

Relatório de Gestão da Ouvidoria dos Correios

2019

Aprovado na 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração dos Correios, realizada em 26/03/2020.



Sumário

Diretoria Executiva	3
Conselho Fiscal	3
Conselho de Administração	3
Identidade Corporativa	4
Valores	4
Mensagem da Ouvidoria	5
Linha do tempo: Ouvidoria	6
Canais de relacionamento	7
Números de atendimento ao cliente	8
Primeiro nível	8
Ouvidoria	10
Denúncias	11
Serviço de Informação ao Cidadão: e- SIC	12
Órgãos de Defesa do Consumidor	13
Órgãos Externos	14
Recomendações de Melhorias	15
Aprimoramento do Canal de Denúncias dos Correios	15
Capacitação da Equipe da Ouvidoria	15
Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios	16
Novas Soluções de Atendimento	16
Projetos em desenvolvimento	17
Compromisso da Ouvidoria	17



Diretoria Executiva

Presidente

Floriano Peixoto Vieira Neto

Diretoria de Negócios

Alex do Nascimento

Diretoria de Operações

Carlos Henrique de Luca Ribeiro

Diretoria de Administração

Danilo Cezar Aguiar de Souza

Diretoria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças

Lorenzo Jorge Eduardo Cuadros Justo Júnior

Diretoria de Gestão Estratégica de Pessoas

Heronides Eufrásio Filho

Diretoria de Governança, Compliance e Segurança

Celso José Tiago

Ouvidor

Marcos Flavio Diniz de Carvalho

Conselho de Administração

Conselho de Administração

Presidente: Marcelo Gomes Meirelles

Vice-Presidente: Ruy do Rêgo Barros Rocha

Conselheiros:

Floriano Peixoto Vieira Neto

Maurício Fortes Garcia Lorenzo

Bernardo Sylvio Milano Netto

Alexandre Jadallah Aoude

Gilberto Barbosa Moreira

Conselho Fiscal

Conselho Fiscal

Presidente: Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

Conselheiros:

Arthur Bragança de Vasconcellos Weintraub

Gerson Nogueira Machado de Oliveira

Suplentes:

Viviana Simon

Ernesto Carneiro Preciado

Tarcísio Bastos Cunha

Identidade Corporativa

NEGÓCIO

Soluções que aproximam.

MISSÃO

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

VISÃO

Ser uma plataforma física e digital integrada, de excelência, para o fornecimento de soluções de comunicação e logísticas.



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, seguro e saudável;

Responsabilidade e compromisso com o resultado 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, estando atento aos fatores que afetam a Empresa e seu ecossistema no curto, médio e longo prazos;

Adaptabilidade para responder com agilidade e flexibilidade às demandas das partes interessadas, tratando os riscos envolvidos;

Aprendizagem contínua, visando ao alcance de novos patamares de competências, com experimentação e implementação de inovações;

Integração entre áreas, pessoas e processos, de forma colaborativa e responsável, para constituir uma unidade de ação.

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 2019.

A Ouvidoria tem como compromisso assegurar a qualidade do atendimento prestado aos seus clientes, buscando respostas céleres e conclusivas às demandas, de forma a obter resultados que se traduzam em valor para os consumidores.

Com base nessas premissas, dedica-se a contribuir para a prestação de um atendimento de qualidade e o aprimoramento dos processos, por meio de Recomendações de Melhorias. Nesse sentido, visa transformar reclamações em oportunidades de aperfeiçoamento de produtos e serviços, bem como prevenir e mitigar riscos à Organização.

Em 2019, a Empresa investiu em ações de fortalecimento do relacionamento com os clientes, através das seguintes medidas: publicação

do novo Portal Fale Conosco; reformulação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários; revisão e implantação de novos procedimentos referentes às manifestações de elogios e sugestões, que podem propiciar inovações e melhorias aos processos da Organização; restabelecimento do indicador de Prazo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria – PRMO; implementação de novos indicadores e revisão de todo o processo de denúncias, que inclui o estabelecimento de políticas gerais de denúncias e proteção ao denunciante de boa-fé.

No mês de abril, a Ouvidoria passou a gerir as demandas advindas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, atuando como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Neste relatório, também divulgamos informações sobre as principais iniciativas da Empresa que proporcionaram melhorias na relação com o cliente.

