



Ata de Reunião - Nº 14/2022



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

ATA DE REUNIÃO

ATA DA 367ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 23/09/2022

No dia vinte e três do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e dois, na respectiva sala de reuniões, situada no andar térreo do edifício-sede dos Correios, reúne-se a Comissão de Ética dos Correios (CET), designada pela PRT/PRESI-015/2022, com o objetivo de realizar a sua tricentésima sexagésima sétima reunião ordinária.

Presentes: Melissa de Sousa Silva (Coordenadora), Adriana Helena Ribeiro Brazil (membro titular), Erica Torres Pinheiro Martins (membro suplente) e Amaury José Valença de Melo (Secretário-Executivo).

Ausentes: Carlos Augusto Maciel dos Santos (membro titular), Marcio Yoshio Tazaki (membro suplente) e Klícia dos Santos Trindade (membro suplente). Ausências justificadas.

O Secretário-Executivo informa que os suplentes, exceto quando convocados a assumir os lugares de titulares ausentes, participam apenas como ouvintes. Também informa, para os devidos fins, que, conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº. 6.029/2007 e no artigo 14 da Resolução nº. 10/2008, da Comissão de Ética Pública (CEP), os procedimentos de apuração têm caráter reservado.

Antes de iniciar a reunião, considerando a ausência de Carlos Augusto Maciel dos Santos (membro titular) e de seu respectivo suplente, Marcio Yoshio Tazaki, o Secretário-Executivo, informa não ser possível dar cumprimento ao artigo 2.2 do Regimento Interno da CET, o qual é vago quanto à previsão de alternativa para composição do quórum previsto no artigo 8.1.1. Os membros da CET, em vista da omissão constatada no Regimento Interno e da prerrogativa conferida pelo subitem 10.1 de deliberar em tais situações, decidem convocar Erica Torres Pinheiro Martins para assumir posição deliberativa

Aberta a sessão, o Secretário-Executivo faz exposição sobre o expressivo quantitativo de denúncias feitas por clientes acerca do tratamento que recebem quando dos serviços de atendimento e de distribuição. Na oportunidade, informa que, da 360ª Reunião Ordinária, até a presente reunião, foram recebidas 88 denúncias para exame de admissibilidade, sendo que, delas, 63 (72%) foram referentes as serviços de distribuição ou de atendimento.

Em seguida, os membros da CET examinam a caixa de denúncias no sistema Fale Conosco e constataam a existência das denúncias a seguir listadas, as quais são submetidas a e exame de admissibilidade:

- a) Denúncia 1 (FC 157880921): Tratamento inadequado a cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando o relato não apresentar informações suficientes para permitir aprofundamento e apuração, dado que retrata a percepção da denunciante sobre o comportamento de denunciado e não descreve fatos que tenham embasado tal percepção, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com sugestão de encaminhamento à DIOPE para avaliação sobre as orientações dadas pelo denunciado quanto à tentativa de postagem de encomenda .
- b) Denúncia 2 (FC 157873379): Agressão verbal a cliente (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 042/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- c) Denúncia 3 (FC 157834083): Tratamento inadequado a cliente (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 043/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- d) Denúncia 4 (FC 157818994): Tratamento inadequado a cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando o relato não apresentar informações suficientes para permitir aprofundamento e apuração, dado que retrata a percepção da denunciante sobre o comportamento de denunciado e não descreve fatos que tenham embasado tal percepção, decidem não admiti-la e encerrar sua tramitação.
- e) Denúncia 5 (FC 157736410): Falta de cortesia no atendimento a cliente (atendimento). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 044/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

- f) Denúncia 6 (FC 157730007): Tratamento inadequado a cliente (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 045/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- g) Denúncia 7 (FC 157729425): Venda de serviços não solicitados pelo cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando o relato não apresentar informações suficientes para permitir aprofundamento e apuração, dado que, além de não apresentar ou indicar provas, o denunciante mostrou-se inseguro sobre ter ou não ter o atendimento oferecido os serviços que foram pagos, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com sugestão de encaminhamento à DIOPE para avaliação.
- h) Denúncia 8 (FC 157728082): Falta de cortesia na prestação de serviço ao cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando o relato não apresentar informações suficientes para permitir aprofundamento e apuração, dado que retrata a percepção da denunciante sobre o comportamento de denunciado e não descreve fatos que tenham embasado tal percepção, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com sugestão de encaminhamento à DIOPE para avaliação.
- i) Denúncia 9 (FC 157700169): Zombaria contra cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando o relato não evidenciar erro no atendimento e não trazer elementos suficientes para caracterizar a atitude da denunciada como desrespeitosa, decidem não admitir a denúncia.
- j) Denúncia 10 (FC 157688239): Tratamento constrangedor a cliente (atendimento). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 046/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- k) Denúncia 11 (FC 157869577): Tratamento descortês a cliente (atendimento). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 047/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

Conclusão de Exame de Admissibilidade Estendido:

- a) Denúncia 5 da 365ª RO - FC 157613684: Tratamento hostil na distribuição (Demanda CET – 032/2022). Os membros da CET, considerando que a coleta de informações apontou a viabilidade de instauração de Procedimento Preliminar de Apuração, decidem admitir a denúncia.

Após a realização do exame de admissibilidade de denúncias, o Secretário-Executivo comunica o recebimento da carta registrada, código de postagem BR107242741BR, por intermédio da qual empregada solicita intervenção da CET para que a Ouvidoria responda a denúncia de assédio moral, tal qual anuncia que o fará, na mensagem do sistema fale Conosco em que declara tê-la recebido, vez que passados mais de 30 dias da apresentação. Acerca de tal solicitação, os membros da CET se manifestam no sentido de que a Comissão não tem competência para atuar como instância de controle sobre as unidades dos Correios, não podendo, assim, atendê-la. Todavia, orientam o Secretário-Executivo a enviar cópia da carta à Ouvidoria e ao DERE/DIGEP para pronunciamento junto à solicitante.

Em seguida, o Secretário-Executivo também comunica o recebimento do processo 53180.036113/2022-52 (atualização da cadeia de valor) e alerta os membros sobre as demandas já concluídas para relatório e decisão.

Nada mais havendo a tratar, a Coordenadora dá por encerrada a sessão e eu, Amaury José Valença de Melo, Secretário-Executivo, lavro a presente ata que é lida, aprovada e assinada pelos participantes deliberantes.

AMAURY JOSÉ VALENÇA DE MELO

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

MELISSA DE SOUSA SILVA

Coordenadora

ADRIANA HELENA RIBEIRO BRAZIL

Membro Titular

ERICA TORRES PINHEIRO MARTINS

Membro Suplente Convocada



Documento assinado eletronicamente por **Amaury Jose Valenca de Melo, Secretário(a) Executivo(a)**, em 04/10/2022, às 10:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Melissa de Sousa Silva, Coordenador**, em 06/10/2022, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Helena Ribeiro Brazil, Membro**, em 13/10/2022, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, 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 **35093500** e o código CRC **B55C217F**.