

Relatório de Gestão da Ouvidoria dos Correios

2018

Apresentado ao Senhor Diretor Presidente e aos membros do Conselho de Administração dos Correios, na 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração, realizada em 01/08/2019.



Sumário

Diretoria Executiva	3
Identidade Corporativa	4
Mensagem da Ouvidoria	5
Linha do tempo: Ouvidoria	6
Rede de atendimento: Correios	7
Canais de relacionamento	8
Números de atendimento ao cliente	9
a) Primeiro nível	9
b) Ouvidoria	9
Análise dos pontos recorrentes	13
Melhora da qualidade operacional	14
Soluções de atendimento	15
Projetos	15
Compromisso da Ouvidoria	15



Diretoria Executiva

Presidente

General Floriano Peixoto

Diretoria de Negócios

Alex do Nascimento

Diretoria de Operações

Juarez Pinheiro Coelho Júnior

Diretoria de Administração

Jovino Francisco Filho

Diretoria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças

Sergio Neves Moraes

Diretoria de Gestão Estratégica de Pessoas

Heronides Eufrásio Filho

Diretoria de Governança, Compliance e Segurança

Artur José Solon Neto

Ouvidor

Marcos Flavio Diniz de Carvalho

Conselho de Administração

Vice-Presidente: Ruy do Rêgo Barros Rocha

Conselheiros:

Maurício Fortes Garcia Lorenzo

Fábio Rezende Scarton Coutinho

José Luís Nunes do Couto

Alexandre Jadallah Aoude

Conselho Fiscal

Presidente: Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

Conselheiros:

Gustavo Zarif Frayha

Johnny Ferreira dos Santos

Identidade Corporativa

NEGÓCIO

Soluções que aproximam.

MISSÃO

Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

VISÃO

Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos.

VALORES

Integridade em todas as relações, pautada na ética, na transparência e na honestidade;

Respeito às pessoas, valorizando suas competências e prezando por um ambiente justo e seguro;

Compromisso com o resultado, assegurando retornos consistentes à sociedade;

Responsabilidade na prestação de serviços e no uso consciente de recursos para assegurar a sustentabilidade do negócio;

Orgulho em servir à sociedade e pertencer aos Correios;

Orientação ao futuro para responder às necessidades dos clientes com agilidade.



Mensagem da Ouvidoria

As informações disponibilizadas neste relatório foram elaboradas em atendimento à Lei 13.460/2017 e demonstram o cenário de atuação dos Correios, em relação às manifestações dos clientes, usuários de serviços da Empresa, tanto no primeiro nível como em âmbito recursal à Ouvidoria, durante o ano de 2018.

O escopo da Ouvidoria sempre foi o de prestar atendimento aos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais primários e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como verdadeira e legítima voz do cliente na Organização. Entretanto, as realizações do ano de 2018, foram além do atendimento em última instância

O processo de recomendações de melhorias foi revisto de forma a identificar os problemas mais relevantes sob a percepção dos clientes e, com isso, transformou-se em “busca de soluções”, uma das principais vocações da Ouvidoria, por contribuir para a promoção de um serviço continuamente aperfeiçoado, vinculado aos normativos legais e ao Código de Defesa do Consumidor, tendo como pressupostos as manifestações dos clientes para o aperfeiçoamento e implementação de melhorias, abordados no item “análise dos pontos recorrentes”.

Entender o comportamento do consumidor, antecipar e solucionar suas queixas, são estratégias a serem perseguidas pela Organização como forma de sobrevivência. Por isso, as manifestações dos clientes são consolidadas e apresentadas às áreas como referências aos aprimoramentos de processos, no intuito de que estes atendam às reais necessidades e satisfaçam os clientes.

Ainda em relação à melhorias de processos, remodelamos a gestão de denúncias, com a proposta de uso de uma ferramenta que permite identificar graus de criticidade para análise prévia de denúncia, contribuindo para uma atuação mais ágil na apuração, sobretudo nas manifestações que representam maior potencialidade lesiva para os Correios.

