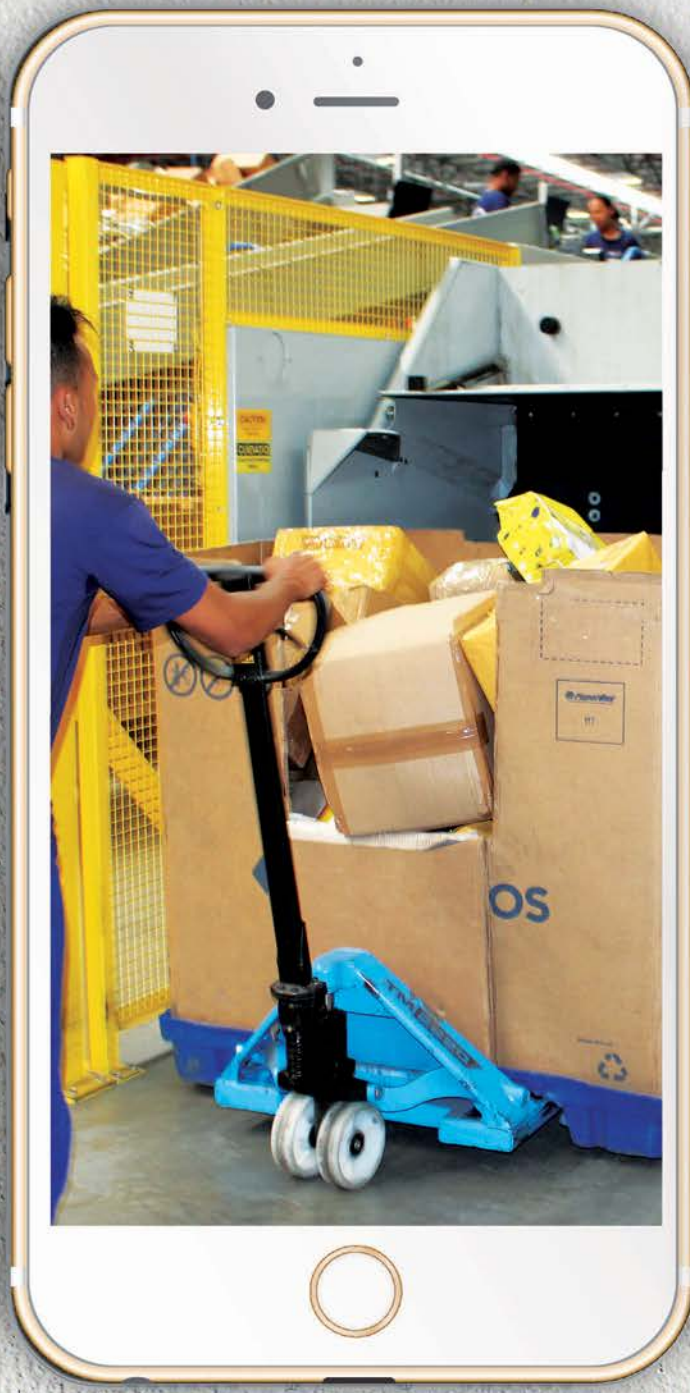




Relatório de Gestão da Ouvidoria dos Correios

2021

Aprovado pela autoridade máxima da empresa, o Sr. Presidente dos Correios (Lei 13.460/17, art.15, parágrafo único, inciso I)



Sumário

Diretoria Executiva	4
Conselho de Administração	4
Conselho Fiscal	4
Ouvidoria	4
Identidade Corporativa	5
Valores	5
Mensagem da Ouvidoria	6
Linha do tempo: Ouvidoria	8
Canais de Relacionamento	10
Central de Atendimento	10
Ouvidoria	10
Ouvidoria: outras formas de comunicação	10
Números de atendimento ao cliente	11
Canais próprios	11
Ouvidoria	12
Elogios	13
Sugestões	13
0800 da Ouvidoria	14
Denúncias	14
Canais externos	15
Recomendações de Melhorias	18
Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios	18
Soluções de atendimento e relacionamento com os clientes	19
Compromisso da Ouvidoria	20

► 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 Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação

Heglehyschynton Valério Marçal

Diretoria de Gestão de Pessoas

Heronides Eufrásio Filho

Diretoria de Governança e Estratégia

José Eduardo Leal de Oliveira

► Conselho de Administração

Presidente

Maximiliano Salvador Martinhão

Conselheiros

Ruy do Rêgo Barros Rocha

Floriano Peixoto Vieira Neto

Maurício Fortes Garcia Lorenzo

Flavia Duarte Nascimento

Daniel Mejdalani Follain

► Conselho Fiscal

Presidente

Gerson Nogueira Machado de Oliveira

Conselheiros

José Renato Correa de Lima

Renato Perez Pucci

Suplentes

Francklin Andrade Mattar Furtado

Karla do Valle Abrahão Cavalcanti

Sérgio Alonso da Costa

► Ouvidoria

Marcos Flávio Diniz de Carvalho



► 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; e

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

Centralidade do Cliente posicionando o cliente como ponto de partida para a construção de soluções que atendam às suas necessidades com excelência, de maneira ágil, inovadora e eficiente.

► Mensagem da Ouvidoria

As informações disponibilizadas neste relatório foram elaboradas em atendimento à Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e à Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Nas próximas páginas, você saberá o que ocorreu de mais relevante em 2021, no relacionamento com os nossos clientes e usuários. Também serão apresentados os principais resultados e iniciativas em relação às manifestações dos clientes e usuários, em todos os níveis de atendimento da empresa.

Em 2021, consolidamos as nossas ações de enfrentamento à pandemia de covid-19, colocando sempre a saúde das pessoas em primeiro lugar, ao mesmo tempo em que garantimos a prestação de serviços essenciais à população brasileira.

Aprimoramos a nossa sensibilidade em relação às necessidades dos clientes e usuários e implementamos em janeiro a automação do processo de priorização para tratamento de manifestações de Ouvidoria referentes a medicamentos. Assim, essas manifestações são prontamente tratadas.

