

Lei de Acesso à Informação

Relatório sobre o cumprimento da
Lei de Acesso à Informação nos
Correios em 2024

Foto: Acervo Correios



Sumário

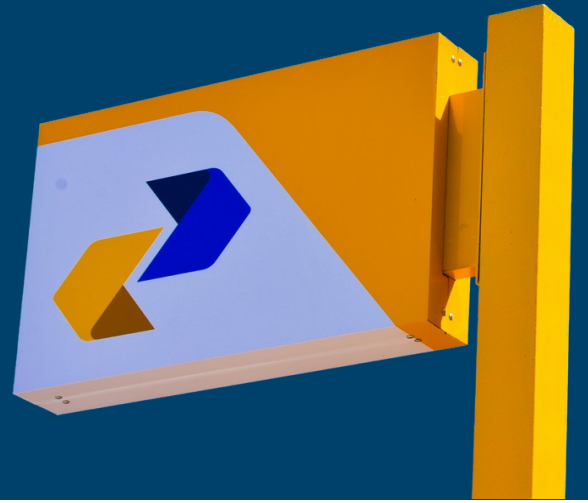


Foto: Acervo Correios

1.Introdução	3
2.Transparência passiva	4
a. Pedidos de acesso à informação	4
b. Recursos	7
3.Transparência ativa	8
4.Dados abertos	9

Introdução

Este relatório apresenta ao presidente dos Correios, à Controladoria-Geral da União (CGU) e à sociedade os resultados dos trabalhos realizados em 2024 para cumprir a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) na empresa;

A divulgação do documento atende ao art. 67, II, do Decreto nº 7.724/2012 e às orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), conforme o guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Destacamos que os dados que compõem este relatório retratam o cenário disponível no momento da extração das informações em suas diversas fontes. Considerando eventuais trâmites e reclassificações das manifestações, poderá haver alteração nos resultados deste relatório e daqueles emitidos anteriormente.

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, o(a) requerente poderá apresentar recurso às instâncias superiores.

Nos Correios, o processo está normatizado no Manual de Governança Corporativa (MANGOV), módulo 4, capítulos 6 a 8.

1.1 Pedidos de acesso à informação

Em 2024, os Correios receberam 812 pedidos de acesso à informação, 16% a menos que em 2023 (965). Sobre o tempo médio de resposta, o resultado foi de 15 dias, melhora de 21% em relação a 2023 (19 dias). Com base nos dados expostos, os Correios foram a 29ª entidade pública que mais recebeu pedidos de acesso à informação e a 199ª (ordem crescente) em relação ao tempo médio de resposta aos pedidos, considerando os 321 órgãos e entidades públicos monitorados pela CGU.

Gráfico 1 – Quantidade de 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 em: 26 jun. 2025.

Referente à satisfação do(a) solicitante sobre as respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação registrados em 2024, os Correios obtiveram um resultado médio de 3 (escala 0 a 5) na pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e 3,58 (escala 0 a 5) na pergunta “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?” em uma amostra de 106 questionários respondidos em um universo de 812 pedidos, o que corresponde a 13% dos pedidos.

Para cumprir os requisitos da LAI e melhorar a satisfação dos solicitantes desde o início da vigência da lei, os empregados responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) mantêm interação frequente com os pontos focais das diretorias da empresa, designados para reforçar os preceitos da LAI e, sempre que necessário, aperfeiçoar, retificar ou detalhar as respostas aos solicitantes. Também há interlocução com os departamentos, que ocorre conforme a complexidade e necessidade de cada demanda.

Em 2024, para qualificar os atendimentos, o SIC realizou capacitações e encontros com os pontos focais das áreas responsáveis, com apoio da CGU.

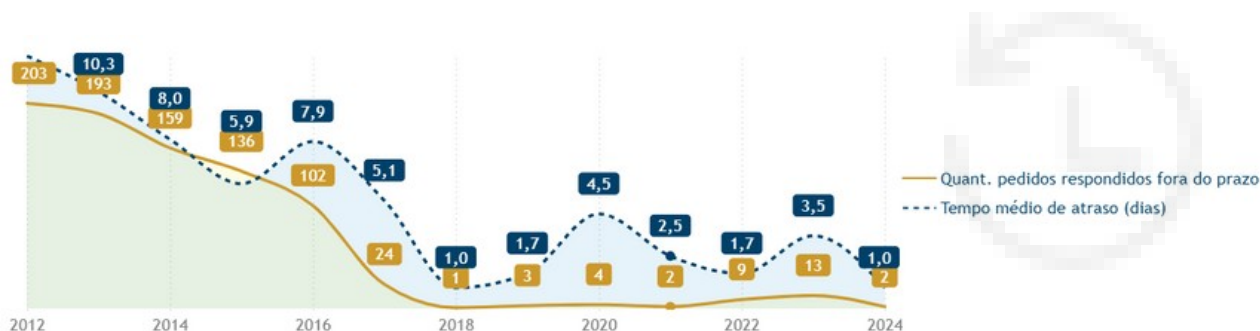
Gráfico 2 – Resultado da pesquisa de satisfação sobre as respostas aos pedidos de acesso à informação por data de registro do pedido e o percentual de questionários respondidos em relação à quantidade de pedidos



Fonte: BRASIL. CGU. Painel LAI. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 27 jun. 2025.

