



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

ATA DE REUNIÃO

ATA DA 381ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 19/01/2023

No dia dezanove do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e três, 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 octagésima primeira reunião ordinária.

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

Ausentes: Carlos Augusto Maciel dos Santos (membro titular) e Marcio Yoshio Tazaki (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 e de seu respectivo suplente, Marcio Yoshio Tazaki, a Coordenadora, utilizando a prerrogativa conferida pelo subitem 10.1 do Regimento Interno da CET, convoca Klícia dos Santos Trindade (membro suplente) para assumir posição deliberativa, pois 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 do citado regimento, quando não estão presentes o titular e o respectivo suplente na comissão.

Aberta a sessão, os membros da CET procedem ao exame de admissibilidade das denúncias recebidas em sua caixa postal eletrônica, conforme descrito a seguir:

a) Denúncia 1 (FC 146455490): Tratamento descortês a clientes e subordinados (atendimento). Os membros da CET, considerando que a denúncia é genérica e não alude a fato específico, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à SE/PA para avaliação e providências que entender pertinentes.

b) Denúncia 2 (FC 159540125): Oneração a cliente por erro da empresa e tratamento descortês a idoso (atendimento). Os membros da CET, considerando que a denúncia trata de fato cuja apuração melhor se amolda à esfera disciplinar, orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à CORSE para apuração.

c) Denúncia 3 (FC 159584559): Falta de cortesia e humilhação de cliente em público (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 004/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

d) Denúncia 4 (FC 159734125): Desrespeito a cliente idoso (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 005/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

e) Denúncia 5 (FC 159838715): Falta de cortesia e agressão verbal a cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia tem características de reclamação quanto ao serviço prestado, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à SE/SPM para avaliação e providências que entender pertinentes.

f) Denúncia 6 (FC 159805742): Falta de cortesia no atendimento a clientes (atendimento). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 006/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

g) Denúncia 7 (FC 159885982): Deboche na entrega de objeto postal (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia, quanto à alegação da ocorrência de deboche por parte do denunciado, não contém o detalhamento necessário para admiti-la, e quanto ao procedimento de entrega dos objetos, tem características de reclamação quanto ao serviço prestado, orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à SE/RS para avaliação e providências que entender pertinentes.

h) Denúncia 8 (FC 159890057): Ofensa a cliente e negativa de identificação (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET - 007/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.

i) Denúncia 9 (FC 159954558): Sonegação de serviço e falta de cortesia com cliente. (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia, quanto à suposta agressão física, trata de fato cuja apuração melhor se amolda à esfera disciplinar, orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à CORSE para apuração.

j) Denúncia 10 (FC 159956576): Ofensa a cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando que a denúncia tem características de reclamação quanto ao serviço prestado, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a redirecioná-la à Ouvidoria com a sugestão de encaminhamento à SE/SC para avaliação e providências que entender pertinentes.

k) Denúncia 11 (FC 160065758): Ameaça e humilhação a cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando que a denúncia não contém elementos específicos para a compreensão do fato que se quis relatar e classificar como falta ética, decidem não admiti-la e orientam o Secretário-Executivo a arquivá-la.

Em seguida, os membros da CET passam a apreciar os seguintes relatos quanto a informações coletadas sobre denúncias que estão em Exame de Admissibilidade Estendido:

1) Denúncia 6 da 370ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia no atendimento - atendimento). Demanda CET – 055/2022. Processo 53180.045127/2022-67. A denunciada não foi identificada de modo claro. Foram ouvidas as duas atendentes da unidade, que declaração: a atendente 1 disse: “Na data informada pela denunciante a empregada não lembra de nenhuma cliente que a mesma tenha distratado ou tenha elevado a voz, como também não viu em nenhum momento a atendente xxxx com tal tratamento. Que jamais distratou um cliente durante todos os anos que ela trabalha na AC Ceará Mirim e que sempre prezou pelo atendimento e cortesia com todos os clientes”. A atendente 2 disse: “Sobre o fato Denúncia, informou que: Na data informada pela denunciante a empregada não lembra de nenhuma cliente que a mesma tenha distratado ou tenha elevado a voz, como também não viu em nenhum momento a atendente yyyyyy com tal tratamento. Que jamais distratou um cliente durante todos os anos que ela trabalha na AC Ceará Mirim e que sempre prezou pelo atendimento e cortesia com todos os clientes”. O gestor da unidade informou que “que nesta data e em nenhuma data anterior, recebemos alguma reclamação de clientes, como também ao verificar o CFTV, não consegui detectar em 27/09/2022, nenhuma ação que pudesse configurar um mal atendimento por parte das atendentes desta unidade. Informo ainda que estou à frente da AC Ceará Mirim desde o ano de 2006 e não há nada contra as atendentes que possa desabonar a conduta e o comprometimento de ambas em todos estes anos que trabalhamos juntos”. Identificação imprecisa da denunciada. Alegações do empregados da unidade plausíveis. Improcedência. Decisão de arquivamento.