Atuamos como importante meio de conexão entre os nossos clientes, usuários e empresa e ampliamos em março nosso canal de atendimento e relacionamento, por meio do “0800 da Ouvidoria”. Acessado pelo telefone 0800 722 7234, recebe denúncias, elogios e sugestões e pedidos de intervenção, em caráter recursal.

Continuando com as ações de fortalecimento da Ouvidoria, em agosto, foi oficializada a adesão dos Correios à Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no art. 24-A do Decreto nº 9.492/2018 e coordenada pela Ouvidora-Geral da União da Controladoria-Geral da União, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A partir disso, a empresa também passou a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento à integração dessas atividades, ao aperfeiçoamento da gestão de processos, ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos, ao intercâmbio de informações e experiências entre as ouvidorias e à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Decorrente das mudanças no comportamento e nas preferências dos clientes, os Correios aumentaram em 50% a quantidade de encomendas nacionais e remessas internacionais distribuídas em relação ao ano anterior. Esse crescimento reforçou a demanda por serviços de entrega, sem prejuízo às operações.

Estamos preparados para os mais diversos cenários, considerando os aprendizados que tivemos nos últimos tempos: reagindo e implementando planos de ações efetivos, de forma ágil, para todo o Brasil, levando cidadania e integrando os brasileiros.

Seguimos na certeza de que os resultados obtidos refletem o engajamento de todos os empregados e evidenciam o comprometimento dos Correios com o desenvolvimento do nosso país.

Ótima 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 da Ouvidoria como 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.

Jan/2020: assinatura do termo de adesão ao sistema Pró-Consumidor, desenvolvido pelo Ministério de Justiça e Segurança Pública (MJSP), com o intuito de fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

Mar/2020: declaração da pandemia do novo coronavírus (covid-19) pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Mar/2020: implementação de medidas de salvaguarda à identidade do denunciante de boa-fé, previstas no Decreto nº 10.153/2019.

Mai/2020: adesão ao Sistema Consumidor.gov.br, em conformidade com a Portaria nº 15/2020. Monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Jun/2020: disponibilizada, no site dos Correios, a nova versão do portal Fale Conosco, baseada em sugestões dos clientes e usuários do serviço.

Ago/2020: a CGU promove a integração do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) com o Fala.BR, possibilitando aos cidadãos registrarem pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria em um único sistema e utilizando o mesmo cadastro.

Out/2020: início do atendimento da Atendente Virtual Carol – Correios Atendimento e Relacionamento On-Line, criada para oferecer uma melhor experiência aos consumidores pela internet ou por telefone, 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Jan/2021: implantada a automação do processo de priorização para tratamento de manifestações relacionadas a medicamentos.

Mar/2021: entra em funcionamento o 0800 da Ouvidoria — 0800 722 7234 —, importante canal de relacionamento para registro de denúncia ou solicitação de Intervenção em caráter recursal.

Mar/2021: a Controladoria-Geral da União publica a Portaria nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Ago/2021: oficializada a adesão dos Correios à Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no art. 24-A do Decreto nº 9.492/2018 e coordenada pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. Por conta disso, a empresa passou a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.



▶ Canais de Relacionamento

Central de Atendimento

1. Serviço de Atendimento: converse com um de nossos atendentes

3003-0100 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 725 7282 (demais regiões)

0800 725 0100 (todo o Brasil)

2. Atendimento a pessoas com deficiência auditiva

0800 725 0898

3. Fale Conosco: registro de manifestações via internet

Link para acesso: <https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>

4. Soluções para o seu negócio: informações sobre os nossos serviços, produtos e atendimento comercial.

4020-8040 (capitais e regiões metropolitanas).

Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/contrate/index.php>

5. Suporte ao cliente com contrato: informações sobre contrato, faturamento, cobranças e suporte aos sistemas comerciais.

3003-0800 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 200 0800 (demais localidades)

Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/suporte/index.php>

6. Suporte financeiro: registro de solicitações financeiras.

Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/suporte/financeiro/index.php>

7. Suporte tecnológico: registro de solicitações sobre sistemas

comerciais.

Link para acesso:

<https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco//app/cadastro/suporte/tecnologico/index.php>

Ouvidoria

A Ouvidoria está localizada em Brasília (DF), no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, 8º andar, ala norte, 70002-900. Possui sala exclusiva para atendimento presencial aos usuários, clientes e empregados, em dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h. Atua com o apoio de pontos focais de atendimento, presentes nas Diretorias e Superintendências Estaduais.

Caso o cliente queira uma nova avaliação da solução proposta pelo primeiro nível de atendimento dos Correios, pode ser contatada em instância recursal. Denúncias, elogios e sugestões são recebidos diretamente, sem necessidade de trâmite nos canais primários de atendimento.

O acesso à Ouvidoria como instância recursal ao primeiro nível de atendimento é realizado também pelos seguintes meios:

1. Internet

Por meio de formulário para registro da manifestação.

Link para acesso:

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

2. Telefone

0800 722 7234 (Atendimento em dias úteis, das 8h às 20h).

3. Por correspondência

Envio de manifestação detalhada para o endereço:

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Ouvidoria

Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco A, 8º andar, ala norte

CEP 70002-900 – Brasília/DF

Ouvidoria: outras formas de comunicação

Além de contar com os canais próprios para o atendimento pre-

sencial e o registro de manifestações pela internet e pelo telefone, a Ouvidoria recebe demandas da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério das Comunicações (MCOM), da plataforma Fala.BR e dos órgãos de defesa do consumidor.

