



Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO	4
DESTAQUES DE 2025.....	5
1. AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (AMLAI)	6
2. OUVIDORIA	7
2.1 Canais de Atendimento	7
3. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	8
3.1 Transparência Ativa	8
3.1.1 Avaliação da CGU e da Atricon - Cumprimento de itens obrigatórios de transparência ativa	9
3.1.2 Acessos ao Portal da Transparência e Governança do Serpro .	12
3.1.3 Boas Práticas	13
3.1.4 Proposições	13
3.2 Transparência Passiva	15
3.2.1 Volume de pedidos de acesso à informação	15
3.2.2 Respostas aos pedidos de acesso à informação	17
3.2.3 Tempo médio de resposta	19
3.2.4 Tipos de decisões referentes ao pedido inicial	19
3.2.5 Motivação para os acessos negados	20
3.2.6 Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso	22
3.2.7 Recursos.....	23
3.2.8 Índice de satisfação do usuário	26
3.2.9 Perfil dos usuários	29
3.2.10 Boas práticas	30
3.2.11 Proposições	31
4. DADOS ABERTOS.....	32
5. CONCLUSÃO	33
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
7. DIVULGAÇÃO	35
REFERÊNCIAS	36

APRESENTAÇÃO

Apresento o Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), ano base 2025, em atendimento ao disposto no art. 40 da [Lei nº 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada pelo [Decreto nº 7.724/2012](#), em consonância com o que estabelece o art. 67 do referido decreto.

O objetivo do presente Relatório é possibilitar à sociedade a visão consolidada dos aspectos de transparência no Serpro e dar ciência à direção superior da empresa da situação dos mecanismos de transparência ativa e passiva, oferecendo recursos para o aprimoramento do acesso à informação e o fortalecimento da cultura da transparência institucional.

Ressalta-se que o monitoramento da implementação das disposições da Lei de Acesso à Informação e a elaboração de relatórios periódicos sobre seu cumprimento, contemplando informações e resultados alcançados na gestão dos processos de Transparência Ativa e Passiva desta empresa pública, constituem prioridades estratégicas desta gestão, refletindo o compromisso institucional com a transparência, o fortalecimento do controle social e a melhoria contínua da gestão pública.

EUNIDES MARIA LEITE CHAVES

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - AMLAI

INTRODUÇÃO

O direito de acesso à informação é assegurado pela Constituição Federal, especialmente nos artigos 5º, 37, §3º, e 216, §2º. A Lei nº [12.527/2011](#) de 18 de novembro de 2012, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), estabelece procedimentos para garantir o acesso às informações públicas e promover a transparência na administração pública.

Esses dispositivos constitucionais garantem, ao lado de outros instrumentos normativos, a participação dos cidadãos na gestão pública, seja por meio do acesso à informação pública, com exceção dos casos previstos em lei, ou pela avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados.

O Decreto nº [7.724/2012](#), de 16 de maio de 2012¹, que regulamenta a LAI no âmbito do Governo Federal, define as orientações para sua aplicação, incluindo a elaboração deste relatório e, para assegurar sua correta implementação, o normativo estabeleceu no artigo 40 a exigência de designação de Autoridade de Monitoramento da LAI.

Este relatório atende, portanto, o disposto no art. 67, inciso II, do Decreto nº 7.724/2012, ao apresentar os resultados do monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no Serpro, ano base 2025.

Na elaboração deste relatório foram utilizados dados do Painel da Lei de Acesso à Informação, da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, e aplicações gerenciadas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

As informações aqui dispostas seguem as orientações contidas na 7ª versão do Guia de Transparência Ativa (GTA) para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, elaborado pela CGU e publicado em dezembro de 2022².

¹ Decreto nº 7.724/2012. Art. 67. O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições: (...) II - Avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e **apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;** (...). (Sem grifo no original.)

² Disponível em <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa>. Acesso em 24/04/2026.

DESTAQUES DE 2025

- ✓ Cumprimento integral dos 49 itens obrigatórios de transparência ativa, previstos no Sistema de Transparência Ativa (STA) da Controladoria-Geral da União.
- ✓ Índice de transparência ativa de 97,28%, Selo Diamante concedido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon e classificação em 3º lugar entre as empresas públicas independentes, no âmbito do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP).
- ✓ Respostas a todos os 257 pedidos de acesso à informação dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 14 dias.
- ✓ Concessão integral de 68,87% de pedidos de acesso à informação (177 pedidos de um total de 257).
- ✓ Índice geral de satisfação do usuário de 4,12 (escala de 1 a 5).

1. AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (AMLAI)

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é empresa pública não dependente, vinculada ao Ministério da Fazenda – MF, criada em 1º de dezembro de 1964 pela Lei nº 4.516 e regido pela Lei 5.615, de 13 de outubro de 1970.

O Serpro desenvolve soluções tecnológicas que viabilizam as ações estratégicas do Estado brasileiro e, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), o Serpro adota a transparência como um dos pilares de sua governança.

Para tanto, o Serpro se vale de ações voltadas à promoção da transparência, por meio da gestão das informações solicitadas pelos cidadãos, da divulgação ativa de dados públicos, da administração do Portal de Transparência e Governança do Serpro e da manutenção da Carta de Serviços. Estas práticas reforçam o compromisso da empresa com a ética, o acesso à informação e a confiança da sociedade.

Em observância ao art. 40 da Lei de Acesso à Informação (LAI), o Diretor-Presidente do Serpro designou como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) a Superintendente do Gabinete Institucional, Eunides Maria Leite Chaves, por meio da Resolução GC-001/2026, de 12/01/2026, e Resolução 10/2026, de 23/04/2026.

De acordo com o previsto no art. 40 da Lei de Acesso à Informação e no art. 67 do seu Decreto regulamentador, Decreto 7.724/12, de 16 de maio de 2012, compete à AMLAI:

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da LAI;
- avaliar e monitorar a implementação do disposto na LAI e seu regulamento, e apresentar relatório anual sobre o seu cumprimento ao dirigente máximo da empresa, a ser disponibilizado em transparência ativa;
- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI e seu regulamento;
- orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seu regulamento; e
- manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Serpro é vinculada diretamente ao Conselho de Administração da empresa, conforme previsto no Estatuto Social e, como Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, está sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Ouvidoria-Geral da União.

É um canal de relacionamento com o público em geral para receber pedidos de acesso à informação e manifestações.

O Relatório Anual de Gestão 2025, com informações e resultados das atividades de ouvidoria, em cumprimento às disposições legais e normativas, está disponível na página da Ouvidoria do Serpro, <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria>.

2.1 Canais de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais, destinados aos atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)³.



Faça seu pedido de acesso à informação

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

E-mail: sic@serpro.gov.br

Presencial: terça a quinta-feira, das 9h às 17h e segunda e sexta-feira, mediante agendamento (solicite pelo e-mail)

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

Telefone: 61-2021-8400 (para atendimento referente à LAI - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)

[Conheça o fluxo de tratamento de pedidos de acesso à informação](#)

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).

³ Disponível em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>
Acesso em 04/05/2026.

3. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

A transparência pública, nos termos da Lei nº 12.527/2011, compreende a transparência ativa, a transparência passiva e a abertura de dados.