2) Denúncia 7 da 360ª Reunião Ordinária (Mau tratamento - tratamento descortês - a clientes). Demanda CET – 010/2022. Processo 53180.033773/2022-81. O denunciado informou que “Não houve nenhuma situação de desatendimento com cliente” e que “Não tenho conhecimento de ter chegado alguma reclamação ao meu superior hierárquico.” Ainda, acrescentou, quanto a como consegue identificar as ruas para entrega, que “Quando estou realizando entregas identifico pelo endereço que consta no objeto postal e no mapa oficial da Prefeitura”. O supervisor de operações informou que “Até o momento não teve reclamações que desabonassem a conduta do mesmo no relacionamento com clientes” e que o denunciado “procura desenvolver como lhe é orientado”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

3) Denúncia 1 da 361ª Reunião Ordinária (Tratamento descortês a cliente em discussão na entrega interna). Demanda CET – 011/2022. Processo 53180.033838/2022-99. A primeira denunciada informou que realmente a cliente disse que tiraria foto do documento e lhe explicou o procedimento, tendo mostrado o cartaz com a proibição. A cliente e respectivo esposo, então, ficaram nervosos e agressivos. Acrescentou que, no início do atendimento foi de acordo com os manuais, mas com o passar do tempo, a cliente começou a alterar-se e houve a inclusão do marido, causando uma discussão, o gerente foi acompanhando os clientes até a porta, tendo chamado até força policial. Ainda, disse que não houve desrespeito por parte dela, mas que teve que aumentar o tom de voz pois quando a cliente estava mais afastada do guichê, e o marido gritava desde então, para ser ouvida precisou alterar o volume da voz. O gerente da unidade, também denunciado, informou que o segundo denunciado procurou ratificar o procedimento contestado, mas ele tem, naturalmente, alto timbre de voz. Que explicou o procedimento aos clientes e acompanhou-os até a saída da unidade e que havia um policial na porta da agência e que ainda falou com o policial e foi aconselhado pelo mesmo para deixar assim, já que o cliente já havia saído da agência e já não o avistavam mais. Ainda explicou que há cartazes na agência sobre a proibição e que vários clientes questionam a proibição e que o documento objeto da discussão é a Lista de Distribuição Interna, que é impressa individualmente para o cliente e disponibilizado quando solicitado mediante os meios oficiais da empresa. Também explicou que os dois atendentes denunciados têm bom atendimento a clientes, sem reclamações. A gerente regional de atendimento alegou regras contidas no Regulamento de Pessoal, no Código de Conduta Ética e Integridade e na LGPD para embasar a negativa de se fotografar o documento, sem, contudo, ser convincente. O responsável pela coleta de informações informou que “não foi possível identificar descumprimento de normas de conduta ética pelos empregados, mas sim, possíveis equívocos no procedimento de entrega de objeto postal, ... a GERAT ...registra a possibilidade disponibilização de cópia do documento (Lista de Distribuição Interna - LDI), enquanto que o Gerente da Unidade de Atendimento relata que quando solicitada cópia pelo cliente, deverá recorrer aos canais oficiais da Empresa...verifica-se a necessidade de alinhamento e nivelamento das informações entre a área gestora e as unidades de atendimento, no intuito de se evitar situações desagradáveis e focando na centralidade do cliente. Quanto à descortesia no tratamento a clientes, ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Quanto à proibição de fotografar o documento, inconsistência de procedimento e desalinhamento de interpretação entre órgão orientador e órgão executor, carecendo de orientação pela DIOPE. Decisão de recomendação à DIOPE e de arquivamento da denúncia.