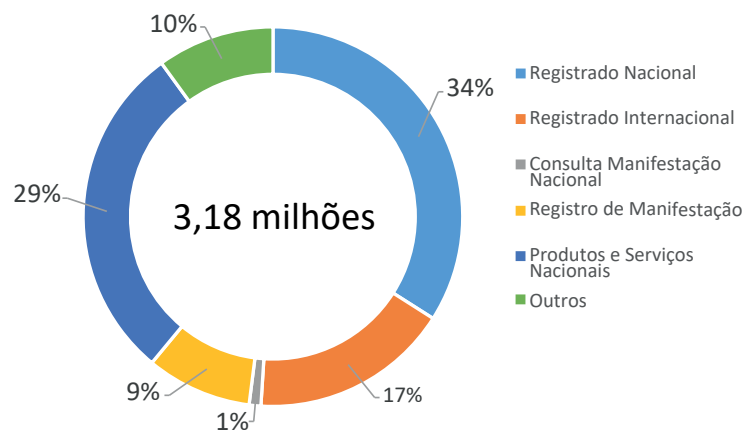
▶ Números de atendimento ao cliente

Canais próprios

Primeiro nível

Em 2021, foram atendidas pelo Serviço de Atendimento 3,18 milhões de chamadas telefônicas. Do total, 112.944 foram para “Suporte ao Cliente com Contrato” e 72.383 para o atendimento das “Soluções para o seu negócio”.

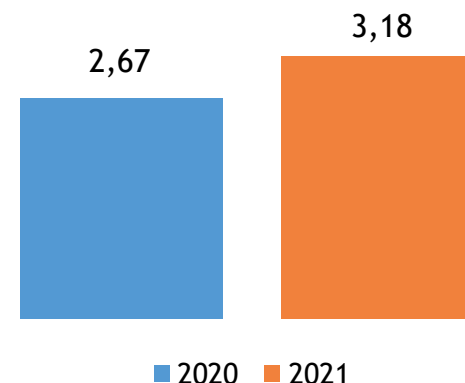
Gráfico 1 — Total chamadas atendidas - Serviço de Atendimento — 2021



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Infodegex. Acesso em: 21 de jan. de 2022.

Houve evolução na quantidade de atendimentos do Serviço de Atendimento em 19%, no ano de 2021, em relação ao ano anterior.

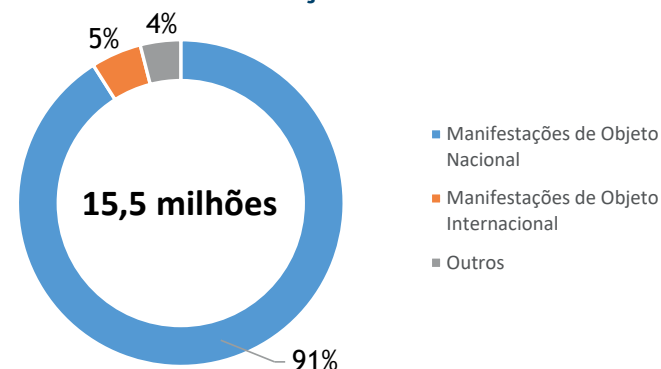
Gráfico 2 — Total chamadas atendidas – Serviço de Atendimento (em milhões) — 2020 e 2021



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Infodegex. Acesso em: 21 de jan. de 2022.

Foram recebidas cerca de 15,5 milhões de manifestações por meio do sistema Fale Conosco em 2021. Desse total, 96% relativas a objetos registrados nacionais e internacionais.

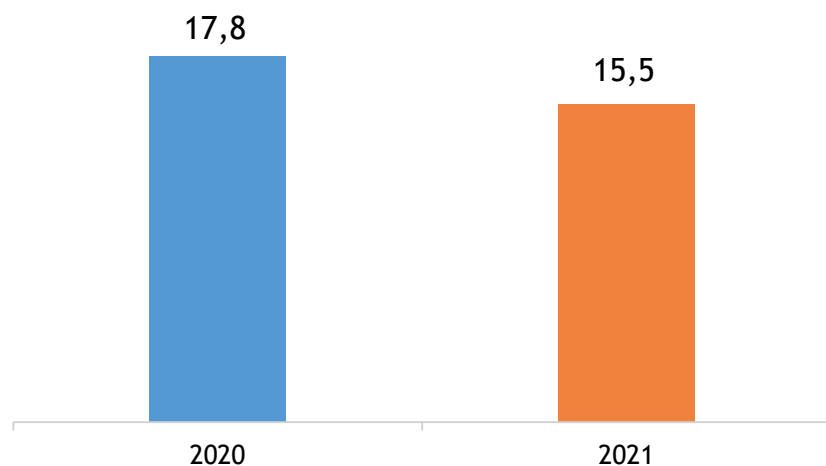
Gráfico 3 — Manifestações Fale Conosco — 2021



Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 14 de jan. de 2022.

Em 2021, a quantidade de manifestações no Fale Conosco foi 13% menor do que em 2020, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 4 — Total manifestações - Fale Conosco (em milhões) — 2020 e 2021



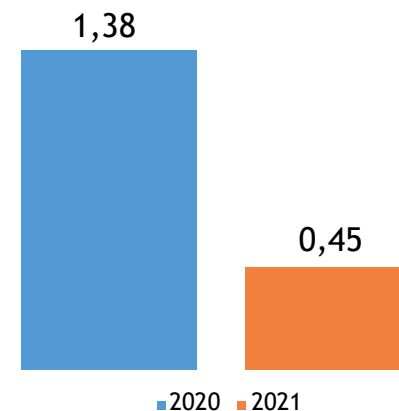
Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 14 de jan. de 2022.

Dos 15,5 milhões de manifestações recebidas em 2021, pelo Sistema Fale Conosco, no âmbito do Primeiro Nível de Atendimento, 85,86% (13,3 milhões) foram “solicitações”, 14% (2,1 milhões) “reclamações” e 0,14% (22 mil) “outros tipos de manifestações”.

Adicionalmente, informa-se a queda em 10% na quantidade de “solicitações” recebidas no ano de 2021 na comparação com 2020, além da diminuição em 30% na quantidade de “reclamações” registradas em 2021, em relação ao ano anterior, em um universo de 3,5 bilhões de objetos entregues pelos Correios durante o ano.

O total de interações por meio do *chat* apresentou involução de 67,39% em 2021, na comparação com 2020, totalizando um montante de 930 mil a menos do que o ano anterior.

