

Processo nº 53180.011306/2023-81

Assunto: Cumprimento da Lei de Acesso à Informação nos Correios em 2022.

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente relatório tem por objetivo apresentar ao Presidente dos Correios os resultados dos trabalhos realizados em 2022 sobre o cumprimento do acesso à informação previsto na [Lei nº 12.527/2011](#), Lei de Acesso à Informação (LAI), no âmbito desta estatal, em observância ao art. 67, inciso II, do [Decreto nº 7.724/2012](#), que regulamenta aplicação da referida lei no Poder Executivo federal, conforme extraído abaixo:

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. (BRASIL, 2012)

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Contextualização

2.1.1. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), criado pela LAI e regulamentado pelo [Decreto nº 7.724/2012](#) no âmbito do Poder Executivo federal, permite que pessoas físicas ou jurídicas tenham acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, sejam de interesse particular, coletivo ou geral, exceto aquelas protegidas por sigilo previsto em lei específica ou classificadas como reservada, secreta ou ultrassecreta pela autoridade competente.

2.1.2. Em maio de 2012, os Correios criaram o SIC em seu edifício-sede, em Brasília (DF) e, atualmente, suas atividades são geridas pela Ouvidoria. No que diz respeito à transparência passiva, a gestão é da Gerência de Relacionamento (GERE/OUVID). A Gerência de Análise e Informação (GINF/OUVID) é responsável por temas relativos à transparência ativa. Essas atribuições estão descritas no Manual de Organização (MANORG), módulo 2, capítulo 11, vigente desde 22/04/2020.

2.1.3. O sr. Marcos Flávio Diniz de Carvalho, chefe da Ouvidoria, exerce a atividade de autoridade de monitoramento da LAI nos Correios desde 02/05/2019, conforme PRT/PRESI 349/2019 (SEI 20804816) e PRT/PRESI 170/2020 (SEI 20804825).

2.1.4. Os relatórios referentes ao cumprimento da LAI nos Correios no período de 2018 a 2021 estão disponíveis nos processos administrativos nº 53180.001988/2019-38, nº 53180.000721/2020-67, nº 53180.011290/2021-45 e nº 53180.000677/2022-57, respectivamente.

2.2. Transparência passiva

2.2.1. A transparência passiva é a disponibilização de informações públicas em atendimento às demandas específicas de pessoas físicas ou jurídicas, seja pessoalmente, por correspondência enviada ao SIC do órgão demandado ou por meio da plataforma Fala.BR, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Se a informação solicitada estiver disponível, deve ser entregue, imediatamente, ao solicitante. Caso não seja possível a concessão do acesso imediato, o órgão ou entidade terá até 20 dias para atender ao pedido, prazo que poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

2.2.2. Enviada a resposta ao requerente, ele poderá propor recurso no prazo de 10 dias, contados da ciência da resposta, às seguintes instâncias, sucessivamente:

- I - 1ª instância: à autoridade hierarquicamente superior a que emitiu a decisão de negativa de acesso;
- II - 2ª instância: à autoridade máxima do órgão ou entidade;
- III - 3ª instância: à CGU; e
- IV - 4ª instância: à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

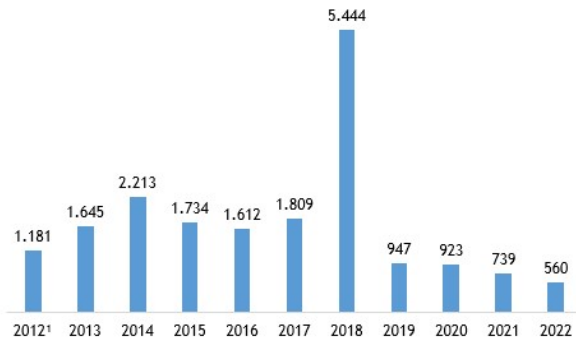
2.2.3. Caso o cidadão não receba resposta ao seu pedido de acesso à informação ou ao recurso de 1ª e 2ª instância no prazo delimitado, poderá apresentar reclamação à autoridade de monitoramento da LAI do ente público demandado. Persistindo a ausência de resposta, o cidadão poderá interpor recurso à CGU, que poderá determinar ao órgão ou entidade a prestação de esclarecimentos sobre o ocorrido.

