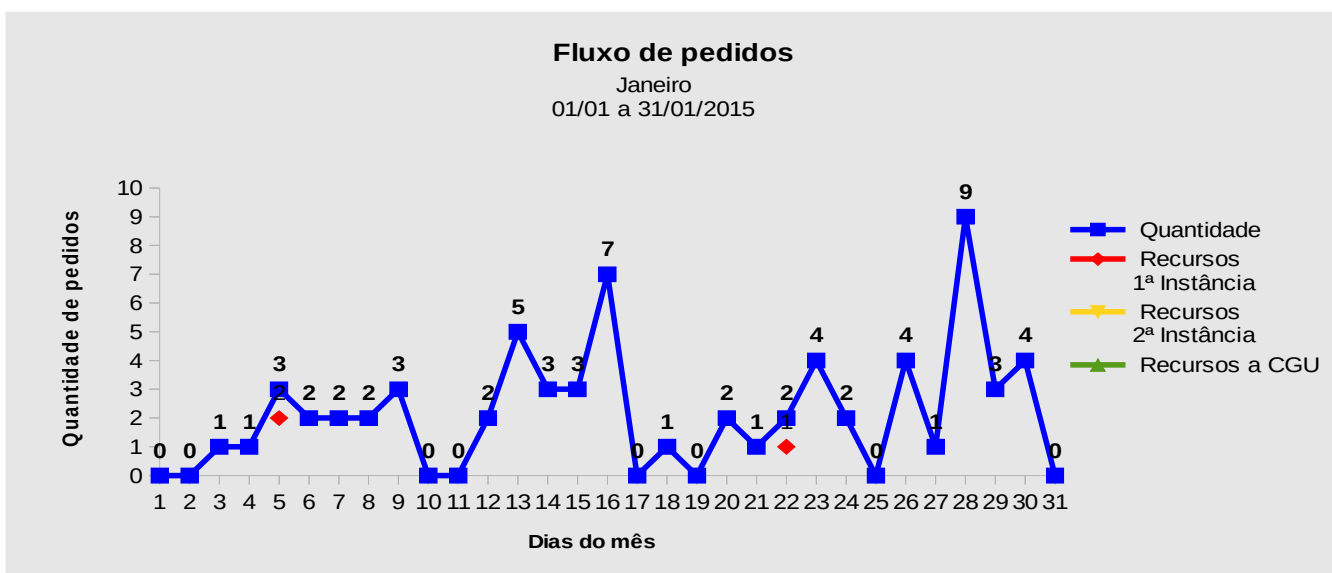
Veja nos tópicos abaixo, o detalhamento mensal da quantidade de pedidos e a descrição das características destes pedidos.

### Janeiro -2015

Neste período foram registrados um total de 66 (sessenta e seis) pedidos na Dataprev. E 23 pedidos efetivamente para essa casa. O dia 28 foi o de maior quantidade de registros de solicitações, totalizando 9 (nove) pedidos.

Conforme destacado no gráfico, foram registrados 2 (duas) solicitações de recurso de 1º instância e nenhuma solicitação de recurso de 2º instância sobre as respostas disponibilizadas. Esses dois recursos referem-se a dados pessoais e dúvidas referentes às convocações do concurso nº 01/2014.

O gráfico abaixo detalha a variação da quantidade de pedidos no período:



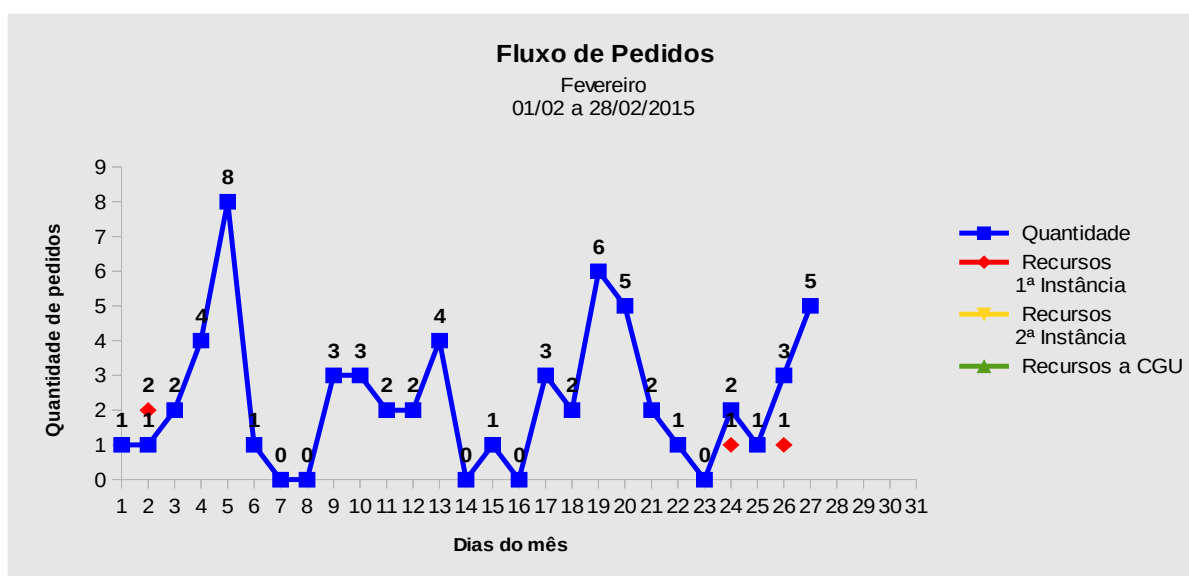


## Fevereiro -2015

Nesse mês foram registrados um total de 62 (sessenta e duas) solicitações. E 11 pedidos efetivamente para essa casa. O dia 05 foi o dia de maior número de registros, com 08 no total.