4) Denúncia 9 da 361ª Reunião Ordinária (Tratamento descortês a cliente - sarcasmo). Demanda CET – 014/2022. Processo 53180.033989/2022-47. O denunciado informou que tratou o cliente de forma cortês e que não poderia entrar na vila, pois não poderia se ausentar do veículo por razões de segurança. Acrescentou que os objetos são entregues na portaria e que nunca houve reclamação sobre isto. Também informou que não tem histórico de reclamações, que portava crachá na ocasião e que o motorista terceirizado presenciou o fato. O motorista terceirizado informou que não ouviu o denunciado falar “quer matrícula” e todos os carteiros com que trabalhou naquele distrito faziam as entregas sem adentrar à vila. Ainda, acrescentou que a entrega tem que ser efetuada com rapidez, em face da dificuldade de estacionamento no local e que o denunciado não foi descortês naquela ou em outras oportunidades e é um bom profissional. O gerente do CEE informou que os empregados são orientados sobre entregas em coletividades e que não há histórico de reclamações contra o denunciado, que, inclusive, tem bom relacionamento com os colegas de trabalho. Quanto ao procedimento adotado pelo denunciado na entrega, houve conformidade com as normas. Quanto à descortesia e ao sarcasmo, desconstituição da afirmação pelo testemunho de terceiro. Improcedência. Decisão de arquivamento..

5) Denúncia 10 da 361ª Reunião Ordinária (Insulto a cidadãos por motorista da empresa). Demanda CET – 015/2022. Processo 53180.033996/2022-49. A denunciada informou que “a rua não estava interditada, porém por ela ser muito estreita a VAN do SAMU bloqueou a rua, e era o meu único acesso para a Rua Sebastião Marcos Luiz” a quadra que eu necessitava ...”teve uma moradora que se dirigiu ao meu veículo e disse que o SAMU estava atendendo uma pessoa que não me lembro quem era e que iria demorar, eu não me lembro ter dito essas palavras, mas que eu fiquei irritada por estar com várias entregas e a VAN ocupou toda a via pública, cabe ressaltar que em momento algum eu me dirigi a VAN do SAMU e a nenhum morador eu estava aguardando a liberação da via para prosseguir com minhas entregas e como a moradora disse que iria demorar eu e dei a volta com a VAN dos Correios na quadra”. O gestor do CEE informou que a funcionária mesmo que de forma involuntária manifestou uma irritação diante da situação “van do SAMU bloqueando a rua”, uma vez que a mesma poderia ter dado a volta com o veículo dos Correios evitando a manifestação registrada no canal do Fale Conosco e que a funcionária foi orientada verbalmente a manter tranquilidade na execução de suas atividades para a prevenção de possível desvio de conduta funcional e de integridade. Ainda, acrescentou que “na ficha cadastral a funcionária tem dois elogios registrados, sendo um em 2010 e outro em 2015 “pela dedicação excepcional demonstrada na condução de monitoria da Educação”. Assim sendo e considerando que novos fatos não foram registrados e não há indícios de dolo ou má-fé da funcionária, e por se tratar de uma situação atípica, solicitamos que o presente processo seja arquivado”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

6) Denúncia 3 da 363ª Reunião Ordinária (Agressão verbal a cidadã idosa). Demanda CET – 022/2022. Processo 53180.036555/2022-07. O denunciado informou que transitava duas pessoas uma na calçada e outra na via. O veículo da empresa estava na via pública e que, na oportunidade, falou: “a senhora poderia pelo menos me deixar passar”, diz que foi ofendido e disse “vou fazer meu serviço”. Acrescentou que não ofendeu a cidadã e que o fato se deu na seguinte forma: “Eu tinha uma entrega pra fazer, vinha trafegando com o veículo, tinha uma pessoa na calçada e uma na rua, eu trafeguei um certo tempo atrás da pessoa porque ela estava na rua e não quis sair, parei o veículo, fui para calçada e ela entrou na minha frente eu disse “a senhora poderia pelo menos me deixar passar”, entreguei a encomenda e fui embora”. Por fim, informou que “são 17 anos de empresa e este é o terceiro fale conosco e nas outras duas ocorrências não foi apurado erro de conduta

profissional e eu nunca distraí um cliente. O gestor da unidade, a respeito do denunciado, informou que “é um empregado normal que atende as expectativas, as vezes acontece de responder um fale conosco, mas sempre trabalha de acordo com a normas da empresa e nunca foi penalizado”. Acrescentou que o empregado não tem problemas em relação à atividade, quase sempre não deixa resíduo de entrega e realiza todos os lançamentos em conformidade e que ele é “empregado normal, sem nada que abone ou o desabone”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

