

Lei de Acesso à Informação

Relatório sobre o cumprimento da
Lei de Acesso à Informação nos
Correios em 2025

Foto: Acervo Correios





Diretoria Executiva

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 de Fiscal

Presidente

Wilson Diniz Wellisch

Conselheiros

Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

Daniel Alex Fortunato

Ouvidoria

Ouvidora

Viviane Juvenal Marques

Sumário

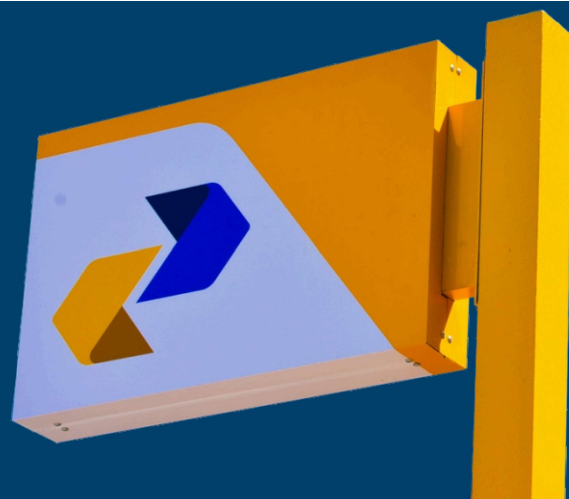


Foto: Acervo Correios

Introdução	04
1. Transparência Passiva	05
1.1. Pedidos de acesso à informação	05
1.2. Recursos	08
2. Transparência Ativa	09
3. Dados abertos	10
4. Conclusão	10
5. Nota Metodológica	10

Introdução

A transparência pública é um princípio fundamental da administração e um elemento essencial para o fortalecimento da democracia. Ao ampliar o acesso às informações governamentais, o Estado promove a confiança da sociedade, estimula a participação cidadã e fortalece o controle social sobre a atuação das instituições públicas. Nesse contexto, a Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece diretrizes que asseguram o direito de acesso às informações públicas, estabelece diretrizes que asseguram esse direito e contribuem para uma gestão mais aberta e responsável, aumentando a confiança da sociedade nas instituições do estado brasileiro.

Este relatório apresenta os resultados das ações desenvolvidas pelos Correios ao longo de 2025 para o cumprimento da LAI, contemplando iniciativas relacionadas à transparência passiva, à transparência ativa e à disponibilização de dados à sociedade. As informações aqui consolidadas refletem o compromisso institucional da empresa com a promoção da transparência e com o fortalecimento dos valores democráticos.

O documento é destinado à sociedade, à Presidência da empresa e à Controladoria-Geral da União (CGU), e sua divulgação atende ao disposto no art. 67, inciso II, do Decreto nº 7.724/2012, bem como às orientações da CGU aplicáveis aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Ressalta-se que os dados apresentados retratam o cenário disponível no momento da extração das informações em suas diversas fontes. Considerando eventuais trâmites administrativos e reclassificações de manifestações, os resultados poderão sofrer alterações em relação a este e a relatórios anteriormente publicados.

Viviane Juvenal Marques
Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação nos Correios
(PRT/PRESI 105/2024)

1. Transparência passiva

A transparência passiva é a disponibilização de informações públicas em atendimento aos pedidos de acesso à informação de pessoas físicas ou jurídicas enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão demandado. Recebida a resposta, não satisfeito(a), o(a) requerente poderá apresentar recurso às instâncias superiores.