A Controladoria Geral da União (CGU), com o objetivo de auxiliar órgãos e entidades na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), emitiu orientações normativas, dentre elas, o Guia de Transparência Ativa, por meio do qual orienta que o Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação contenha informações sobre: Transparência Ativa, Transparência Passiva e Dados Abertos.

A CGU desenvolveu o “Painel Lei de Acesso à Informação” para facilitar o acompanhamento do monitoramento e o cumprimento da LAI, a CGU desenvolveu o “Painel Lei de Acesso à Informação”, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, com indicadores sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos, de forma comparativa entre os órgãos e entidades.

3.1 Transparência Ativa

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações, e prevê no art. 8º um rol mínimo de informações que devem ser, obrigatoriamente, divulgadas em suas páginas oficiais na Internet, é o que se denomina Transparência Ativa (TA).

No exercício de sua competência de verificação do cumprimento das obrigações de Transparência Ativa (TA) pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, a CGU estabeleceu o rol de informações que deve constar em transparência ativa, em conformidade com o disposto na Lei 12.527/11, seu Decreto regulamentador (Decreto 7.724/12)⁴, as demais normas regulamentares e a padronização das páginas oficiais, mediante a elaboração do Guia de Transparência Ativa (GTA)⁵, edição de dezembro de 2022.

A CGU desenvolveu o Sistema de Transparência Ativa (STA), no bojo da Plataforma Fala.BR, que consiste em um formulário, com 49 itens, a ser, obrigatoriamente, preenchido por todos os órgãos e entidades.

⁴ CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Guia de Transparência Ativa: Para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 7ª edição. Brasília: CGU, dezembro de 2022, disponível no link <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>, página 44. Acesso em 24/04/2026

⁵ CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Guia de Transparência Ativa: Para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 7ª edição. Brasília: CGU, dezembro de 2022, disponível no link <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>, página 44. Acesso em 24/04/2026.

3.1.1 Avaliação da CGU e da Atricon - Cumprimento de itens obrigatórios de transparência ativa

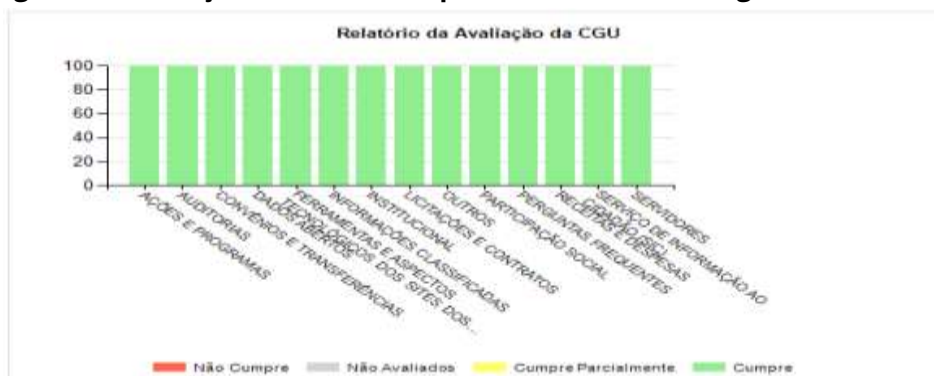
No exercício de 2025, o Serpro cumpriu integralmente os 49 itens obrigatórios de transparência ativa, atingindo 100% de conformidade, conforme demonstrado no quadro a seguir e figuras 1⁶ e 2, 3 e 4⁷:

Assim, no âmbito da transparência ativa, o Serpro alcançou, em 2025, o 1º lugar no Ranking de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União (CGU), entre mais de 321 órgãos públicos federais avaliados⁸, o que evidencia a consolidação das práticas de transparência ativa, o fortalecimento da governança institucional e o compromisso desta empresa pública com a ampliação do acesso à informação e o controle social.

Avaliação da CGU - Exercício 2025

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Itens avaliados pela CGU	49
Registros avaliados pela CGU como "Cumpre"	49
Registros avaliados pela CGU como "Não Cumpre"	0
Registros avaliados pela CGU como "Cumpre Parcialmente"	0

Figura 1 - Avaliação da CGU - Cumprimento de itens obrigatórios - Exercício 2025



⁶ Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/> Acesso em 04/05/2026.

⁷ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 06/05/2026.

⁸ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 06/05/2026.

Figura 2 - Ranking Cumprimento de itens obrigatórios - Exercício 2025

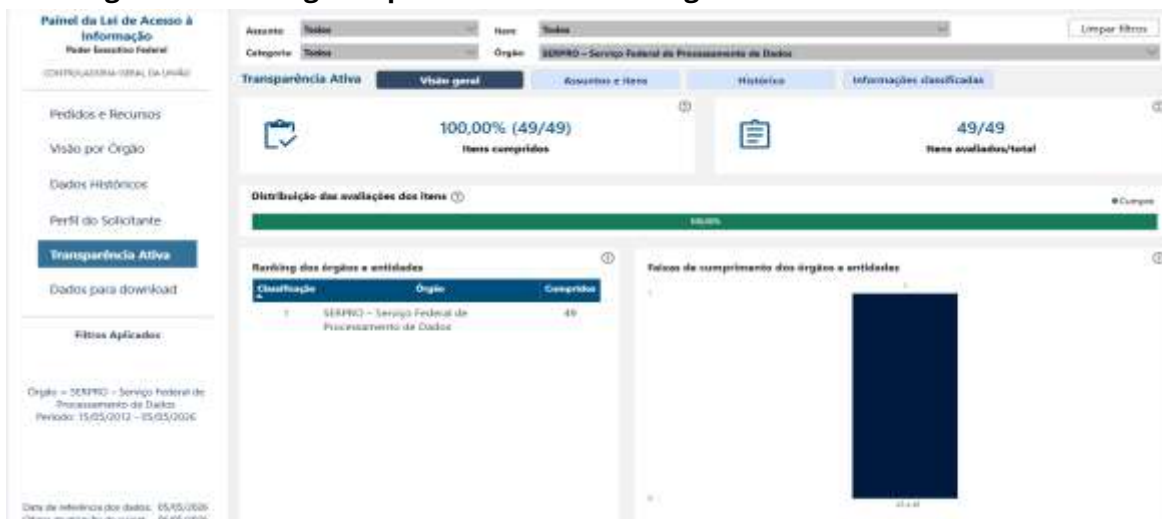
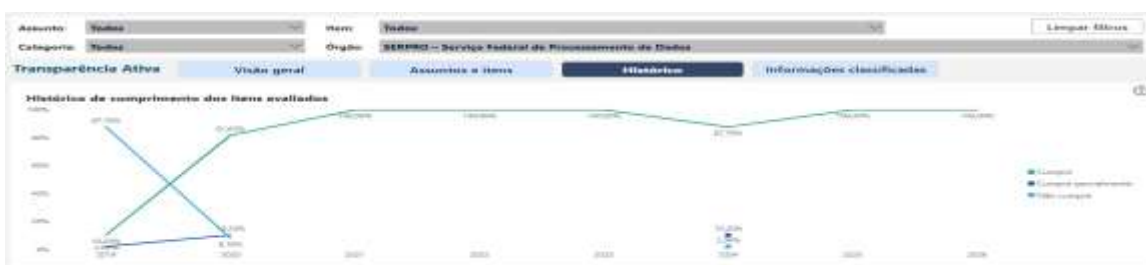


Figura 3 - Avaliação da CGU - Cumprimento de itens obrigatórios - Exercício 2025



Figura 4 - Histórico Cumprimento de itens obrigatórios



Além do monitoramento da Controladoria-Geral da União, anualmente, o Serpro é avaliado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Avaliação da Atricon – Programa Nacional da Transparência Pública Exercício 2025

ESTATAL INDEPENDENTE	ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA	NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA	CLASSIFICAÇÃO
Companhia Docas do Rio de Janeiro S.A.	99,36	Diamante	1º
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	97,31	Diamante	2º
Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)	97,28	Diamante	3º
Caixa Econômica Federal	97,22	Diamante	4º
Petrobrás Transporte S.A.	96,90	Diamante	5º
Autoridade Portuária de Santos	96,65	Diamante	6º

3.1.2 Acessos ao Portal da Transparência e Governança do Serpro

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 e de controle e participação social.