7) Denúncia 4 da 371ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia na distribuição de objeto - distribuição). Demanda CET – 060/2022. Processo 53180.045522/2022-40. O denunciado informou que “que em momento algum, houve qualquer episódio que remeta a situação descrita. Só fornece informação ao cliente quando solicitado pelo mesmo e sempre com cordialidade e cortesia, nunca de forma grosseira ou ofensiva”. Também informou que “Esse episódio não aconteceu, que conforme relato da cliente, a mesma cita que o carteiro estaria realizando a entrega de um produto/encomenda, porém trata-se de um empregado que realiza a distribuição como pedestre”. A responsável pela coleta de informações, coordenadora UO, informou que “Realizada verificação de Ficha Cadastral informo que não há registro de qualquer punição vinculado ao empregado, que seu GCR foi alinhado e considerando que não há elementos suficientes para caracterização de conduta irregular do empregado, ficou evidenciado que a denunciante fez uma reclamação improcedente”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

8) Denúncia 11 da 371ª Reunião Ordinária (Descortesia no tratamento a cliente - distribuição). Demanda CET – 063/2022. Processo 53180.045531/2022-31. O empregado informou que “Ao chegar no endereço, como não tem companhia eu anuncio minha chegada e uma pessoa desce do terceiro andar para receber as encomendas na minha mão. E quem sempre desce é um rapaz”. Também disse que “informei das regras da segurança postal já que eu estava com outros objetos especiais a ser entregues e das restrições de acesso em residenciais e acesso vertical” e que “não recusei entregar-lhe a encomenda, e sim, expliquei que não poderia ir até o terceiro andar devido as normas dos Correios na entrega de objetos dessa modalidade. E sugeri se não poderia colocar no portão gradeado para que ela pudesse descer no seu tempo adequado da cliente para fazer apanha enquanto eu vigiava a integridade do objeto na grade do portão”. Acrescentou que “Eu tentei entregar a encomenda a vizinha para que essa a entregasse, porém essa vizinha recusou. Não aceitou receber”. Finalmente, informou “Após ter feito tentativa de entrega e sugerido outras alternativas inclusive da vizinha da cliente receber a encomenda, e sem sucesso. Eu comuniquei que na impossibilidade da entrega a cliente poderia mandar o dono da encomenda retirar na agência do Correios. Após ter dito isso a cliente não fez nenhum questionamento, não mostrou insatisfação, apenas sinalizou positivamente com a cabeça. Então entendi que tudo estava resolvido e a cliente satisfeita com o atendimento. Em nenhum momento faltei com a cordialidade”. O gestor da unidade informou que “Não chegou ao meu conhecimento qualquer situação relacionado ao endereço de entrega” e que “Não possuímos um contato telefônico então realizei visita no endereço em duas oportunidades em 11 e 12/11/22, porém sem sucesso, não fomos atendidos”. Acrescentou que “O empregado terceirizado em questão sempre atuou de maneira satisfatória e atendendo as expectativas da empresa, não temos nenhum relato ou histórico que desabone vossa conduta profissional, seja no trato com clientes, colegas de trabalho e seus superiores, seja no cuidado com o cumprimento das normas de distribuição externa”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

9) Denúncia 2 da 372ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia na distribuição de objeto - distribuição). Demanda CET – 067/2022. Processo 53180.052920/2022-12. O denunciado informou que “Ele foi mal educado, não perguntou o que estava acontecendo, e me xingando, que eu era um mal funcionário, mal preparado, o que de fato ocorreu foi um problema no smartphone que estava sem sinal e fechava o sistema, era necessário recarregar o sistema, então tinha chamado 1 morador e tinha chamado outro, já tinha dado a baixa de ausente e quando fui puxar o objeto do cliente o sistema falhou, tive que reiniciar o aparelho. A situação de falha do smartphone ocorreu com outros colegas também e em outros pontos de ausente também ocorreu a mesma falha, tanto que não pude mais dar as baixas de ausente” e que “Ele me entendeu mal, informei que se ele tivesse muita pressa teria uma nova tentativa de entrega ou então ele poderia retirar no correio”. O gestor da unidade informou que “até o presente momento não há outras reclamações com referência a conduta do empregado” e que “Os fatos narrados pelo empregado em seu relato, são verídicos, visto que por muitas vezes há problemas na interface do App Operacional que impactam na agilidade para entrega dos objetos; quanto ao demais o empregado apresenta um bom desempenho nas atividades diárias e possui bons resultados operacionais”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Proposta de arquivamento.