Em comparação com o mês de Janeiro, houve uma redução de 4 (quatro) pedidos na quantidade de solicitações. Entretanto foram registradas 4(quatro) solicitações de recurso de 1º instância, nenhuma solicitação de recurso de 2º instância e nenhuma solicitação de recurso à CGU sobre as respostas disponibilizadas.

Segue abaixo gráfico relativo as quantidades de ocorrência deste mês:



## Março -2015

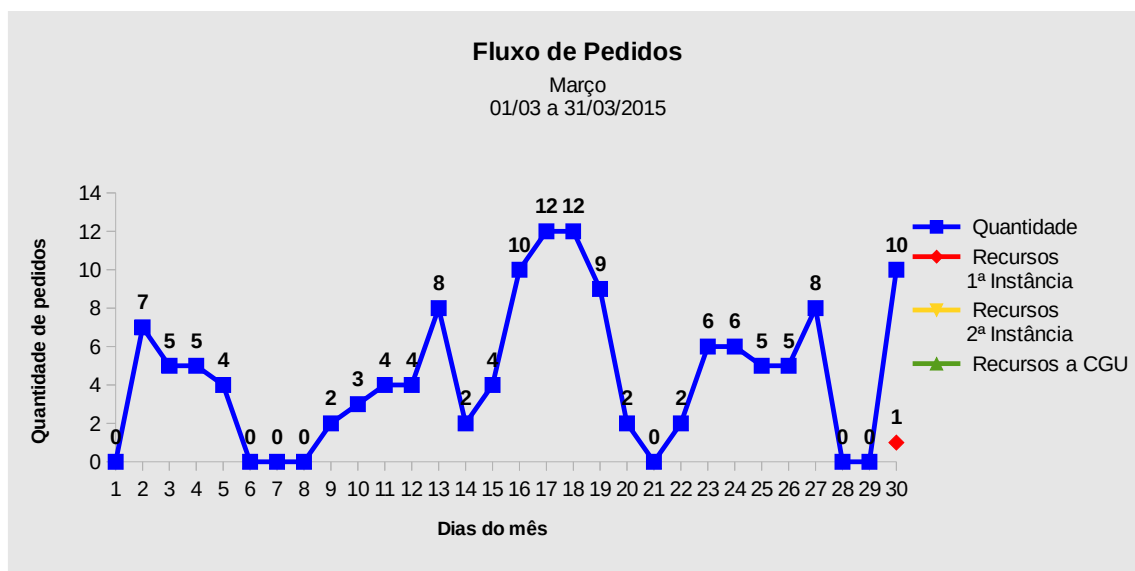
No mês de março foram registrados um total de 150 pedidos de informação um recorde dentro do SIC/Dataprev no ano de 2015 devido à homologação do Concurso Público nº 01/2014, sendo que o dia 17 e 18 foram os dias de maior número de registro de solicitações, com 12 (doze) no total. Desse total, apenas 91 pedidos foram efetivamente para a Dataprev.

Neste período, ocorreu 1 pedido de recurso em 1ª instância, nenhum pedido em 2ª instância e nenhuma solicitação à CGU. A grande maioria dos pedidos foram reencaminhados ao INSS (maior demanda de reencaminhamento).

A quantidade de pedidos registrados neste período aumentou, com relação ao mês de fevereiro, em 88 pedidos.



Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:

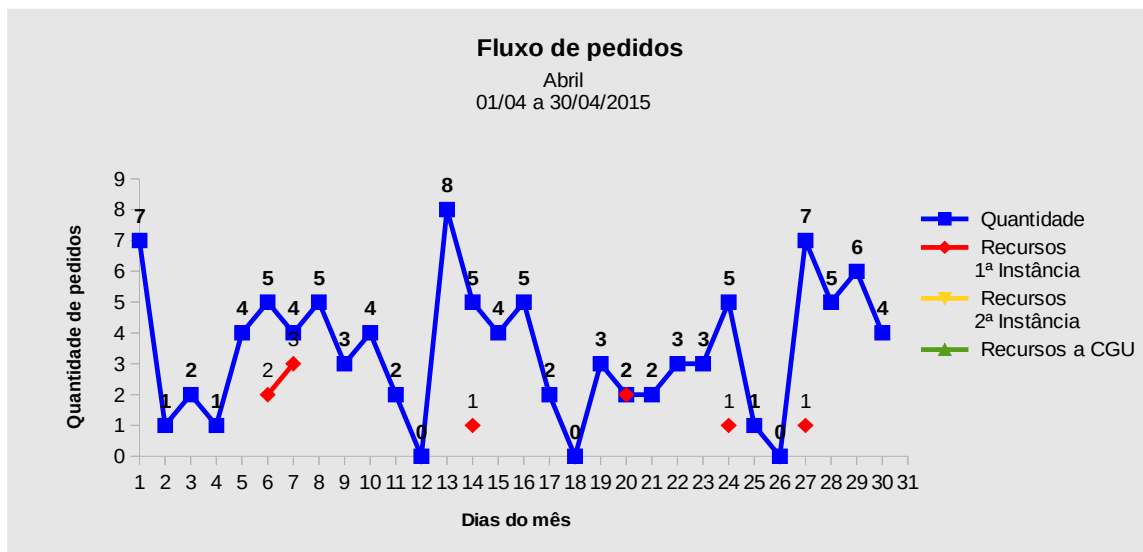


## Abril -2015

No mês de abril foram registrados um total de 103 (cento e três) pedidos sendo que desses, 61 foram efetivamente para a Dataprev. O dia 13 foi o que teve a maior quantidade de registros de solicitações, totalizando 08 (oito) pedidos.

Conforme destacado no gráfico, foram registrados 10 (dez) solicitações de recurso de 1º instância devido à quantidade de pedidos que entraram no mês anterior, um recorde de recursos na Dataprev e nenhuma solicitação de recurso de 2º instância sobre as respostas disponibilizadas e nem recurso para a CGU.

