

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2025

Diretoria Executiva¹

Presidente

Emmanoel Schmidt Rondon

Diretoria de Negócios

Hilton Rogério Maia Cardoso

Diretoria de Operações

José Marcos Gomes

Diretoria de Administração

Nélio Alves Pereira

Diretoria Econômico-Financeiro

Luiz Claudio Moraes

Diretoria de Gestão de Pessoas

Natália Teles da Mota

Diretoria de Governança e Estratégia

Luiz Cláudio Ligabue

Conselho de Administração

Presidente

Sônia Faustino Mendes

Conselheiros

Emmanoel Schmidt Rondon

Juliana Nunes Escórcio Lima Moura

Gil Pinto Loja Neto

Everton Ferreira dos Santos

Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado

Jorge Ricardo Bittar

Conselho Fiscal

Presidente

Wilson Diniz Wellisch

Conselheiros

Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

Daniel Alex Fortunato

Ouvidoria

Ouvidora

Viviane Juvenal Marques

¹ Governança e Representação Institucional - atualizado em 31 de março de 2026.

Identidade Corporativa

PROPÓSITO

Ser presente pra você.

Estar presente em todo o Brasil, com soluções que geram confiança, inclusão e sustentabilidade, fortalecendo o papel essencial dos Correios na integração e no desenvolvimento do país.

NEGÓCIO

Soluções que aproximam.

MISSÃO

Promover a integração nacional, contribuindo com o Governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios.

VISÃO

Ser referência no ecossistema global de logística, assegurando a sustentabilidade econômico-financeira, com soluções de negócio e promoção de políticas públicas para a sociedade.

Valores

Centralidade do cliente

Sustentabilidade

Presença nacional

Integridade

Respeito às pessoas

Diversidade

Sumário

1. Mensagem da Ouvidora	5
2. Canais de Relacionamento	6
2.1 Central de Atendimento	6
2.2 Ouvidoria	7
3. Números de atendimento ao cliente	9
3.1 Canais próprios.....	9
3.2 Canais externos	15
4. Desafios e oportunidades de aprimoramento	20
5. Temas recorrentes nas manifestações.....	22
6. Recomendações de Melhorias	22
7. Carta de Serviços aos usuários	24
8. Compromisso da Ouvidoria	24

1. Mensagem da Ouvidora

O ano de 2025 foi marcado por iniciativas relevantes voltadas ao fortalecimento da atuação dos Correios junto à sociedade e ao mercado. Em um país de dimensões continentais como o Brasil, a presença da empresa em todos os municípios e sua vocação pública contribuem para conectar pessoas, apoiar atividades econômicas e ampliar o acesso da população aos serviços postais e logísticos.

A Ouvidoria dos Correios integra esse arranjo institucional como instância de diálogo, escuta e aprimoramento da gestão, ao receber, analisar e encaminhar manifestações de clientes, usuárias e usuários. A partir dessas interações, a área contribui para a identificação de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos serviços e o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação da empresa.

Em 2025, destacou-se o compromisso institucional com a Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios, alinhada às diretrizes do Governo Federal para a promoção de ambientes de trabalho mais seguros, inclusivos e livres de discriminação.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenhou papel estratégico ao aprimorar os canais de denúncia, fortalecer o diálogo com empregadas e empregados e instituir a Rede de Acolhimento, iniciativa voltada ao suporte qualificado às pessoas envolvidas em situações de violência no trabalho. Essas ações contribuíram para a consolidação de práticas

institucionais mais humanas e responsáveis, reforçando a cultura de integridade e respeito no âmbito organizacional.

Este relatório apresenta as principais informações sobre a atuação da Ouvidoria dos Correios em 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024. Em atendimento ao artigo 60 dessa portaria, o documento consolida dados sobre a estrutura da Ouvidoria, o volume e a análise das manifestações recebidas, bem como os principais temas recorrentes e recomendações de melhoria.

Viviane Juvenal Marques

Chefe da Ouvidoria

2. Canais de Relacionamento

2.1 Central de Atendimento

Serviço de Atendimento dos Correios - SAC

4003 8210: capitais e regiões metropolitanas

(fixo e celular) e demais localidades (celular).

0800 881 8210: demais localidades (fixo).

Atendimento a pessoas com deficiência auditiva

0800 881 8211

Fale Conosco:

Registro de manifestações aos clientes, usuárias e usuários por meio da internet. Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>

Soluções para o seu negócio:

Informações sobre os nossos serviços, produtos e atendimento comercial. 4003 8212; todo o Brasil (fixo e celular). Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/contrate/index.php>

Suporte ao cliente com contrato:

Informações sobre contrato, faturamento, cobranças e suporte aos sistemas comerciais.

4003 8208: capitais e regiões metropolitanas

(fixo e celular) e demais localidades (celular)

0800 881 8208: demais localidades (fixo)

Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/suporte/index.php>

Atendimento pelo WhatsApp:

Salve o número e mande um “Oi” no WhatsApp (11) 4003-8210.

2.2 Ouvidoria

A Ouvidoria dos Correios está localizada em Brasília (DF), no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, 8º andar, ala norte, CEP 70002-900. O atendimento presencial ocorre em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 17h, disponível para clientes, usuárias e usuários, empregadas e empregados. Sua atuação é fortalecida por pontos focais distribuídos nas Diretorias e Superintendências Estaduais, garantindo maior capilaridade em todo o país.

A equipe é composta por 29 empregados, organizados em Chefia, Assessoria, Coordenação Administrativa (CAD), Gerência de Relacionamento (GERE) e Gerência de Análise e Informação (GINF). Essa estrutura foi desenvolvida para assegurar eficiência e qualidade no atendimento das demandas.²

Como última instância recursal, o setor reavalia casos em que a solução apresentada pelo primeiro nível de atendimento foi considerada insatisfatória. Além disso, é responsável pelo recebimento direto de denúncias, elogios e sugestões, sem necessidade de passar pelos canais primários de atendimento.

² Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. LEME. Disponível em [Lista de Empregados e Membros Estatutários \(correios.com.br\)](https://www.correios.com.br/empregados). Acesso em 19 fev. 2026.

2.2.1 Canais de acesso à Ouvidoria

Os canais de acesso foram desenvolvidos para garantir que todas e todos possam registrar suas manifestações de forma simples e eficiente. São eles:

Internet

Registro por meio de formulário eletrônico. Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/ouvidoria/intervencao/index.php>

Telefone

Atendimento pelo número 0800 881 8209, disponível em dias úteis, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h.

Por correspondência

Envio de manifestações detalhadas para o endereço:

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Ouvidoria

Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco A, 8º andar, ala norte

CEP 70002-900 – Brasília/DF

Aplicativo Sou Correios

Aplicativo disponível para o público interno (empregadas, empregados e jovens aprendizes), por meio do qual foi disponibilizado o acesso ao Canal de Denúncias.

2.2.2 Outras formas de acesso

Além dos canais próprios de atendimento, a Ouvidoria também recebe demandas encaminhadas por meio da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério das Comunicações (MCOM), da plataforma Fala.BR e de órgãos de defesa do consumidor.

3. Números de atendimento ao cliente

3.1 Canais próprios

Em 2025, os Correios implantaram um novo modelo de Central de Atendimento ao Cliente (CAC), no âmbito do Contrato nº 179/2025, com o objetivo de ampliar a capacidade de atendimento, padronizar as interações com os clientes e aprimorar a resolutividade das demandas.³

O modelo passou a utilizar soluções de Inteligência Artificial na etapa inicial do atendimento, voltadas ao tratamento automatizado de demandas recorrentes e ao direcionamento mais eficiente das solicitações. A medida contribui para maior agilidade no atendimento e melhor organização do fluxo de demandas, permitindo que as equipes especializadas concentrem sua atuação em situações de maior complexidade.

Também houve ampliação dos canais de contato, com a inclusão do atendimento via WhatsApp, iniciativa que facilita o acesso dos clientes/usuários e diversifica as formas de interação com a empresa.

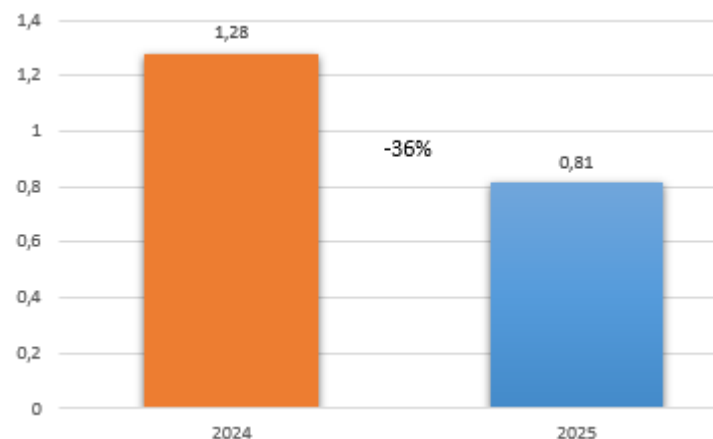
³ Início da operação em 14 de julho de 2025.

3.1.1 Primeiro Nível de atendimento

3.1.1.1 SAC

Em 2025, o Serviço de Atendimento dos Correios (SAC) registrou 814 mil chamadas telefônicas atendidas, quantidade 36% inferior à observada em 2024.

Gráfico 1 – Chamadas atendidas pelo SAC (em milhões) - 2024 e 2025



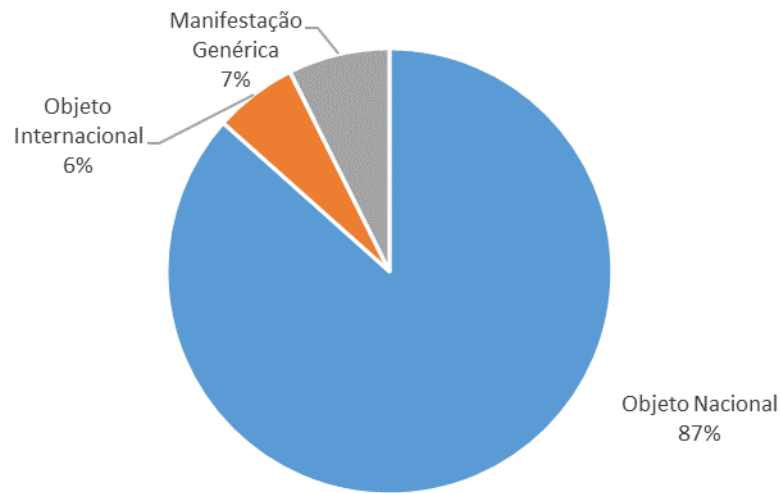
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

3.1.1.2 Fale Conosco

O sistema Fale Conosco registrou aproximadamente 6,6 milhões de manifestações em 2025, das quais 87% referem-se a objetos

nacionais, 7% foram classificadas como manifestações genéricas e 6% tratam de objetos internacionais.

Gráfico 2 – Manifestações registradas no Fale Conosco por clientes, usuárias e usuários em 2025

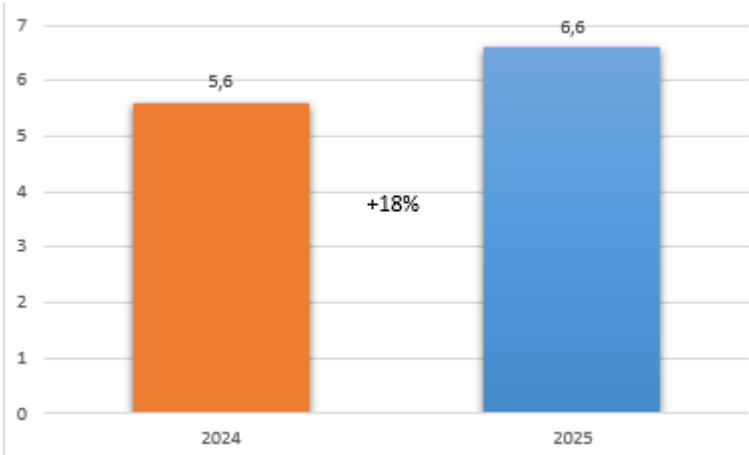


Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

Em comparação com 2024, o total de manifestações registradas no sistema aumentou 18%, conforme apresentado no gráfico a seguir.