Boa leitura!

Linha do tempo: Ouvidoria

Mar/2012: Reativação da Ouvidoria dos Correios.

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

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

Jul/2015: Evolução da estrutura organizacional. A Ouvidoria foi vinculada 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: Aprovação da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Jul/2017: Publicação do Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta dispositivos da Lei 13.460/2017, trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos (Simplifique!) e institui a Carta de Serviços ao Usuário, entre outras providências.

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

Set/2018: Publicação do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, entre outras providências.

Out/2018: Início do atendimento às manifestações oriundas do e-Ouv, atual Fala.BR.

Abr/2019: Ouvidoria assume a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

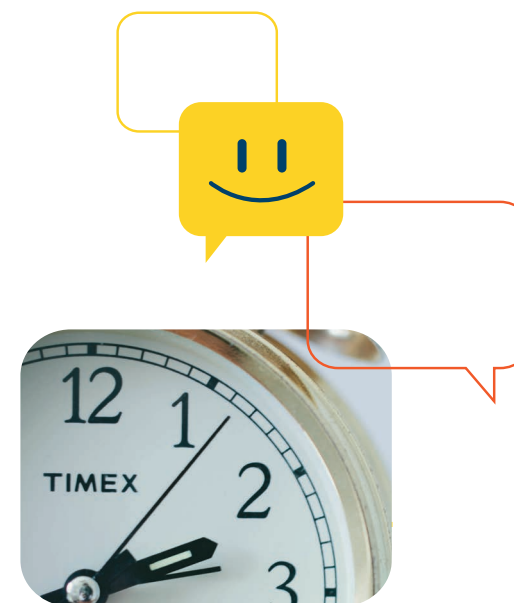
Abr/2019: Publicação do novo Portal Fale Conosco para registro de manifestações.

Set/2019: Implantação de novos fluxos para tratamento de Elogios e Sugestões.

Nov/2019: Revisão do Canal de Denúncias.

Nov/2019: Início da implantação de novo Contact Center para a Central de Atendimento dos Correios – CAC.

Dez/2019: Publicação do Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018.



Canais de relacionamento

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



Central de Atendimento dos Correios: CAC¹

Por meio da Central de Atendimento dos Correios, é possível registrar sugestões, dúvidas, elogios, reclamações e denúncias, obter informações sobre produtos e serviços dos Correios e ainda contratar serviços como Disque Coleta e Busca CEP (Códigos de Endereçamento Postal) etc.

A Central de Atendimento dos Correios – CAC realiza uma média de 293 mil atendimentos telefônicos por mês, contando com dois sites de Contact Center, situados em São Paulo/SP e Barbacena/MG. Em 2019, foram 3,2 milhões de ligações recebidas nessa Central.

Elogios, dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias:

0800 725 0100

Horário de atendimento de segunda à sexta-feira: das 8h às 20h e aos sábados: das 8h às 14h (horário de Brasília)

Domingos e feriados: não há atendimento.

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

3003 1383: Informações sobre atendimento financeiro



Canal Digital: Fale com os Correios

É o canal de comunicação do cliente com os Correios disponível na internet. Link para acesso: <http://apps2.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>



Ouvidoria:

A Ouvidoria está localizada no Setor Bancário Norte, Quadra 1 - Bloco A -15º andar – Ala Norte – Brasília/DF, dispondo de sala exclusiva, no térreo, para atendimento presencial aos cidadãos e empregados, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (art. 9º, inciso I).

A Ouvidoria também atua com o apoio de pontos focais de atendimento, nas Superintendências Estaduais de Operações, situadas em todo o Brasil.

Acesso à Ouvidoria pela internet:

http://www2.correios.com.br/servicos/falecomoscorreios/Fale_com_Ouvidoria_1.cfm

Registro de denúncia pela internet:

<http://www.correios.com.br/fale-com-os-correios/denuncia/canal-de-denuncias>



Ouvidoria: Outras Formas de Recebimento

Além dos canais oficiais de registro de manifestações e do atendimento presencial, a Ouvidoria recebe demandas oriundas da Controladoria-Geral da União (CGU), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), Portal Fala.BR, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e órgãos de defesa do consumidor.