2.2.4. Nos Correios, a tramitação dos pedidos de acesso à informação e recursos está descrita no Manual de Governança Corporativa (MANGOV), módulo 4, capítulos 6, 7 e 8.

2.2.5. Pedidos de acesso à informação

2.2.5.1. Desde a implantação do SIC nos Correios, em maio de 2012, a estatal recebeu 18.807 pedidos de acesso à informação até 2022, conforme demonstra o gráfico 1, sendo o 14º mais demandado entre os 320 órgãos e entidades do Poder Executivo federal até então e o 33º mais demandado considerando, exclusivamente, o ano de 2022.

Gráfico 1 - Série histórica de pedidos de acesso à informação enviados aos Correios



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

2.2.5.2. Por meio do gráfico 1, constatamos que a quantidade de pedidos de acesso à informação em 2022 foi a menor recebida pelos Correios desde o advento da LAI. Em relação à quantidade de pedidos recebidos em 2018, tal situação foi detalhada no subitem 3.1.1 do Relatório nº 1/2019/GGOV-DEREL-SERIJ (SEI 4991347), pelo qual foram apresentados os resultados dos trabalhos realizados naquele ano, sobre o cumprimento da LAI, encaminhado à Presidência dos Correios por intermédio do Memorando nº 6678025/2019/GINF-OUVID.

2.2.5.3. Em relação aos tipos de resposta aos pedidos de acesso à informação em 2022, identificamos que o acesso foi concedido em 71,61% dos pedidos (401), conforme gráfico 2.

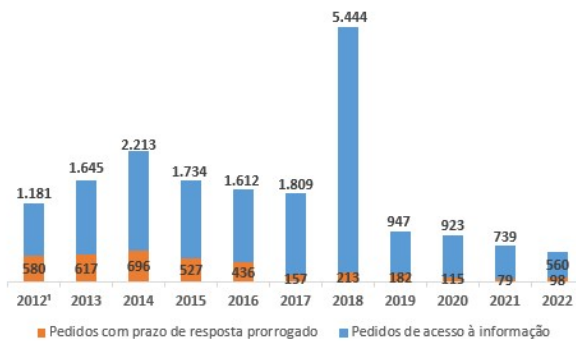
Gráfico 2 - Pedidos por tipo de respostas em 2022



Fonte: BRASIL. CGU. Relatório detalhado de manifestações e recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/Relatorios.aspx>. Acesso em: 19 abr. 2023.

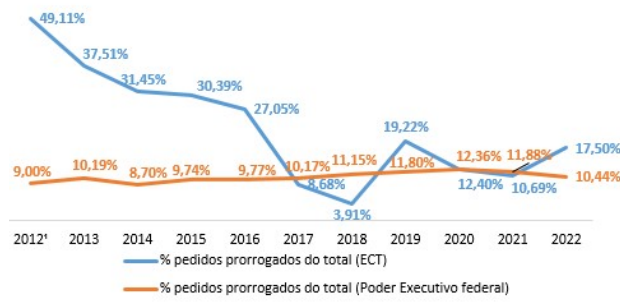
2.2.5.4. Sobre o prazo de resposta aos pedidos, os dados coletados são exibidos nos gráficos 3, 4 e 5, extraídos abaixo.

Gráfico 3 - Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos e pedidos com prazo de resposta prorrogado



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 27 jul. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

Gráfico 4 - Pedidos com prazo de resposta prorrogado



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 27 jul. 2023.
 1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

Gráfico 5 - Tempo médio de resposta



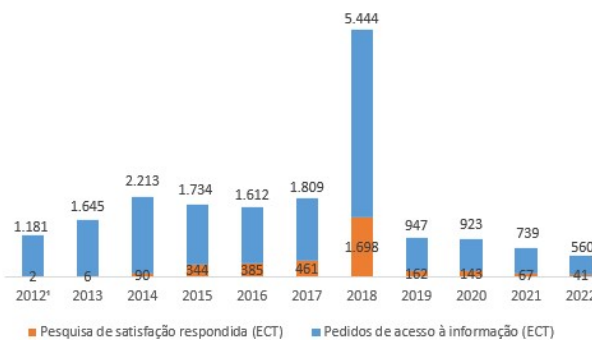
Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
 1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

2.2.5.5. Nos gráficos 3 e 4, identificamos que os Correios prorrogaram o prazo de resposta de 17,50% dos pedidos recebidos em 2022, mostrando um aumento de 6,81p.p em relação a 2021 (10,69%).