Na opção “Acesso à Informação”, podem ser encontradas as seguintes informações públicas de interesse coletivo ou geral:

1. Institucional
2. Ações e Programas
3. Participação Social
4. Auditorias
5. Convênios e Transferências
6. Receitas e Despesas
7. Licitações e Contratos
8. Servidores
9. Informações Classificadas
10. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
11. Perguntas Frequentes
12. Dados Abertos
13. Sanções Administrativas
14. Atas

15. Patrocínio
16. Contas Anuais
17. Demonstrações Financeiras
18. Prestação de Contas
19. LGPD
20. Portal dos Colegiados

Em 2025 houve significativa redução do quantitativo de consultas (51,14%) às páginas do Portal da Transparência e Governança do Serpro, especialmente em relação ao ano de 2024 nas informações relacionadas ao concurso público 2023. Conforme Figura 6¹¹:

Figura 6 – Acessos Portal da Transparência e Governança do Serpro

Dados extraídos em 06/04/2026 (correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2025) e dos relatórios de 2024 e 2023

Acessos	2025	2024	2023
Total de acessos	556.597	1.144.927	659.752
Página "Concurso Público 2023"	78.846	546.841	146.676
Menu "Acesso à informação"	56.901	81.599	70.418
Menu "Servidores"	34.919	43.178	33.950
Página "Empregados, Dirigentes e Conselheiros"	21.878	25.041	11.148
Páginas "Quem é quem"	16.681	18.703	19.632
Página "Estrutura Organizacional"	5.054	18.287	19.289

3.1.3 Boas Práticas

Em 2024 o Serpro obteve os seguintes resultados no cumprimento dos itens obrigatórios de transparência ativa: não cumpriu: 2%, cumpriu parcialmente: 10% e cumpriu totalmente: 88%.

Em 2025, o Serpro cumpriu todos os 49 itens previstos no Sistema de Transparência Ativa (STA) da CGU, alcançou o 3º lugar entre as empresas públicas independentes e alcançou o Selo Diamante, com 97,28% no índice de transparência ativa, representando uma ascensão em relação ao selo Ouro do ciclo 2024

O cumprimento da totalidade dos itens exigidos é um marco relevante na gestão da transparência do Serpro e evidencia a conformidade plena com os parâmetros de transparência ativa.

3.1.4 Proposições

Em razão dos relevantes avanços alcançados pelo Serpro em 2025, cabe apenas reforçar a necessidade de se aprimorar os processos de transparência ativa, mediante a implantação do Novo Portal da Transparência e Governança do Serpro, prevista para o

¹¹ Dados do relatório elaborado pela DP/SUPEM.

segundo semestre de 2026, conforme noticiado no Relatório da Ouvidoria, exercício 2025¹², na busca de se ampliar a qualidade, a atualidade e a acessibilidade das informações disponibilizadas à sociedade.

Com o objetivo de colher informações que possibilitem o aprimoramento das informações de transparência ativa, sugere-se que seja avaliada a adoção de uma boa prática adotada pela Dataprev¹³, e disponibilizar Pesquisa de Satisfação no Portal do Serpro de Pesquisa de Satisfação, com preenchimento facultativo, como forma de o cidadão avaliar o conteúdo de Transparência Ativa. Segue a pesquisa adotada pela Dataprev:

Registre a sua opinião sobre esta página

Você teve facilidade em encontrar a informação de que precisava?

Ótima Bom Regular Ruim

A linguagem é de fácil entendimento?

Ótima Bom Regular Ruim

Qual a sua opinião sobre o conteúdo da página pesquisada?

Ótima Bom Regular Ruim

A informação que você procurou estava detalhada?

Ótima Bom Regular Ruim

Trata-se de boa prática que disponibiliza na parte inferior da página e em cada subpágina de Acesso à Informação e Transparência uma pesquisa contendo quatro aspectos a serem avaliados e quatro conceitos possíveis, a saber: “Facilidade para Localizar”, “Linguagem Acessível” “Conteúdo da Página” e “Informação Detalhada”. A pesquisa deve ser anônima sem a coleta de dados pessoais dos usuários.

Essas medidas, aliadas à melhoria contínua no atendimento aos pedidos de acesso à informação, contribuirão para que o Serpro ofereça à sociedade informações confiáveis, atualizadas e com total integridade e autenticidade.

¹² Disponível em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria>. Acesso em 24/04/2026.

¹³ Disponível em <https://www.dataprev.gov.br/transparencia>. Acesso em 24/04/2026. No formulário abaixo, você pode avaliar os conteúdos e documentos disponibilizados pela Dataprev nesta página. A pesquisa é anônima e a empresa não coleta dados pessoais dos usuários.

3.2 Transparência Passiva

A Transparência Passiva (TP) caracteriza-se pela disponibilização de informações públicas em atendimento a solicitações feitas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, presencial ou virtual, pela Plataforma Fala.BR.

Na Plataforma Fala.BR o cidadão pode registrar demandas, acompanhar o cumprimento dos prazos, consultar as respostas recebidas, entrar com recursos, em conformidade com estabelecido na Lei de Acesso à Informação.

Os resultados da transparência passiva podem ser consultados também no Painel Lei de Acesso à Informação¹⁴, gerido pela Controladoria-Geral da União, 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.

3.2.1 Volume de pedidos de acesso à informação

De acordo com os dados do Painel Lai, em 2025 toda a administração pública federal recebeu um total de 130.405 pedidos de acesso à informação, conforme a Figura 7¹⁵:

Figura 7 - Pedidos de Acesso à Informação - Administração Pública Federal -



Em 2025, o Serpro recebeu 257 pedidos de acesso à informação, os quais foram respondidos em sua totalidade.

Considerando o número total de pedidos de acesso à informação encaminhados ao Governo Federal em 2025 (130.405) e no Serpro (257), esta empresa pública ocupa a 89ª posição entre 319 órgãos ou entidades públicas, e apresentou tempo médio de resposta de 14 dias, conforme Figura 8¹⁶.

¹⁴ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026.

¹⁵ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026.