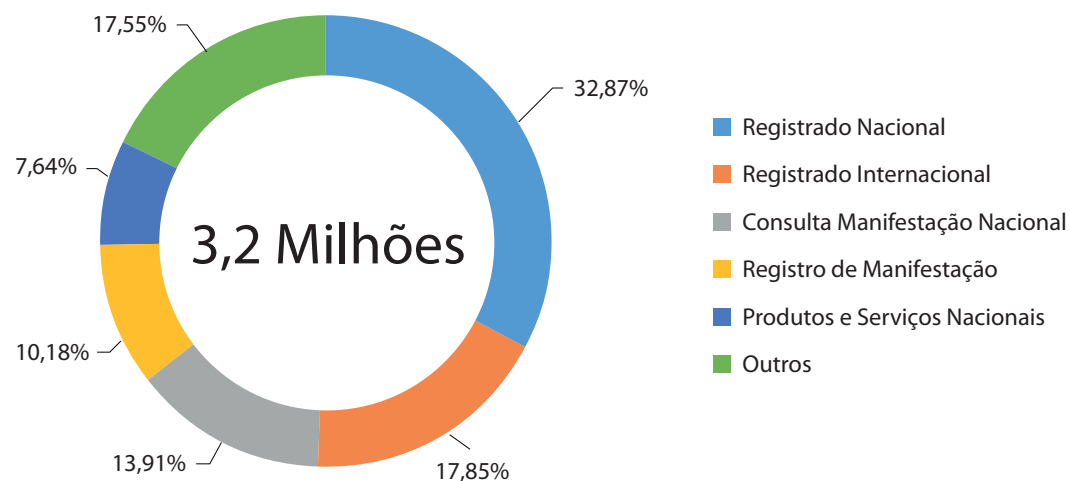
¹ Fonte: Portal Correios <http://www.correios.com.br/fale-com-os-correios/central-de-atendimento>. Consulta em 07/01/2020.

Números de atendimento ao cliente

Primeiro nível

Em 2019, a Central de Atendimento dos Correios (CAC) atendeu 3,2 milhões de chamadas telefônicas.

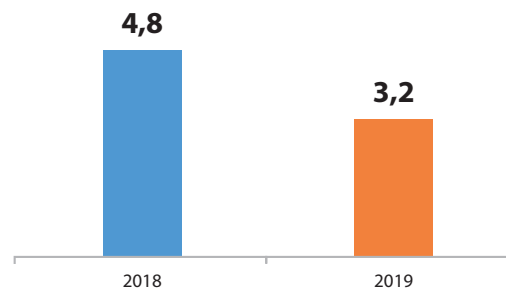
Gráfico 1 – atendimentos CAC - 2019



Fonte: Diretoria de Negócios.

Em 2019, a quantidade de atendimentos telefônicos foi 30% menor do que em 2018. Conforme gráfico a seguir:

Gráfico 2 – Total de Atendimentos CAC (em milhões) – 2018 e 2019

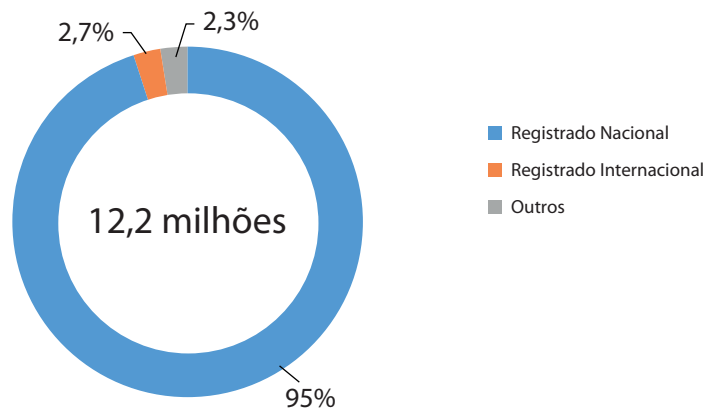


Fonte: Diretoria de Negócios

Em 2019, foram recebidas 12,2 milhões de manifestações por meio do sistema Fale Conosco. Desse total de manifestações, 97,7% foram relativas a objetos nacionais e internacionais.