2.2.5.6. Já no gráfico 5, verificamos que em 2022 o tempo médio de resposta foi de 20,01 dias, número 24% maior que o obtido pelos Correios em 2021 (16,18 dias) e 79% maior que o atingido pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal em 2022 (11,15 dias). Ainda assim, o tempo médio de resposta obtido em 2022 está em conformidade à legislação e continua dentro dos 20 dias previstos na LAI. Somente 2 dos 560 pedidos recebidos em 2022 foram respondidos fora do prazo legal.

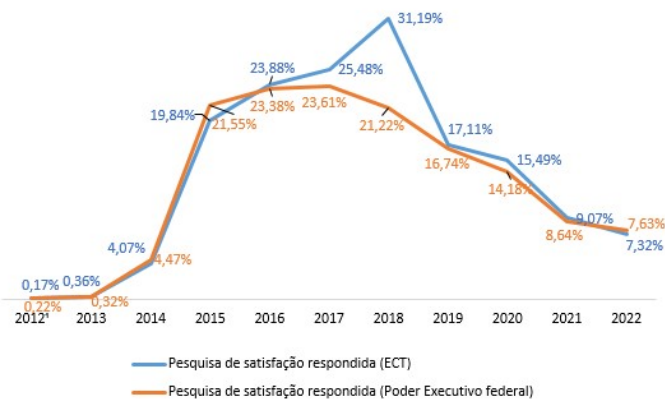
2.2.5.7. Em relação à satisfação dos solicitantes perante às respostas fornecidas pelos Correios, os dados são exibidos nos gráficos 6 a 9:

Gráfico 6 - Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos e pesquisas de satisfação respondidas



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
 1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

Gráfico 7 - Pesquisas de satisfação respondidas



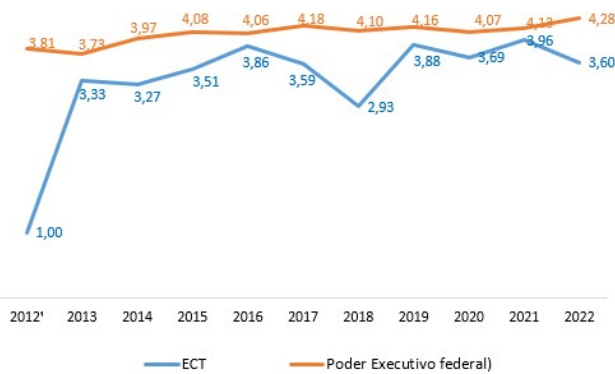
Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

Gráfico 8 - Pesquisa de satisfação - questão 1 - A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

Gráfico 9 - Pesquisa de satisfação - questão 2 - A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

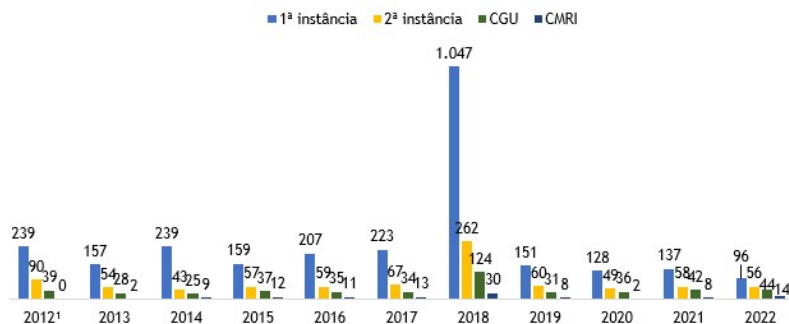
2.2.5.8. Como é possível observar pelos gráficos 6 e 7, a quantidade de solicitantes que responderam à pesquisa de satisfação em 2022 foi pequena tanto no Poder Executivo federal (7,63%) quanto nos Correios (7,32%). Entre os respondentes, a estatal atingiu a média de 2,81 em uma escala de 1 a 5 na questão 1 ("A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?"), resultado abaixo do índice obtido pelo Poder Executivo federal (4,05), conforme gráfico 8.

