



Relatório de Gestão da Ouvidoria dos Correios

2022

Sumário

1. Diretoria Executiva	3
2. Conselho de Administração	3
3. Conselho Fiscal.....	3
4. Ouvidoria	3
5. Identidade Corporativa	4
6. Valores	4
7. Mensagem do Ouvidor.....	5
8. Linha do Tempo: Ouvidoria	6
9. Canais de Relacionamento	8
9.1. Central de Atendimento.....	8
9.2. Ouvidoria	9
9.3. Ouvidoria: outras formas de comunicação	9
10. Números de Atendimento ao Cliente.....	10
10.1 Canais próprios	10
10.2 Canais externos.....	16
11. Recomendações de Melhorias	20
12. Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios	20
13. Soluções de Atendimento e Relacionamento com os clientes.....	21
14. Compromisso da Ouvidoria	24

1. Diretoria Executiva

Presidente

Fabiano Silva dos Santos

Diretoria de Negócios

Maurício Fortes Garcia Lorenzo

Diretoria de Operações

Temístocles Rodrigues de Azevedo Júnior

Diretoria de Administração

José Rorício Aguiar de Vasconcelos Júnior

Diretoria Econômico-Financeiro, Tecnologia e Segurança da Informação

Maria do Carmo Lara Perpétuo

Diretoria de Gestão de Pessoas

Mércia da Silva Pedreira

Diretoria de Governança e Estratégia

Mariana Cruz Montenegro

2. Conselho de Administração

Presidente

Maximiliano Salvadori Martinhão

Conselheiros

Fabiano Silva dos Santos

Ruy do Rêgo Barros Rocha

Flavia Duarte Nascimento

3. Conselho Fiscal

Presidente

Elisa de Albuquerque Medeiros

Conselheiros

Bruno Cirilo Mendonça de Campos

Suplentes

Francklin Andrade Mattar Furtado

Karla do Valle Abrahão Cavalcanti

Fernando José Alves dos Santos

4. Ouvidoria

Ouvidor

Marcos Flávio Diniz de Carvalho

5. 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.

6. 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 afetem a Empresa e seu ecossistema no curto, médio e longo prazo;

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 competência, com experimentação e implementação de inovações;

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

Centralidade do cliente atendendo às necessidades do cliente com excelência, de maneira ágil, inovadora e eficiente.

7. Mensagem do Ouvidor

Valorizamos a transparência como base em nossas relações e acreditamos que esse seja um dos caminhos para fortalecer a confiança e a credibilidade em nossa organização.

Pautados nesse princípio, divulgamos nas próximas páginas o que ocorreu de mais relevante em 2022, no relacionamento com os nossos clientes e usuários. Também apresentamos os principais resultados e iniciativas em relação às manifestações dos clientes e usuários, em todos os níveis de atendimento da empresa.

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.

Em 2022, os Correios aprimoraram suas soluções e capacidade produtiva. Entre as ações implementadas, estão a expansão do SEDEX Hoje nos principais corredores de negócios da empresa, a redução de 80% do prazo de nacionalização de encomendas, o

lançamento do Correios Empresas, solução física e digital de atendimento para empresários de todo o país, a expansão do Correios Log+ e do nível de serviço nos contratos de encomendas nacionais, além da ampliação dos canais de atendimento.

Apesar dos avanços, ainda existem muitos desafios, entre eles, melhorar a experiência dos clientes e usuários.

Nessa jornada de aprimoramento, o papel da Ouvidoria é essencial. Se um problema chegou na Ouvidoria, significa que passou por um canal anterior de atendimento e não foi resolvido. Isso é um alerta.

Nesse contexto, reafirmamos o nosso propósito de ser a voz do cliente na empresa, entregando uma experiência ética, imparcial e de qualidade.

Boa leitura!

Marcos Flávio Diniz de Carvalho
Ouvidor dos Correios

8. 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 dos Procons.

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 MJSP nº 15/2020. Monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão que integra o MJSP.

Jun/2020: disponibilizada a nova versão do portal Fale Conosco, baseada em sugestões dos clientes e usuários do serviço.

Ago/2020: a Controladoria-Geral da União (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 com o mesmo cadastro.