A quantidade de manifestações relativas a objetos nacionais e internacionais corresponde a 0,2% do tráfego postal dos Correios, que em 2019 foi cerca de 5 bilhões de objetos.

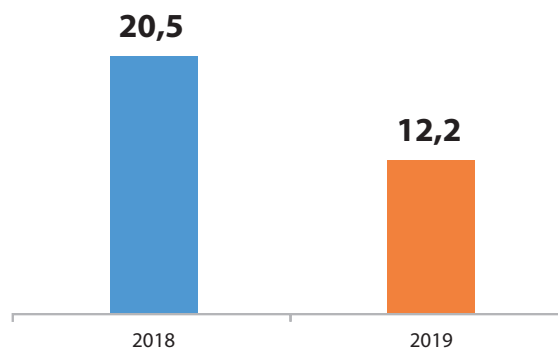
Gráfico 3 – Manifestações Fale Conosco - 2019



Fonte: sistema Fale Conosco – jan/2020.

Em 2019, a quantidade de manifestações no Fale Conosco foi 40% menor do que em 2018. Conforme gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Total de Manifestações Fale Conosco (em milhões) – 2018 e 2019

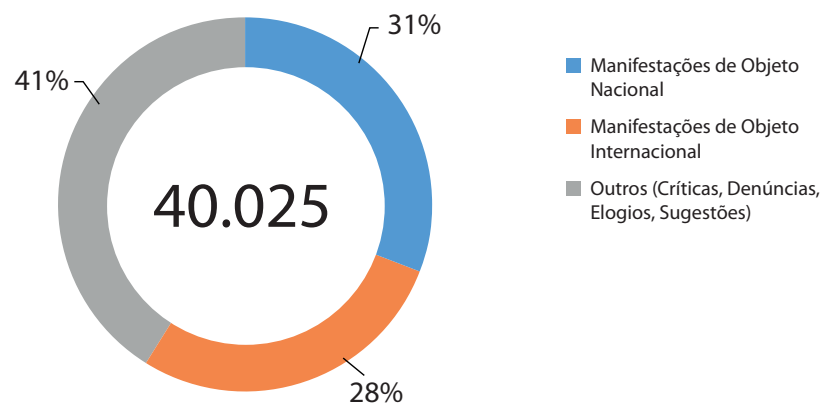


Fonte: sistema Fale Conosco – jan/2020.

Ouvidoria

Em 2019, a Ouvidoria recebeu 40.025 manifestações de clientes. Do total, 59% foram relativas a encomendas ou correspondências registradas.

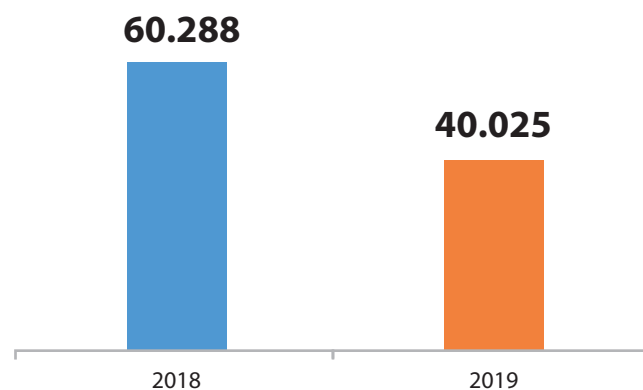
Gráfico 5 – Manifestações Ouvidoria - 2019



Fonte: sistema Fale Conosco – jan/2020.
Obs.: no grupo "Outros" estão classificadas as manifestações do tipo: crítica, denúncia, dúvida, elogio, reclamação genérica etc.

Em 2019, a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi 33% menor do que em 2018. Conforme gráfico a seguir:

Gráfico 6 – Total de Manifestações Ouvidoria – 2018 e 2019



Fonte: sistema Fale Conosco – jan/2020.

Denúncias

A Ouvidoria recebe não só solicitações de intervenção em instância recursal como também denúncias, sendo o canal único nos Correios para esse fim. Além da possibilidade de registro pelo sistema Fale Conosco e pela Central de Atendimento aos Correios (CAC), as denúncias podem ser acolhidas via postal, atendimento presencial e e-mail.