Compreendendo que uma das principais atuações da Ouvidoria é a de defesa da imagem da empresa, de modo a prevenir prejuízos financeiros, a Ouvidoria passou a gerir as demandas de processos administrativos oriundos dos órgãos de defesa do consumidor.

A interação com o público é essencial, pois fornece insumos para a melhoria da experiência do cliente com os Correios.

Boa leitura!

Linha do tempo: Ouvidoria

Mar/2012: Reativação da Ouvidoria dos Correios.

Abr/2012: Criação da Central de Relacionamento com o Cliente – CEREL (responsável pela gestão da Central de Atendimento dos Correios – CAC).

Mai/2012: Implantação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Jul/2015: Reestruturação dos Correios. Ouvidoria subordinada ao Conselho de Administração dos Correios.

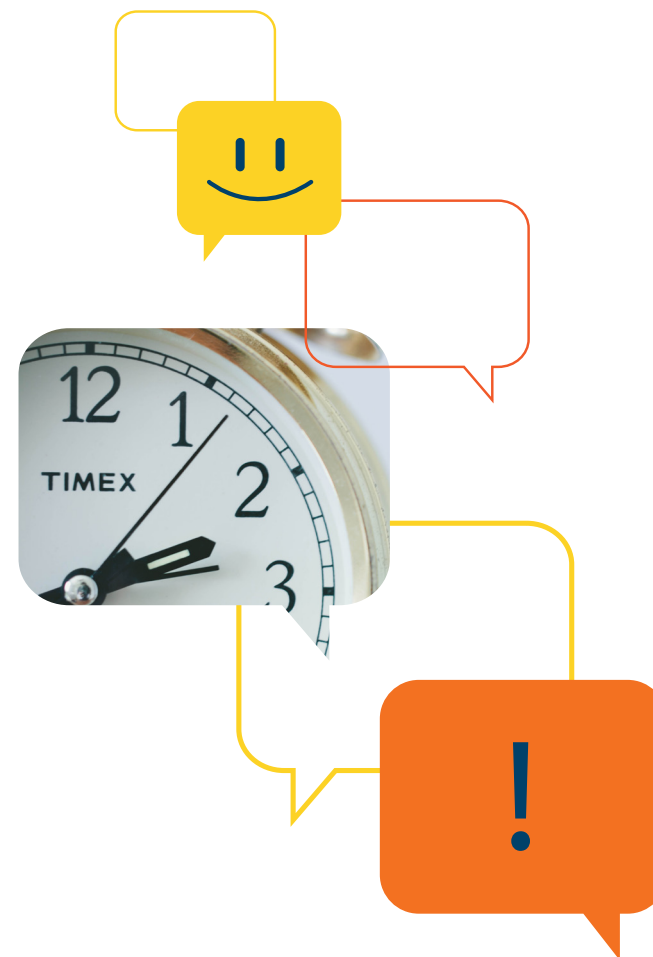
Mar/2016: Definição de que a Ouvidoria é o canal único de recebimento de denúncias nos Correios.

Jun/2017: Sancionada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Jul/2017: Publicação do Decreto 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei 13.460/2017, trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários (Simplifique!) e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Set/2018: Ouvidoria assume a gestão das demandas de processos administrativos oriundos de Procon.

Out/2018: Início do atendimento às manifestações oriundas do e-Ouv.



Rede de atendimento: Correios

Atualmente, os Correios dispõem de 22.936 pontos de atendimento e operações, com atuação em todas as regiões do Brasil. ¹

6.315

Agências Próprias

18

Agências Filatélicas

127

Agências Comerciais
(permissionárias)

1.002

Agências Franqueadas

4.304

Agências Comunitárias

9.608

Caixas de coleta

342

Postos de Vendas de Produtos

1.220

Centros Operacionais
(transporte, digitalização, trata-
mento e distribuição de objetos)

¹ Portal Correios: <http://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/quem-somos/principais-numeros>. Acesso em 27/03/2019. Data da Consulta: 27/03/2019.