Gráfico 5 — Total interações chat (em milhão) — 2020 e 2021

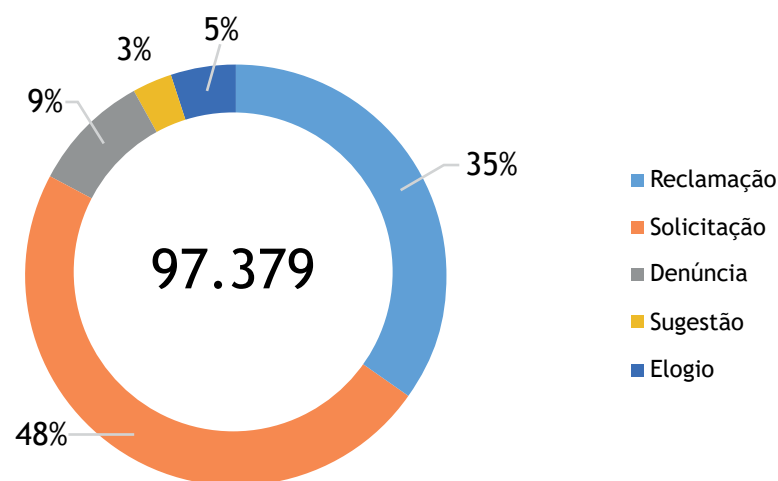


Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Infodegex. Acesso em: 21 de jan. de 2022.

Ouvidoria

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 97.379 manifestações de clientes. Do total, 81% foram relacionadas a objetos registrados nacionais e internacionais.

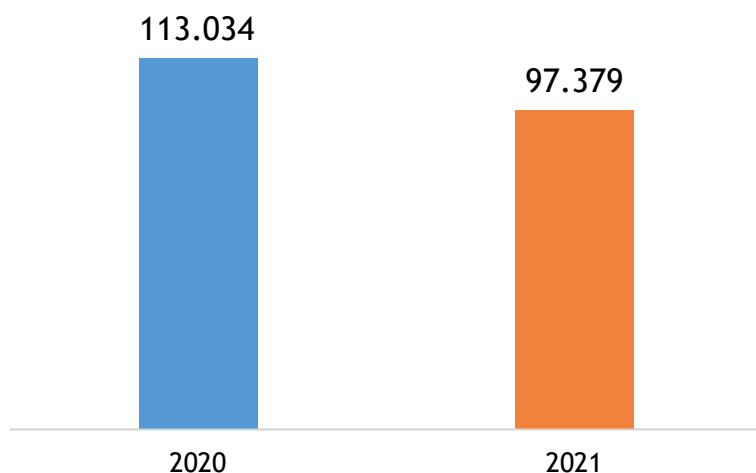
Gráfico 6 — Total manifestações Ouvidoria — 2021



Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 10 de jan. de 2022.

A quantidade de manifestações dirigidas à Ouvidoria em 2021 apresentou redução de 14% em relação a 2020, que pode ser atribuída à diminuição da quantidade de manifestações registradas no primeiro nível de atendimento, em virtude, principalmente, das ações de modernização, iniciadas em 2019, para ampliação da capacidade operacional.

Gráfico 7 — Total de manifestações Ouvidoria — 2020 e 2021



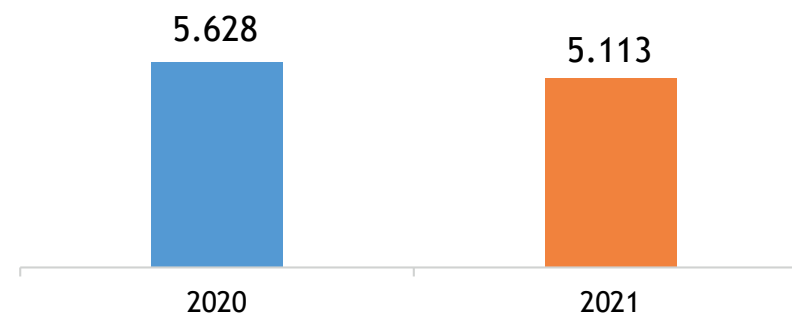
Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 10 de jan. de 2022.

Elogios

Os elogios e as sugestões são registrados diretamente na Ouvidoria, que realiza o encaminhamento, conforme estabelece a Portaria CGU nº 581/2021.

Em 2021 a quantidade de manifestações registradas como elogios reduziu 10%, em relação ao ano de 2020.

Gráfico 8 — Elogios recebidos na Ouvidoria — 2020 e 2021



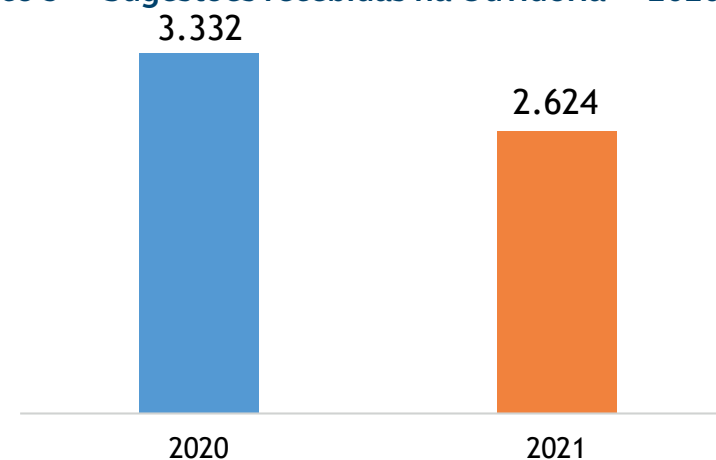
Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 18 de jan. de 2022.

Desse total, 2.312 foram elogios a empregados dos Correios, sendo que mais de 90% foram validados pela Diretoria de Gestão de Pessoas e registrados na ficha funcional dos empregados elogiados.

Sugestões

A quantidade de manifestações recebidas como sugestões reduziu 21% em 2021, na comparação com o ano anterior.

Gráfico 9 — Sugestões recebidas na Ouvidoria — 2020 e 2021



Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 10 de jan. de 2022.