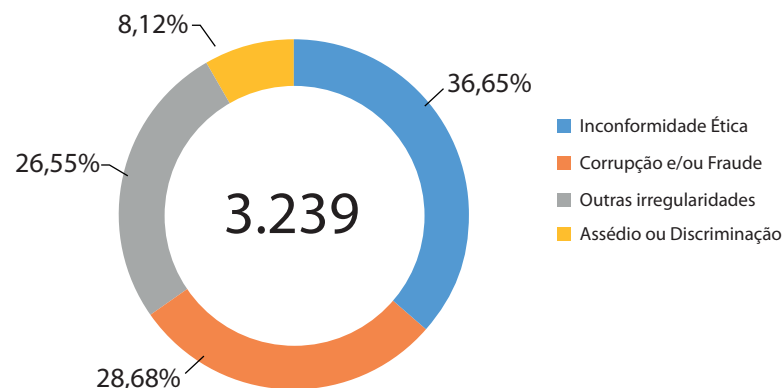
Importante!

Antes de realizar a análise preliminar, de forma a acolher a denúncia e encaminhá-la para apuração, a Ouvidoria avalia se a manifestação foi classificada corretamente, procedendo à reclassificação caso necessário.

Total de denúncias acolhidas pela Ouvidoria: 3.239²

Fonte: Sistema Fale Conosco.

Gráfico 7 – Motivos Denunciados - 2019

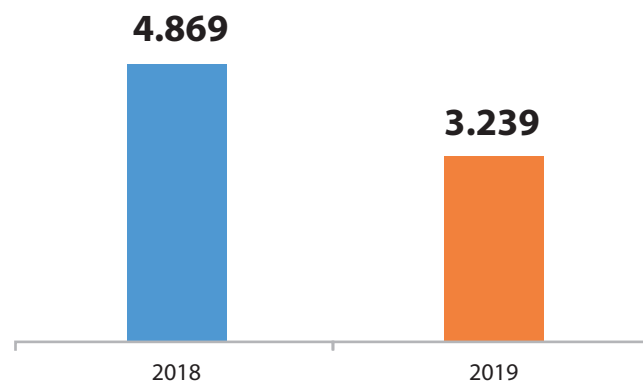


Fonte: sistema Fale Conosco - Jan/2020.

² Esse quantitativo refere-se somente às manifestações confirmadas ou reclassificadas como denúncia pela Ouvidoria. Portanto, não necessariamente coincide com o total de manifestações registradas como denúncia pelo cidadão.

Em 2019, a quantidade de denúncias recebidas foi 33% menor do que em 2018. Conforme gráfico a seguir:

Gráfico 8 – Denúncias recebidas – 2018 e 2019



Fonte: sistema Fale Conosco – jan/2020.

Serviço de Informação ao Cidadão: e- SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), criado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e regulamentado pelo Decreto nº 7.724/2012, no âmbito do Poder Executivo Federal, permite que pessoas físicas ou jurídicas tenham acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicos, sejam de interesse particular, coletivo ou geral.

Em abril de 2019, a Ouvidoria assumiu a gestão do SIC dos Correios, e o Ouvidor dos Correios foi designado como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação na Empresa, orientando as áreas internas quanto ao cumprimento da legislação aplicada.

Números do SIC em 2019³:

- Pedidos de acesso à informação recebidos: 1.549
Média mensal de pedidos recebidos: 129
- Status dos pedidos:
 - ◊ Respondidos: 1.549 (100%)
- Tempo médio de resposta: 11 dias — abaixo do prazo legal de 20 dias,
- Pedidos com prorrogação do prazo de resposta: 11,76%
- Pedidos com pesquisa de satisfação respondida: 222 (14%), apresentando os seguintes resultados:
 - ◊ A resposta fornecida atendeu plenamente? (1 – não atendeu; 5 – atendeu plenamente)
 - Média obtida: 2,95
 - ◊ A resposta fornecida foi de fácil compreensão? (1 – difícil compreensão; 5 – fácil compreensão)

³ Dados extraídos do e-SIC em 24/01/2020.