Canais de relacionamento

Os Correios dispõem de alguns canais de atendimento ao consumidor, com características específicas.



Central de Atendimento dos Correios: CAC²

Por meio da Central de Atendimento dos Correios é possível obter informações sobre produtos e serviços dos Correios, contratar serviços como telegrama fonado, disque coleta e buscar CEPs (Códigos de Endereçamento Postal) etc. Também é possível registrar críticas, dúvidas, elogios, reclamações e denúncias.

Reclamações, críticas, sugestões, dúvidas, elogios e denúncias:
0800 725 0100

3003 1383: Banco Postal

Informações sobre produtos e serviços:
3003 0100: Capitais e regiões metropolitanas

0800 725 7282: Demais localidades

0800 725 0898: Exclusivo para portadores de deficiência auditiva



Canal Digital: Fale com os Correios

Canal de comunicação do cliente com os Correios, disponível na internet. O link para acesso é: www.correios.com.br/fale-com-os-correios

Por meio do Fale com os Correios é possível registrar elogios, sugestões, dúvidas, solicitações financeiras, pedidos de suporte aos sistemas dos Correios e reclamações.



Ouvidoria

Reclamações não solucionadas no primeiro nível de atendimento (CAC e Fale com os Correios) e recebimento de denúncias.

Para solicitar a intervenção da Ouvidoria, em reclamações não solucionadas, é necessário informar o número do protocolo da manifestação do primeiro atendimento. O acesso se dá pelo endereço:

www.correios.com.br/fale-com-os-correios/ouvidoria

O endereço da internet para registro de denúncia é:
www.correios.com.br/fale-com-os-correios/denuncia



Ouvidoria: Outras Formas de Recebimento

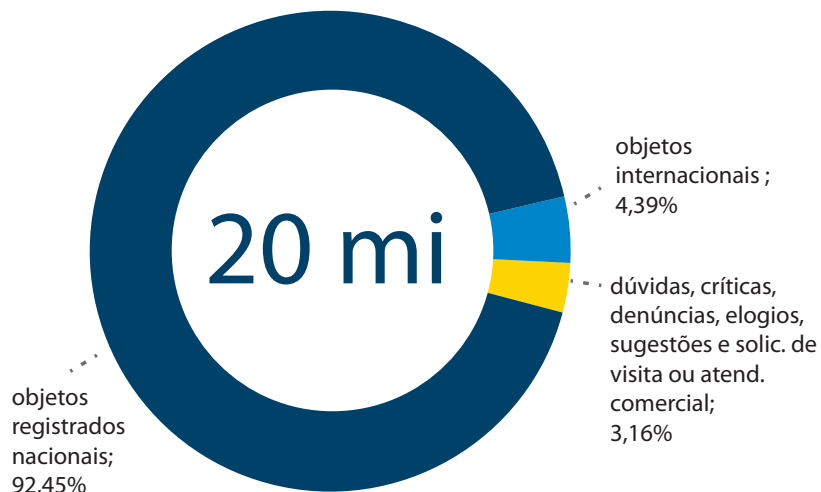
A Ouvidoria recebe demandas de órgãos externos, como a Controladoria-Geral da União (CGU), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) etc e internos via e-mail, ofício, SEI – Sistema Eletrônico de Informações e atendimento presencial.

² Fonte: Portal Correios: <http://www.correios.com.br/fale-com-os-correios>. Consulta em 29/03/2019

Números de atendimento ao cliente

a) Primeiro nível

Em 2018, foram recebidas por meio do sistema Fale Conosco³ 20,5 milhões de manifestações. Do total, 96,84% foram relativas a reclamações sobre encomendas ou correspondências registradas.