⁴ A partir de agosto de 2024, os registros proativos passaram a ser realizados também a contratos de remessas internacionais de importação, mediante negociação específica com clientes.

Gráfico 3 – Manifestações registradas no Fale Conosco por clientes, usuárias e usuários (em milhões) - 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

A partir do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2023, os dados do sistema Fale Conosco passaram a diferenciar as manifestações registradas diretamente por clientes e usuários daquelas geradas de forma proativa pelos Correios no sistema Nível de Serviço.

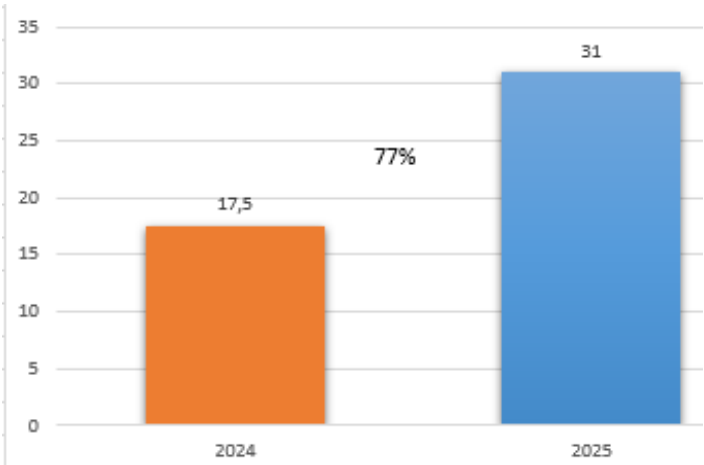
Essas ocorrências são geradas automaticamente quando há constatação de atraso ou não entrega de objetos. A funcionalidade dispensa clientes com contrato de encomendas nacionais e, em alguns casos, de remessas internacionais com tabela específica⁴, da necessidade

de registrar essas situações, simplificando o processo de pós-venda e ampliando a transparência sobre o desempenho das entregas.

Em 2025, foram contabilizados 31 milhões de registros proativos no sistema Nível de Serviço, quantidade 96,6% superior à observada em 2024.

Em razão desse resultado, o motivo “não entrega” passou a representar a maior parte dos registros no Fale Conosco, situação associada, em grande medida, à geração automática de ocorrências pelo sistema Nível de Serviço, que independe da iniciativa do cliente.

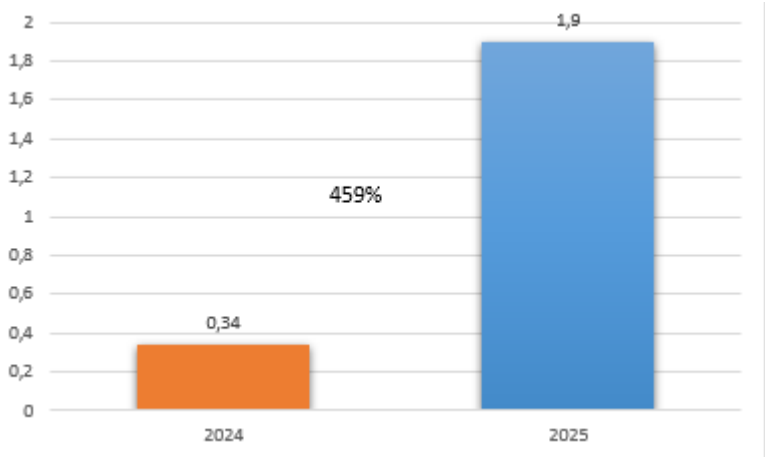
Gráfico 4 – Registros proativos do sistema Nível de Serviço (em milhões) 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

No chat Correios, o total de interações em 2025 aumentou 459% em relação a 2024.

Gráfico 5 – Interações no chat (em milhões) - 2024 e 2025



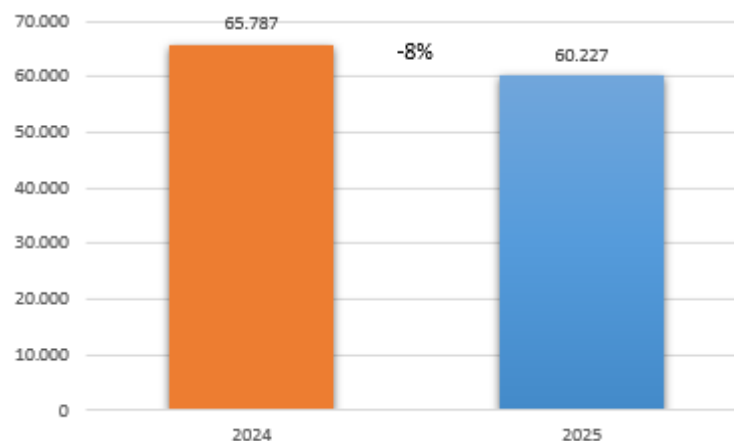
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

Além do atendimento via chat, em 21 de julho de 2025 foi implantado o atendimento pelo WhatsApp. Desde o início da operação até dezembro do mesmo ano, foram realizados aproximadamente 1,3 milhão de atendimentos.

3.1.2 Ouvidoria

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 60.227 manifestações de clientes, usuárias e usuários dos serviços dos Correios, número 8% inferior ao registrado em 2024.