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:

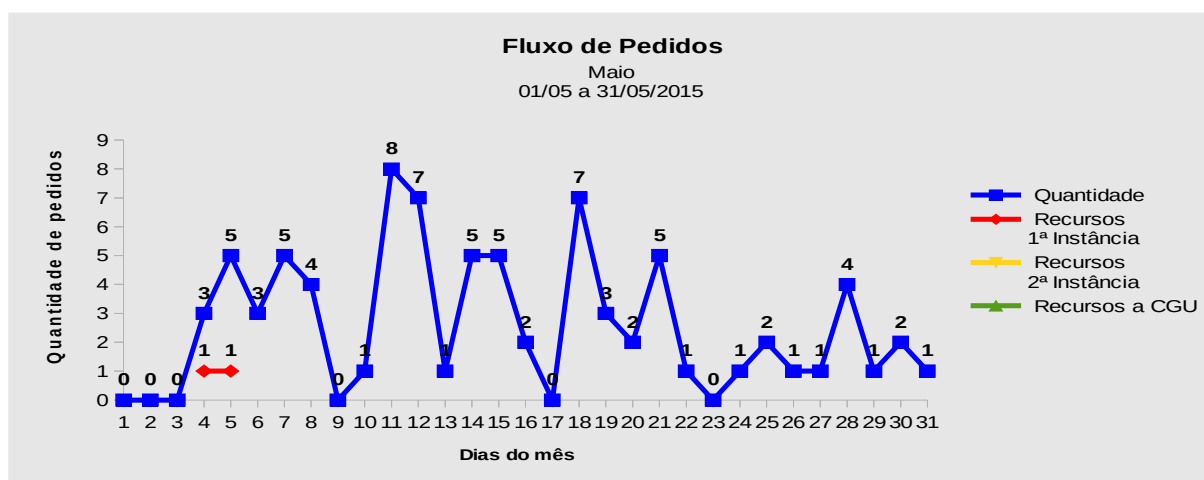


### Maio -2015

Em Maio foram registrados um total de 81 (oitenta e uma) solicitações na empresa, sendo que desses, apenas 40 pedidos foram efetivamente para a empresa. O dia 11 (onze) foi o de maior número de registros, com 08 (oito) no total. Efetivamente para a Dataprev tivemos um total de 40 pedidos de informação.

Foram registrados 2(duas) solicitações de recurso de 1º instância, nenhuma solicitação de recurso de 2º instância e nenhuma solicitação de recurso à CGU sobre as respostas disponibilizadas.

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:



### Junho -2015

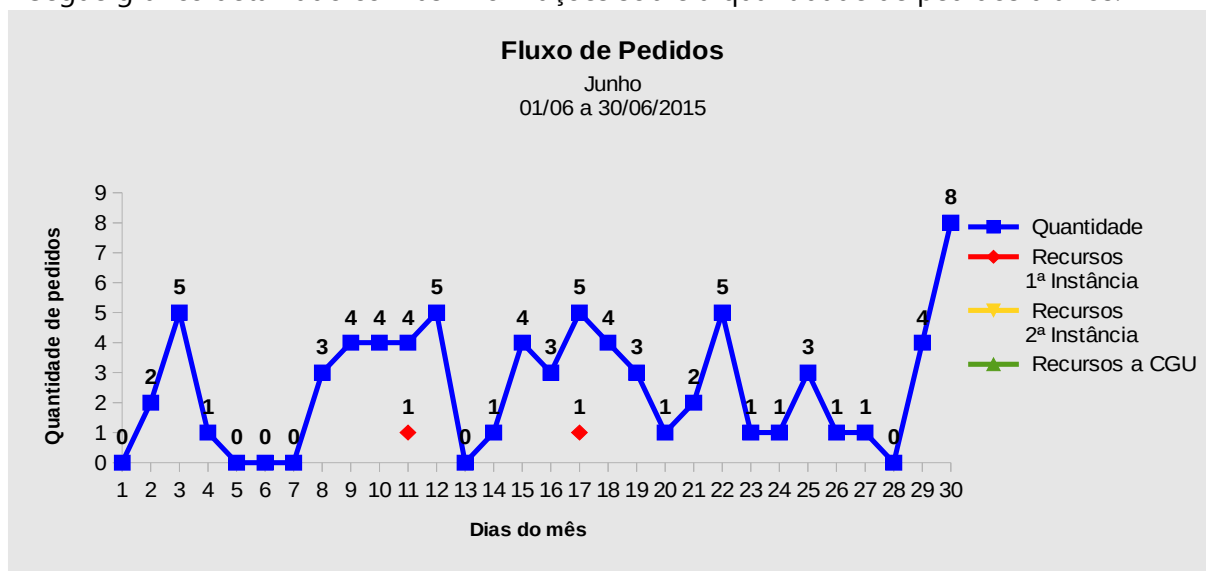
No mês de junho foram registrados um total de 76 (setenta e seis) pedidos de informação,



sendo que o dia 30 foi o dia de maior número de registros de solicitações, com 08 (oito) no total diário. Efetivamente para a Dataprev, foram registrados 29 pedidos de informação.

Neste período, ocorreu 2 pedidos de recurso em 1ª instância e nenhum pedido em 2ª instância e nenhuma solicitação à CGU.