2.2.5.9. Em relação à questão 2 ("A resposta fornecida foi de fácil compreensão?"), os Correios atingiram a média de 3,60 em 2022 em uma escala de 1 a 5, abaixo do índice obtido pelo Poder Executivo federal (4,28), conforme gráfico 9.

2.2.6. Recursos e pedidos de revisão

2.2.6.1. Desde a implantação do SIC nos Correios em maio de 2012, a estatal recebeu 4.222 recursos até 2022 (considerando a data de registro do recurso), divididos em 2.783 de 1ª instância e 855 de 2ª instância, enquanto que, no mesmo período, a CGU recebeu 475 de 3ª instância e a CMRI 109 de 4ª instância relacionados aos Correios, conforme demonstra o gráfico 10.

Gráfico 10 - Série histórica de recursos (por ano e instância)



Fonte: BRASIL. CGU. Tratar Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/Recurso/GerenciarRecursoManifestacao.aspx>. Acesso em: 23 ago. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

2.2.6.2. Em 2022, dos 560 pedidos de acesso à informação, 350 (62,5%) foram solucionados por meio da primeira resposta. Dos 210 recursos, 45,7% (96) foram atendidos na 1ª instância, enquanto que 26,7% (56) na 2ª instância, 21% (44) instância na CGU e 6,7% (14) na CMRI, conforme demonstra o gráfico 11.

Gráfico 11 - Quantidade de recursos em 2022



Fonte: BRASIL. CGU. Tratar Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/Recurso/GerenciarRecursoManifestacao.aspx>. Acesso em: 14 ago. 2023.

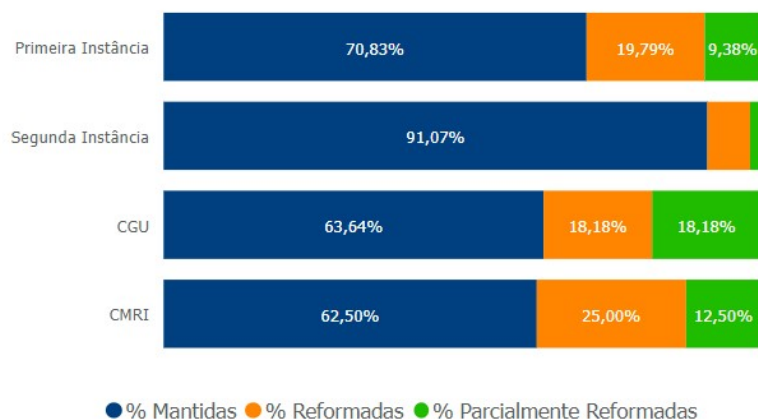
Tabela 1 - Quantidade de recursos e variação

	2021	2022	Varição
1ª instância	137	96	-30%
2ª instância	58	56	-3%
CGU	42	44	5%
CMRI	8	14	75%
Total	245	210	-14%

Fonte: BRASIL. CGU. Tratar Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/Recurso/GerenciarRecursoManifestacao.aspx>. Acesso em: 14 jul. 2023.

2.2.6.3. Sobre os recursos propostos em relação às decisões proferidas pelas instâncias anteriores, o gráfico 12 apresenta o percentual em que o órgão decide reformar, reformar parcialmente, ou manter a decisão anterior. Em 2022, 68 (70,83%) dos recursos de Primeira Instância foram mantidos, 19 (19,79%) foram reformados e 9 (9,38%) foram parcialmente reformados. Na Segunda Instância 51 (91,07%) foram mantidos, 4 (7,14%) foram reformados e 1 (1,79%) foi parcialmente reformado. Na CGU 28 (63,64%) foram mantidas, 8 (18,18%) foram reformadas e 8 (18,18%) foram parcialmente reformadas. Na CMRI 5 (62,50%) foram mantidas, 2 (25%) foram reformadas e 1 (12,50%) foram parcialmente reformadas.

