



Ata de Reunião - Nº 41/2023



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

ATA DA 407ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 28/09/2023

No dia vinte e oito de setembro 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 quatrocentésima sétima reunião ordinária.

Presentes: Maria Aparecida Miranda (Coordenadora), Sônia Maria Suzy Sousa (Membro Titular), Tatiana de Souza Mundim Machado (Membro Suplente), Lucinaldo Cirino da Silva (Membro Suplente), Marcio Yoshio Tazaki (Membro Suplente) e Cátia Pereira Martins Santana (Secretária-Executiva).

Ausente: José Barreto de Arruda Neto (Membro Titular). Ausência justificada por motivo de licença médica.

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.

Aberta a sessão, a Coordenadora convoca Tatiana de Souza Mundim Machado (Membro Suplente), para assumir posição deliberativa, em vista da ausência de José Barreto de Arruda Neto (Membro Titular).

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

- **Denúncia 1** (FC 165498320) Tratamento descortês e deboche com cliente (atendimento). Os membros da CET, após verificarem as observações da Corregedoria no Fale Conosco, onde são citadas várias manifestações registradas em desfavor da denunciada, decidem solicitar à Ouvidoria todas as denúncias registradas contra a empregada, para avaliação.
- **Denúncia 2** (FC 165552546) Recusa em entregar objeto e grosseria com cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando que a denúncia aborda tratamento desrespeitoso por parte do Atendente em relação à cliente que não apresentou o código de rastreio para retirada do objeto, orientam a Secretária-Executiva a encaminhar a denúncia à SE/MG, para que os empregados da unidade sejam orientados quanto ao procedimento operacional correto. Recomendam ainda que o empregado denunciado seja orientado a observar o Código de Conduta Ética e Integridade.
- **Denúncia 3** (FC 165574600) Intimidação a cliente para contratação de seguro (atendimento). Os membros da CET decidem estender o exame de admissibilidade da denúncia para que, sob a denominação de Demanda CET-043/2023, sejam coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- **Denúncia 4** (FC 165592901) Ameaça a cliente que registrou reclamação (distribuição). Os membros da CET decidem estender o exame de admissibilidade da denúncia para que, sob a denominação de Demanda CET-044/2023, sejam coletadas informações necessárias ao exame de admissibilidade definitivo.
- **Denúncia 5** (FC 165605427) Pancadas no vidro da janela do cliente (distribuição). Os membros da CET, considerando que o denunciante informa que o empregado retornou ao seu endereço para pedir desculpas, decidem não admitir a denúncia. Contudo, orientam a Secretária-Executiva a encaminhá-la à SE/MG para que tomem conhecimento e orientem os empregados da unidade quanto à obrigatoriedade de tratar os clientes com cortesia e respeito.
- **Denúncia 6** (FC 165573281) Apresentação recorrente de atestado médico (administrativo). Os membros da CET, considerando que a denúncia não foi acompanhada de provas e que o atestado médico goza de presunção de

veracidade, decidem não admiti-la e orientam a Secretária-Executiva a redirecioná-la à DIGEP para avaliação e providências cabíveis.

- **Denúncia 7** (FC 165390427) Tratamento descortês e constrangimento a cliente (atendimento). Os membros da CET, considerando a cliente relatar que recebeu um tratamento descortês e constrangedor por parte do Atendente, orientam a Secretária-Executiva a redirecionar a denúncia à SE/GO, com recomendação de que o empregado seja orientado a observar o Código de Conduta Ética e Integridade, Inciso I, Art. 8º do Capítulo VII - Dos compromissos dos Correios nas relações com os clientes, que prevê: "atender aos clientes com cortesia e respeito, fornecendo as orientações necessárias com total clareza, presteza e transparência". Decisão arquivamento.

Exame de Admissibilidade Estendido de Denúncias:

- **Denúncia 4 da 398ª Reunião Ordinária:** (FC 163770898) Desrespeito com cliente e recusa em entregar encomenda (distribuição). Demanda CET-030/2023 – Processo 53180.029575/2023-02. O denunciado prestou declarações no sentido de evidenciar que a cliente o ameaçou tentando arrombar o veículo, exigindo sua encomenda, impedindo-o de sair do local. Informou que, somente quando o vizinho chamou a polícia, a cliente se acalmou e ele conseguiu entregar o objeto a ela. O Coordenador/UO realizou visita ao endereço da denunciante a qual citou o nome de uma testemunha que confirmou o relato do carteiro. Decisão de arquivamento.

Em seguida, a Coordenadora passa a tratar dos assuntos gerais:

- Alteração do Código de Conduta Ética e Integridade: os processos com a proposta de alteração serão avaliados e ajustados, a fim de que sejam submetidos à aprovação da DIREX e CA.
- TLT Ética nas Redes Sociais: a Coordenadora da CET ministrou o treinamento para os empregados da Presidência, em 28/09, e recebeu sugestões para que o conteúdo seja mais direcionado às mensagens de WhatsApp e a exemplos práticos de publicações nas redes sociais e suas consequências. Ainda sobre esse tema, a Coordenadora solicita que todos os membros da CET estejam preparados, caso sejam demandados a aplicarem o TLT nas diversas áreas da empresa.

Nada mais havendo a tratar, a Coordenadora dá por encerrada a sessão e eu, Cátia Pereira Martins Santana, lavro a presente ata que é lida, aprovada e assinada pelos participantes deliberantes.

<p>(Assinado eletronicamente) CÁTIA PEREIRA MARTINS SANTANA Secretária-Executiva da Comissão de Ética dos Correios PRT/PRESI-444/2023</p>	<p>(Assinado eletronicamente) MARIA APARECIDA MIRANDA Coordenadora da Comissão de Ética dos Correios PRT/PRESI-389/2023</p>
<p>(Assinado eletronicamente) SÔNIA MARIA SUZY SOUSA Membro Titular da Comissão de Ética dos Correios PRT/PRESI-389/2023</p>	<p>(Assinado eletronicamente) TATIANA DE SOUZA MUNDIM MACHADO Membro Suplente da Comissão de Ética dos Correios PRT/PRESI-389/2023</p>



Documento assinado eletronicamente por **Cátia Pereira Martins Santana, Secretário(a) Executivo(a)**, em 19/10/2023, às 10:46, 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 19/10/2023, às 11:57, 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 **Tatiana de Souza Mundim Machado, Analista X**, em 19/10/2023, às 14:17, 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 31/10/2023, às 12:36, 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 **43940745** e o código CRC **F4BBA54D**.