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:

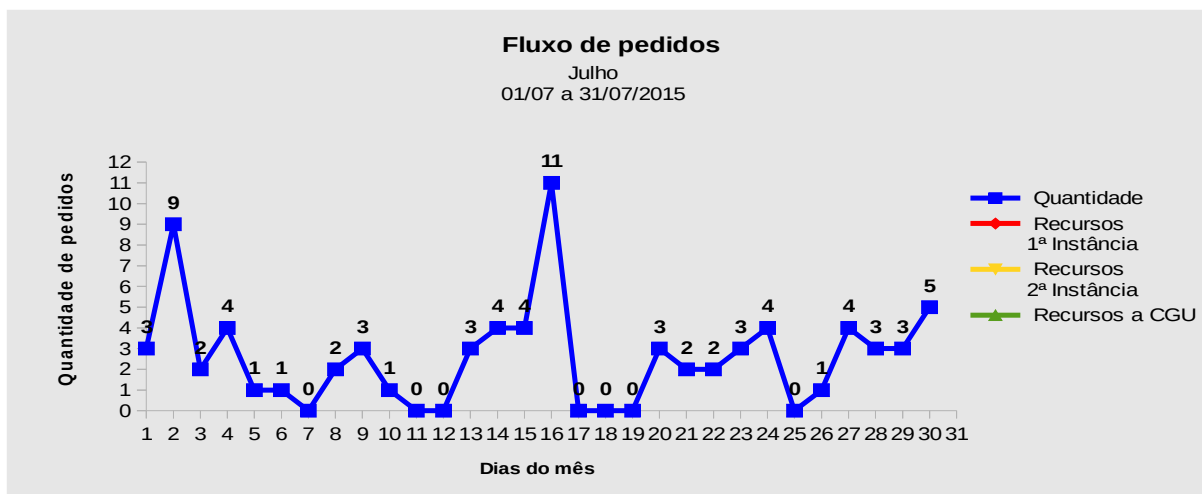


## Julho -2015

No mês de julho foram registrados um total de 76 (setenta e seis) pedidos. O dia 16 foi o que teve a maior quantidade de registros de solicitações, totalizando 11 (onze) pedidos. Desses 76 pedidos, 25 foram efetivamente para a Dataprev.

No referido mês, foram registrados nenhum pedido de recurso em 1ª instância. Nem foram registrados nenhum recurso de 2ª e nem pedidos em 3ª Instância para a Controladoria Geral da União (CGU).

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:

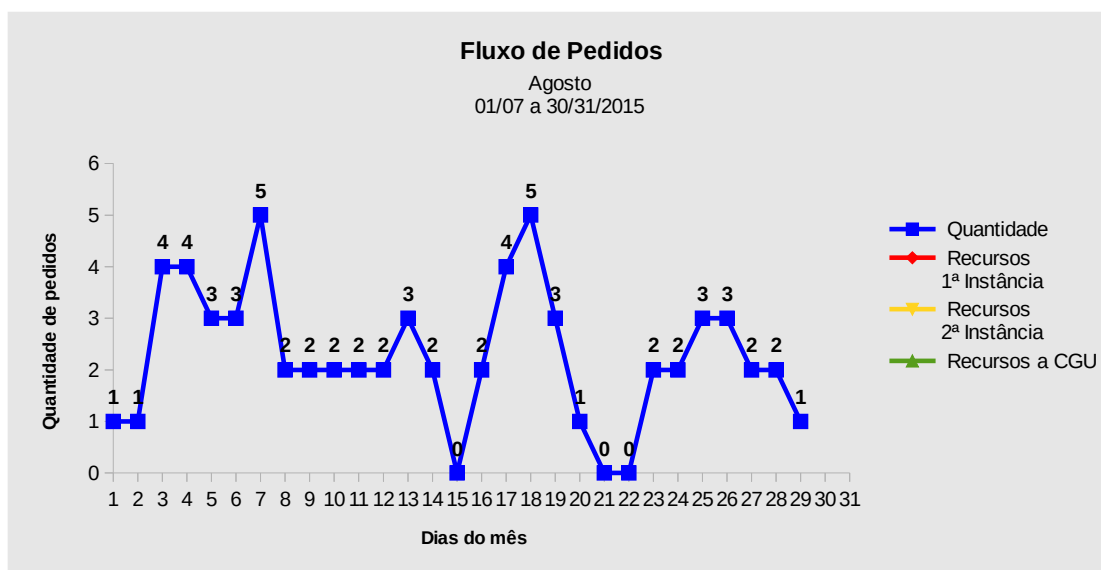


## Agosto -2015

Em Agosto foram registrados um total de 72 (setenta e duas) solicitações, sendo que o dia 07 (sete) e 18 (dezoito) foram os dias de maior número de registros, com 05 (cinco) solicitações no total. Dessas 72 (setenta e duas) solicitações, 29 (vinte e nove) foram de fato para a Dataprev.

Não foram registradas solicitações de recurso de 1º instância, nem de 2º instância e nenhuma solicitação de recurso à CGU sobre as respostas disponibilizadas.

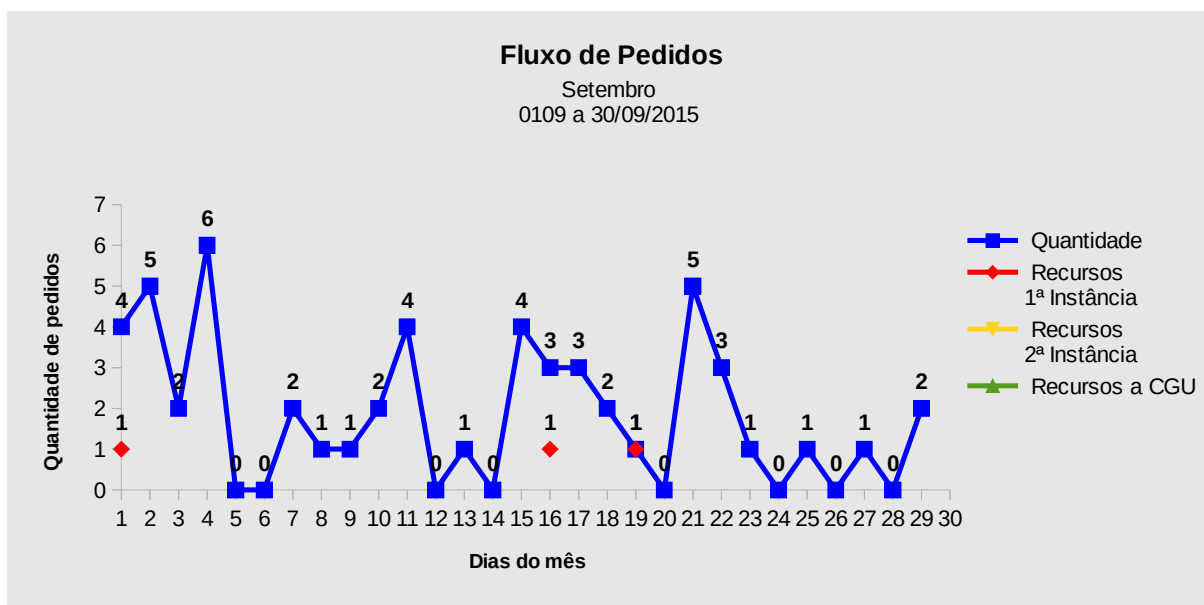
Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:





## Setembro -2015

No mês de setembro foram registrados um total de 59 (cinquenta e nove) pedidos de informação, sendo que o dia 4 (quatro) foi o dia de maior número de registros de solicitações, com 06 (seis) no total diário. Neste período, ocorreu 3 (três) pedidos de recurso em 1ª instância e nenhum pedido em 2ª instância e nenhuma solicitação à CGU. Efetivamente para a Dataprev foram registradas 23 (vinte e três) solicitações de informações.

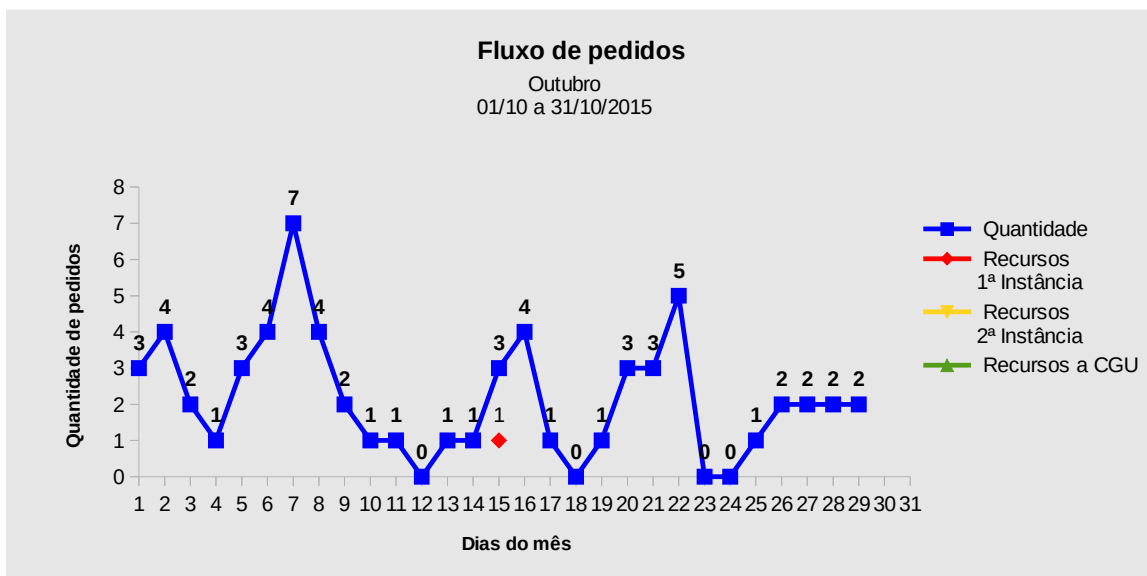


## Outubro -2015

No mês de outubro foram registrados um total de 68 (sessenta e oito) pedidos. O dia 7 (sete) foi o que teve a maior quantidade de registros de solicitações, totalizando 7 (sete) pedidos. Efetivamente para a Dataprev foram registrados 28 (vinte e oito) pedidos.

No referido mês, foi registrado 1 (um) pedido de recurso em 1ª instância. Porém, não foram registrados nenhum recurso de 2ª e nem pedidos em 3ª Instância para a Controladoria Geral da União (CGU).

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:

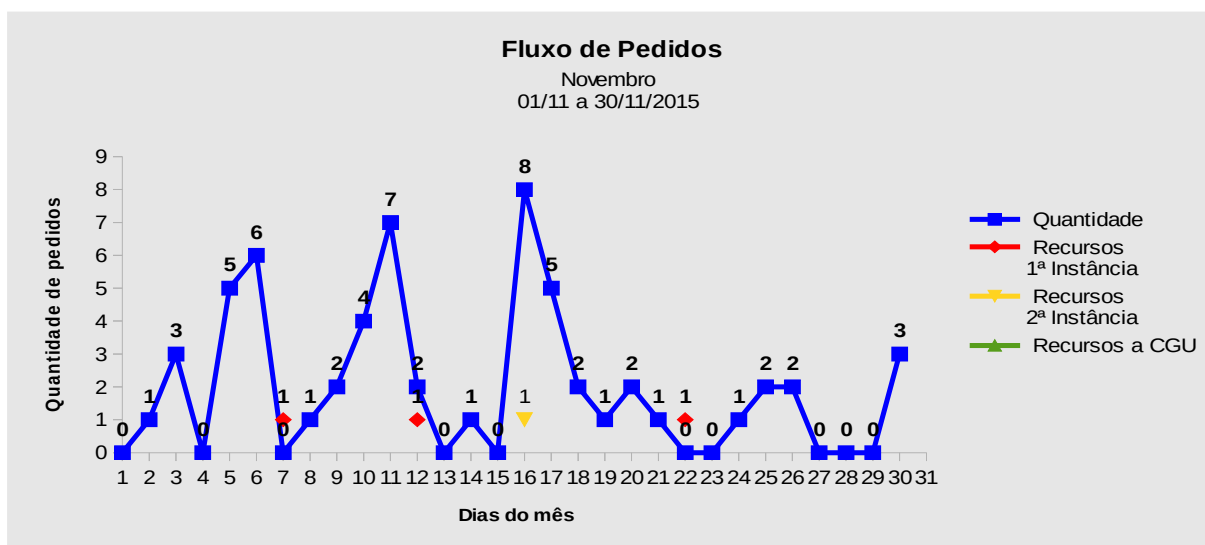


### Novembro -2015

Em novembro foram registrados um total de 61 (sessenta e uma) solicitações, sendo que o dia 16 (dezesesseis), foi o de maior número de registros, com 08 (oito) no total. Desses, 23 pedidos foram efetivamente para a Dataprev.