Gráfico 12 - Manutenção por instâncias



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai> Acesso em: 27 jul. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

2.2.6.4. Em relação aos 38 recursos julgados pela CGU em 2022 até a coleta dos dados aqui extraídos, constatamos que 24 (63,16%) tiveram decisão favorável aos Correios (4 indeferidos e 20 pelo não conhecimento), enquanto que 4 (10,53%) foram desfavoráveis em parte (parcialmente deferidos). Apenas 3 recursos foram deferidos.

2.2.6.5. A decisão por perda de objeto — quando o órgão ou entidade decide disponibilizar a informação solicitada antes da decisão do mérito pelo órgão julgador —, aumentou de 3 em 2021 para 4 em 2022. Apesar do aumento, tais números demonstram que o posicionamento dos Correios nas respostas aos pedidos e aos recursos de 1ª e 2ª instâncias têm sido coerentes com a legislação.

2.2.6.6. Além dos recursos, existem aqueles casos nos quais o pedido de acesso à informação são, de fato, manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, denúncia, entre outros). Esses pedidos são reclassificados para o tipo de manifestação adequada, conforme demonstra a tabela 2, a partir de 2018, quando a CGU disponibilizou tal funcionalidade. Na tabela 3 são demonstradas as quantidades de manifestações de ouvidoria que foram reclassificados para pedidos de acesso à informação, a partir de 2020.

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de acesso à informação reclassificados por tipo de manifestação de ouvidoria.

Tipo de manifestação de ouvidoria	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Solicitação	160	483	280	108	103	1.134
Reclamação	85	154	235	190	90	754
Sugestão	1	1	2	3	-	7
Denúncia	-	3	-	3	7	7
Total Geral	246	641	517	304	194	1.902

Fonte: BRASIL. CGU. Relatório de Manifestações que Sofreram Alteração de Tipo. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoAlteracaoTipo.aspx>. Acesso em: 27 jul. 2023.

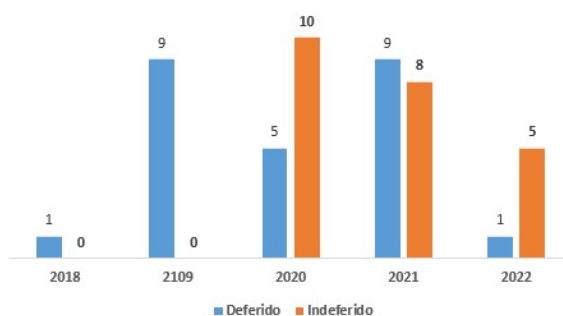
Tabela 3 – Quantidade por tipo de manifestação de ouvidoria reclassificados para pedidos de acesso à informação.

Tipo de manifestação de ouvidoria	2020	2021	2022	Total
Solicitação	2	21	40	63
Reclamação	1	13	16	30
Denúncia	-	5	8	13
Total Geral	3	39	64	106

Fonte: BRASIL. CGU. Relatório de Manifestações que Sofreram Alteração de Tipo. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoAlteracaoTipo.aspx>. Acesso em: 27 jul. 2023.

2.2.6.7. Caso o solicitante discorde da reclassificação do seu pedido de acesso à informação em manifestação de ouvidoria, poderá em até 10 dias registrar um pedido de revisão à CGU, para que esse órgão decida qual é a natureza daquela demanda. Se a CGU decidir pelo indeferimento do pedido de revisão, a demanda continuará sendo tratada de acordo com o tipo de manifestação de ouvidoria assinalado. Caso contrário, a demanda retornará ao status de pedido de acesso à informação e seguirá o rito conforme a legislação. Em 2022, das 688 reclassificações 6 (1%) tiveram pedidos de revisão apresentados pelos solicitantes e em apenas um caso o pedido foi deferido, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 13 – Quantidade de pedidos de revisão por tipo de decisão