Out/2020: início do atendimento da atendente virtual Carol, 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 CGU publica a Portaria CGU 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 (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU). Por conta disso, a empresa passou a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Mai/2022: a OGU dá início ao trabalho de avaliação da Ouvidoria dos Correios com o objetivo de conhecer, analisar e discutir a estrutura e serviços prestados, canais de atendimento, comunicação e interação com o gestor, fluxos e normativos aplicados, relatórios da unidade, desafios e boas práticas.

Jun/2022: apresentação da Ouvidoria dos Correios à OGU, em continuidade ao trabalho de avaliação de Ouvidoria dos Correios.

Out/2022: disponibilizada, no portal dos Correios, a versão em inglês da página do Canal de Denúncias.

9. Canais de Relacionamento

9.1. Central de Atendimento

a) Serviço de Atendimento

3003-0100: capitais e regiões metropolitanas (fixo e celular) e demais localidades (celular)

0800 725 7282: demais localidades (fixo)

0800 725 0100: todo o Brasil (fixo)

b) Atendimento a pessoas com deficiência auditiva

0800 725 0898

c) Fale Conosco: registro de manifestações via internet

Link para acesso:

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

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

4020-8040: todo o Brasil (fixo e celular)

Link para acesso:

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

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

3003-0800: capitais e regiões metropolitanas (fixo e celular) e demais localidades (celular)

0800 200 0800: demais localidades (fixo)

Link para acesso:

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

f) Suporte financeiro: registro de solicitações financeiras.

Link para acesso:

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

g) Suporte tecnológico: registro de solicitações sobre sistemas comerciais.

Link para acesso:

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

9.2. 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 17h. Atua com o apoio de pontos focais de atendimento, presentes nas Diretorias e Superintendências Estaduais.

A Ouvidoria dos Correios possui 26 empregados e a estrutura é composta por Chefia, Assessoria, Coordenação Administrativa (CAD), Gerência de Relacionamento (GERE) e Gerência de Análise e Informação (GINF).

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:

a. Internet

Por meio de formulário para registro da manifestação.

Link para acesso:

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

b. Telefone

0800 722 7234 (atendimento em dias úteis, das 8h às 18h).

c. 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

9.3. Ouvidoria: outras formas de comunicação

Além de contar com os canais próprios para o atendimento presencial e o registro de manifestações pela internet e pelo telefone, a Ouvidoria recebe demandas da CGU, do Ministério das Comunicações (MCOM), da plataforma Fala.BR e dos órgãos de defesa do consumidor.

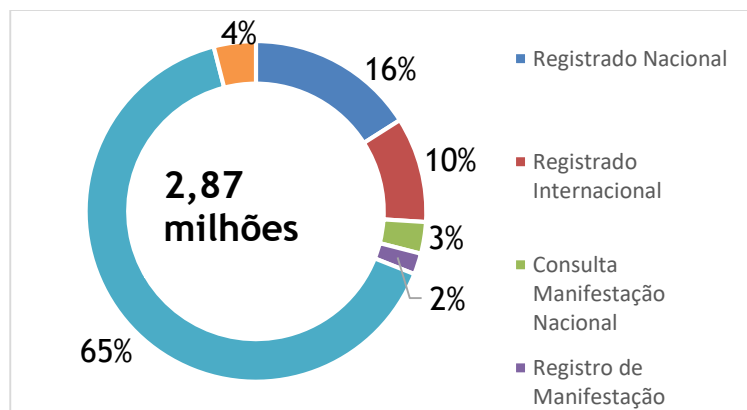
10. Números de Atendimento ao Cliente

10.1 Canais próprios

10.1.1 Primeiro Nível

Em 2022, foram atendidas pelo Serviço de Atendimento 2,87 milhões de chamadas telefônicas. Desse total, 75% relativas a objetos registrados nacionais e internacionais.