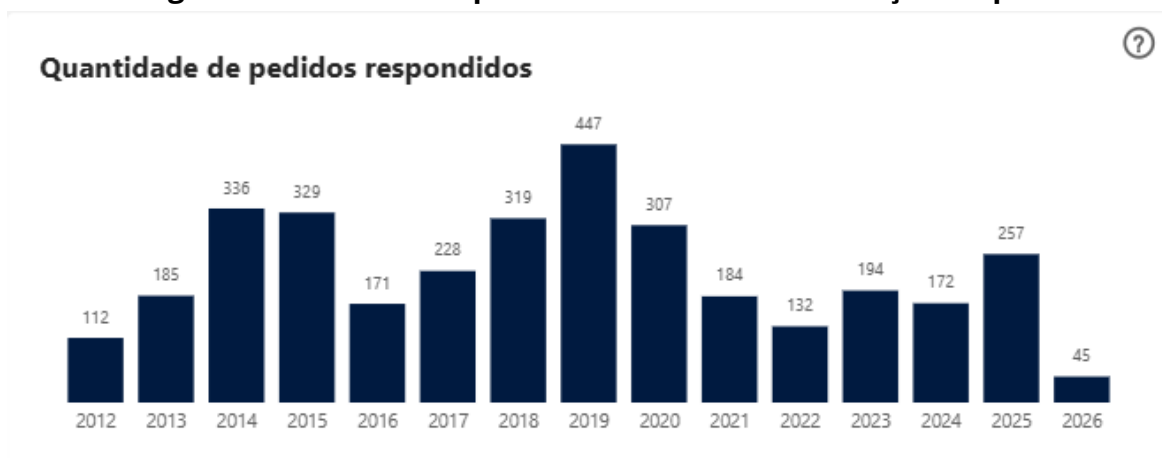
¹⁶ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026

Figura 8 - Pedidos de Acesso à Informação ao Serpro



Em relação aos ciclos anteriores, observa-se um crescimento significativo na quantidade de solicitações destinadas ao Serpro, conforme ilustrado na Figura 9¹⁷:

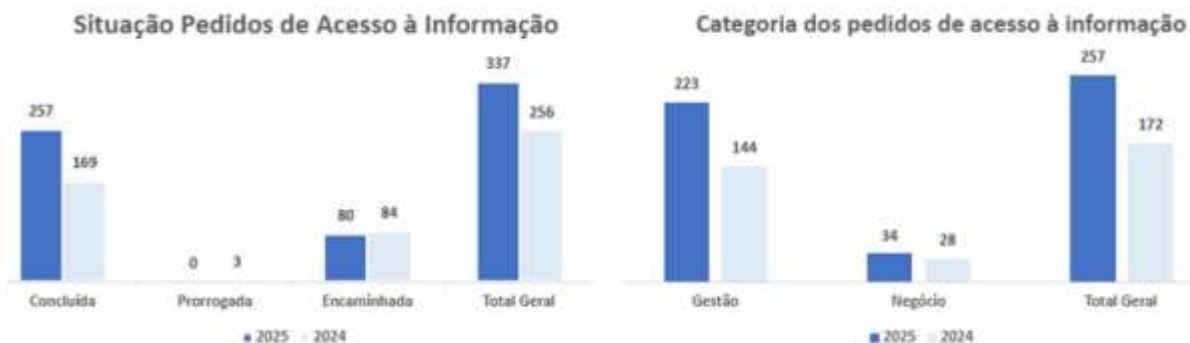
Figura 9 – Histórico de pedidos de acesso à informação Serpro



Os gráficos e tabela a seguir apresentam os dados extraídos do Falabr¹⁸:

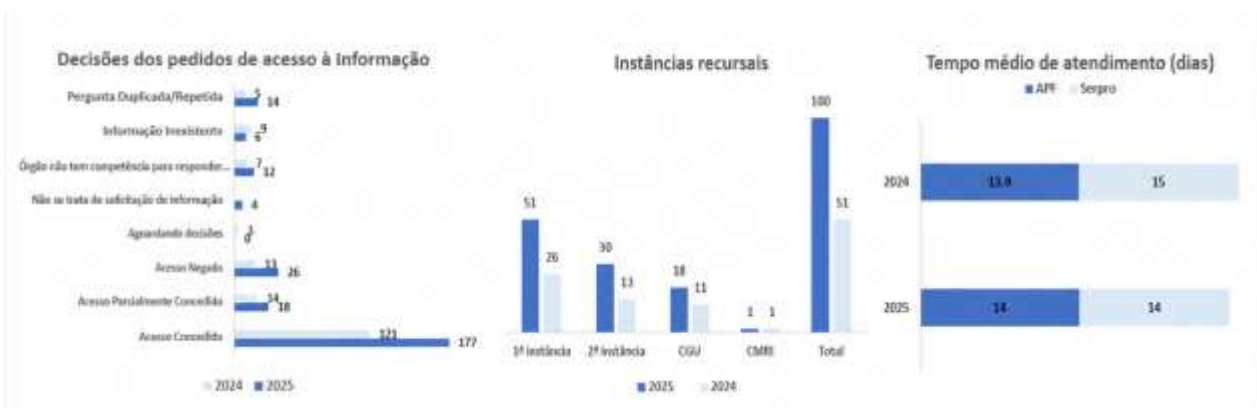
¹⁷ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

¹⁸ Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultarencaminhamento> Acesso em 11/05/2025



Dados extraídos do Falabr em 02/02/2026

Subassunto	2025												2024		Variação (Valor atual - Valor anterior)		
	Jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total Geral	%		Total	%
Gestão	22	13	42	32	18	14	9	15	10	17	17	14	223	86.77	144	83.72	54.86
Negócio	1	-	4	1	1	1	2	6	8	2	4	5	34	13.23	28	16.28	21.43
Total Geral	12	8	14	14	12	14	15	23	14	13	13	20	257	100.00	172	100.00	



3.2.2 Respostas aos pedidos de acesso à informação

Em 2025, no âmbito das demais empresas estatais que compõem o Painel “Lei de acesso à informação” da CGU, o percentual de pedidos concedidos foi de 68,65% e de acesso negado 17,48% dos pedidos, na categoria, enquanto o Serpro concedeu 177 (68,87%) acessos e negou 26 (10,12%), conforme figuras 10 e 11¹⁹.