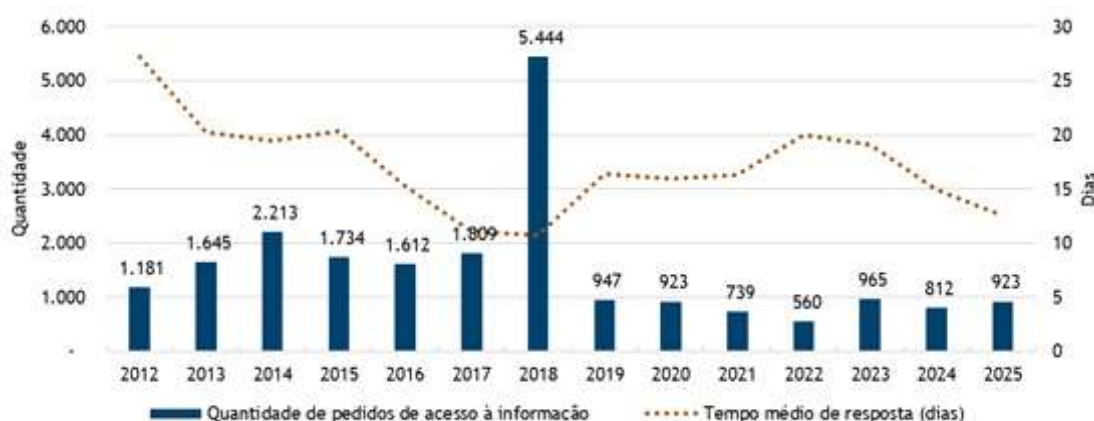
Nos Correios, o processo de atendimento às solicitações de informação está normatizado no Manual de Governança Corporativa (MANGOV).

1.1 Pedidos de acesso à informação

Em 2025, os Correios registraram 923 pedidos de acesso à informação, representando um aumento de 14% em relação a 2024, quando foram recebidos 812 pedidos. O tempo médio de resposta foi de 13 dias, o que corresponde a uma redução de 17% na comparação com o ano anterior, que apresentou média de 15 dias.

No mesmo período, os Correios ocuparam a 28ª posição entre os 322 órgãos e entidades públicas monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU), considerando a quantidade de pedidos registrados.

Gráfico 1 - Pedidos de acesso à informação registrados e tempo médio de resposta (dias)



* A Lei nº 12.527/2011 entrou em vigor em maio/2012. A contagem do tempo de resposta aos pedidos não é zerada ao reclassificar uma manifestação de ouvidoria em pedido de acesso à informação.

Fonte: BRASIL. CGU. Painel LAI. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso: 23 mar. 2026.

¹BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 23 mar.2026.

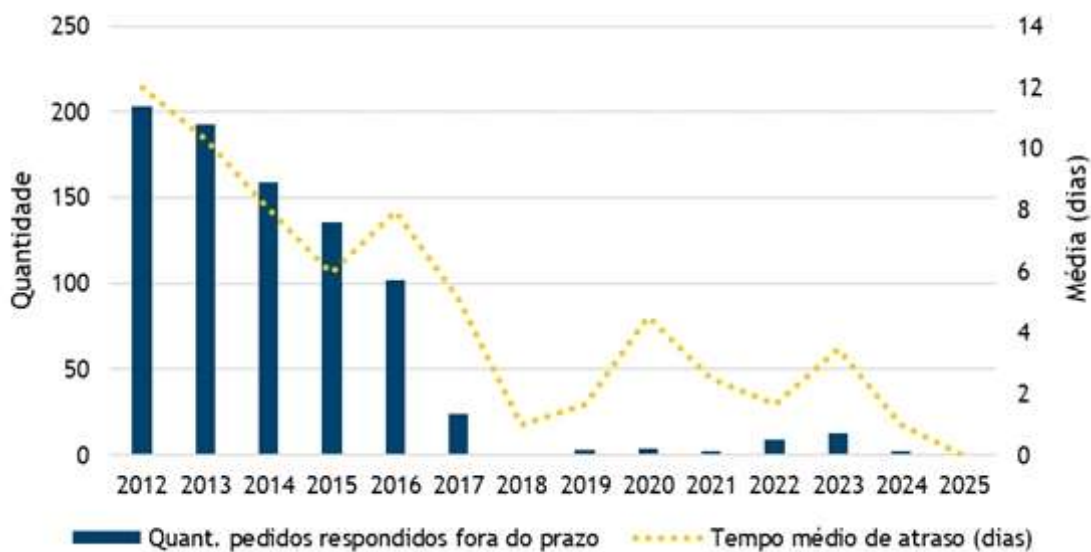
O aumento no número de pedidos, aliado à redução do tempo médio de resposta, indica ganho de eficiência no tratamento das demandas.