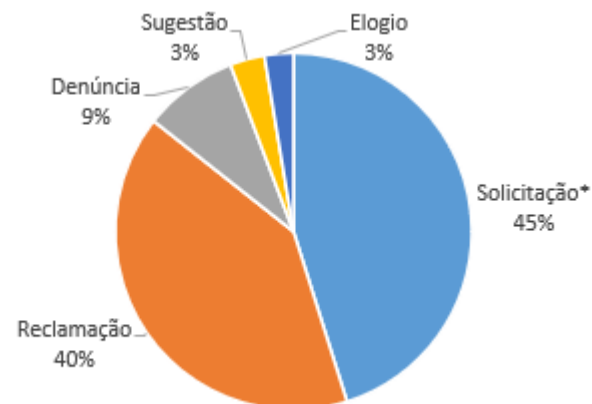
Gráfico 6 – Manifestações recebidas na Ouvidoria - 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das manifestações por tipo. Solicitações e reclamações concentraram 85% dos registros.

Gráfico 7 – Distribuição das manifestações por tipo – 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

* Os tipos de manifestações foram agrupados sob "Solicitação de Informação e Serviços" e incluem os tipos do Fale Conosco: Dúvida, Solicitação de Visita ou Atendimento Comercial, Helpdesk, Comunicação, Banco Postal, Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postado, Solicitação Financeira de Produtos ou Serviços dos Correios e Solicitação FalaBr.

Entre os tipos de manifestação, "Solicitação de Informações e Serviços" foi o mais frequente (27.190 registros), número 13% inferior ao observado em 2024 (31.308).

O tipo "Reclamação" contabilizou 24.389 registros, variação de 7% em relação ao ano anterior (22.777).

Considerando conjuntamente "solicitação" e "reclamação", 81% das manifestações estavam associadas a objetos nacionais, enquanto 19% referiam-se a objetos internacionais.

O principal motivo registrado foi “Remessa/Objeto postal não entregue”, responsável por 36% das manifestações (18.553 registros), com aumento de 5% em relação a 2024.

Entre os demais motivos relevantes, destacam-se “AR Digital – imagem não disponível” (9% dos registros) e “Objeto em processo de desembaraço” (5% dos registros), este último com redução de 44% em relação a 2024, acompanhando a variação no fluxo de objetos internacionais.

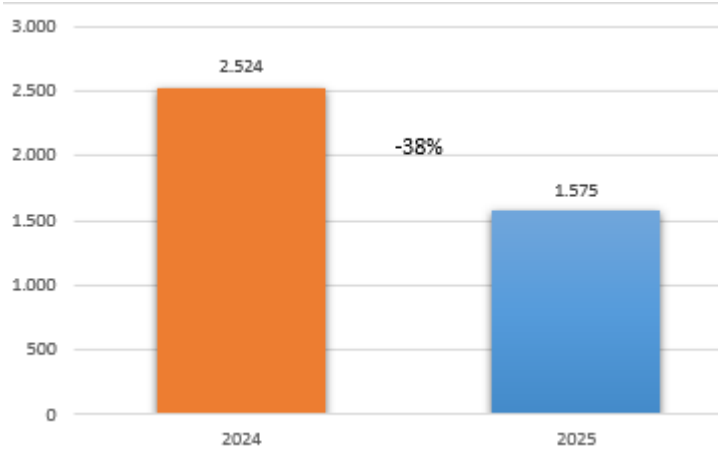
3.1.2.1 Elogios

Os elogios são registrados diretamente na Ouvidoria, sem necessidade de tramitação no primeiro nível de atendimento. Após análise prévia, são encaminhados às áreas responsáveis, conforme previsto na Portaria da Controladoria-Geral da União (CGU) nº 116/2024.

Em 2025, o número de elogios reduziu 38% em relação a 2024. Mesmo com essa redução, as manifestações positivas estiveram associadas principalmente à atuação dos empregados e à qualidade do atendimento prestado.

Os registros de elogio permitem identificar experiências positivas relatadas pelos usuários dos serviços e reconhecer boas práticas de atendimento.

Gráfico 8 – Elogios recebidos na Ouvidoria - 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

3.1.2.2 Sugestões

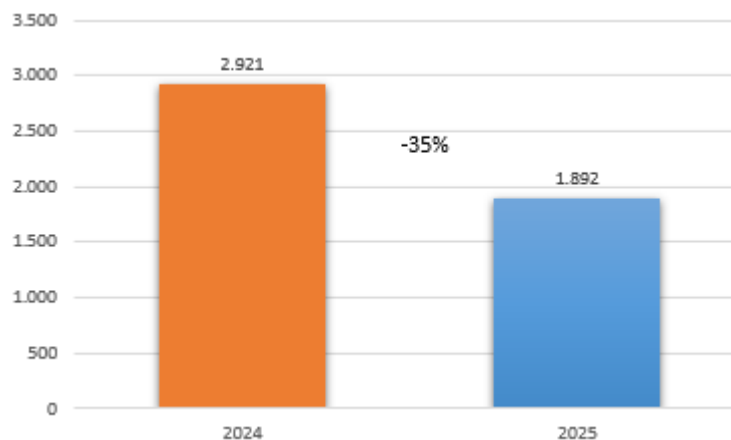
As sugestões também são registradas diretamente na Ouvidoria. Em 2025, houve redução de 35% em relação a 2024.

As principais sugestões de 2025 envolveram temas como atendimento, produtos e serviços e sistemas.

As sugestões constituem instrumento de participação dos usuários na melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria mantém processo estruturado para avaliar e encaminhar essas manifestações às áreas responsáveis, permitindo identificar percepções dos clientes e usuários sobre os serviços prestados.