0800 da Ouvidoria

A partir de março/2021, a Ouvidoria disponibilizou o canal de atendimento telefônico “0800 da Ouvidoria”, por meio do número de telefone 0800 722 7234. Em 2021, foram atendidas 14.926 chamadas.

Ao final de cada chamada é realizada uma pesquisa de satisfação, que obteve a média de 87,08%. O resultado da pesquisa é o quociente entre a quantidade de respostas avaliadas como “satisfeitas” e “muito satisfeitas” (respostas 4 e 5) e a quantidade total de respostas (respostas 1 a 5).

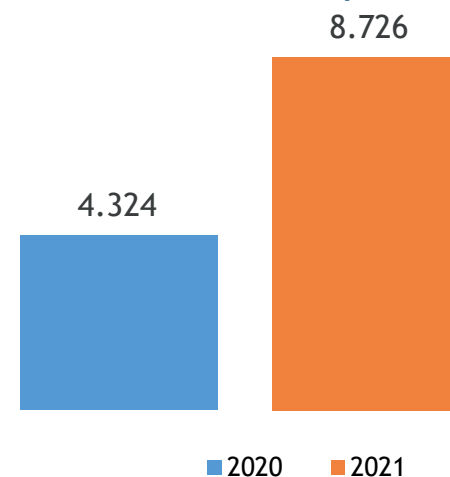
Denúncias

O canal de denúncias é um eficiente mecanismo na prevenção, identificação e combate a fraudes, irregularidades e práticas antiéticas. Nos Correios, a Ouvidoria é o canal único para recebimento de denúncias, em conformidade com o que estabelece a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

Assim, a Ouvidoria recebe as ocorrências sobre fraude, improbidade administrativa, assédio moral e sexual, entre outros ilícitos e irregularidades, as quais contribuem para as ações da empresa de promoção da integridade dos seus empregados e clientes, de fortalecimento da governança, de aperfeiçoamento de processos e controles internos, de redução de potenciais perdas financeiras, bem como de proteção à imagem e reputação da empresa.

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 8.726 manifestações como denúncia, número 102% superior ao recebido no ano anterior. O aumento baseia-se na ampliação de motivos, anteriormente classificados como reclamações. Essa medida foi implementada com vistas à melhoria do Canal de Denúncias, importante instrumento na fiscalização do uso dos recursos e no controle da gestão pública.

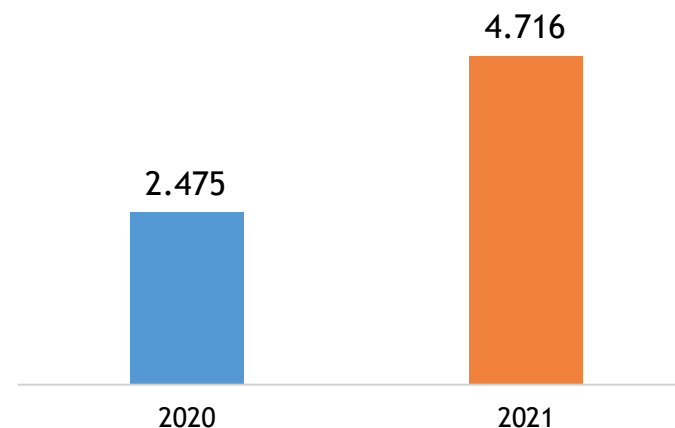
Gráfico 10 — Total de denúncias recebidas pela Ouvidoria - 2020 e 2021



Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 19 de jan. de 2022.

Após o recebimento da denúncia, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar das manifestações, identificando a existência de elementos mínimos que permitam a apuração pela empresa, conforme art. 15, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021. Assim, depois dessa verificação, permaneceram 4.716 denúncias em 2021.

Gráfico 11 — Total de denúncias recebidas pela Ouvidoria após a análise preliminar - 2020 e 2021



Fonte: ECT - Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 18 de mar. de 2022.

Há concentração dos motivos denunciados em 2021 em dois itens: “Inconformidade ética” e “Corrupção ou Fraude”, que juntos detêm 77% do total das denúncias, do ano, após a análise preliminar.

“Inconformidade ética” foi o principal motivo das denúncias, representando 46% do total recebido pela Ouvidoria em 2021. Estas denúncias associam-se a “Mau Procedimento” (84%), “Ofensa” (6%), “Condução inadequada de veículos da Empresa” (3%), Ameaça (2%) entre outros (5%).

O segundo motivo mais denunciado foi “Corrupção e/ou Fraude” representando 31% das denúncias recebidas na Ouvidoria. Outros motivos como “Assédio ou Discriminação”, “Conflito/Conflito de interesses” foram recebidos em 2021 e representam 23% do total de 2021.

Principais ações referentes ao Canal de Denúncias

A proteção do denunciante é encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos. Nesse sentido, a Ouvidoria encaminha as denúncias às áreas apuratórias somente após passarem pelo processo de pseudonimização dos elementos de identificação – ou seja, os dados que permitem a identificação de autoria da denúncia são removidos para impossibilitar a identificação do denunciante pelo denunciado, com vistas a proteger a identidade do usuário.

Tais procedimentos permitem a proteção aos denunciantes em todas as fases que permeiam o processo de tratamento da denúncia, em conformidade com a legislação vigente e boas práticas no tratamento do tema.

Importantes medidas foram implementadas com o propósito de ampliar a proteção a servidores denunciadores de irregularidades da administração pública. Novos dispositivos legais aprimoraram a proteção contra retaliações a denunciadores, bem como medidas de reparação e incentivo à realização de denúncias, como: reforço ao papel da ouvidoria como centralizadora do recebimento de denúncias; criação de marcos processuais claros para fins de concessão de garantias contra retaliação; criação de procedimento centralizado na Controladoria-Geral da União (CGU) para recebimento e apuração de denúncias de retaliação.

O estabelecimento da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias fortalece a sua atuação institucional no processo de interlocução, tanto com os usuários, quanto com as áreas técnicas internas da Empresa. Assim, a partir das informações trazidas pelos usuários, a Ouvidoria pode identificar riscos à integridade, propor mudanças e apontar situações irregulares que deverão ser apuradas pelas áreas competentes, contribuindo com a gestão da integridade nos Correios.