Foram registrados 3 (três) solicitações de recurso de 1º instância, uma solicitação de recurso de 2º instância e nenhuma solicitação de recurso à CGU sobre as respostas disponibilizadas pela Dataprev.

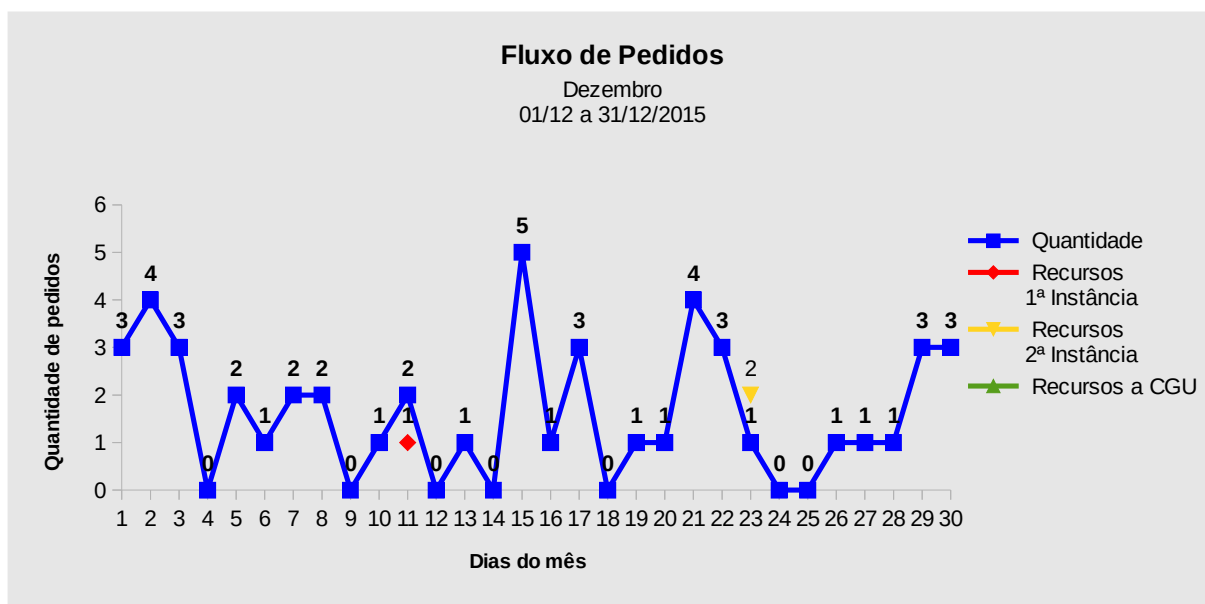
Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:



## Dezembro 2015

A quantidade de pedidos registrados neste período foi de 50 (cinquenta) pedidos. Tivemos 1 pedido de recurso em 1ª instância, um em 2ª instância e nenhum pedido que foi para a CGU. Dos cinquenta pedidos, dezesseis deles foram efetivamente para a Dataprev. O dia 15 (quinze) foi o dia com o maior número de pedidos com 5 (cinco) no total.

Segue gráfico detalhado com as informações sobre a quantidade de pedidos diários:



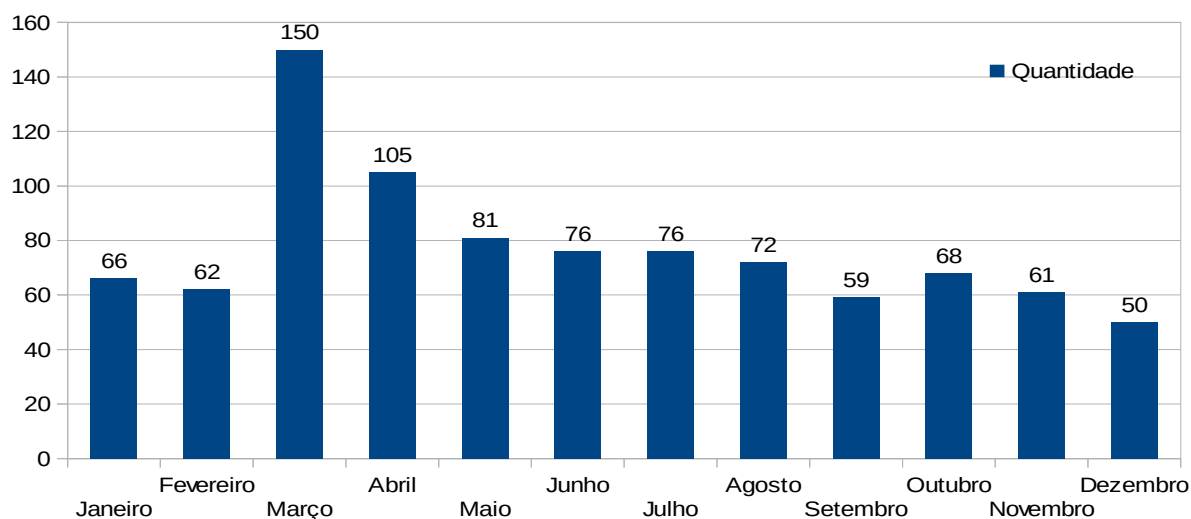




## Total de pedidos – mês a mês

Analisando o gráfico abaixo, podemos concluir que houve um aumento no número de solicitações registradas no e-SIC nos meses de março e abril. Este aumento na demanda reflete uma maior busca de informações devido a homologação do Concurso Público n.º 01/2014.