Gráfico 9 – Sugestões recebidas na Ouvidoria - 2024 e 2025



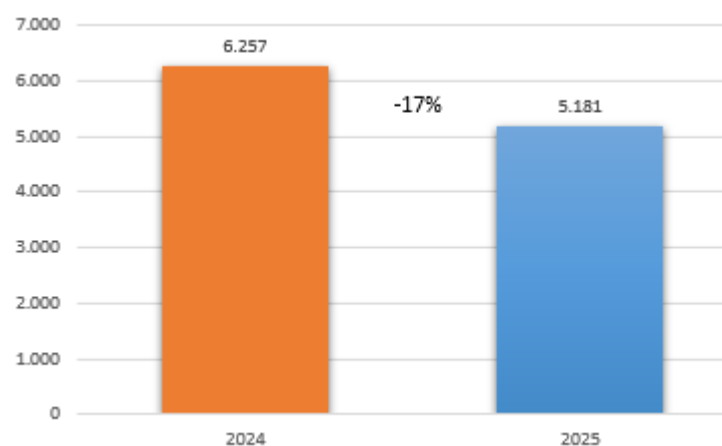
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

3.1.2.3 Denúncias

A Ouvidoria é o canal exclusivo dos Correios para recebimento e tratamento de denúncias, incluindo anônimas, conforme a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024. Nesse âmbito, a Ouvidoria assegura o registro, o tratamento adequado e o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis pela apuração, preservando o sigilo das informações e observando os procedimentos estabelecidos pela normativa vigente.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 5.181 denúncias, número 17% inferior ao registrado em 2024, conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 10 – Denúncias recebidas na Ouvidoria - 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT.

Após o recebimento, as denúncias passam por análise preliminar destinada a verificar a existência de elementos mínimos que permitam sua apuração pela empresa, conforme previsto no art. 33, §1º, da Portaria CGU nº 116/2024. Esse procedimento corresponde ao exame de admissibilidade das manifestações.

Em 2025, 3.360 denúncias foram consideradas aptas para apuração, o que corresponde a 65% dos registros recebidos.

Entre os principais motivos das denúncias registradas no período destacaram-se “inconformidade ética”, “assédio ou discriminação” e “fraude”. Esses assuntos concentraram 77% das denúncias recebidas em 2025.

3.1.2.4 Telefone 0800 da Ouvidoria

O canal telefônico da Ouvidoria registrou 48.904 chamadas em 2025, variação de -0,1% em relação a 2024.

O serviço permanece como alternativa para clientes, usuárias e usuários que enfrentam dificuldades no uso de canais digitais ou que preferem atendimento telefônico. Para aprimorar a experiência de atendimento, a Ouvidoria acompanha indicadores operacionais relacionados ao tempo de espera e ao encaminhamento das demandas.

3.2 Canais externos

3.2.1 Fala.BR

O Fala.BR é a plataforma integrada do Poder Executivo Federal destinada ao registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a ferramenta permite que cidadãos registrem solicitações de informação, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de simplificação em um único ambiente.

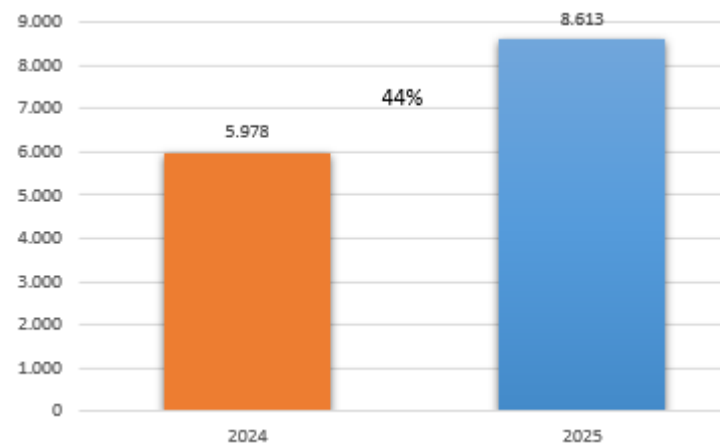
A plataforma também possibilita o acompanhamento de prazos, a consulta de respostas e a interposição de recursos, conforme

⁵ Entre as manifestações respondidas ou em tratamento no Fala.BR, predominam as reclamações, que totalizaram 5.449 registros (71,9%), seguidas pelas solicitações, com 1.736 registros (22,9%), e pelas denúncias, com 384 registros (5,1%). As sugestões (63 registros), os elogios (13 registros) e os registros classificados como

previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e na Lei nº 13.460/2017.

Em 2025, foram registradas 8.613 demandas no Fala.BR⁵, representando um aumento de 44% em relação a 2024.

Gráfico 11 – Total de manifestações no Fala.Br - 2024 e 2025

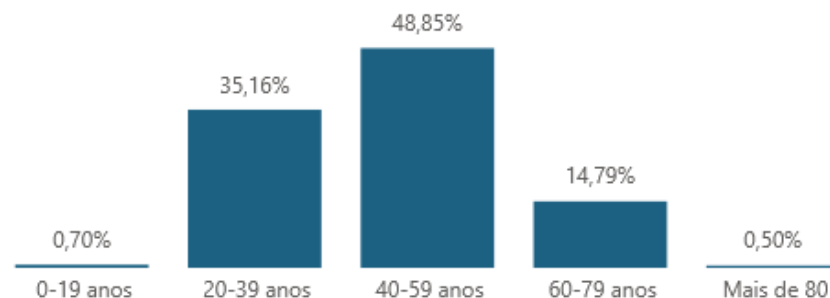


Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: mar. 2026.

Entre os usuários que optaram por informar dados de perfil, 1.001 declararam a faixa etária, conforme apresentado no gráfico a seguir.

do tipo “Simplifique” (1 registro) representaram participação residual no conjunto das manifestações.

Gráfico 12 – Faixa etária dos manifestantes no Fala.Br em 2025



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: mar. 2026.

A informação de raça ou cor foi registrada por 831 manifestantes, conforme apresentado no gráfico seguinte.