Canais externos

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O SIC, criado pela Lei de Acesso à Informação—Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012 no âmbito do Poder Executivo federal — permite que pessoas físicas ou jurídicas tenham acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, sejam de interesse particular, coletivo ou geral, exceto aquelas protegidas por sigilo previsto em lei específica ou classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas pela autoridade competente.

A seguir, apresentamos tabela com a quantidade de pedidos e recursos da transparência passiva:

Tabela 1 — SIC transparência passiva — quant. de pedidos e recursos 2020 e 2021

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2020	923	128	49	36	2
2021	743	128	51	36	4

Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 11 jan. de 2022.

Em 2021, houve redução de 20% na quantidade de pedidos em relação a 2020. Além disso, os Correios tiveram a menor quantidade de pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR,

desde a vigência da Lei de Acesso à Informação em 2012.

No que se refere à transparência ativa — divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão ou por exigência legal —, houve aumento na quantidade de itens assinalados como “cumpre” em 2021 e, desde maio/2021, os Correios deixaram de ter itens avaliados como “não cumprir” na avaliação feita pela CGU. Tal incremento foi resultado da interação da Ouvidoria com as áreas detentoras das informações e ação por parte delas no sentido de regularizarem aqueles itens em desconformidade. Além disso, acredita-se que a melhora na transparência ativa tenha surtido efeitos na passiva, como a redução observada na quantidade de pedidos de acesso à informação registrados no SIC dos Correios.

Com esses resultados, os Correios se consolidam como uma empresa de cultura transparente, garantindo à sociedade o acesso a instrumentos para participação, fiscalização e controle dos recursos públicos, os quais auxiliam no combate à corrupção e na melhoria dos serviços prestados.

Gráfico 12 — SIC transparência ativa 2020 e 2021 — avaliação da CGU



Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatoriotransparenciaativa.aspx>. Acesso em: 3 jan. 2022.

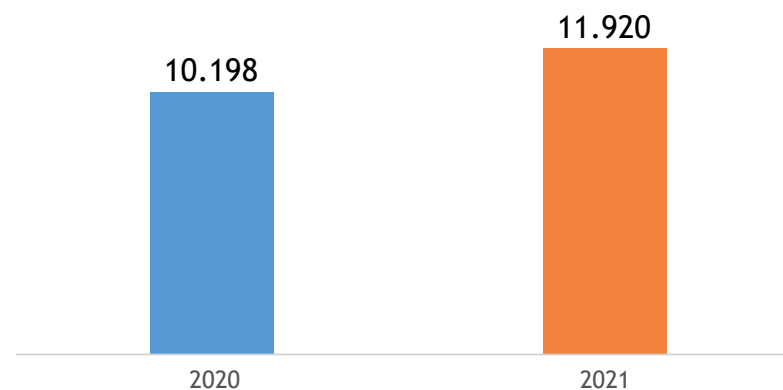
Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito no qual os consumidores podem apresentar suas reclamações às empresas cadastradas na plataforma, com o monitoramento do Estado. A atuação dos Correios nesse portal começou em maio/2020, em conformidade

à Portaria nº 15/2020/SENACon/MJSP.

Em 2021, foram registradas 11.920 manifestações na plataforma.

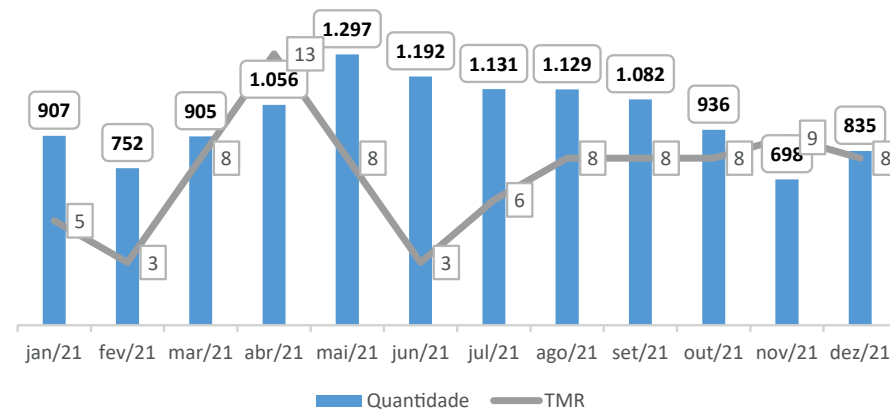
Gráfico 13 – Total de manifestações Consumidor.gov.br – 2020 e 2021



Fonte: MJ. Consumidor.gov.br. Acesso em 14 de jan. de 2022.

Em 2021, o tempo médio de resposta dos Correios foi de 7 dias e o índice de solução foi de 62%. A satisfação com o atendimento foi avaliada em 1,7¹.

Gráfico 14 – Consumidor.gov.br – Quantidade de reclamações x tempo médio de resposta – 2021



BRASIL. MJSP. Consumidor.gov.br. Disponível em: <https://consumidor.gov.br>. Acesso em: 13 jan. 2022.

1 A partir de 02/08/2021, o prazo de resposta foi ajustado de 15 para 10 dias.

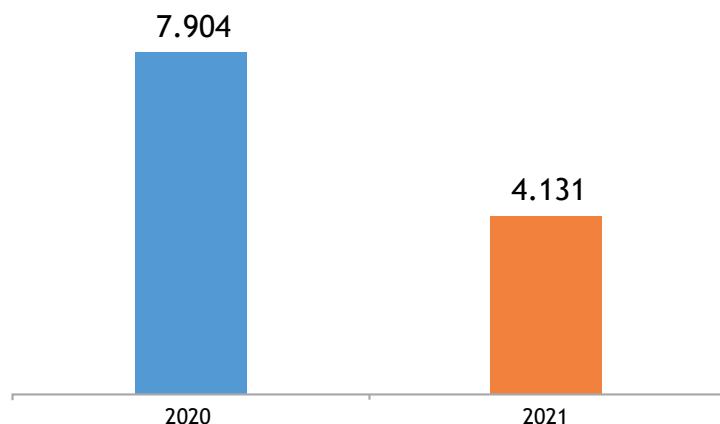
Órgãos de defesa do consumidor

Uma das atribuições da Ouvidoria é gerir as demandas dos órgãos de defesa do consumidor, sendo o mais comum o Procon.

