

**EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS****ATA DA 399ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 07/07/2023**

No dia sete de julho do ano de dois mil e vinte e três, na sala de reuniões, situada no 8º andar do edifício-sede dos Correios, reúne-se a Comissão de Ética dos Correios (CET), designada pela PRT/PRESI-389/2023, com o objetivo de realizar a sua tricentésima nonagésima nona reunião ordinária.

Presentes: Maria Aparecida Miranda (Coordenadora), Sônia Maria Suzy Sousa (Membro Titular), José Barreto de Arruda Neto (Membro Titular), Lucinaldo Cirino da Silva (Membro Suplente), Marcio Yoshio Tazaki (Membro Suplente) e Mirella Aline Tonissi (Secretária-Executiva).

Ausente: Tatiana de Souza Mundim Machado (Membro Suplente). Ausência justificada.

A Secretária-Executiva 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.

Composto o quórum deliberante, os membros da CET procedem ao exame de admissibilidade de denúncias recebidas pelo Fale Conosco:

- **Denúncia 1** (FC 164344191) e **Denúncia 2** (FC 164408508) Tratamento desumano a paciente em avaliação médica (administrativa). Os membros da CET decidem pré-admitir as denúncias para, sob a denominação de Demanda CET-031/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- **Denúncia 3** (FC 164132002) Grosseria e agressividade com cliente e falta de identificação (distribuição). Os membros da CET decidem pré-admitir a denúncia para, sob a denominação de Demanda CET-032/2023, serem coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- **Denúncia 4** (FC 163928557) Mau atendimento a cliente no canal 3003-0100 (atendimento). Os membros da Comissão de Ética, considerando a denúncia ter características de reclamação e não possuir elementos para apuração sob a égide do Código de Conduta Ética e Integridade, uma vez que na gravação não se comprovou a ofensa relatada pelo cliente, decidem não admiti-la. Decisão de arquivamento.
- **Denúncia 5** (FC 163688875) Invasão à escola e agressão à mãe de aluno (administrativa). Os membros da CET decidem transferir o exame da denúncia para a próxima reunião ordinária, quando já terão os subsídios para avaliação.

Exame de Admissibilidade Estendido de Denúncias:

- **Denúncia 4 da 390ª Reunião Ordinária** (FC 162144729) Falta de cortesia e rispidez em atendimento a cliente (atendimento) Demanda CET-017/2023 – Processo 53180.016847/2023-04. Considerando as informações coletadas preliminarmente, tais como o pronunciamento do denunciado e da Gerente do CDD, que informa não haver histórico de tratamento descortês do empregado com clientes, os membros da CET decidem não admitir a denúncia. Contudo, orientam a Secretária-Executiva a redirecioná-la à Ouvidoria, com sugestão de encaminhamento à DINEG, para avaliação e orientação quanto aos procedimentos de logística reversa.

Após a conclusão do Exame de Admissibilidade Estendido, a Coordenadora comenta que, diante da constatação de que geralmente as denúncias registradas como inconformidade ética, são reclamações do mau serviço prestado, tanto no atendimento, quanto na distribuição, a Comissão de Ética deverá propor reuniões com os gestores das áreas de operações e de negócios, a fim que sejam implementadas ações preventivas.

Em seguida, a Secretária-Executiva informa que entrará em férias a partir do dia 10/07, mas estará à disposição dos membros para sanar quaisquer dúvidas em relação às ações em andamento:

- Renovação do Acordo do Fórum de Gestão da Ética nas Empresas Estatais (elaboração de Nota Técnica).
- TLT Ética nas Redes Sociais (elaboração de minuta de ofício a ser encaminhada à Presidência).
- Reunião do Fórum de Gestão da Ética nas Empresas Estatais (realizar reuniões de pontos de controle, no final de julho).

Os membros da CET comentam sobre as providências já adotadas para a realização da Reunião do Fórum de Gestão da Ética nas Empresas Estatais, nas dependências dos Correios, em 25/08/2023, sendo que alguns convites já foram aceitos pelos palestrantes.

Nada mais havendo a tratar, a Coordenadora dá por encerrada a sessão e eu, Mirella Aline Tonissi, lavro a presente ata que é lida, aprovada e assinada pelos participantes deliberantes.

MIRELLA ALINE TONISSI Secretária-Executiva	
MARIA APARECIDA MIRANDA Coordenadora	SÔNIA MARIA SUZY SOUSA Membro Titular
JOSÉ BARRETO DE ARRUDA NETO Membro Titular	



Documento assinado eletronicamente por **Mirella Aline Tonissi, Secretário(a) Executivo(a)**, em 07/07/2023, às 17:49, 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 **Maria Aparecida Miranda, Gerente Corporativo**, em 10/07/2023, às 14:53, 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 **Jose Barreto de Arruda Neto, Analista XI**, em 10/07/2023, às 17:43, 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 **Sonia Maria Suzy Sousa, Analista de Correios Jr - Administrador**, em 24/07/2023, às 17:47, 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 **41850031** e o código CRC **CC9174B9**.