Gráfico 13 – Raça/cor dos manifestantes no Fala.Br em 2025



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: mar. 2026.

O gênero foi informado por 1.134 manifestantes, sendo 697 (61,5%) do sexo masculino, 425 (37,5%) do sexo feminino e 12 (1,1%) classificados como outro.

3.2.2 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pelo Decreto nº 7.724/2012, permite que cidadãos, cidadãs e empresas solicitem acesso a informações públicas de interesse individual, coletivo ou geral.

As solicitações são registradas por meio da plataforma Fala.BR. Caso a resposta não atenda plenamente ao pedido, o solicitante pode apresentar recurso administrativo nas instâncias previstas na legislação.

Em 2025, o número de pedidos aumentou 13,7% em relação a 2024, conforme apresentado na tabela a seguir.

Tabela 1 – SIC: quantidade de pedidos e recursos em 2024 e 2025

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2024	812	116	44	16	4
2025	923	106	36	20	3

Fonte: BRASIL. CGU. Painel LAI.

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

No âmbito da transparência ativa, que corresponde à divulgação de informações por iniciativa do órgão ou em cumprimento de exigências legais, os Correios mantiveram 100% de conformidade nos 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União desde setembro de 2023.

No Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) 2025, coordenado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon), os Correios alcançaram 63,85% de atendimento aos critérios avaliados, classificação correspondente ao nível intermediário.

3.2.3 Consumidor.gov.br

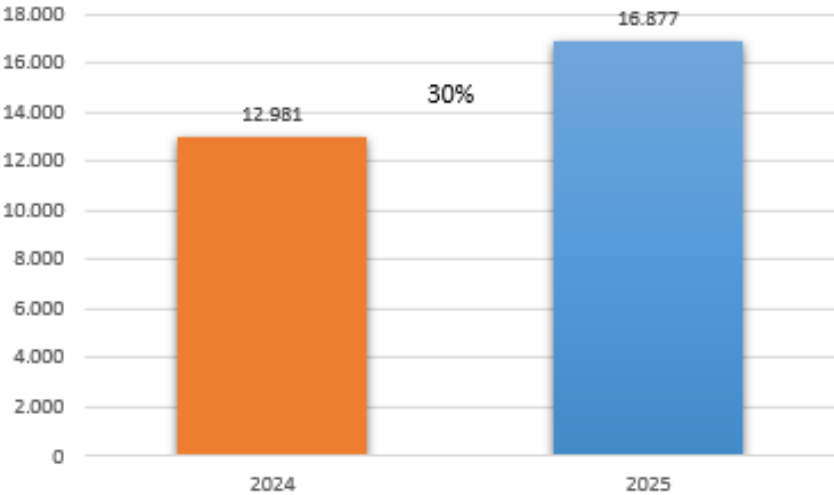
O Consumidor.gov.br é um serviço público digital e gratuito que permite a comunicação entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo pela internet. A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), além de órgãos de defesa do consumidor (Procons) e entidades da sociedade.

Os Correios aderiram à plataforma em maio de 2020, conforme a Portaria nº 15/2020/SENACON/MJSP.

Em 2025, foram registradas 16.877 manifestações, número 30% superior ao observado em 2024. O prazo médio de resposta foi de 6 dias, e o índice médio de satisfação dos usuários foi de 77%.

Os registros concentram-se principalmente em temas relacionados à entrega de produtos, atendimento e qualidade de serviços, que juntos representam 91% das manifestações registradas na plataforma.

Gráfico 14 – Manifestações no Consumidor.gov.br - 2024 e 2025



Fonte: BRASIL. MJSP. Consumidor.gov.br. Disponível em: <https://consumidor.gov.br>. Acesso em: mar. 2026

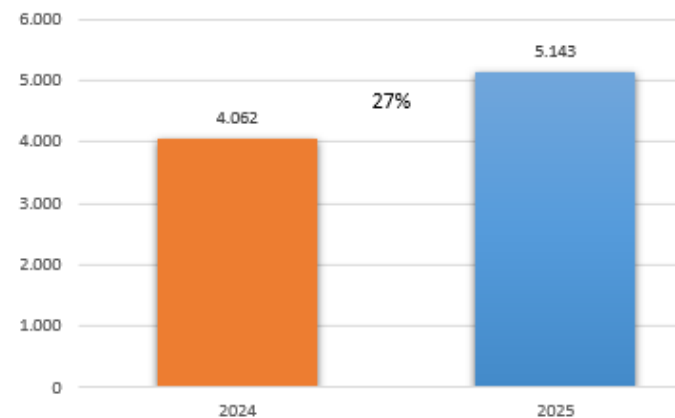
3.2.4 Órgãos de Defesa do Consumidor

A Ouvidoria acompanha as demandas encaminhadas por órgãos de defesa do consumidor desde 2018, com destaque para os Procons, que concentram a maior parte dos registros.

O monitoramento baseia-se nas informações divulgadas pela Secretaria Nacional do Consumidor no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), por meio das Cartas de Informações Preliminares (CIPs), e nas manifestações registradas no sistema Órgão de Defesa do Consumidor (ODC), integrado ao ProConsumidor.

Em 2025, foram registradas 5.143 manifestações, incluindo CIPs via Sindec e manifestações no sistema ODC, número 30% superior ao observado em 2024.

Gráfico 15 – CIPs e manifestações no ODC em 2024⁶ e 2025



Fontes: BRASIL. MJSP. Sindec e BRASIL. MCOM. ECT. ODC. Disponível em: [Fale Conosco \(correios.com.br\)](https://www.correios.com.br/fale-conosco) Acesso em: mar. 2026.