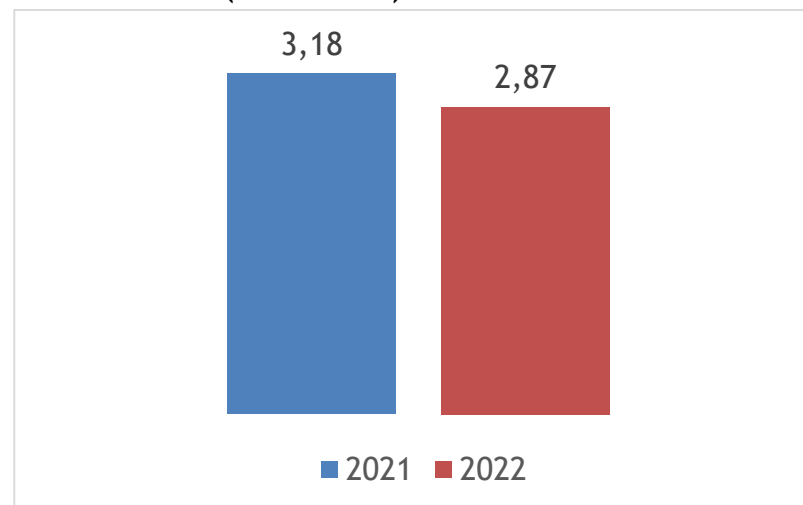
Gráfico 1 - Total chamadas atendidas - Serviço de Atendimento - 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. InfoPósVendas. Acesso em: 3 jan. 2023.

Houve redução na quantidade de atendimentos do Serviço de Atendimento em 9,8% em relação ao ano anterior.

Gráfico 2 – Total chamadas atendidas - Serviço de Atendimento (em milhões) – 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. InfoPósVendas. Acesso em: 3 jan. 2023.

Foram recebidas cerca de 9,81 milhões de manifestações por meio do sistema Fale Conosco em 2022. Desse total, 95% relativas a objetos registrados nacionais e internacionais.

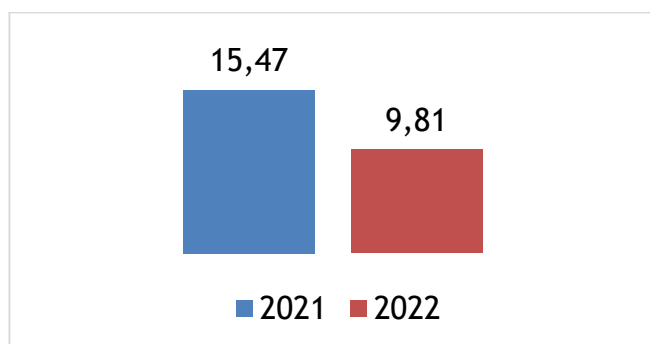
Gráfico 3 – Total Manifestações Fale Conosco – 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco. Relatório 10. Disponível em: <http://faleconosco rtc/estatisticasII/indexII.cfm>. Acesso em: 10 fev. 2023.

Em 2022, a quantidade de manifestações no Fale Conosco foi 37% menor do que em 2021, conforme gráfico seguinte:

Gráfico 4 - Total manifestações - Fale Conosco (em milhões) - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco. Relatório 10. Disponível em: <http://faleconosco rtc/estatisticasII/indexII.cfm>. Acesso em: 10 fev. 2023.

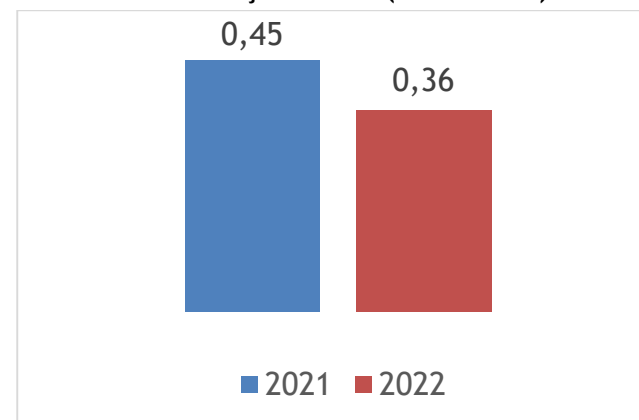
Dos 9,81 milhões de manifestações recebidas em 2022, pelo Sistema Fale Conosco, no âmbito do Primeiro Nível de Atendimento, 76% (7,5 milhões) foram “solicitações”; 23% (2,3 milhões) “reclamações” e 1% (100 mil) “outros tipos de manifestações”.

Adicionalmente, houve queda de 10% de “solicitações” recebidas em 2022 na comparação com 2021 e aumento de 9% de “reclamações” registradas em 2022 em relação ao ano anterior.