Tipo de Manifestação	Quant.	%
Reclamação Objeto Postado Nacional	18.964.615	92,45%
Reclamação Objeto Postado Internacional	900.285	4,39%
Crítica	285.892	1,39%
Dúvida	275.940	1,35%
Solicitação de visita ou atendimento comercial	26.973	0,13%
Denúncia	13.665	0,07%
Sugestão	11.285	0,06%
Elogio	5.549	0,03%
Reclamação Genérica	2.669	0,01%
Outros	26.209	0,13%
Total	20.513.082	100%

Fonte: Fale Conosco

O número de reclamações nos canais oficiais da empresa representaram 0,35% do total de objetos entregues pela Empresa em 2018.

b) Ouvidoria

Se o cliente desejar uma nova avaliação de sua demanda após o recebimento da resposta do primeiro nível (Fale com os Correios), poderá contatar a Ouvidoria, que realizará o atendimento em instância recursal.

Origem do contato	Quant.	%
Fale Conosco Ouvidoria	56.510	80%
e-SIC	5.720	8%
Procon	5.534	8%
Órgãos externos	2.369	3%
e-Ouv ⁴	670	1%
Total	70.803	100%

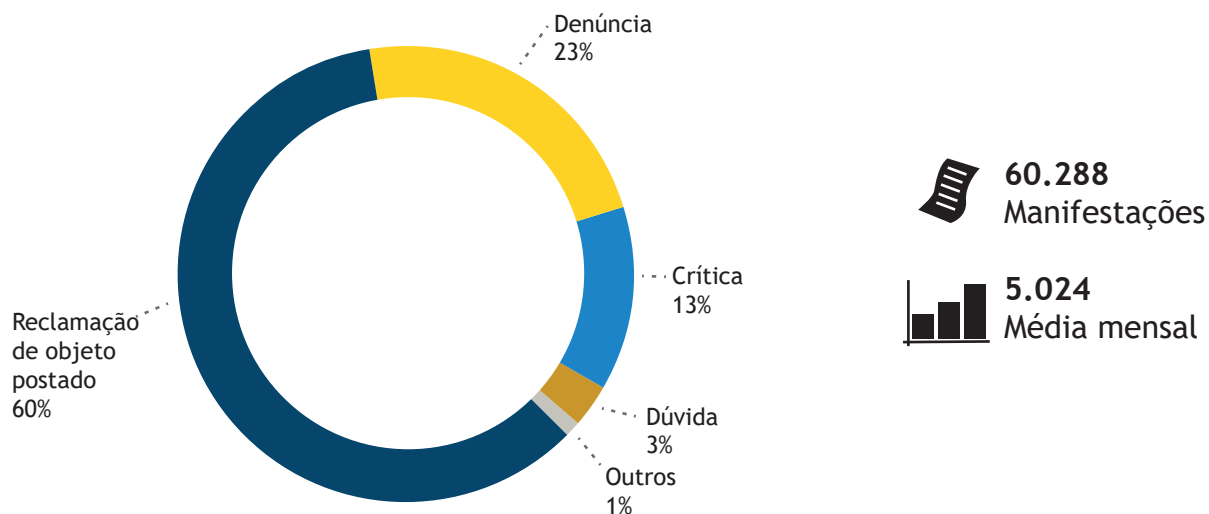
Fonte: Sistema Fale Conosco, e-Ouv, e-SIC e Ouvidoria

³ Os contatos realizados junto à CAC são registrados no sistema Fale com os Correios

⁴ A partir de outubro/2018

Fale Conosco

Em relação aos dados registrados no Fale Conosco, tem-se o seguinte quantitativo de manifestações, por tipo de demanda:



Além das solicitações de intervenção decorrentes de pedidos de informação para reanálise de uma demanda em instância recursal, a Ouvidoria também recebe denúncias, sendo o canal único nos Correios para este fim. No caso de denúncias, estas são acolhidas por via postal, presencialmente e pela Central de Atendimento dos Correios (CAC), por meio de telefone e internet.

Denúncias

Importante! 🔍
Independente da classificação do cidadão, a Ouvidoria promove uma análise preliminar desses registros, ratificando a classificação e encaminhando-a para apuração ou procedendo a reclassificação para o tipo adequado.