10) Denúncia 2 da 374ª Reunião Ordinária (Tratamento inadequado a cliente (distribuição). Demanda CET – 072/2022. Processo 53180.052973/2022-33. A denunciada informou que “Que no dia do ocorrido chegou normalmente como de costume e nesse dia a funcionária da limpeza estava limpando o chão; Que a empregada dos Correios estava com uma caixa grande e desviou dessa funcionária da limpeza para deixar a caixa no balcão; Que a denunciante apareceu gritando dizendo que a empregada dos Correios havia desrespeitado a funcionária da limpeza da farmácia porque havia pisado no chão molhado; Que perguntou se a denunciante precisava ser tão grossa e mal educada pois a estava constrangendo na frente dos clientes da farmácia; Que a denunciante intimidou a empregada dos Correios com o dedo em riste” e que “Que permaneceu no local por cerca de cinco minutos até a chegada do empregado xxx, Supervisor do CDD; Que o supervisor conversou com ela e em seguida se apresentou para a denunciante que o tratou de forma ríspida, dizendo que o supervisor não era nada para ela; Que o supervisor Túlio foi educado e cortês com a denunciante, mesmo ela sendo grossa com ele; Que após a tentativa de solução do caso, informaram a denunciante que iriam fazer um Boletim de Ocorrência”. Também informou que “Que não tem problemas com clientes nesses quase 23 anos de Correios e não tem outras reclamações sobre seu trabalho”. O supervisor, que participou do fato, informou que “Que chegou na farmácia e a empregada Silva estava na porta muito nervosa; Que ela explicou que ao entregar uma caixa a proprietária da farmácia chegou xingando dizendo que a empregada dos Correios estava desrespeitando a funcionária da limpeza que estava limpando o chão; Que a empregada yyyy disse ainda que deixou a caixa na longarina da farmácia e solicitou que a denunciante viesse para assinar o recebimento da encomenda e que a denunciante veio xingando com o dedo na cara da Silva; Que enquanto a empregada dos Correios terminava de contar o ocorrido chegou a denunciante e ele foi até ela para se apresentar; Que após se apresentar educadamente a questionou sobre o que teria ocorrido entre ela e a empregada dos Correios; Que a proprietária denunciante veio exaltada dizendo que a Carteira era muito mal educada e não respeitava ninguém e que estava praguando contra ela; Que questionou a denunciante sobre uma possível ameaça à Carteira e nesse momento a denunciante foi de encontro à Carteira de uma forma intimidadora dizendo que não fez nada daquilo; Que para evitar mais desentendimentos ele puxou a Carteira e deu uma voz de comando parou, parou; Que a proprietária se afastou e disse para ele que para ela ele não significava nada; Que em seguida a proprietária virou as costas e entrou numa sala” e que “Que observou não haver qualquer placa ou sinalização de informação sobre acesso restrito por ocasião da limpeza, apenas uma placa informando que havia piso molhado; Que saiu com a Carteira da farmácia e ligou para o gerente do CDD que o orientou para que realizasse um Boletim de Ocorrência”. O gestor da unidade informou que “Que a empregada yyyy trabalhou com ele no CDD Uvaranas e no CDD Oficinas num período aproximado de três anos; Que nunca houve reclamação formal por parte de clientes sobre o trabalho da empregada; Que nunca trabalhou com o empregado xxx, mas desconhece qualquer reclamação de clientes sobre o trabalho do empregado”. Foram apresentados o comprovante de entrega, ocorrida na ocasião do fato denunciado e o boletim de ocorrência policial lavrado a partir da informação dos empregados. O Coordenador UO informou que “É importante destacar que nenhum dos empregados citados na denúncia tem qualquer histórico que poderia corroborar para a procedência da denúncia, muito pelo contrário, os empregados tem um ótimo conceito junto ao gestor do CDD Ponta Grossa, conforme verificado por este coordenador. Nota-se ainda pelos documentos juntados ao processo que a denunciante sabia que os empregados dos Correios iriam registrar um Boletim de Ocorrência e por esse motivo pode ter aberto uma reclamação no site dos Correios, assim como também ter registrado um Boletim de Ocorrência”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida aos denunciados – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