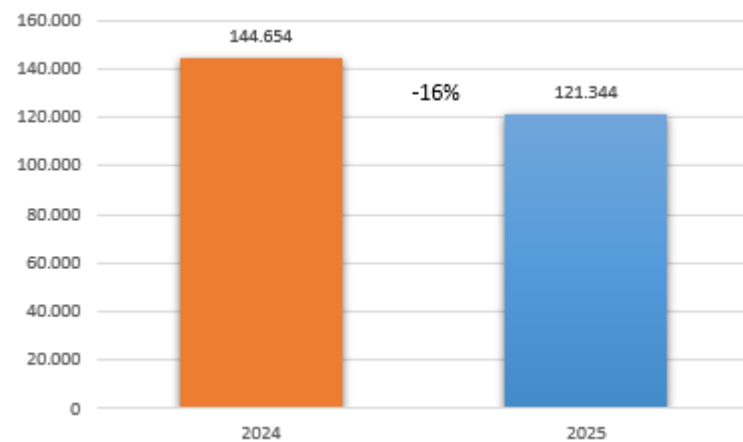
3.2.5 Reclame Aqui

O Reclame AQUI é um portal que reúne reclamações relacionadas a atendimento, compras, produtos e serviços de diversas empresas, sendo amplamente utilizado por consumidores e pela imprensa como referência na avaliação da relação entre empresas e clientes.

Em 2025, foram registradas 121 mil reclamações relacionadas aos Correios, número 16% inferior ao observado em 2024.

⁶ Os dados de 2024 foram ajustados de 3.773 para 4.062, uma vez que a quantidade apresentada no relatório da Ouvidoria daquele ano considerava informações disponíveis apenas até novembro.

Gráfico 19 – Manifestações registradas no Reclame Aqui - 2024 e 2025



Fonte: Reclame AQUI (<https://www.reclameaqui.com.br/>). Acesso em mar/2026.

4. Desafios e oportunidades de aprimoramento

Em 2025, a análise das manifestações nos canais de atendimento evidenciou desafios relacionados ao comportamento da demanda, à dinâmica operacional observada no período e ao aumento das solicitações de informação e revisão de atendimentos. Esse contexto reforçou o papel da Ouvidoria como instância de monitoramento, escuta qualificada e identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Os principais desafios e oportunidades de aprimoramento observados no período foram os seguintes:

Aumento da quantidade de manifestações no primeiro nível de atendimento

Em 2025, houve aumento no número de manifestações no primeiro nível de atendimento, especialmente no sistema Fale Conosco. Esse comportamento esteve associado, entre outros fatores, aos registros automáticos gerados pelo sistema de nível de serviço, utilizado para acompanhamento de objetos com atraso ou não entrega.

Reflexos na experiência do cliente

Parte das manifestações registradas esteve relacionada a atraso ou não entrega de objetos, temas que concentraram parcela relevante dos registros ao longo do período e impactaram a experiência dos clientes, usuárias e usuários na etapa de entrega dos serviços.

Ampliação das demandas em canais externos

Canais como Fala.BR, Consumidor.gov.br e Reclame AQUI registraram aumento na quantidade de manifestações ao longo do período.

Esse cenário ampliou a necessidade de acompanhamento e articulação entre diferentes canais de atendimento, com vistas à manutenção da consistência das informações prestadas aos clientes.

Temas recorrentes nas manifestações de Ouvidoria

Entre as manifestações registradas na Ouvidoria, observou-se maior concentração em temas relacionados à não entrega de objetos, principal motivo identificado no período. Também se destacaram ocorrências associadas ao AR Digital (imagem não disponível) e a objetos em processo de desembaraço internacional.

Comunicação com clientes e qualidade das respostas

Indicadores de satisfação (CSAT) e de qualidade das respostas (CQR) apontaram oportunidades de aprimoramento na clareza e na padronização das comunicações.

Em diversos casos, a percepção de clientes, usuárias e usuários sobre o atendimento esteve associada à experiência com a prestação do serviço, o que reforça a importância da qualidade das respostas fornecidas.

Consolidação da governança da Ouvidoria Interna

O avanço das ações voltadas à escuta do público interno e à prevenção de assédios trouxe desafios de integração entre áreas, definição de fluxos e fortalecimento das responsabilidades.

Gestão das denúncias

Temas como assédio, discriminação, inconformidade ética e fraude permaneceram entre os motivos mais recorrentes de denúncias recebidas.

A natureza dessas manifestações exige tratamento adequado, com análise preliminar e articulação com as áreas responsáveis pela apuração, conforme os fluxos institucionais estabelecidos.

Transparência e atendimento às exigências regulatórias

No ciclo de 2025 do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), conduzido pelos Tribunais de Contas, houve ampliação e detalhamento dos critérios de avaliação, o que demandou acompanhamento adicional das áreas responsáveis.

A Empresa manteve 100% de conformidade na transparência ativa avaliada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

5. Temas recorrentes nas manifestações

Em 2025, a análise das manifestações nos canais de atendimento evidenciou temas recorrentes que impactaram a experiência dos clientes. De forma geral, eles se distribuíram em três dimensões principais:

- Desempenho operacional, especialmente situações relacionadas a não entrega, atrasos, inconsistências nas informações de rastreamento e registros de avarias.
- Fluxos informacionais, incluindo aspectos associados à comunicação com o cliente, à disponibilidade de imagens do AR Digital e à atualização das informações de *status* dos objetos.
- Integração entre canais de atendimento, relacionada à percepção de resolutividade e à consistência das informações prestadas aos clientes nos diferentes canais de contato.

A partir dessa análise, a Ouvidoria busca identificar padrões nas manifestações e sistematizar informações que possam subsidiar o aprimoramento dos serviços pelas áreas responsáveis, bem como eventuais recomendações institucionais tratadas no item seguinte.

6. Recomendações de Melhorias

A emissão de recomendações é uma das competências da Ouvidoria, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, que atribui à unidade a responsabilidade de propor ações voltadas ao aprimoramento da prestação de serviços públicos. Essa atuação se baseia na análise das manifestações recebidas, permitindo que a Ouvidoria represente a perspectiva dos clientes, usuárias e usuários dentro da organização.