◦ Média obtida: 3,45

• Foram apresentados 248 recursos às 4 instâncias disponíveis:

- ◊ 151 (61%) ao chefe imediato
- ◊ 59 (24%) à autoridade máxima
- ◊ 31 (13%) à CGU
- ◊ 7 (3%) à CMRI

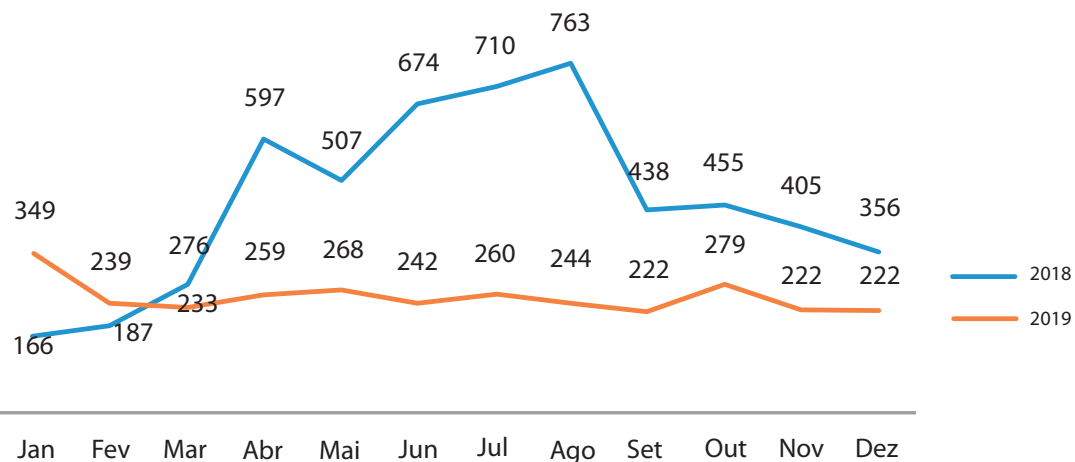
• Das decisões de 3ª instância proferidas pela CGU, 81,48% dos recursos foram indeferidos ou classificado como de não conhecimento, ou seja, para tais pedidos se manteve a decisão da instância anterior, o que demonstra coerência dos Correios com a legislação relacionada a acesso à informação. Em se tratando da 4ª instância (CMRI), ainda não foram proferidas as decisões sobre os 7 recursos apresentados à referida Comissão.

Órgãos de Defesa do Consumidor

A Ouvidoria realiza a gestão das demandas do Procon, por meio do monitoramento dos dados registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). Essas informações são divulgadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) — órgão subordinado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Em 2019, foram emitidas 3.040 Cartas de Informações Preliminares — CIPs eletrônicas pelos Procons contra os Correios, representando redução de 82% na quantidade de CIPs, em relação ao mesmo período de 2018.

Gráfico 9 - Quantidade de CIPs contra os Correios - 2018 e 2019



Fonte: SINDEC

Os principais motivos de reclamação (50%) estão relacionados a atraso na prestação do serviço e extravio. Os estados que mais receberam CIPs foram: São Paulo, que recebeu 1.503 (49%); Maranhão, 230 (8%); Rio de Janeiro, 194 (6%); e Santa Catarina, 140 (5%).

