



Ata de Reunião - Nº 15/2022**EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS****ATA DE REUNIÃO****ATA DA 368ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 30/09/2022**

No dia trinta 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 oitava reunião ordinária.

Presentes: Melissa de Sousa Silva (Coordenadora), Adriana Helena Ribeiro Brazil (membro titular), Carlos Augusto Maciel dos Santos (membro titular), Klícia dos Santos Trindade (membro suplente), Marcio Yoshio Tazaki (membro suplente) e Amaury José Valença de Melo (Secretário-Executivo).

Ausente: Erica Torres Pinheiro Martins (membro suplente). Ausência justificada.

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.

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 92 denúncias para exame de admissibilidade, sendo que, delas, 65 (73%) foram referentes aos serviços de distribuição ou de atendimento. Em face do número expressivo de denúncias recebidas, relacionadas a insatisfação de clientes quanto a contatos havidos com empregados executores de serviços de atendimento e de distribuição, a Comissão de Ética, considerando que tais quantitativos de denúncias, ainda que pouco significativos em relação ao quantitativo de interações dos empregados da empresa com clientes, podem sinalizar que parte dos empregados alocados nas atividades retratadas nas denúncias não está devidamente orientada quanto ao valor corporativo da centralidade do cliente ou não sabe lidar com as necessidades e demais manifestações dos usuários dos serviços dos Correios. Por isso, recomendam à DIOPE que adote providências para aprimorar a qualidade do tratamento a ser dispensado aos clientes, inclusive por intermédio de treinamentos voltados para as situações em que ocorrem as interações entre empregados e clientes e do acompanhamento, orientação e treinamento de empregados mencionados em reclamações e denúncias de clientes.

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 exame de admissibilidade:

- a) Denúncia 1 (FC 158092235): Ofensa a cliente (atendimento). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 049/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- b) Denúncia 2 (FC 158082216): Tratamento inadequado a cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando o relato não apresentar provas ou indicações sobre elas e de não descrever fato que possa, taxativamente, denotar falta de urbanidade ou de cortesia por parte do denunciado, decidem não admiti-la.
- c) Denúncia 3 (FC 158068620): Tratamento inadequado (zombaria) a cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando o relato ser incerto quanto ao empregado a que se refere e de não apresentar ou indicar provas, decidem não admiti-la.
- d) Denúncia 4 (FC 157897817): Agressão verbal a cliente (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 050/2022, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

Em seguida e ainda tratando de admissibilidade de denúncias, o Secretário-Executivo apresenta relatos sobre informações coletadas em Exame de Admissibilidade Estendido:

- a) Denúncia 2 da 366ª RO (Encerramento antecipado do atendimento em agência prejudicando cliente - atendimento). Demanda CET – 039/2022, processo 53180.040334/2022-25. Considerando as informações coletadas preliminarmente, tais como os pronunciamentos da empregada denunciada e do seu respectivo gestor imediato e o relato do Secretário-Executivo sobre a inviabilidade de outras diligências

de apuração, em face da não apresentação ou indicação de provas na denúncia, os membros da CET decidem não admiti-la e arquivá-la.

b) Denúncia 10 da 365ª RO (Tratamento descortês a cliente - distribuição). Demanda CET – 034/2022, processo 53180.039498/2022-18. Considerando as informações coletadas preliminarmente, tais como os pronunciamentos do empregado denunciado e do seu respectivo gestor imediato e o relato do Secretário-Executivo sobre a inviabilidade de outras diligências de apuração, em face da não apresentação ou indicação de provas na denúncia, os membros da CET decidem não admiti-la e arquivá-la.

c) Denúncia 13 da 365ª RO (Tratamento hostil na distribuição interna (distribuição)). Demanda CET – 037/2022, processo 53180.039509/2022-51. Considerando as informações coletadas preliminarmente, tais como os pronunciamentos da empregada supostamente denunciada e do seu respectivo gestor imediato e o relato do Secretário-Executivo sobre a inviabilidade de outras diligências de apuração, em face da não apresentação ou indicação de provas na denúncia e da não indicação do nome da denunciada, os membros da CET decidem não admiti-la e arquivá-la.

Após a realização do exame de admissibilidade de denúncias, é apresentada, em caráter excepcionalmente restrito a denúncias admitidas nas reuniões ordinárias n.ºs 360 a 364, proposta de dispensa de relatório para conclusão de apuração preliminar iniciada com ausência de provas na denúncia. Os membros da CET, considerando o aumento expressivo da carga de trabalho decorrente da adoção do procedimento de encaminhamento à CET de denúncias relacionadas a descortesia com clientes, ainda que não embasadas em provas apresentadas ou indicadas pelos denunciantes, decidem, excepcionalmente, adotar, para as denúncias admitidas com tais características, a partir da 360ª RO e antes da 365ª RO, quando a CET adotou o Exame de Admissibilidade Estendido, a simples fundamentação, consignada em ata de reunião, para os casos em que caiba o arquivamento das denúncias, dispensando, em tais situações, a motivação consignada em relatório.

Em seguida, os membros da CET passam a discutir acerca da consulta sobre conflito de interesse na solicitação de contratação de curso (processo 53180.041901/2022-61), tendo manifestado o entendimento de que a solicitação de contratação, por inexigibilidade ou dispensa de licitação, de serviço ou produto a cujo fornecedor esteja vinculado o solicitante por laços de amizade, familiares ou profissionais, não se coaduna com o princípio ético fundamental da impessoalidade, inscrito no artigo 4º, inciso II do Código de Conduta Ética e Integridade. Além disso, relembram os membros da Comissão de Ética que a impessoalidade é um dos princípios que regem a Administração Pública, nos termos do artigo n.º 37 da Constituição Federal, tendo inspirado, na Lei 9.784/1999 (Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal), o artigo n.º 18, o qual consagra o princípio da imparcialidade, nos seguintes termos:

Art. 18. É impedido de atuar em processo administrativo o servidor ou autoridade que:

I - tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II - tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III - esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro

Acrescentam, em face dos termos da Consulta formulada, que a CET aplica o Código de Conduta Ética e Integridade e esclarece dúvidas sobre seu conteúdo, mas que não tem competência para avaliar a viabilidade legal de contratação, inclusive quando tal avaliação se destinar a prevenir questões judiciais futuras. Finalmente, sugerem que o solicitante seja orientado a observar o Código de Conduta Ética e Integridade nas suas demandas por contratações.

Após o pronunciamento sobre a consulta formulada, a Coordenadora da Comissão de Ética e o Secretário-Executivo informam quais as demandas estão pendentes de relatórios e fazem as seguintes comunicações:

a) aplicação do TLT Ética no período eleitoral aos membros do Comitê de Auditoria - COAUD, em 29/09/2022;

b) produção do último podcast da campanha Fortalecendo Valores na Prática - fase 2, por empregada do Banco do Brasil, atuante na área de gestão da ética; e

c) abertura de inscrições para a 158ª Reunião mensal do Fórum (presencial, na Infraero), a ser realizada em 21/10/2022.

d) necessidade de revisão e/ou validação da descrição do processo N2 Gerir Ética.

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****CARLOS AUGUSTO MACIEL DOS SANTOS****Membro Titular**

Documento assinado eletronicamente por **Amaury Jose Valenca de Melo, Secretário(a) Executivo(a)**, em 13/10/2022, às 18:40, 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 **Carlos Augusto Maciel dos Santos, Superintendente Executivo**, em 13/10/2022, às 18:51, 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 14/10/2022, às 17:59, 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 20/10/2022, às 18:51, 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 **35188813** e o código CRC **20C282D9**.