Em 2025, o nível geral de satisfação dos(as) solicitantes em relação às respostas aos pedidos de acesso à informação alcançou a nota 3,65, em uma escala de 1 a 5. Esse resultado representa uma redução em comparação a 2024, quando a avaliação foi de 3,81.

Para assegurar a qualidade das respostas, os(as) empregados(as) responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) mantêm interação constante com profissionais de todas as diretorias e com as áreas detentoras das informações, chamados “pontos focais”. Essa atuação integrada permite aprimorar, ajustar e detalhar as respostas, de acordo com a complexidade de cada demanda.

No mesmo período, os Correios atenderam 100% dos pedidos de acesso à informação dentro do prazo legal, demonstrando o acompanhamento contínuo do SIC e o comprometimento das áreas envolvidas no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

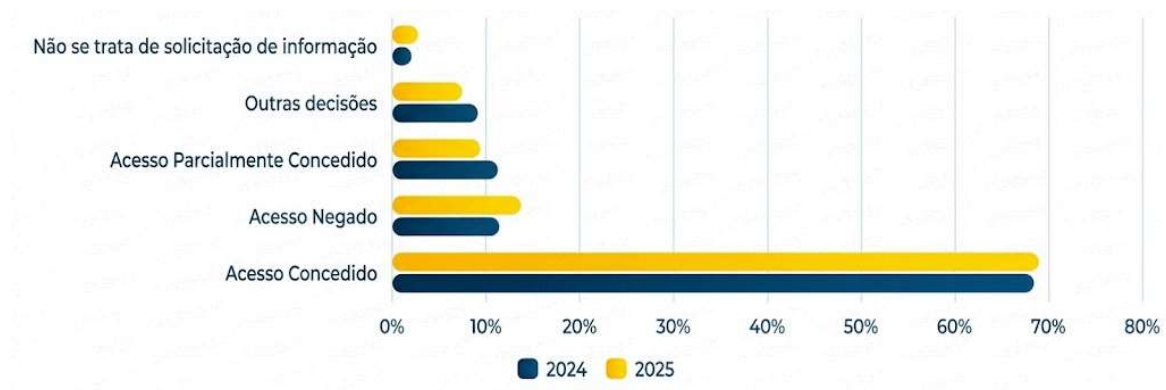
Gráfico 2 - Percentual de pedidos respondidos fora do prazo e tempo médio de atraso (dias)



Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>. Acesso: 23 mar. 2026.

Ao responder um pedido, o órgão deve selecionar um “tipo de decisão”, que pode ser a de concessão ou de negativa da informação, entre outras opções. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de decisão registrados na resposta inicial.

Gráfico 3 - Decisões no pedido inicial (2024: 812 e 2025: 923)