Em 2025, a Ouvidoria dos Correios atuou na identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços, com base na análise das manifestações recebidas nos diversos canais de atendimento. As recomendações emitidas seguiram as diretrizes da Lei nº 13.460/2017, considerando aspectos como recorrência dos registros, impacto na experiência do cliente e observância dos padrões de qualidade.

Durante o ano, foram acompanhados temas que apresentaram maior relevância para a experiência dos clientes, usuárias e usuários e para a melhoria dos processos internos. Entre os principais assuntos monitorados estiveram:

Registros de “destinatário ausente” (carteiro não atendido)

A Ouvidoria acompanhou situações relacionadas aos registros de tentativas de entrega no Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO). A análise identificou inconsistências em parte dos registros, indicando

oportunidades de aprimoramento na precisão das informações e na confiabilidade do rastreamento.

Indenizações por extravio de objetos nacionais

Foram acompanhadas ações voltadas à redução de extravios e ao aperfeiçoamento dos controles operacionais. Apesar da redução dos valores indenizados ao longo da série histórica, o tema permanece relevante em razão de seus impactos na experiência dos clientes e nos custos operacionais.

Eventos finalizadores incorretos no Sistema de Rastreamento de Objetos-SRO

A Ouvidoria monitorou ajustes no sistema relacionados a registros inconsistentes de finalização de objetos, em situações nas quais o objeto é registrado como entregue sem conclusão do processo. A implantação gradual de novas funcionalidades no sistema de rastreamento busca reduzir essas ocorrências e aprimorar a qualidade das informações registradas.

Avaria e má preservação de objetos

O tema permaneceu em acompanhamento devido à relação direta com a qualidade do serviço e aos impactos financeiros associados. Em 2025, houve avanços no fluxo de tratamento das manifestações mais complexas, com redução do tempo médio de resposta.

Segurança de objetos de alto valor

A Ouvidoria recomendou o desenvolvimento de mecanismo adicional de segurança envolvendo validação por token no momento da

entrega. A solução técnica foi concluída e aguarda ajustes finais para entrada em produção junto aos clientes contratantes.

AR Digital – Imagem não disponível

Diante do aumento de manifestações relacionadas à indisponibilidade do comprovante de entrega, a Ouvidoria recomendou ações voltadas ao aprimoramento do fluxo do serviço.

Manifestações relacionadas a objetos nacionais

O acompanhamento foi intensificado em razão do aumento na quantidade dos registros no primeiro nível de atendimento. O tema permanece em monitoramento contínuo pela Ouvidoria.

Fechamentos temporários de agências

Foi emitida recomendação preventiva para aprimorar a comunicação interna, de modo a garantir que a Central de Atendimento e os canais oficiais disponham, de forma tempestiva, de informações sobre eventuais fechamentos de unidades.

As recomendações emitidas em 2025 reforçam o papel da Ouvidoria como instância de escuta e de promoção da melhoria contínua dos serviços. O acompanhamento dos temas ocorre em articulação com as áreas responsáveis, com foco no aprimoramento dos processos e na melhoria da experiência dos clientes e usuários. Algumas ações permanecem em execução, em razão da natureza e da complexidade dos temas tratados.

7. Carta de Serviços aos usuários

Os Correios asseguram a universalização e continuidade dos serviços postais no Brasil, promovendo a integração nacional e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico. Como empresa pública, mantêm o compromisso com transparência, qualidade e acessibilidade, assegurando que clientes, usuárias e usuários tenham informações claras sobre os serviços prestados.

A Carta de Serviços aos Usuários reforça esse compromisso ao detalhar serviços, prazos, formas de acesso e padrões de qualidade.

A Ouvidoria monitora a divulgação da Carta de Serviços, para garantir alinhamento às necessidades dos clientes, usuárias e usuários, a fim de aprimorar a transparência.

A Carta de Serviços aos Usuários dos Correios está disponível no portal dos Correios na internet e pode ser acessada no link: <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-aos-usuarios>

8. Compromisso da Ouvidoria

A Ouvidoria dos Correios mantém seu compromisso de atuar como instância institucional de escuta e interlocução com a sociedade, assegurando que cidadãs, cidadãos e clientes tenham suas manifestações tratadas com imparcialidade, ética e transparência. Em 2025, foi reforçado o papel da Ouvidoria como instância recursal e de análise das demandas encaminhadas ao primeiro nível de atendimento, além do recebimento direto de denúncias, sugestões e elogios.

A atuação da Ouvidoria integra o esforço da Empresa em fortalecer a transparência e a integridade na prestação dos serviços públicos. O Relatório Anual se insere nesse compromisso, permitindo que a sociedade tenha acesso às informações sobre o volume e o perfil das manifestações recebidas, bem como às ações adotadas para aprimorar produtos, serviços e processos. Esse monitoramento contínuo reforça a responsabilidade dos Correios com a melhoria da experiência do cliente e com a governança corporativa.

O aprimoramento contínuo permanece como diretriz da atuação da Ouvidoria. A partir da análise das manifestações e dos indicadores de atendimento, a unidade busca contribuir para serviços mais claros, consistentes e resolutivos.

Além do atendimento ao público externo, a Ouvidoria também acolhe manifestações do público interno, reforçando seu papel na promoção de um ambiente de trabalho íntegro e respeitoso. Em 2025, foi ampliado o acompanhamento de demandas relacionadas a assédio, discriminação e problemas interpessoais, garantindo encaminhamento

adequado às instâncias competentes e contribuindo para a prevenção de práticas incompatíveis com as diretrizes de ética e integridade da Empresa.

A Ouvidoria segue comprometida com a melhoria contínua dos serviços prestados, atuando com transparência, responsabilidade e foco no fortalecimento da relação entre os Correios, seus clientes e a sociedade.



Correios Sede
OUVID/CA
2026