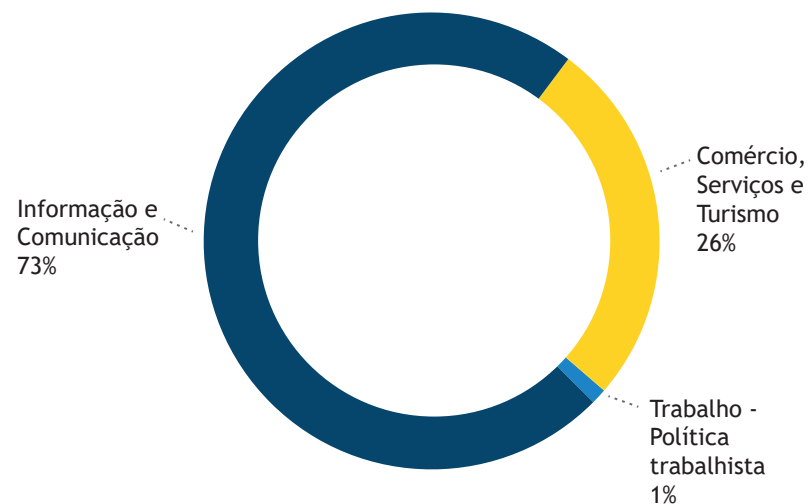
Total de Recebidas
13.671

Total após avaliação
4.869

Serviço de Informação ao Cidadão: e-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC, regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), permite ao cidadão obter informações públicas de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral. O prazo de resposta é de em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

- Pedidos de acesso à informação recebidos em 2018: 5.720 (100% respondidos)
- Assuntos mais solicitados aos Correios, de acordo com classificação feita pelo e-SIC:



Procon

Em 2018, a Ouvidoria iniciou a gestão dos processos administrativos oriundos dos Procons.

Assim, realiza o monitoramento de dados de reclamações eletrônicas, divulgados pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça (Senacon), através do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor). Embora sejam fontes parciais, pois nem todos os Procons estão integrados a este sistema, esse monitoramento é bastante relevante por permitir uma compreensão do universo de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Segundo informações disponibilizadas pelo Sindec, de janeiro a dezembro/2018 foram emitidas 5.534 Cartas de Informações Preliminares – CIPs eletrônicas, pelos Procons, destinadas aos Correios. Os principais motivos de reclamações (59%) estão relacionados ao serviço não fornecido, atraso na entrega e extravio.

Órgãos externos

Em 2018 foram recebidas 2.639 demandas por intermédio de órgãos externos, conforme tabela abaixo.

2018	CGU	MCTIC	MCTIC-COSEP	MCTIC-Ouvidoria	Outros	Total
	696	2	64	1.009	868	2.639

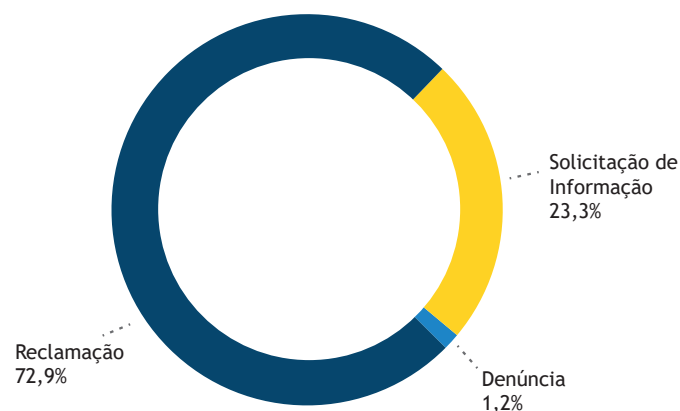
Do total de demandas recebidas por meio de outros órgãos, a maioria foi registrada no sistema Fale Conosco (2.044 casos). Desses, 81% são referentes a assuntos relacionados a serviços internacionais e 19% a nacionais. O principal motivo do contato foi pelo não recebimento da mercadoria/correspondência, tanto nas manifestações internacionais, como nacionais. Os 2º e 3º temas mais abordados foram desembaraço de mercadorias e dificuldade para pagamento de tributos, respectivamente. Ambos os temas são relacionados exclusivamente aos serviços internacionais.