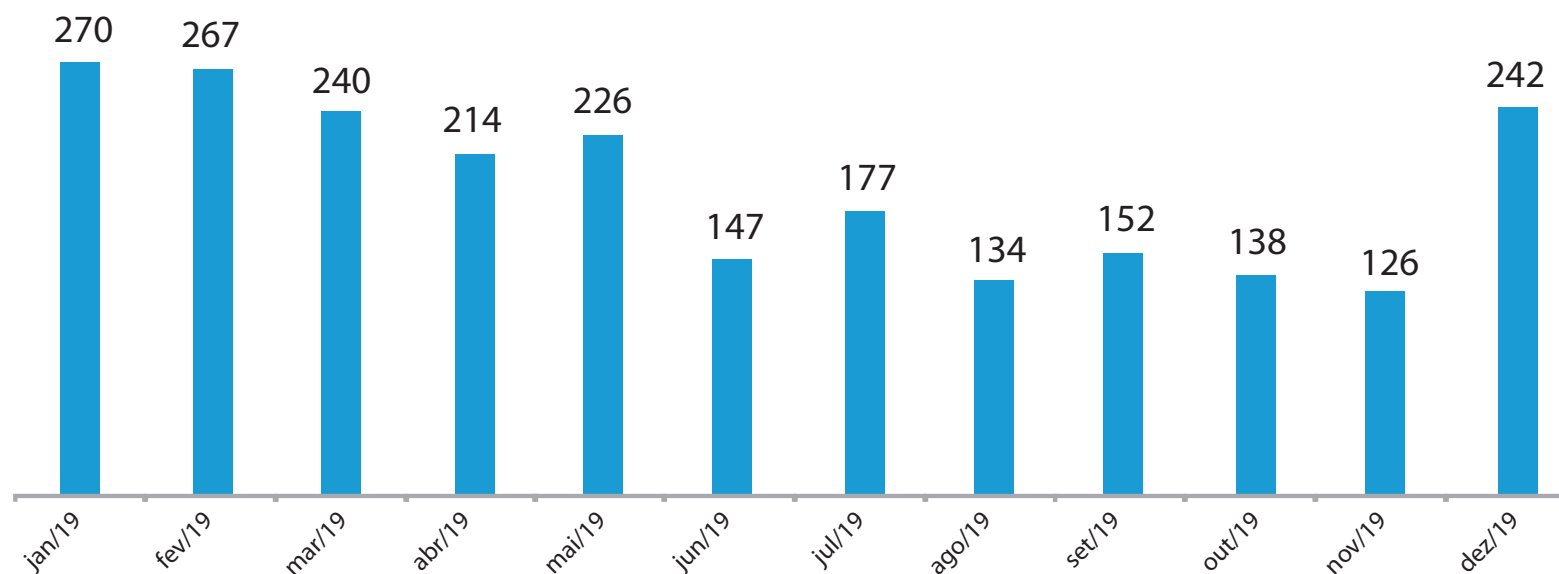
A fim de aprimorar a gestão das demandas de Procon, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) apresentou, em outubro/2019, nova solução para gestão de demandas dos Procons, o Pró-Consumidor.

O sistema foi desenvolvido pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o intuito de fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) através de plataforma centralizada para gestão das demandas das empresas aderentes ao sistema e aos Órgãos de Defesa do Consumidor.

Órgãos Externos

Em 2019, foram recebidas 2.333 demandas por intermédio de órgãos externos (cadastrados no Fala.BR).

Gráfico 10 – Demandas de Órgãos Externos – 2019



Fonte: Sistema Fala.BR

Recomendações de Melhorias

A análise de problemas recorrentes é realizada por meio do processo de Recomendações de Melhorias, procedimento previsto inclusive no Decreto nº 9.492/2018⁴, elaboradas a partir da identificação de processos e procedimentos internos que demandam aperfeiçoamento, em decorrência das manifestações dos clientes recebidas e tratadas nos canais oficiais da Empresa.

Os temas abordados durante o ano foram:

- Despacho Postal
- Aviso de Recebimento Digital – AR Digital
- Área com Restrição para Entrega – ARE
- Vale Postal Eletrônico -VPNe

Aprimoramento do Canal de Denúncias dos Correios

Em 2019, a Ouvidoria realizou a revisão do Canal de Denúncias dos Correios, a fim de aprimorar a gestão do processo, fortalecendo a governança corporativa e contribuindo para mitigar condutas incompatíveis com as atividades exercidas pelos Correios.

Entre as mudanças, destacam-se:

- Evolução do formulário de captação das denúncias, contemplando mais opções para o detalhamento da ocorrência.
- Implementação da Matriz de Criticidade de Denúncias, de forma a escalonar a gravidade da declaração feita pelo denunciante.
- Aperfeiçoamento da Política de Proteção ao Denunciante, que vem a corroborar o atendimento às orientações do Decreto nº 10.153/2019 e fortalecer os princípios previstos no Programa de Integridade dos Correios.

Capacitação da Equipe da Ouvidoria

Em 2019, toda a equipe da Ouvidoria foi certificada pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Tal certificação é emitida aos alunos aprovados nos oito cursos que compõem o programa de Certificação em Ouvidoria, na modalidade EAD, com carga horária de 160 horas.