Destaca-se que a quantidade total de manifestações do primeiro nível de atendimento, em 2022, foi a menor desde 2014 (8,2 milhões).

O total de interações por meio do *chat* apresentou queda de, aproximadamente, 20% em 2022 na comparação com 2021, totalizando cerca de 90 mil interações a menos do que o ano anterior.

Gráfico 5 – Total interações *chat* (em milhão) – 2021 e 2022

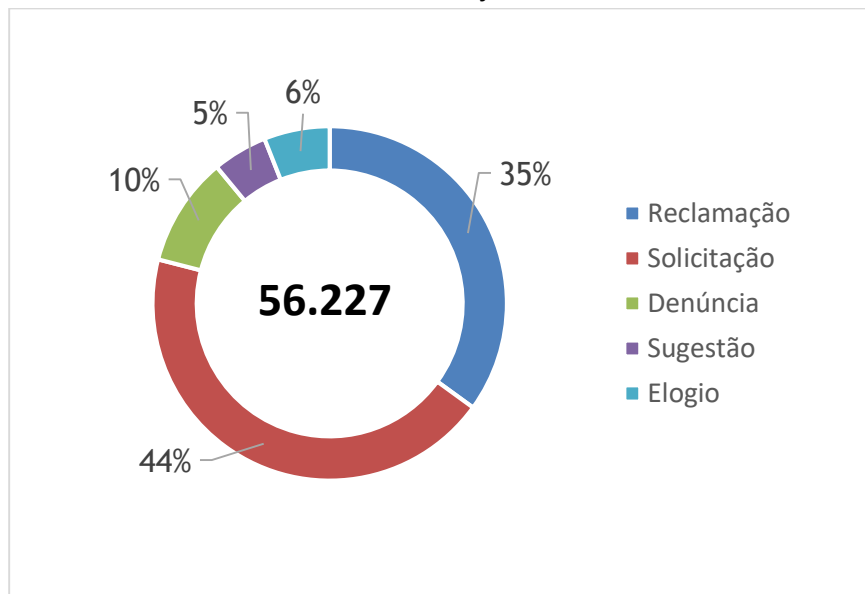


Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. InfoPósVendas. Acesso em: 3 jan. 2023.

10.1.2 Ouvidoria

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 56.227 manifestações de clientes e 78% delas foram relacionadas a objetos registrados nacionais e internacionais.

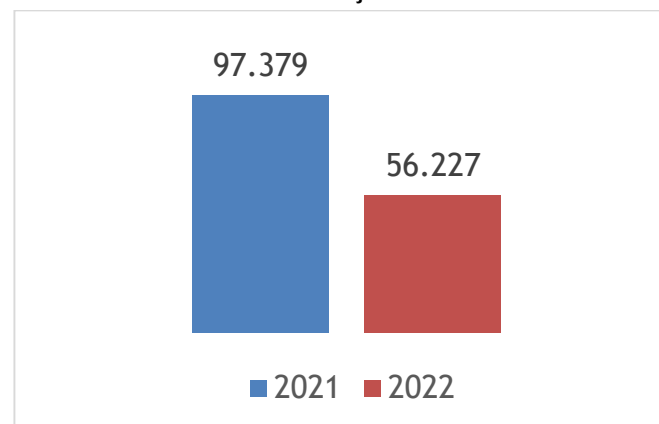
Gráfico 6 – Total manifestações Ouvidoria – 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco/Data Lake. Acesso em: 30 jan. 2023.

A quantidade de manifestações dirigidas à Ouvidoria em 2022 apresentou redução de 42% em relação a 2021, impulsionada pela queda na quantidade de manifestações registradas no primeiro nível de atendimento, pela melhora da qualidade operacional, somada às proposições de recomendações de melhorias e divulgação de boletins às áreas interessadas, com alertas tempestivos.