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal: (e-Ouv)

O e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sob gestão do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, recebe manifestações e as encaminha para apuração, quando pertinentes aos Correios. A Ouvidoria dos Correios iniciou o atendimento às manifestações do e-OUV a partir de outubro/2018.

670 manifestações recebidas
664 manifestações respondidas
6 manifestações arquivadas

Principais origens:
São Paulo (10,76%), Paraná (10%), Rio de Janeiro (7,12%) e Minas Gerais (5,45%).

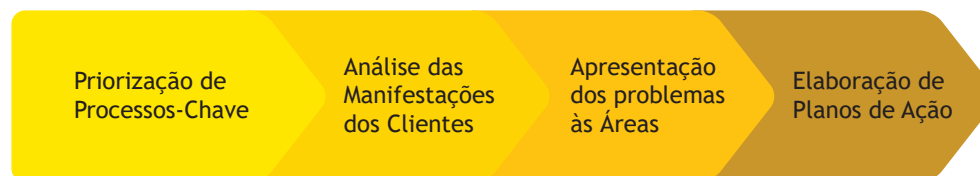


Análise dos pontos recorrentes

A Ouvidoria tem a função de receber e analisar as manifestações dos clientes e utilizá-las como subsídios, a fim de propor às áreas da empresa, recomendações, a fim de promover a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, cuja finalidade é gerar valor e contribuir para a sustentabilidade da organização.

Para que a empresa alcance a sua Visão: “Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos”, é fundamental o monitoramento permanente do mercado. Uma importante fonte para a consolidação desse entendimento são as manifestações dos clientes registradas diariamente nos canais oficiais de relacionamento.

Cada tema é selecionado com base nos índices de reclamação dos clientes e avaliado por critérios definidos em uma matriz de priorização, a fim de identificar aqueles que mais impactam na satisfação e experiência do cliente.



Com isso, em 2018, o foco de análise da Ouvidoria foi direcionado para quatro macro problemas dos Correios, no intuito de delimitá-los e compreender os fatores motivadores (causa e efeito), por meio da análise das reclamações dos clientes/usuários de serviços de Correios, indicadores e dados externos.

A partir dos dados coletados, a Ouvidoria elaborou relatórios, que foram apresentados para providências das áreas relacionadas à resolutividade do tema em pauta, a saber:

- Nível de serviço praticado: objetos nacionais.
- Nível de serviço praticado: objetos internacionais.
- ARE - Área com Restrição de Entrega.
- Dificuldade de acesso à Central de Atendimento aos Clientes – CAC.

Melhora da qualidade operacional

Com o restabelecimento gradativo da qualidade operacional, o reflexo foi verificado na redução de 15%, em 2018, da quantidade de reclamações de clientes, em comparação com 2017.

O Indicador de Qualidade Operacional (IEP) apresentou evolução dos resultados positivos, com tendência de crescimento que se manteve constante até o final do ano.

Para a melhoria dos resultados operacionais, foram implementadas as seguintes ações e projetos, que contribuíram diretamente na solução dos problemas apresentados no tópico anterior “Análise dos pontos recorrentes”:

- Acompanhamento e controle sistemático dos resultados operacionais.
- Automação de Encomendas e Mensagens, com ampliação da capacidade de triagem em mais de 1 milhão de objetos/dia.
- Codificação Postal de 32 cidades com mais de 50 mil habitantes. Essa diretriz agiliza o processo de tratamento e distribuição dos objetos postais, minimizando erros na entrega de objetos.
- Adequação da capacidade da malha de transporte à carga total, proporcionando a eficiência necessária para assegurar o encaminhamento nacional dentro dos prazos e níveis de qualidades pactuados com nossos clientes.
- Redução de restos no tratamento: adoção de uma sistemática de acompanhamento do desempenho operacional das unidades de tratamento, com monitoramento diário da performance de cada uma e a adoção de contramedidas para mitigação das perdas.
- Padronização do processo produtivo: iniciativa para o restabele-

cimento da sistemática de validação dos níveis de qualidade nos Centros Operacionais através do Sistema de Avaliação da Padronização do Processo Produtivo (SAPPP), com vistas a aferir a conformidade do processo operacional das unidades de tratamento.