⁴ Regulamenta a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios

Em 2019, as principais ações desenvolvidas para melhoria da qualidade operacional da empresa foram:

- Implementação de Medidas de Gestão e Acompanhamento do processo Operacional, por intermédio da revisão de fluxos operacionais, estabelecimento de metas de qualidade (definição de Indicadores Estratégicos) e rotinas de avaliação continuada visando a tempestividade nas tomadas de decisão para a correção de desvios.
- Estabilidade da Qualidade Operacional, ao longo de todo ano, os principais serviços postais atingiram o patamar de 97% de objetos entregues no prazo, tendo o Indicador estratégico IEP (Índice de Entrega no Prazo) obtido o resultado médio acumulado de 97,60%, superando assim a meta estabelecida.
- Revisão do modelo de unitização da carga aérea.
- Início do projeto de Otimização da Rede de Distribuição (ORD) para modernização da malha e infraestrutura operacional.
- Modernização e expansão dos sistemas de automação da triagem, com a Implementação de mais dois sistemas de triagem de encomendas: Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE Belo Horizonte e CTCE Florianópolis.
- Implantação da Distribuição Domiciliária Alternada (DDA), que consiste no modelo de entrega do segmento de mensagens, no qual o mesmo carteiro atende a duas regiões de entregas distintas em dias subsequentes, ou seja, percorrendo um distrito em um dia e o outro no dia seguinte, permitindo um aumento da produtividade de cada carteiro.
- Implantação de smartphones na etapa de entrega, permitindo a roteirização da entrega e possibilitando ao carteiro o registro das informações de baixa do objeto durante sua percorrida, através de georrefecimento.
- Ampliação da entrega de objetos postais com a inclusão de 172 distritos.
- Ampliação da oferta de Caixas de Correios Inteligentes (CCI).
- Implantação do Sistema de Monitoramento de Transporte, solução adquirida pelos Correios para a gestão de sua frota.
- Adequação da capacidade de transporte por meio de reforço das linhas regulares a fim de garantir a entrega dos objetos nos prazos previstos.
- Investimento de R\$ 170 milhões de reais na Renovação da Frota de Veículos da Distribuição.

Novas Soluções de Atendimento

- Contratação de novo contact center para a Central de Atendimento dos Correios (CAC). Avanços inerentes:

- ◊ Automação do atendimento telefônico, com o aumento da produtividade da CAC em torno de 70%.

- ◊ Implantação do webchat na página dos Correios, permitindo o atendimento de 2 mil clientes por dia, em média.

- ◊ Omnichannel, permitindo a integração dos canais telefone, webchat, chatbot e mídias sociais.

- ◊ Automação do tratamento de manifestações relativas ao motivo Remessa/Objeto Postal não entregue, com funcionamento 24h/dia, gerando mais agilidade nas respostas.

- Participação em 12 Ciclos de Atendimentos Permanentes (Ciclo MPE) a fim de promover capacitação de empreendedores interessados em abrir uma loja virtual de sucesso.
- Criação do Comprovante Eletrônico de Postagem, disponibilizado aos clientes de encomendas dos Correios (com contrato) a fim de agilizar a obtenção de informações relativas à entrega do objeto.
- Implantação do Novo Portal Fale Conosco, que possibilita resoluções e redirecionamentos mais assertivos das manifestações dos clientes.

Projetos em desenvolvimento

Em 2019, os Correios iniciaram vários projetos, com o objetivo de melhorar a experiência do Cliente, entre os quais se destacam:

- Envio de mensagem que confirma a disponibilização dos pagamentos das indenizações aos clientes.
- Integração com aplicativos de mensagens instantâneas.
- Disponibilização de aplicação para acompanhamento das manifestações dos clientes por meio de monitoramento das mídias sociais.
- Implantação do chatbot (assistente virtual), que terá a aplicação de inteligência artificial.

Compromisso da Ouvidoria

O trabalho da Ouvidoria possibilita que os Correios aprimorem sua gestão, por meio da melhoria do relacionamento com o cliente e toda a sociedade.

A Ouvidoria dos Correios continuará atuando no sentido de estreitar, cada vez mais, a parceria e interação com todas as áreas, visando a busca por soluções aos problemas apresentados, a disseminação das boas práticas e ainda contribuindo para a sustentabilidade da empresa, contribuindo para uma melhor qualidade na prestação dos serviços e possibilitando maior satisfação aos nossos clientes e parceiros comerciais.