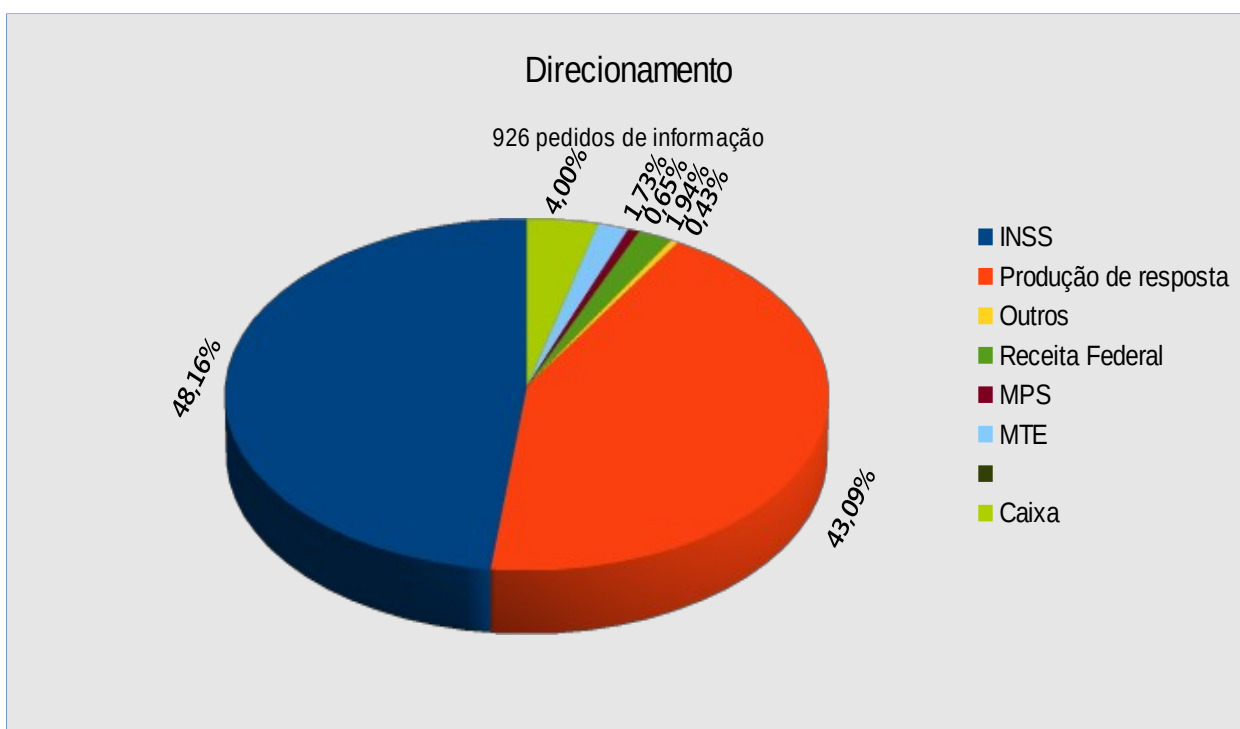
Também é relevante ressaltar os constantes pedidos feitos referentes aos contratos firmados pela Dataprev principalmente os referentes aos terceirizados.





## Direcionamento dos Pedidos

### Interno e Externo



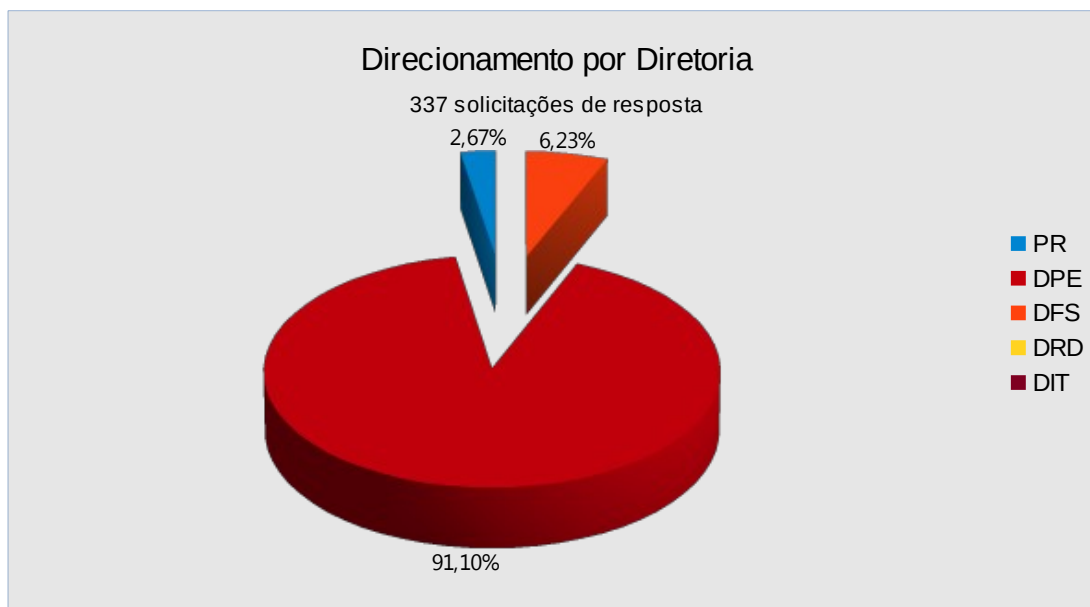
Do total de pedidos registrados no e-SIC (926 solicitações).