A respeito do cumprimento do prazo de resposta aos pedidos de acesso à informação em 2024, os Correios responderam dois pedidos fora do prazo, que corresponde a 0,2% do total de pedidos de acesso à informação recebidos no período. O atraso médio foi de 1 dia. Esses atrasos ocorreram em uma quantidade pequena em relação ao total de pedidos e em circunstâncias adversas, mas sempre monitoradas pelo SIC em contato com os pontos focais das áreas para mitigar os atrasos.

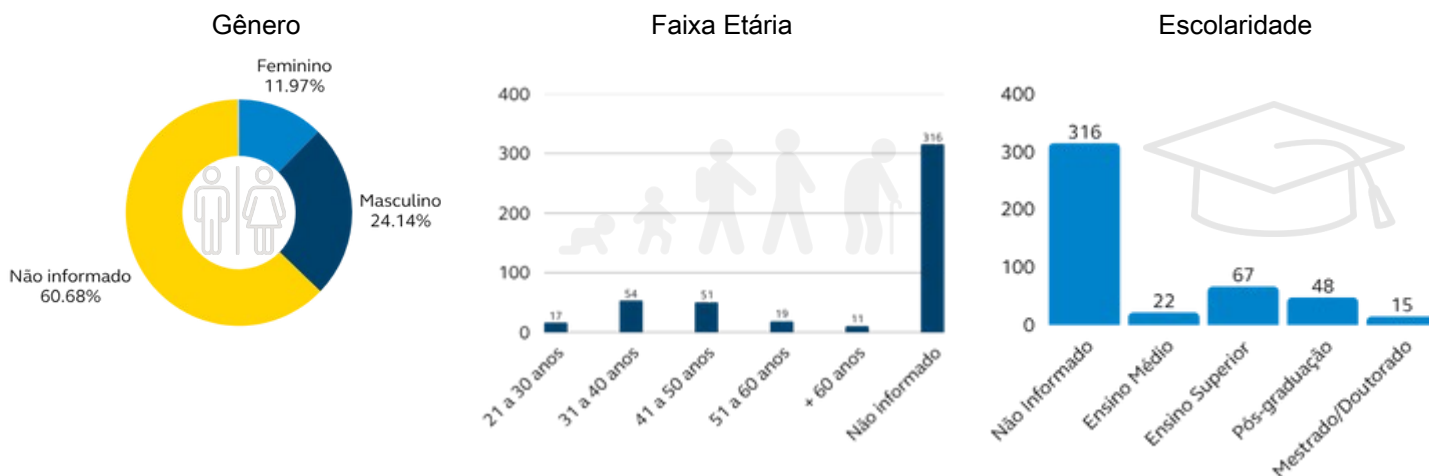
Gráfico 3 – Percentual entre a quantidade de pedidos de acesso à informação respondidos fora do prazo e a quantidade de pedidos registrados e o tempo médio de atraso (dias)



Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Dos 812 pedidos de 2024 foram registrados por 468 solicitantes (458 Pessoas Físicas e 10 Pessoas Jurídicas), uma média de 2,3 pedidos por solicitante. Há predomínio de pessoas com escolaridade a partir do ensino médio e nenhum solicitante informou ter até 20 anos de idade. As informações sobre o gênero, faixa etária e escolaridade dos solicitantes estão disponíveis a seguir:

Gráfico 4 – Perfil dos solicitantes



* Nenhum solicitante informou que tem até 20 anos de idade. Sobre a escolaridade nenhum declarou que tenha cursado até o “Ensino Fundamental” ou “Sem Instrução Formal”.

Fonte: BRASIL. CGU. Painel LAI. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 26 jun. 2025.

1.2. Recursos

Em 2024, os Correios receberam 116 recursos de 1ª instância e 44 de 2ª instância. O percentual de recursos de 1ª instância em relação à quantidade de pedidos de acesso à informação foi de 14,3% no período.