¹⁹ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

Figura 10 – Respostas a pedidos nas demais estatais em 2025

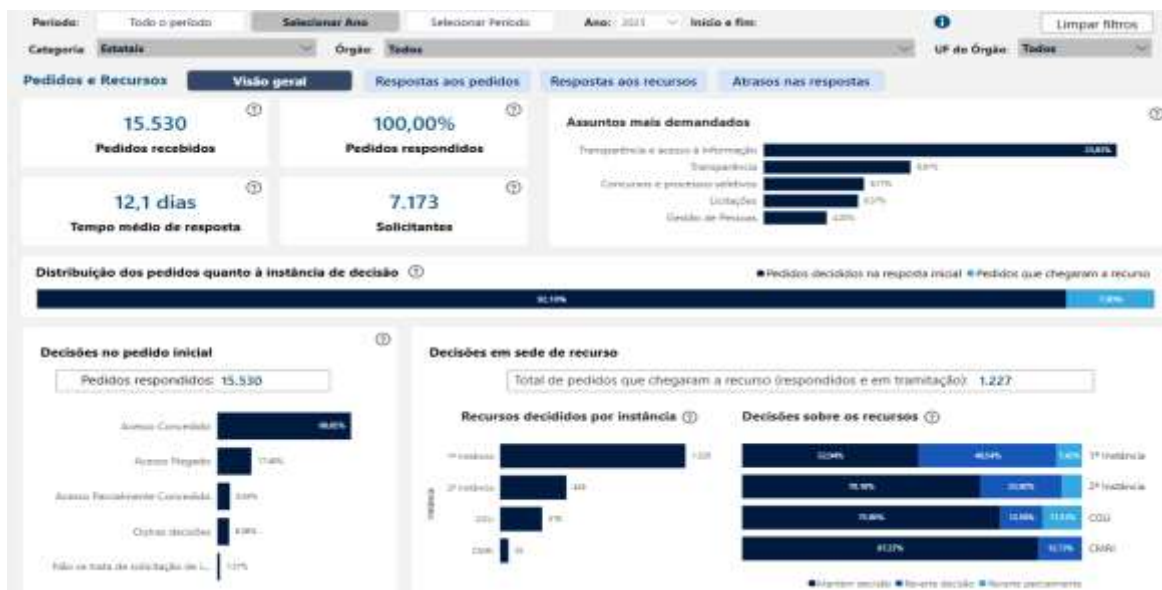
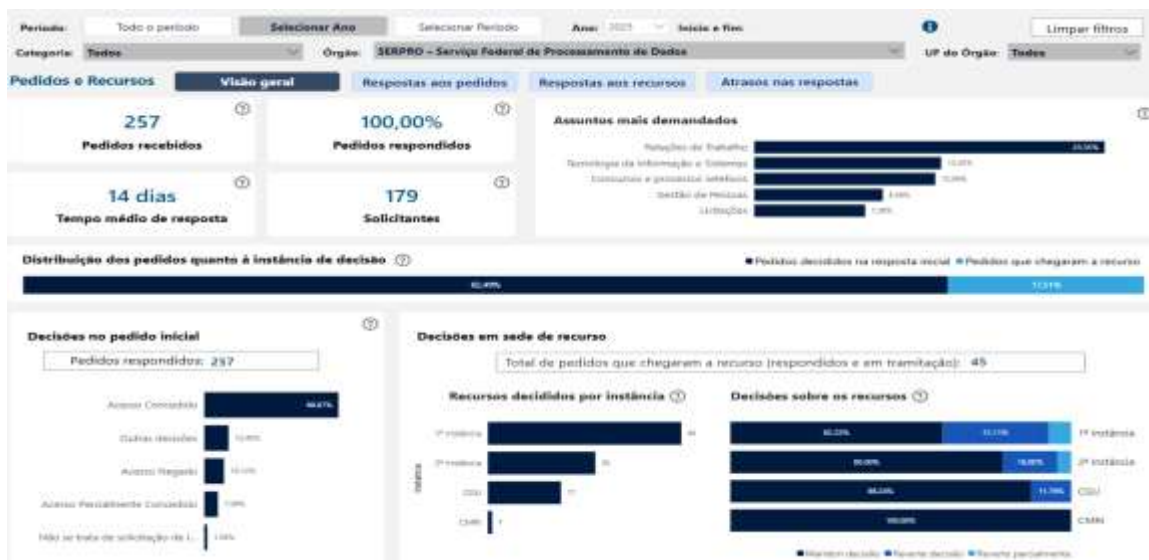


Figura 11 – Pedidos respondidos pelo Serpro



3.2.3 Tempo médio de resposta

A Lei de Acesso à Informação estabelece o prazo para atendimento dos pedidos de acesso à informação de até 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa, a qual deve ser encaminhada ao requerente antes do fim do prazo inicial.

O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação variou ao longo dos anos, sem apresentar aumento contínuo, conforme demonstra o gráfico a seguir.

Após uma redução em 2023, o prazo médio aumentou em 2024 e voltou a diminuir em 2025, conforme gráfico a seguir:



Porém, mesmo com o crescimento do número de pedidos em alguns anos, o Serpro conseguiu manter o tempo de resposta relativamente estável, demonstrando o esforço para atender às solicitações dentro dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação. Isso mostra o compromisso do Serpro com a transparência e com a melhoria contínua do atendimento à sociedade.

3.2.4 Tipos de decisões referentes ao pedido inicial

As decisões referentes aos pedidos recebidos no ano de 2025 foram categorizadas de acordo com o nível de acesso, conforme disposto na Figura 12²⁰:

²⁰ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026

Figura 12 – Tipos de decisões referentes ao pedido inicial – Exercício 2025



Do total de 257 pedidos de acesso à informação recebidos em 2025, observa-se que a maioria das solicitações (68,87%) resultaram em concessão integral do acesso. As demais respostas distribuíram-se entre acesso negado, concessão parcial e outras situações, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Tipos de Resposta e Nível de Concessão de Acesso – Exercício 2025



3.2.5 Motivação para os acessos negados

De acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Serpro tem o dever de garantir o acesso a todas as informações que produz ou que se encontram sob sua custódia, salvo nas exceções de sigilo previstas em lei.

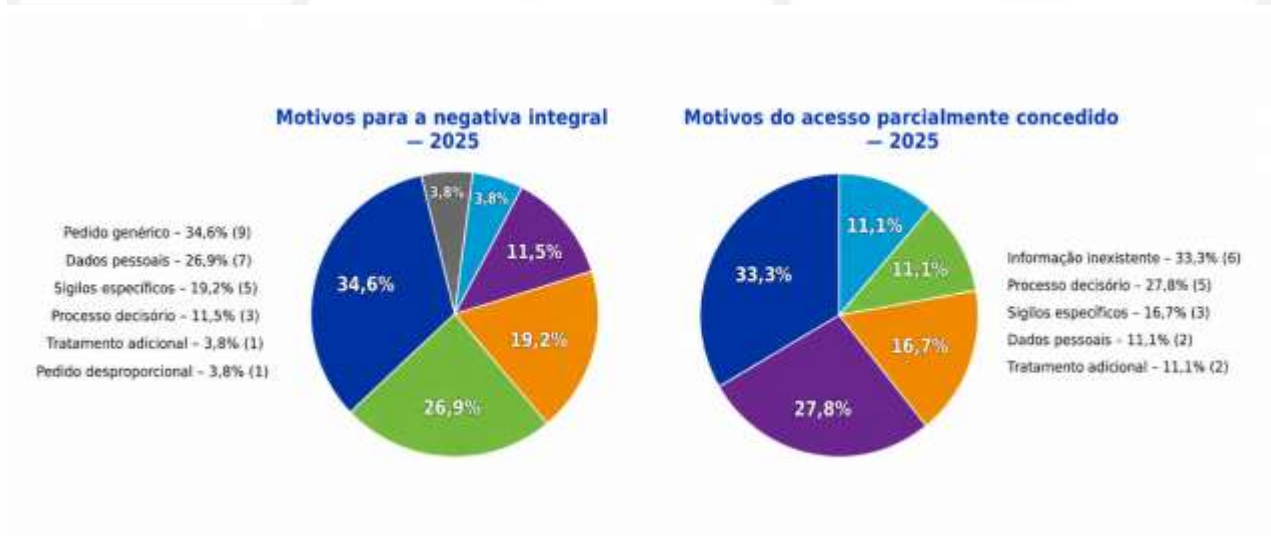
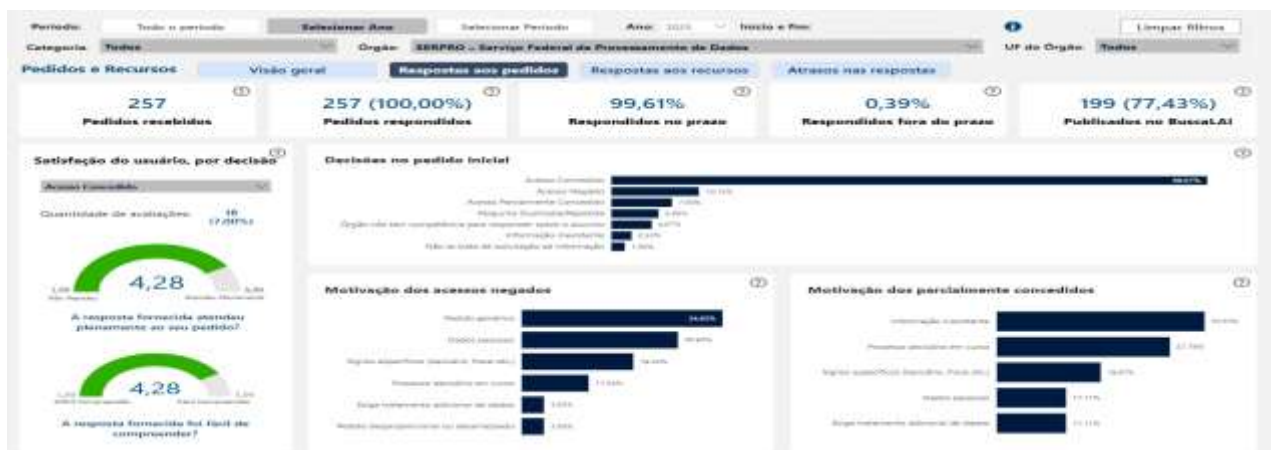
Assim, as situações em que não é possível ao Serpro atender a um pedido de acesso à informação incluem:

- informações pessoais, informações classificadas como sigilosas de acordo com os critérios da LAI;
- solicitações que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados;
- serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de sua competência;
- pedidos relativos a processos em fase de tomada de decisão ou de edição de ato administrativo também podem ser restritos.

Conforme Figura 13²¹ e o gráfico a seguir, a motivação registrada em 2025 no Painel LAI para negativas de forma integral ou parcial de acessos decorre, principalmente, de impedimentos legais ou de limitações técnicas/operacionais, que inviabilizam o fornecimento da informação solicitada.

O resultado demonstra que a atuação do Serpro está alinhada à Lei de Acesso à Informação e às orientações da CGU, ao restringir o acesso apenas quando necessário e priorizar o fornecimento, ainda que parcial da informação, sempre que juridicamente possível.

Figura 13 – Motivação dos acessos negados



²¹ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

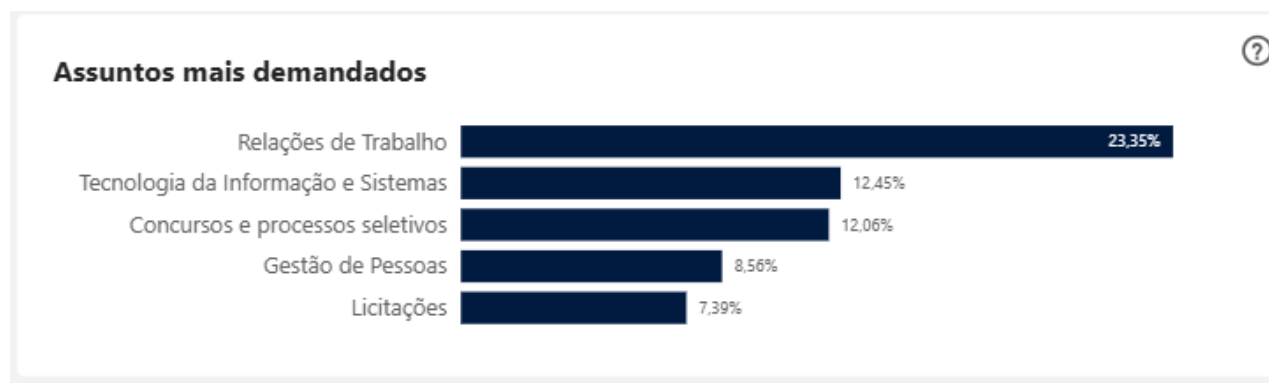
3.2.6 Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso

Em 2025, da mesma forma ocorrida em 2024, o tema mais frequente de pedidos foi relações de trabalho, conforme demonstra a Figura 14²².

Os pedidos de acesso à informação referente ao tema licitações diminuiu bastante em relação a 2024, de 18,02% para 7,39%, e o tema Tecnologia da Informação Sistemas teve redução de 15,70% para 12,45%, sugerindo que o Serpro adotou medidas de melhoria na transparência em relação às contratações.

Figura 14 – Assuntos mais frequentes nos pedidos de acesso à informação

2025



2024



²² Disponível em <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026.

3.2.7 Recursos

De acordo com o artigo 21 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#)²³, que regulamenta a LAI, diante de pedido negado de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá recorrer contra a decisão no prazo de 10 dias, contados a partir de sua ciência.

O recurso deverá ser direcionado à autoridade hierarquicamente superior à que tomou a decisão em primeira instância ou à autoridade máxima da empresa, em segunda instância.

Conforme dados extraídos da Central de Painéis da CGU, no ano de 2025, o Serpro recebeu 45 recursos em primeira instância, todos devidamente respondidos, bem como 25 recursos em segunda instância, igualmente respondidos. Foram interpostos 17 recursos na 3ª Instância (CGU) e 1 recurso na quarta instância (CMRI) no período analisado, conforme Figura 15²⁴:

Figura 15 – Recursos por Instância



De acordo com os dados do Falabr²⁵, em 2025, do total de 257 pedidos apresentados inicialmente, o Serpro respondeu 51 com recursos na 1ª instância, ou seja, um total de, aproximadamente 19,84%. Na 2ª instância foram respondidos 30 (11,67%), na terceira instância (CGU) foram 18 (7%) e apenas (7%) 1 (0,03%) pela quarta instância (Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI).