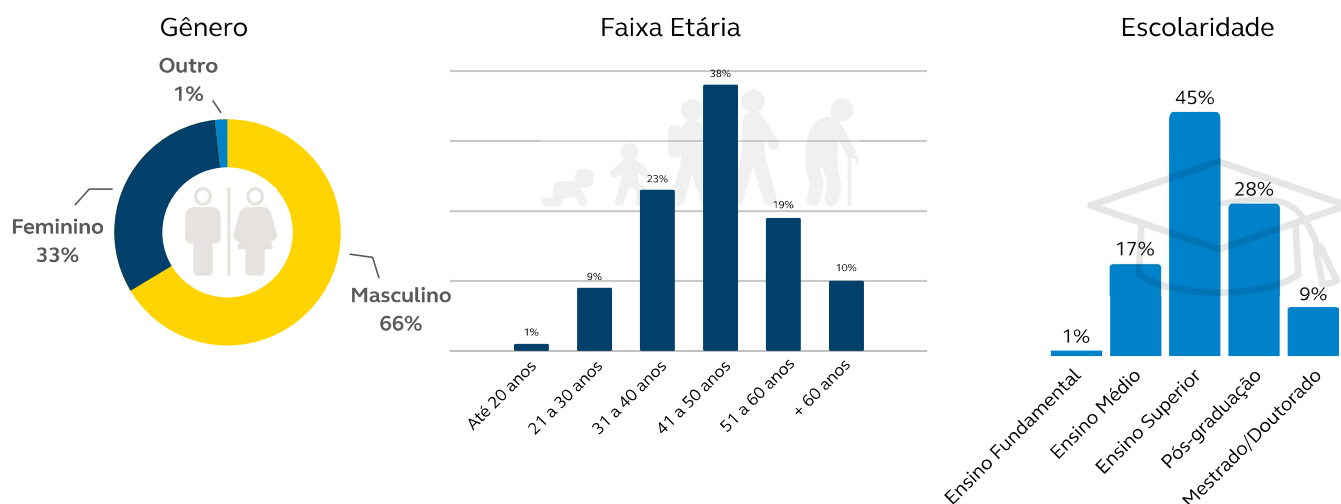
*Considera apenas pedidos respondidos com tipo de decisão informado.

Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>.

Acesso: 24 mar. 2026.

Os 923 pedidos registrados em 2025 foram realizados por 504 solicitantes, uma média de 1,8 pedidos por solicitante. Considerando o grupo de Pessoa Física, os quais totalizaram 493 solicitantes (97,82%). As informações sobre o gênero, faixa etária e escolaridade dos(as) solicitantes estão disponíveis a seguir:

Gráfico 3 - Perfil dos solicitantes (Pessoa Física)



Fonte: BRASIL. CGU. Painel LAI. Disponível em: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 23 mar. 2026.

Os(as) solicitantes que se identificaram como Pessoa Jurídica foram 11 (2,18%), os quais estão classificados da seguinte forma, conforme tipo de instituição: Empresa - PME 50%; Organização Não Governamental 25%; e outros 25%.

1.2. Recursos

Em 2025, os Correios receberam 106 recursos de 1ª instância e 36 de 2ª instância.

Os recursos de 1ª instância corresponderam a 11,5% do total de pedidos de acesso à informação registrados no período. Já os recursos de 2ª instância representaram 34% dos recursos interpostos em 1ª instância.

Esses percentuais indicam o nível de questionamento das respostas apresentadas na etapa inicial do atendimento.

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos recursos por instância e os respectivos percentuais.

Tabela 1 - Recursos por instância e percentuais em relação aos pedidos e à 1ª instância

Ano	1ª instância	2ª instância	Controladoria-Geral da União (CGU)	Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)	1ª instância / pedidos (%)	2ª instância / 1ª instância (%)
2012	239	90	39	-	20%	38%
2013	157	54	29	2	10%	34%
2014	239	43	25	9	11%	18%
2015	159	57	39	12	9%	36%
2016	207	59	35	11	13%	29%
2017	223	67	34	13	12%	30%
2018	1047	262	124	30	19%	25%
2019	151	60	31	8	16%	40%
2020	128	49	36	2	14%	38%
2021	137	58	42	8	19%	42%
2022	86	49	38	10	15%	57%
2023	64	22	15	2	7%	34%
2024	116	44	16	4	14%	38%
2025	106	36	21	5	11%	34%

* A quantidade de recursos considera a data de abertura do pedido de acesso à informação relacionado ao recurso. Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/recurso/tratar>. Acesso em: 23 mar. 2026.