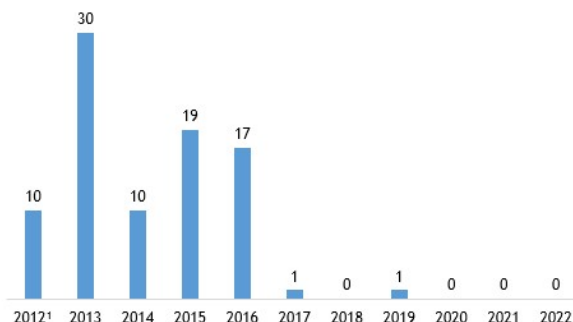


Fonte: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>. Acesso em: 19 abr. 2023.

2.2.7. Reclamações à autoridade de monitoramento da LAI nos Correios

2.2.7.1. Desde a implantação do SIC nos Correios em maio de 2012, as autoridades de monitoramento da LAI na empresa, receberam até 2022, 88 reclamações, conforme demonstra o gráfico 14. Em 2022, não houve reclamação recebida pela autoridade de monitoramento da LAI nos Correios.

Gráfico 14 - Reclamações recebidas pelas autoridades de monitoramento da LAI nos Correios



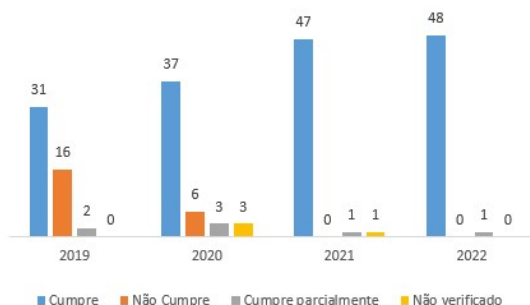
Fonte: BRASIL. CGU. e-SIC. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 19 abr. 2023.
1 - Considerando a implantação da LAI a partir de maio/2012, os dados apresentados correspondem ao período de maio a dezembro de 2012.

2.3. Transparência ativa

2.3.1. A transparência ativa é a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a internet. Nos Correios, a Ouvidoria realiza, periodicamente, o processo "monitorar matriz de responsabilidade da transparência ativa" nos termos do Manual de Governança, módulo 4, capítulo 9, que consiste em verificar o que a legislação exige que os Correios, enquanto ente público, devem publicar em seu portal na internet e monitorar se a área detentora daquela informação (Presidência, Diretorias, Auditoria e Ouvidoria) atende ao requisito. Em 2022, foram monitorados por meio da matriz 99 itens, número esse maior que os 49 monitorados pela CGU na plataforma Fala.BR.

2.3.2. O índice de 97,96% obtido pela empresa em dezembro de 2021, em relação ao cumprimento dos itens monitorados pela CGU, se manteve ao longo de 2022. Dos 14 assuntos fiscalizados (ações e programas, auditorias, convênios e transferências, dados abertos, ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos, informações classificadas, institucional, licitações e contratos, participação social, perguntas frequentes, receitas e despesas, serviço de informação ao cidadão, servidores e outros), 13 obtiveram o cumprimento de 100% em todos os itens avaliados, exceto o assunto institucional, que teve 7 subitens (87,5%) assinalados como "cumpre" e 1 subitem (12,5%) que trata sobre a divulgação da agenda de autoridades assinalado como "cumpre parcialmente". O gráfico 15 apresenta o resultado das avaliações realizadas pela Controladoria Geral da União, por meio do formulário de Sistema de Transparência Ativa - STA, onde são avaliados 49 itens.

Gráfico 15 - Avaliação da CGU sobre as respostas dos Correios ao STA



Fonte: BRASIL. CGU. e-SIC. STA, Informações Detalhadas. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatorioatransparenciaativa.aspx>. Acessos em: 07 abr. 2020; 04 jan. 2021; 01 dez.2021; 02 jan. 2023.
*Não é possível extrair série histórica deste relatório no e-sic para verificar o status em 2019, 2020, 2021 e 2022.