Os dados sobre as reclamações eletrônicas registradas nesses órgãos são divulgados pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Em 2021, foram emitidas pelos Procons aos Correios 4.131 Cartas de Informações Preliminares (CIPs), representando uma redução de 48% em relação ao ano anterior.

Gráfico 15 — Total de CIPs enviadas aos Correios – 2020 e 2021

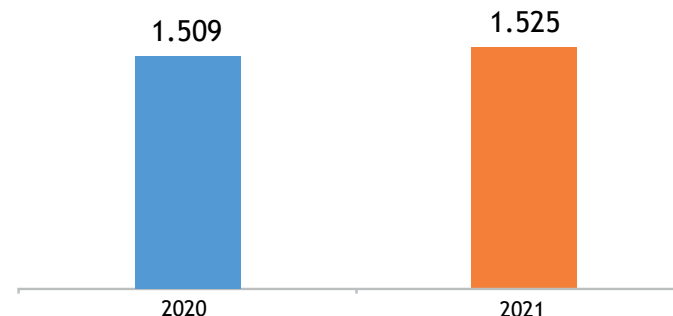


Fonte: MJ. Sindec. Acesso em 25 de jan. 2022.

As CIPs são enviadas a partir das manifestações registradas no Sindec e integram processos e procedimentos relativos ao atendimento aos consumidores.

Para os Procons, o tipo “reclamação” ocorre quando há ausência ou insatisfação com a resposta à CIP pelo reclamante. Os Correios receberam 1.525 reclamações em 2021, pequena variação de 1% comparado a 2020.

Gráfico 16 — Total de reclamações enviadas aos Correios – 2020 e 2021



Fonte: MJ. Sindec. Acesso em 25 de jan. 2022.

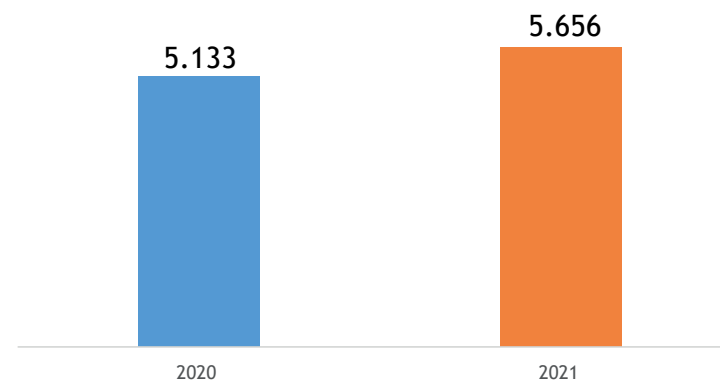
Fala.BR

O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e as Ouvidorias do Poder Executivo federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), permite ao usuário o encaminhamento de pedidos de informações públicas e manifestações, em um único ambiente.

Adicionalmente, possibilita o acompanhamento dos prazos, consulta de respostas, solicitações de recursos, apresentação de reclamações, entre outras ações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Em 2021, foram recebidas 5.656 demandas por meio do Fala.BR, 10% a mais do que em 2020.

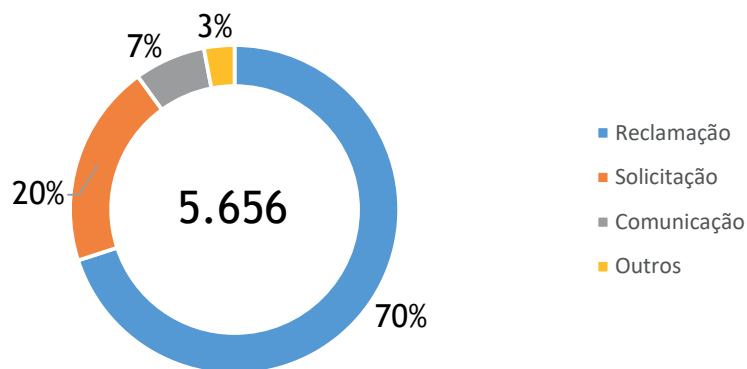
Gráfico 17 – Total manifestações - Fala.Br – 2020 e 2021



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 18 jan. 2022.

Os motivos registrados foram: reclamação (70%), solicitação (20%), comunicação (7%) e outros (3%).

Gráfico 18 – Motivos - Fala.Br 2021



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?.

Disponível em: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 18 jan. 2022

► Recomendações de Melhorias

Recomendar melhorias é uma das competências da Ouvidoria prevista na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Buscamos por meio das recomendações de melhorias desencadear transformações na empresa, a partir da voz do cliente.

Nessa jornada, revisamos e amadurecemos processos e normativos, objetivando a satisfação dos clientes e usuários por meio da redução na quantidade de manifestações nos canais oficiais dos Correios. Os temas abordados em 2021 foram:

- Informações disponibilizadas aos clientes no Sistema de Rastreamento de Objetos;
- Informação de carteiro não atendido/destinatário ausente no Sistema de Rastreamento de Objetos;
- Baixa de objeto em data distinta da realizada no Sistema de Rastreamento de Objetos;
- Indenizações por extravio de objetos nacionais; e
- Eventos finalizadores incorretos no Sistema de Rastreamento de Objetos.

► Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios

Em 2021, as principais ações desenvolvidas para aprimoramento dos processos operacionais e melhoria da prestação dos serviços de Correios foram:

- Ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*). Implantadas 41 unidades em Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP);
- Ampliação das plataformas de Correios híbrido;
- Ampliação do serviço de *fulfilment* dos Correios;
- Aumento da quantidade de trechos dos corredores prioritários, reduzindo os prazos de entrega;
- Aquisição de novos equipamentos operacionais para as unidades que recebem elevadas quantidades de postagens de clientes com contrato;
- Implantação da agência empresarial “Correios Empresa” em São Paulo (SP), com equipamentos para o atendimento aos clientes com grandes postagens;
- Implantação do Centro de Logística Integrada Central de Refugos, em São Paulo (SP) e do Centro Internacional de Valinhos (SP);
- Investimentos em modelos de roteirização na última milha;
- Renovação da frota de veículos próprios: aquisição de 1.531 furgões em 2021;
- Uso de bicicletas elétricas;
- Uso do transporte de cabotagem para o transporte dos livros da operação Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE);
- Uso dos porões de aeronaves comerciais para o transporte de encomendas urgentes;
- Emprego de etiquetas de radiofrequência; e
- Utilização do modelo de entrega colaborativa (*crowdshipping*).



► Soluções de atendimento e relacionamento com os clientes

Em 2021, os Correios promoveram ações de fortalecimento do relacionamento com os clientes, por meio das seguintes medidas:

- Revitalização e realocação de agências em vários estados brasileiros;
- Assinatura de 14 novos contratos para o Balcão do Cidadão. No total, 40 clientes públicos e privados podem ofertar seus serviços por meio da rede de atendimento dos Correios;
- *Upgrade* de plataformas digitais: lançamento de versão mais moderna da plataforma de rastreamento de objetos, disponível no site dos Correios;
- Implantação do modelo de Nível de Serviço (NS). Além dos ganhos de imagem à empresa e de satisfação aos clientes, o modelo proporcionou redução de ressarcimento de valores por atraso de, aproximadamente, 50%, em comparação ao ano anterior;
- Redução do prazo de entrega nos principais trechos nacionais, aplicada aos principais serviços de encomendas nacionais;
- Evolução do Portal Correios, no que diz respeito à arquitetura da informação e revisão de todo o conteúdo;
- Implementação no Portal Correios dos requisitos mínimos de acessibilidade previstos na legislação vigente e nas orientações

do Governo Digital, passando a figurar entre os sites mais bem avaliados;

- Evolução do *App* Correios com o lançamento das novas telas de navegação, desenvolvidas com base nos conceitos avançados de *user experience* (UX);
- Ampliação e melhoria do serviço Correios Packet para entrega das compras feitas pelos brasileiros em lojas *on-line* no exterior;
- Ampliação e melhoria da ferramenta “Minhas Importações”, utilizada pelos importadores no processo de desembaraço de importações;
- Manutenção do programa AproxIME: apoio aos micro e pequenos empreendedores nas estratégias de comércio eletrônico, fortalecendo o papel dos Correios de parceiro logístico do e-commerce;
- Disponibilização de inteligência de Geomarketing Endereçada a empresários para alavancagem de negócios de diferentes segmentos produtivos;
- Introdução da estratégia *Customer Experience* (CX), que passará a orientar todos os processos da empresa propiciando maior satisfação dos clientes;
- Remodelagem do serviço SEDEX Hoje, que permite a entrega da encomenda em poucas horas na cidade de São Paulo (SP);
- Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, que promove a cultura de centralidade do cliente, advinda da imple-

mentação contínua de ações voltadas à obtenção da satisfação e lealdade dos clientes;

- Realização de pesquisas eletrônicas com adoção de novas métricas relacionadas à experiência do cliente: *Net Promoter Score* (NPS), que mede a lealdade; *Customer Satisfaction Score* (CSAT), que mede a satisfação; *Customer Effort Score* (CES), que mede o esforço dos clientes na sua jornada com a empresa; e *Net Value Score* (NVS), que mede o valor percebido pelos clientes em relação a outras empresas do mesmo segmento. Para medição da satisfação, foram realizadas duas pesquisas, a primeira para medir a satisfação de clientes que têm contrato com os Correios e a segunda para medir a satisfação dos clientes do segmento de e-commerce com a operação *Black Friday* dos Correios;
- Implementação da ferramenta *PeopleXperience* para criação de persona e mapeamento da jornada dos clientes;
- Criação dos Times de Sucesso do Cliente, equipes multidisciplinares que atuam na solução de problemas que afetam um conjunto de clientes;
- Elaboração do Ciclo de Vida do Cliente alinhado ao negócio dos Correios, para estruturação das fases de relacionamento;
- Revisão da Política Comercial dos Correios trazendo readequação de contrapartidas, de acordo com o pacote de serviço contratado e alinhamento ao mercado;
- Aprovação da Centralidade do Cliente como um dos valores da empresa;
- Disponibilização da funcionalidade de registro de manifestação em lote para objetos internacionais no sistema Fale Conosco;
- Implementação do sistema de acompanhamento, tratamento e monitoramento de mídias sociais e sites;
- Lançamento de novas soluções digitais: Correios Entrega Digital e ampliação do e-Carta; e
- Reestruturação do modelo de atendimento da Central de Atendimento dos Correios: Serviço de Atendimento.

► Compromisso da Ouvidoria

Em um ano ainda impactado pela pandemia de covid-19 os Correios conseguiram se reinventar e superar desafios.

Tudo o que enfrentamos em 2020 nos mostrou que nenhum desafio é tão grande que não possa ser superado. Reinventamos o nosso dia a dia e adaptamos os nossos processos às novas necessidades.

O desafio de ouvir, transformar, atuar, corrigir e melhorar é constante. Temos o propósito de fazer e entregar o melhor ao nosso mais precioso bem: o cliente.

Buscamos ser um canal efetivo para nossos clientes e usuários solucionarem seus problemas, entregando uma experiência ética, imparcial e de qualidade. Sabemos que ainda temos muito a fazer e vamos continuar trabalhando nesse sentido.

Entendemos que o caminho para isso é ampliar a voz do cliente dentro da organização. Por isso, buscamos expandir as informações das manifestações dos clientes por toda a empresa, com nossa equipe, metodologia e governança definidos para garantir que os aprendizados com as reclamações se transformem em evolução para os produtos e serviços fornecidos pelos Correios.

Vamos ao próximo ano com os aprendizados obtidos e o desafio de fazer ainda mais!