Em conformidade com a Portaria CGU nº 116/2024, manifestações registradas em outras tipologias e cujo conteúdo caracterizava pedido de acesso à informação, foram reclassificadas na etapa de triagem. Essa medida assegura o tratamento adequado das demandas, o cumprimento dos prazos legais e a consistência dos dados estatísticos.

A tabela a seguir apresenta a quantidade de pedidos de acesso à informação reclassificados para outros tipos.

Tabela 2 - Pedidos de acesso à informação reclassificados

Tipo Atual	Qtd.
Solicitação	370
Reclamação	193
Denúncia	2
Total Geral	565

No mesmo período, 70 manifestações originalmente registradas em outras tipologias foram reclassificadas como pedidos de acesso à informação.

2. Transparência ativa

A transparência ativa consiste na divulgação de informações públicas nos canais oficiais, independentemente de solicitação. A Lei de Acesso à Informação (LAI) e outras normas estabelecem quais informações devem ser disponibilizadas pelos órgãos e entidades em seus sites institucionais.

A divulgação proativa dessas informações contribui para reduzir a necessidade de pedidos de acesso e otimiza a gestão das demandas.

Nos Correios, o processo está regulamentado no Manual de Governança Corporativa (MANGOV).

O Sistema de Transparência Ativa (STA), disponível na plataforma Fala.BR, é o instrumento utilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) para monitorar o cumprimento dessas exigências. Nesse sistema, os órgãos indicam onde as informações estão publicadas em seus sites.

A avaliação considera 49 itens, organizados em 12 temas, com base na LAI, em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012) e em outras normas relacionadas à transparência.

Os Correios encerraram o ano de 2025 com cumprimento de 100% dos itens monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio do STA, na plataforma Fala.BR.

No mesmo período, os Correios alcançaram 63,85% no índice de transparência do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), iniciativa coordenada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas em parceria com o Tribunal de Contas da União (TCU).

3. Dados abertos

Os Correios, na condição de empresa pública, não estão sujeitos ao art. 5º, § 2º, do Decreto nº 8.777/2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

Ainda assim, a empresa disponibiliza, em seu site oficial, diversos arquivos em formato aberto e não proprietário.

4. Conclusão

Os resultados demonstram avanços consistentes no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), especialmente pela redução do tempo de resposta e pelo atendimento integral aos prazos legais.

Esse desempenho é resultado da atuação integrada das equipes e do aprimoramento contínuo dos processos, que reforçam a eficiência e a responsabilidade na gestão da informação pública.

Os Correios seguem comprometidos com o fortalecimento da transparência, em consonância com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) e com os princípios da administração pública, reconhecendo a LAI como um pilar essencial para o controle social e o fortalecimento da democracia.

O relatório será disponibilizado no site institucional, assegurando amplo acesso à sociedade e reafirmando o compromisso da empresa com a transparência e a prestação de contas.

5. Nota Metodológica

Os dados apresentados neste relatório foram obtidos a partir dos sistemas oficiais da Controladoria-Geral da União (CGU), especialmente o Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI) e a plataforma Fala.BR. Para fins de análise, foi considerada como referência a data de abertura do pedido de acesso à informação ao qual o recurso está relacionado.

Os indicadores e percentuais foram calculados com base nas informações disponíveis no momento da extração dos dados, podendo sofrer alterações em razão de reclassificações, ajustes nos sistemas ou da tramitação posterior das manifestações.

O percentual de recursos de primeira instância corresponde à relação entre o número de recursos interpostos nessa instância e o total de pedidos de acesso à informação registrados no período. Já o percentual de recursos de segunda instância representa a proporção desses recursos em relação ao total de recursos de primeira instância.

Eventuais variações entre os períodos analisados decorrem de mudanças no volume de pedidos, no perfil das demandas e nas decisões administrativas adotadas em cada exercício, não sendo recomendada a comparação direta entre anos sem a devida contextualização.



CS/CA/OUVID
Março/2026