11) Denúncia 10 da 375ª Reunião Ordinária (Constrangimento a clientes - atendimento). Demanda CET – 079/2022. Processo 53180.053040/2022-63. O denunciado informou que reside no município desde 2008, é vereador, em segundo mandato, e, contando duas passagens, está gerenciando a agência por cerca de 5 anos. Informou que sempre trata todos os clientes com respeito e cordialidade sempre buscando a satisfação e atendendo todas as suas necessidades, pautado nas normas estabelecidas pelos Correios e que nunca recebeu nenhuma reclamação de cliente. Também informou que administra todas as questões com ética e respeito sabendo separar de forma consciente a sua atuação na Agência de Correios quanto na sua atuação política no município de Estiva. O REATE informou que “não há relatos de reclamações envolvendo o funcionário. Também não temos fatos que desabone a trajetória do mesmo dentro da empresa. Além da função de Gestor da Agência de Estiva, o colaborador ocupa o cargo de Vereador no mesmo município e nunca tivemos problemas ou denúncias referente as funções ocupadas”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

12) Denúncia 4 da 363ª Reunião Ordinária (Tratamento inadequado a cliente). Demanda CET – 023/2022. Processo 53180.036582/2022-71. O denunciado informou que “desconheço o ocorrido e não recorro de qualquer situação onde tive que “agir de forma grosseira” com clientes durante minha percorrida” e que Desconheço o ocorrido e não recorro de qualquer situação onde tive que “gritar” com clientes durante minha percorrida. O gestor da unidade não informou ocorrência de outras denúncias/reclamações contra o empregado. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

13) Denúncia 5 da 363ª Reunião Ordinária (Tratamento descortês e ameaçador a cliente). Demanda CET – 024/2022. Processo 53180.036591/2022-62. O empregado informou que “Não tratou nenhum cliente de forma agressiva ou ameaçadora e desconhece qualquer tipo de situação conflituosa ou de atrito com cliente” e “que preza pelo bom atendimento aos clientes”. Também informou que “Não faz a menor ideia do que se trata. Uma possibilidade é que seja algum problema com o atendimento da AGC, mas não tem histórico de problemas com atendimento e não há relatos de nenhuma situação ocorrida com os colaboradores. Caso tivesse ocorrido realmente alguma ameaça, a pessoa registraria algum boletim de ocorrência, o que não ocorreu”. A Coordenadora de Atendimento informou que “que não há histórico de reclamações e/ou problemas de atendimento com o empregado”. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

14) Denúncia 3 da 370ª Reunião Ordinária (Sonegação de entrega de encomenda (distribuição). Demanda CET – 052/2022. Processo 53180.045049/2022-09. O denunciado informou que não se recorda de nenhum distrato em nenhum local com nenhum cliente. E que atende todos com cortesia e respeito. Também informou que pode fazer uma pesquisa de satisfação no distrito que realiza a entrega e garante que terá mais de 95% de aceitação, pois tem o telefone da maioria dos clientes e uma relação bem próxima. O gerente do CEE informou que “Considerando que o empregado xxx é empregado destaque não só no CEE PALMAS como também em toda em SE-TO com índice de EPTC acima de 95%, conforme do painel de indicadores de processo”. Ainda, informou que no contexto da reclamação não possui dados suficiente para identificação do reclamante, nº do objeto ou o endereço do local da ocorrência para a realização de uma visita e, assim, a denúncia não merece prosperar. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