Cabe registrar que os dados do Falabr incluíram 6 recursos referentes aos seguintes processos de 2024, que foram interpostos em 2025, os quais não foram considerados no Painel LAI:

²³ Decreto nº 7.724, de 2012 - Art. 21. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

²⁴ Disponível em <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

²⁵ Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em 04/05/2026

Nº Recurso	Decisão 1ª Instância	Decisão 2ª Instância	Decisão CGU	Decisão CRMI
18870003184202461	Indeferido	Deferido	----	----
18870003221202431	Indeferido	----	----	----
18870003176202415	Indeferido	Indeferido	Perda do objeto	----
18870003230202422	Indeferido	Indeferido	Deferido	----
18870003236202408	Indeferido	Indeferido	----	----
18870003207202438	Indeferido	Indeferido	Parcialmente deferido	----

O total de recursos apresentados em 2025, em relação a 2024, representa o aumento de: 96,15% em 1ª instância; 66,67% em 2ª instância e 63,64% para a CGU, conforme quadro a seguir com os dados extraídos do Falabr²⁶, com os recursos decididos por instância:

Ano	1ª instância	2ª instância	CGU	CMRI	Total
2025	51	30	18	1	100
2024	26	13	11	1	51
2023	31	6	5	0	42
2022	17	9	7	0	33
2021	32	13	10	1	56

Os solicitantes apresentaram as seguintes justificativas para os recursos²⁷:

Justificativa	Quantidade	Percentual
Ausência de justificativa legal para a classificação	1	1%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	18	18%
Informação incompleta	69	69%
Informação recebida não corresponde à solicitada	8	8%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	3	3%
Outros	1	1%
Total	100	100%

De acordo com os dados extraídos do Painel da LAI, conforme quadro a seguir, verifica-se em 2025 o maior volume de recursos do período analisado. Ao longo dos cinco anos, a maior parte dos recursos concentrou-se na 1ª instância, enquanto as instâncias superiores

²⁶ Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em 04/05/2026

²⁷ Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em 04/05/2026

mantiveram participação menor. Em comparação aos anos anteriores, 2025 registra o maior total anual de recursos da série histórica:

Ano	1ª instância	2ª instância	CGU	CMRI	Total p/ ano
2025	45	25	17	1	88
2024	30	15	12	1	58
2023	33	9	7	1	50
2022	17	9	7	0	33
2021	31	12	10	0	53
Total p/ instância	156	70	53	3	

A Figura 16²⁸ demonstra que na alçada do Serpro 100% dos recursos foram respondidos, que o tempo médio de respostas na primeira instância foi 5,9 dias. Cabe destacar que apenas um recurso chegou à quarta instância, ou seja, 0,39% em relação ao total de 257 pedidos de acesso à informação recepcionados pelo Serpro no ano de 2025.

Figura 16 – Recursos de acesso à informação decididos por instância

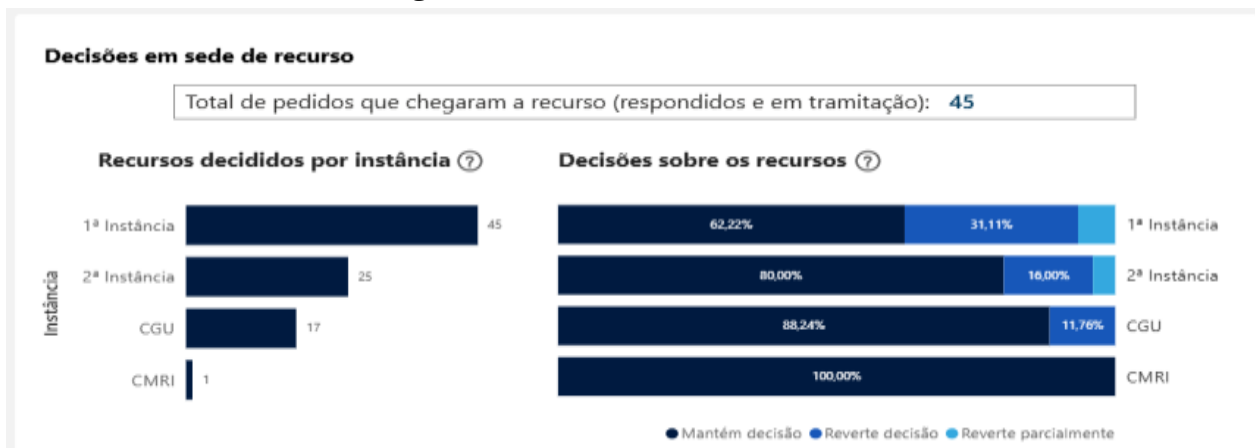


Quanto às decisões tomadas nos recursos apresentados para a 1ª instância, a decisão foi mantida em 28 recursos (62,22%), revertida totalmente em 14 (31,11%) e revertida parcialmente em 3 (6,67%); na 2ª instância a decisão foi mantida em 20 recursos (80%), revertida totalmente em 4 recursos (16%) e revertida parcialmente em 1 recurso (4%); a CGU

²⁸ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026

mantve a decisão em 15 recursos (88,24%), reverteu em 2 recursos (11,76%); e a CMRI manteve a decisão em 1 recurso (100%), como demonstram a Figura 17²⁹ e o quadro a seguir:

Figura 17 – Decisões emitidas em recurso



Instância	Decisão Mantida	Decisão Revertida Totalmente	Decisão Revertida Parcialmente
1ª instância	28	14	3
2ª instância	20	4	1
CGU	15	2	
CRMI	1		
Total	64	20	4

3.2.8 Índice de satisfação do usuário

A satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão é medida por questionário eletrônico da plataforma Fala.BR, de preenchimento facultativo, enviado após a resposta final ao pedido. A avaliação varia de 1 a 5 e considera o atendimento, a clareza e a compreensão das respostas.

Foram registradas 26 avaliações diante de 257 pedidos respondidos, o que indica baixa adesão à pesquisa e limita a análise estatística.

²⁹ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

A Figura 18³⁰ apresenta o volume de pedidos de acesso à informação recebidos e o nível geral de satisfação da resposta recebida.

O nível geral de satisfação dos usuários alcançado em 2025 foi 4,12%, o que demonstra bom nível de satisfação entre os respondentes.

Figura 18 – Pedidos x níveis de satisfação



Efetuada uma verificação na média histórica, verifica-se a diminuição em 2025 da média de satisfação (4,3%), a qual também é inferior à média de todas as empresas estatais no ano de 2025 (4,5%), conforme figuras 19 e 20³¹:

Figura 19 – Nota média histórica de satisfação dos usuários atribuída ao Serpro



³⁰ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026

³¹ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 24/04/2026

Figura 20 – Nota média histórica de satisfação dos usuários atribuída às empresas estatais



Conforme Figura 21³², nos pedidos com acesso concedido, que concentraram a maioria das respostas da pesquisa, a média foi de 4,28% para atendimento da demanda e para compreensão das respostas.

Nos casos de acesso negado e parcialmente concedido, as notas para a adequação das justificativas da decisão e para a clareza da resposta foram respectivamente: 3,33%, 4,33%, 2,50% e 3,50%.

As notas para informações inexistentes e perguntas duplicadas foram 5,00 e 4,50, respectivamente, e para perguntas duplicadas foram 5,0 tanto para a adequação das justificativas quanto para a clareza.

Figura 21 – Nível de Satisfação por Decisão



Verifica-se que, quando o usuário recebe uma resposta negativa, há uma tendência por produzir uma avaliação também negativa e que, em relação à decisão de acesso negado, para a questão se “a resposta fornecida foi fácil de compreender?” foi atribuída a nota da 3,50%, conforme Figura 21. Assim, é recomendável a adoção de providências por parte da Ouvidoria do Serpro em relação à utilização das diretrizes da linguagem simples ou clara.

³² Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

Apesar do número reduzido de respostas à pesquisa de satisfação em relação ao quantitativo de pedidos recebidos no período, em geral, os dados mostram a necessidade de fortalecimento das práticas adotadas na elaboração das respostas, com vistas à melhoria contínua da clareza e da adequação das informações prestadas.