2.3.3. Em relação à avaliação de transparência, coordenada pela Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação realizada do Tribunal de Contas da União (Sefti/TCU), o Departamento de Relacionamento com Órgãos de Controle Externo e Supervisão das Entidades da Diretoria de Governança (DRAEN/DIGOV) notificou a Ouvidoria sobre Acórdão nº 2.726/2021-TCU-Plenário em dezembro/2021^{20,21} e, consultando o relatório personalizado dos Correios, foi demonstrada a evolução no índice geral de transparência da empresa de 0,45 em 2016 para 0,69 em 2020. Com a finalidade de atender à legislação e melhorar o referido índice em futura avaliação, a Ouvidoria encaminhou ofícios para as áreas solicitando providências sobre aquelas questões assinaladas como "não cumpre" ou "cumpre parcialmente" pelos auditores do TCU no referido Acórdão.

2.4. Dados abertos

2.4.1. Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional são obrigados a apresentar Planos de Dados Abertos. Sendo empresa pública, os Correios não estão sujeitos ao art. 5º, parágrafo 2º, do Decreto n.º 8.777/2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

3.1. Destacamos que os dados que compõem este relatório retratam o cenário disponível no momento da extração das informações em seus respectivos sistemas, conforme as datas de consulta mencionadas nas fontes e referências. Como existem eventuais alterações no trâmite das manifestações aqui analisadas (tipo, status, resultado, entre outras variáveis), poderá haver alteração nos resultados entre este relatório e aqueles emitidos em datas distintas.

3.2. Submetemos o presente relatório para a apreciação e ciência do Presidente dos Correios.

4. REFERÊNCIAS

4.1. BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da União, Edição Extra, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 mai. 2012. Seção 1, p. 1. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1000&pagina=1&data=16/05/2012&totalArquivos=8>. Acesso em: 27 mai. 2022.

4.2. _____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Edição Extra, Poder Legislativo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1000&pagina=1&data=18/11/2011&totalArquivos=12>. Acesso em: 27 mai. 2022.

4.3. _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Manual de Governança Corporativa**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://normas.correios.com.br/portlet/manuais/mangov/mangov-manual-de-governanca-corporativa>. Acesso em: 18 jul. 2023.

4.4. _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Manual de Organização**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://normas.correios.com.br/portlet/manuais/manorg>. Acesso em: 18 jul. 2023.

5. ANEXOS

- 5.1. PRT/PRESI 349/2019 (SEI 20804816);
- 5.2. PRT/PRESI 170/2020 (SEI 20804825);
- 5.3. Processo administrativo nº 53180.001988/2019-38;
- 5.4. Processo administrativo nº 53180.000721/2020-67;
- 5.5. Processo administrativo nº 53180.011290/2021-45;
- 5.6. Processo administrativo nº 53180.000677/2022-57;
- 5.7. Memorando nº 6678025/2019/GINF-OUVID;
- 5.8. Relatório nº 1/2019/GGOV-DEREL-SERIJ (4991347);
- 5.9. Relatório Técnico nº 14099565/2020/GINF-OUVID;
- 5.10. Relatório Técnico nº 34050183/2021/GINF-OUVID
- 5.11. OFÍCIO 65947/2021-TCU/Seproc (SEI 27314717); e
- 5.12. DESPACHO Nº27317103/2021 - PRESIDÊNCIA.

Brasília/DF, 06 de setembro de 2023.

Elaborado por:

ANE MÁRCIA DE OLIVEIRA LIMA
Analista VII
Gerência de Análise e Informação
Ouvidoria

ALESSANDRO RIZZATTO PIGNATA
Analista X
Gerência de Análise e Informação
Ouvidoria

Revisado por:

JULIANA HERRERA BACCAN
Gerente Corporativa
Gerência de Análise e Informação
Ouvidoria

Aprovado por:

MARCOS FLÁVIO DINIZ DE CARVALHO
Chefe da Ouvidoria - OUVID/CA



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Flavio Diniz de Carvalho, Chefe de Departamento**, em 06/09/2023, às 17:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro Rizzatto Pignata, Analista X**, em 08/09/2023, às 08:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ane Marcia de Oliveira Lima, Analista VII**, em 08/09/2023, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Herrera Baccan, Gerente Corporativo**, em 11/09/2023, às 14:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **38503620** e o código CRC **666C8938**.