- Implantação do Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO) móvel, com utilização de smartphones pelos carteiros para realização da baixa on line, no sistema de entregas de objetos. É utilizado em todos os serviços registrados, conferindo maior rapidez na atualização e disponibilização das informações aos clientes.
- Caixa de Correios Inteligente – CCI, visando o aumento da efetividade de entrega aos destinatários ausentes, evitando 2ª e 3ª tentativas de entrega, e, em algumas situações, atender aos clientes que residem em áreas com restrição de entrega – ARE.
- Acompanhamento da meta de universalização postal externa, através da expansão da entrega externa, com um índice de 91,33% atingido e alcance físico de 8.972 distritos com distribuição externa.
- Retomada da qualidade do segmento internacional: implementação de medidas emergenciais, ações corretivas, revisão de processos e incremento de recursos. O indicador do segmento atingiu 98,7% em dezembro/2018 e o número de reclamações foi reduzido em 86%.
- Ampliação da capacidade dos centros de tratamento em mais de 50%.
- Reforço e ampliação de linhas de transporte aéreas e terrestres.

Soluções de atendimento

- Acompanhamento de Reclamações via WEB, disponibilizado no Portal Correios, permite aos usuários consultar o status de suas reclamações via internet.
- Automação da Central de Atendimento dos Correios visa garantir o atendimento telefônico ao cliente, de acordo com regulamentação do Decreto 6.523/2008, além da melhoria da percepção do cliente e aumento da eficiência do canal.
- SMS Marketing- sistema destinado a campanhas de datas comemorativas, executadas pelos principais clientes que utilizam a Mala Direta. Em 2018, foram utilizados 8 milhões de SMS.
- Ajustes no serviço de Caixa Postal a fim de torná-lo mais alinhado às necessidades dos clientes e atender ao previsto na Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).
- Ciclos de atendimentos permanentes - Ciclo MPE: são encontros realizados com empreendedores promovendo capacitação para micros, pequenos e médios empreendedores e pessoas interessadas em abrir uma loja virtual de sucesso. Em 2018, a empresa participou de 15 ciclos.
- Aplicativo Pré-Atendimento: visa proporcionar ao cliente a antecipação de procedimentos que antes seriam realizados na agência, reduzindo o tempo no atendimento presencial.

Projetos

- Novo Contact Center que proporcionará o incremento da produtividade da Central de Atendimento dos Correios (CAC).
- Implantação de Chatbot para agilizar o atendimento e a interação com o cliente.
- Universalização do atendimento, por meio de redes sociais, a exemplo do Whatsapp.
- Publicação do novo Portal Fale Conosco, em abril de 2019, para atender à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017



Compromisso da Ouvidoria

O objetivo primordial da Ouvidoria é atuar sempre como a legítima voz do cliente dentro da Organização, utilizando os princípios da transparência e impessoalidade.

Conforme determinam o Decreto 9.492/2018 e as Instruções Normativas 05/2018 15/2018, a Ouvidoria é a responsável pelo assunto “Clientes” e, neste sentido, a Ouvidoria dos Correios atua em parceria com as demais áreas da empresa, sempre buscando o aperfeiçoamento do relacionamento e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade do atendimento ao cliente/usuário.

A Ouvidoria dos Correios também direciona sua atenção para a aproximação com órgãos reguladores e de defesa do consumidor, a fim de aprimorar suas práticas em busca da mediação de conflitos e atendimento às expectativas, de forma a refletir positivamente nos resultados da empresa.