Verifica-se a necessidade de estímulo à ampliação da participação dos solicitantes na pesquisa de satisfação, de forma a permitir ao Serpro avaliar a efetividade e compreensão de sua comunicação, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

3.2.9 Perfil dos usuários

O Painel de Informações da LAI também apresenta algumas estatísticas sobre os solicitantes dos pedidos realizados. Conforme demonstrado no quadro a seguir e na Figura 22³³, os 257 pedidos de acesso à informação em 2025 foram apresentados por 179 usuários diferentes, configurando uma média de 1,4 pedidos por usuário.

Desses 179 usuários:

- 176 são pessoas físicas, identificadas do gênero masculino 66,67% e 33,33% do gênero feminino.
- 23% estão na faixa etária abaixo de 40 anos, 54% entre 41 a 50 anos e 23% acima de 51 anos.
- quanto à escolaridade, mais de 87% cursaram no mínimo a graduação.

Os outros 3 usuários são pessoas jurídicas, sendo 50% de organizações não governamentais.

Profissão	Quantidade	%
Servidor público federal	19	38%
Outro	8	16%
Pesquisador	5	10%
Estudante	4	8%
Jornalista	3	6%
Empresário/empreendedor	2	4%
Professor	2	4%
Profissional liberal/autônomo	2	4%
Servidor público estadual	2	4%
Empregado setor privado	1	2%
Representante de sindicato	1	2%
Servidor público municipal	1	2%
Total	50	100,00%

³³ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em 24/04/2026

3.2.11 Proposições

Observa-se novamente em 2025 o aumento do número de recursos, verificado em 2023 e 2024. Desse modo, sugere-se o encaminhamento das seguintes proposições à Ouvidoria:

- Divulgar às áreas responsáveis pelas respostas a disponibilidade de cursos sobre a Lei de Acesso à Informação e Linguagem Simples, a exemplo dos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, como forma de incentivar a capacitação contínua:
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76>
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332>
- Divulgar às áreas responsáveis pelas respostas o repositório de precedentes **Busca LAI** (<https://buscaprecedentes.cgu.gov.br/>), para pesquisa de pedidos de acesso à informação e decisões recursais proferidas, em especial nos processos do Serpro, como forma de melhor fundamentar as respostas;
- Divulgar às áreas responsáveis pelas respostas as publicações para se obter dicas da LAI, como por exemplo a revista Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal, as quais podem ser acessadas no seguinte link: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes>;
- Submissão prévia das propostas de respostas, em sede recursal, à análise da Autoridade de Monitoramento da LAI de casos considerados complexos, com o objetivo de contribuir para uniformização do entendimento.

4.DADOS ABERTOS

O Serpro, por sua natureza jurídica, não se encontra obrigado a instituir Plano de Dados Abertos (PDA), nos termos do Decreto nº 8.777/2016, mas, a empresa disponibiliza conjuntos relevantes de dados em seu portal institucional, reforçando o compromisso com a transparência.

5. CONCLUSÃO

Os resultados de 2025 relativos à gestão do acesso à informação evidenciam que o Serpro mantém desempenho consistente no cumprimento da Lei de Acesso à Informação, especialmente em razão da redução do tempo de resposta e dos elevados índices de atendimento, cumprimento de prazos e resolutividade das demandas internas e externas.

Na avaliação anual da transparência ativa realizada pela CGU, com base nos dados do Sistema Transparência Ativa (STA) e do Painel LAI, o Serpro alcançou 100% de conformidade nos 49 itens avaliados, ocupando o primeiro lugar no ranking das empresas estatais independentes. O resultado evidencia o esforço contínuo da empresa para divulgar, de forma proativa, informações de interesse público.

No âmbito do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), o Serpro alcançou, em 2025, o Selo Diamante, com índice de transparência ativa de 97,28%. O resultado representa evolução em relação ao ciclo de 2024, quando a empresa obteve o Selo Ouro, além de assegurar a terceira colocação entre as empresas públicas independentes.

Quanto à transparência passiva, observou-se crescimento significativo de aproximadamente 50% no volume de solicitações recebidas, acompanhado da manutenção de elevado percentual de respostas fornecidas dentro do prazo legal, sem registro de omissões ou reclamações.

Verifica-se, ainda, que a maior parte dos pedidos foi atendida já na resposta inicial (89,97%), evidenciando eficiência na análise e no tratamento das solicitações pelas unidades responsáveis.

Os recursos administrativos constituíram importante mecanismo de revisão das decisões. Na instância recursal da CGU, observou-se a manutenção de 88,24% das decisões inicialmente proferidas, indicando consistência na aplicação dos critérios legais e procedimentais adotados pelo Serpro.

A predominância de pedidos deferidos (68,87%) reforça a orientação institucional voltada à máxima divulgação das informações públicas, em consonância com os princípios da transparência, da publicidade e da legalidade previstos na Lei nº 12.527/2011.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, o Serpro manteve seu compromisso com a transparência e com o aprimoramento da gestão da informação, demonstrando elevado grau de conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

Destaca-se que esta Autoridade de Monitoramento da LAI e o Gabinete Institucional continuarão a prestar, de forma permanente, o apoio necessário à disponibilização tempestiva e à atualização das informações publicadas no Portal da Transparência e Governança do Serpro, bem como à implementação das melhorias eventualmente recomendadas pela Ouvidoria, com vistas à preservação e ao aprimoramento dos indicadores de transparência e governança da empresa.

As proposições apresentadas neste Relatório visam assegurar a eficiência das respostas aos pedidos de acesso à informação, a continuidade dos avanços alcançados e o fortalecimento da transparência institucional.

Por fim, recomenda-se a manutenção do monitoramento contínuo dos indicadores relacionados à transparência, bem como a adoção de iniciativas voltadas à ampliação da participação cidadã nas pesquisas de satisfação e ao aperfeiçoamento da comunicação institucional.

7. DIVULGAÇÃO

O presente relatório deverá ser divulgado no [Portal da Transparência e Governança](#) do Serpro, em observância ao disposto no art. 67, inc. II, do [Decreto nº 7.724/2012](#), e o item 10.4 do [Guia de Transparência Ativa da CGU](#)³⁵.

³⁵ Guia de Transparência Ativa da CGU 10.4 A disponibilização do relatório em transparência ativa equivale ao seu envio para a CGU, uma vez que, em seu trabalho de monitoramento da Transparência, a CGU analisará os relatórios das Autoridades de Monitoramento, selecionados por avaliação de risco. Disponível em: www.gov.br/acessoainformacao/ptbr/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativafinal.pdf.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm.

[Fala.BR - Portal Gov.br](https://falabr.cgu.gov.br). Disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>

Governo Digital. Disponível em www.gov.br/governodigital/pt-br/dados-abertos.

Guia de Transparência Ativa. Disponível em: www.gov.br/acessoainformacao/ptbr/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativafinal.pdf.

[Painel Lei de Acesso à Informação - Central de Painéis](http://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai). Disponível em: <http://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

[Portal da Transparência e Governança](http://portal.transparencia.gov.br) – Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)

Transparência Ativa - Página eletrônica. Disponível em: www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa.

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

Diretor-Presidente
Wilton Itaguara Gonçalves Mota

Autoridade de Monitoramento da LAI - AMLAI
Eunides Maria Leite Chaves

Elaboração
Marisa Bernadete dos Santos Dias Campos
Eunides Maria Leite Chaves

Brasil
Maio – 2026