15) Denúncia 10 da 370ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia na entrega de objetos (distribuição). Demanda CET – 057/2022. Processo 53180.045148/2022-82. O denunciado informou que não atua no distrito, estando, na oportunidade, cobrindo férias de colega e que “recorda-se de em determinado dia, que não soube precisar, ocorreu de ao parar o veículo em frente ao endereço, ao lado de um senhor que habitualmente recebe encomendas no endereço, e a distância que equivale a estender o braço, arguiu com o senhor sobre o entrega no endereço, para verificar se o destinatário correspondia ao endereço. Informa que mesmo reiterando o pedido, não conseguiu compreender a informação do senhor (não recorda-se se o senhor apenas repetia o seu nome ou se falava algo não audível). Neste momento sai com o veículo no intuito de, ao retornar, vez que entregava a rua em formato de “U” (ida e volta), realizar a tentativa de entrega. Neste momento verifiquei que uma mulher, filha do senhor a que se referiu, o abordar, de forma ríspida, e o questionou solicitando que dirigi-se para outro acesso na mesma residência para realizar a entrega. O questionamento foi que ele deveria “chamar” o cliente no acesso citado, vez que o pai é idoso e ela mora no segundo andar, entretanto, o pai dela já havia recebido encomendas em outros momentos, mostrando-se capaz”. Ainda, informou que “Não recorda-se de ter agido com rispidez, apenas foi firme quando a cliente solicitou meus dados”. O gerente do CDD informou, quanto a haver outras reclamações/denúncias contra o subordinado, que “ De mesmo conteúdo não. E que “ recorda-se que quando há, e são não frequentes, tratam-se de reclamações simples e corriqueiras, quanto a endereçamento, principalmente. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

16) Denúncia 8 da 372ª Reunião Ordinária (Falta de cortesia no atendimento em agência dos Correios). Demanda CET – 069/2022. Processo 53180.052931/2022-01. O denunciado informou que ““Eu Reginaldo Lobato dos Santos, venho através deste relatar o fato ocorrido com a entrega de encomendas na unidade dos Correios de Breves. A entrega de encomendas era realizado mediante o código de rastreamento e como foi mencionado pelo autor da denúncia, o mesmo me repassou apenas um (01) código para uma encomenda apenas. Sem o código não havia como saber se havia mais encomendas, devido a grande quantidade de objetos que se encontram na Agência. Ao destratar, faz muito tempo que isso não acontece pelo fato que sempre me mantenho calmo e sério quando se trata de atender a todos. Se o mesmo diz que paga pelo serviço, porque vim até os Correios buscar suas encomendas? Nada justifica o tratamento que o mesmo diz ter recebido na unidade dos Correios. Me coloque a disposição sobre os fatos mencionados e me comprometo a fazer com que isso não mais aconteça”. Posteriormente, questionado pela SECET sobre o teor de suas declarações, complementou: “De acordo como mencionado anteriormente em relação a minha conduta com o autor da denuncia, não falei alto e nem destrati o mesmo, apenas o informei que o mesmo teria que esperar sua encomenda em seu endereço e que na ocasião o mesmo me informou apenas um (01) Código de Rastreamento como havia informado antes. Todos sabem da minha Postura e de como falo “Altos” com todos. Com relação a frase: Já teve outra denuncia com essa mesma situação e com isso já MUDEI meu modo de tratar a todos”. O gerente da agência informou: “A respeito da denuncia em questão, esta gestora não estava presente no atendimento, e não foi solicitada como nas situações anteriores. Em apuração aos fatos conversei com o atendente da unidade que decorrido ao tempo, diz não lembrar da situação. E o denunciado afirma não ter agido de forma grosseira com o cliente. Em uma boa conversa, mais uma vez foi orientado a seguir os manuais da empresa, a dosar o seu tom de voz, e buscar solucionar as demandas apresentadas pelos clientes. E assim, evitar futuras reclamações. Ausência de provas. Inviabilidade de decisão entre as versões apresentadas. Benefício da dúvida ao denunciado – presunção de inocência. Decisão de arquivamento.

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

KLÍCIA DOS SANTOS TRINDADE

Membro Suplente Convocada



Documento assinado eletronicamente por **Amaury Jose Valenca de Melo, Secretário(a) Executivo(a)**, em 27/01/2023, às 10:25, 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 **Klicia dos Santos Trindade, Analista XI**, em 01/02/2023, às 11:31, 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 **Adriana Helena Ribeiro Brazil, Membro**, em 03/02/2023, às 15:01, 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 **Melissa de Sousa Silva, Coordenador**, em 04/04/2023, às 19:11, 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 **37885580** e o código CRC **A0F88D32**.