- 527 pedidos (56,91%) foram identificados como encaminhamento para outros órgãos. Deste total, 446 (48,16%) foram repassados para o Instituto Nacional do Seguro Social; 18 (1,94%) foram reencaminhados para a Receita Federal; 6 (1,73%) foram reencaminhados para o Ministério da Previdência Social – MPS; 16 (1,73%) foram repassados para o Ministério do Trabalho e Emprego; 37 (4,0%) foram reencaminhados para a Caixa Econômica Federal. Os reencaminhamentos ocorrem, visto que o assunto envolvido compete ao cliente da Dataprev responder por força de contrato em sua maioria;
- 337 pedidos (43,09%), das 926 solicitações, foram encaminhadas aos Pontos Focais (Diretorias) para produção de resposta. Houve um aumento considerável devido ao accountability realizado pelo cidadão referente à Dataprev. Isso demonstra maior maturidade do mesmo quanto ao ato de pedir informações desse órgão. E 58 pedidos foram respondidos diretamente pelo SIC.
- Os 4 (0,43%) pedidos categorizados como Outros, reduziu drasticamente em comparação com o ano passado apenas. Aqui identificamos pedidos que foram reencaminhados para o Banco Central do Brasil (2) , Ministério do Turismo (1) e Anatel

(1).

Lembramos que os 58 pedidos respondidos pelo SIC serão detalhados mais adiante.

### Por Diretoria



No total, 337 pedidos foram registrados necessitando respostas formais das Diretorias da empresa.

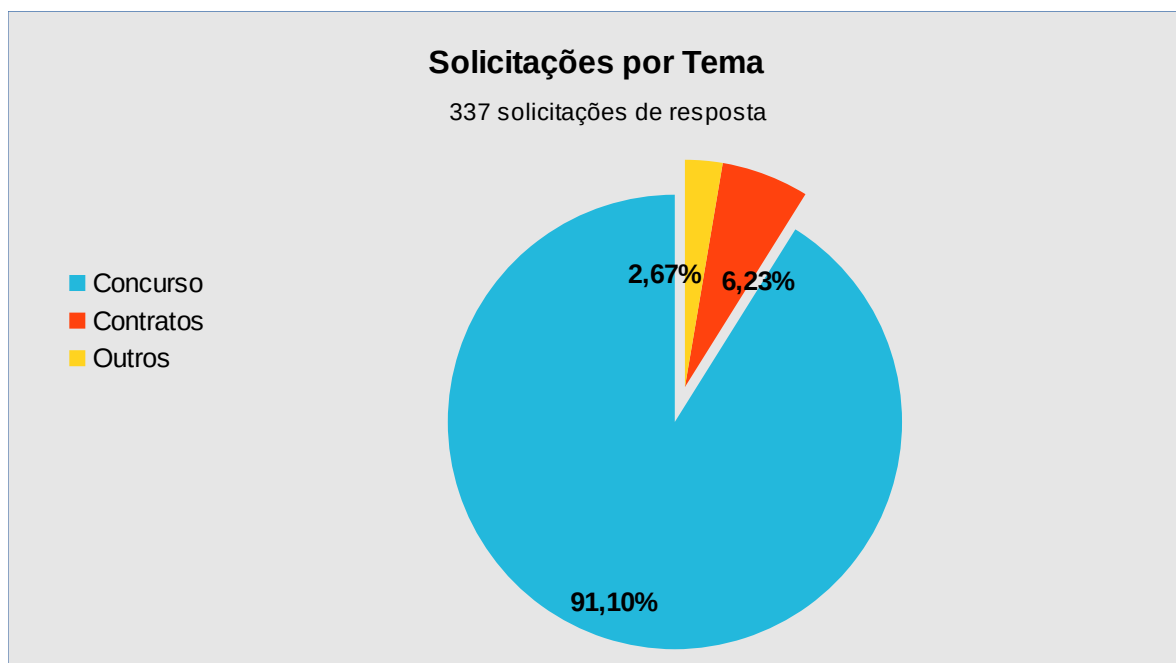
A distribuição para os pontos focais ficaram assim distribuídos:

- 91,10%, ou seja, 307 dos encaminhamentos foram direcionados para o DPE;
- 2,67%, ou seja, 9 dos pedidos foram direcionados para a PR;
- 16,23%, ou seja, 21 dos pedidos foram direcionados para a DFS; e
- Com relação a DIT e a DRD, neste terceiro ano, não foram encaminhados pedidos para produção de resposta.

Conforme o gráfico acima, quase a totalidade dos direcionamentos foram encaminhados para a Diretoria de Pessoas – DPE. Uma vez que a maioria das dúvidas referem-se a concurso. Porém, houve um aumento significativo para essa Diretoria comparado com o ano anterior. De 138 pedidos em 2014, para 307 em 2015. Também houve um aumento para a Presidência composta pela Secretaria Executiva e o Jurídico principalmente de 06 para 9. E a DFS, com os questionamentos referentes aos contratos manteve os números de 2014.



## Solicitações por Tema



- 91,10% ou 307 solicitações foram sobre concurso público;
- 2,67% ou 4 solicitações foram sobre outros assuntos ;
- 6,23% ou 21 solicitações foram questões sobre contratos;

## Solicitações respondidas diretamente pelo SIC



Neste tópico detalhamos os 58 pedidos que foram respondidos diretamente pelo SIC, baseado nos históricos de respostas acumuladas durante esse período.

No gráfico acima:

- 45 solicitações sobre concurso;
- 3 solicitações sobre assuntos de dados pessoais;
- 10 solicitações sobre assuntos diversos.

O aumento do número de pedidos comparado com 2014 se deve à consolidação do banco de respostas construído pelo SIC/Dataprev devido às reiteradas perguntas feitas pelo cidadão. Além disso, aumentamos e atualizamos o rol de perguntas frequentes no sítio da Dataprev.

## Situação dos Pedidos

Todos os pedidos direcionados à Dataprev foram respondidos. Correspondendo a 100%..