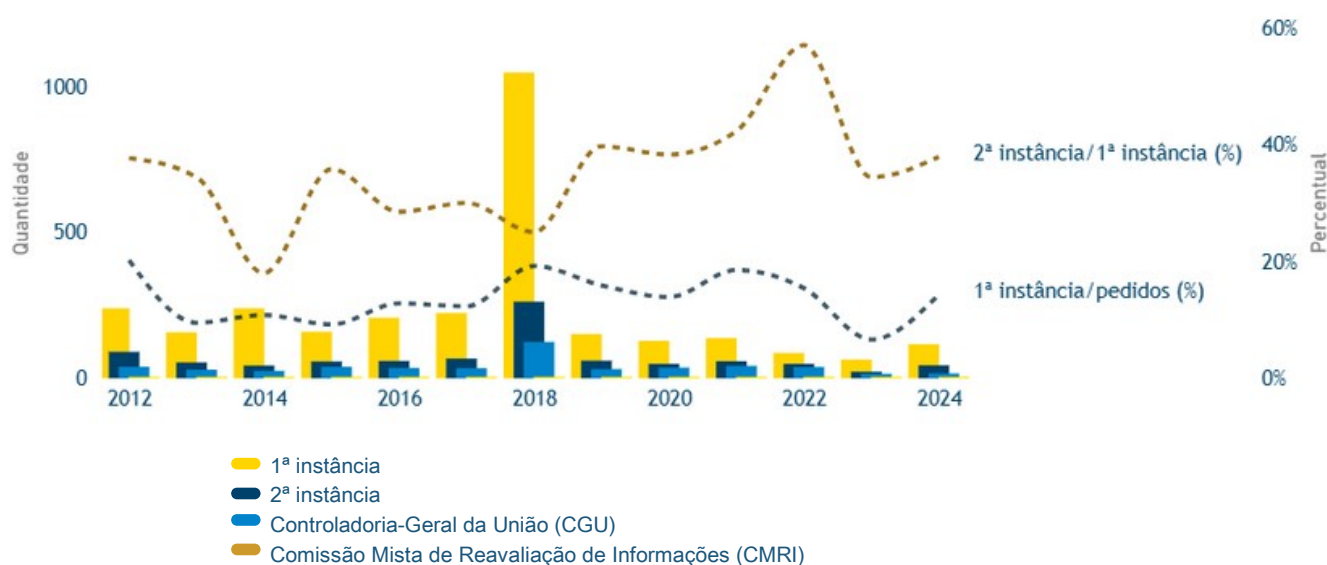
Tabela 1 – Quantidade de recursos registrados por instância, percentual de recursos de 1ª instância em relação aos pedidos de acesso à informação e percentual recursos de 2ª instância em relação aos recursos de 1ª instância

Período	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	-	20,2%	37,7%
2013	157	54	29	2	9,5%	34,4%
2014	239	43	25	9	10,8%	18,0%
2015	159	57	39	12	9,2%	35,8%
2016	207	59	35	11	12,8%	28,5%
2017	223	67	34	13	12,3%	30,0%
2018	1.047	262	124	30	19,2%	25,0%
2019	151	60	31	8	15,9%	39,7%
2020	128	49	36	2	13,9%	38,3%
2021	137	58	42	8	18,5%	42,3%
2022	86	49	38	10	15,4%	57,0%
2023	64	22	15	2	6,6%	34,4%
2024	116	44	16	4	14,3%	37,9%

* 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: 02 jul. 2025.

Acerca do cumprimento do prazo de resposta aos recursos de 1ª e 2ª instância em 2024, os Correios responderam seis recursos de 1ª instância e dois recursos de 2ª instância fora do prazo, que correspondem a 0,05% e 4,5% dos recursos, respectivamente. O tempo médio de atraso foi de um dia na 1ª instância e dois dias na 2ª instância.

Gráfico 5- Percentual entre a quantidade de recursos respondidos fora do prazo ou não respondidos e a quantidade recursos registrados e o tempo médio de atraso (dias)



* 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: 2 jul. 2025.

Transparência ativa

A transparência ativa consiste na divulgação de informações públicas nos canais oficiais, independentemente de solicitação. A LAI e outros dispositivos legais estabelecem um conjunto de informações que devem ser publicadas pelos órgãos e entidades em seus sites oficiais.

Os Correios encerraram o ano de 2024 com todos os itens monitorados pela CGU na plataforma Fala.BR assinalados como “cumpre” e, no que se refere ao ciclo 2024 do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), iniciativa coordenada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas em correalização com o Tribunal de Contas da União, os Correios atingiram 87,26% no índice de transparência e 100% dos critérios essenciais (escala 0% a 100%).

Dados abertos

Enquanto empresa pública, os Correios não estão sujeitos ao art. 5º, § 2º, do Decreto n.º 8.777/2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. No entanto, a empresa divulga diversos arquivos em formato aberto e não proprietário em seu site oficial.

Conclusão

Os dados demonstram o comprometimento dos Correios com os princípios da transparência pública, com melhorias no prazo de resposta, redução do número de pedidos e alta taxa de atendimento dentro do prazo. A capacitação contínua das equipes e o aprimoramento dos processos internos foram fundamentais para os resultados obtidos.

O relatório terá publicação no site institucional, garantindo amplo acesso à sociedade.



CS/CA/OUVID
Julho/2025