Gráfico 7 – Total de manifestações Ouvidoria – 2021 e 2022



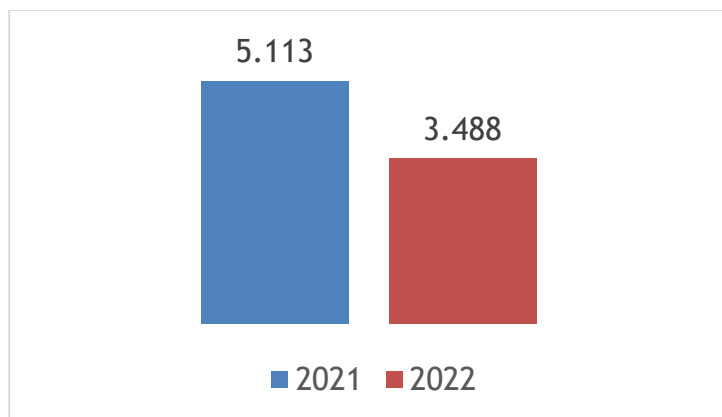
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco/Data Lake. Acesso em: 30 jan. 2023.

10.1.3 Elogios

Os elogios são registrados diretamente na Ouvidoria, sem necessidade de trâmites no primeiro nível de atendimento. A Ouvidoria avalia e encaminha os elogios recebidos às áreas responsáveis, conforme estabelece a Portaria CGU nº 581/2021.

Em 2022, a quantidade de elogios reduziu 32% em relação ao ano de 2021.

Gráfico 8 – Elogios recebidos na Ouvidoria – 2021 e 2022



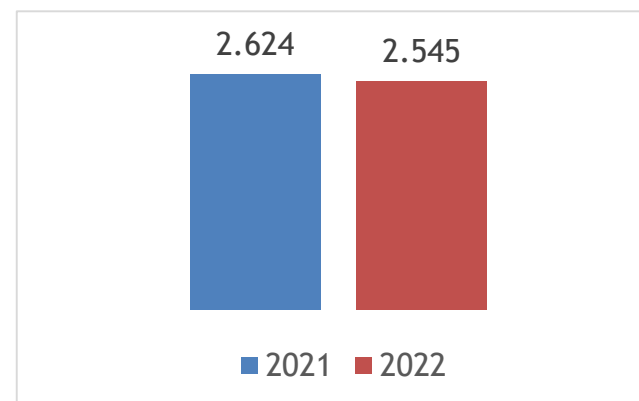
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco/Data Lake. Acesso em: 30 jan. 2023.

Do total de elogios recebidos em 2022, 1.720 foram referentes a empregados dos Correios, sendo que 94% foram validados pela Diretoria de Gestão de Pessoas e registrados na ficha funcional dos empregados elogiados.

10.1.4 Sugestões

Assim como os elogios, as sugestões também são recebidas diretamente na Ouvidoria. A quantidade de sugestões reduziu 3% em 2022 na comparação com o ano anterior.

Gráfico 9 – Sugestões recebidas na Ouvidoria – 2021 e 2022



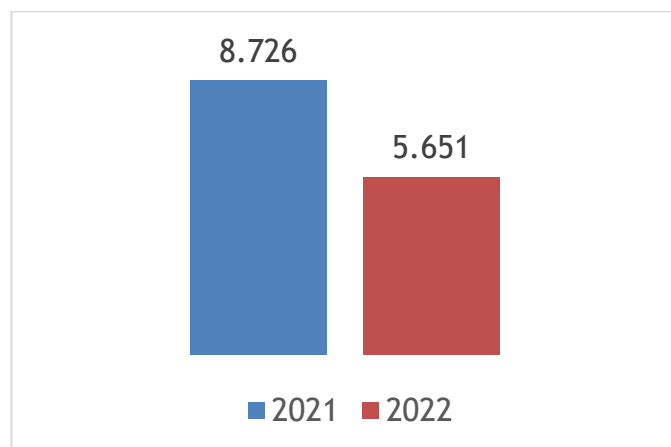
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco/Data Lake. Acesso em: 30 jan. 2023.

10.1.5 Denúncias e comunicações de irregularidade

A Ouvidoria dos Correios recebe as denúncias e comunicações de irregularidade – aquelas denúncias registradas de maneira anônima – 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, sendo o canal único nos Correios para esse fim e que pode ser utilizado por qualquer pessoa para relatar atos ilícitos e outras irregularidades. Tem como objetivo promover a melhoria contínua na governança, processos e controles internos dos Correios, bem como proteger a imagem e reputação, além de reduzir potenciais perdas financeiras.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 5.651 denúncias e comunicações de irregularidade, quantidade 35% inferior ao ano anterior.

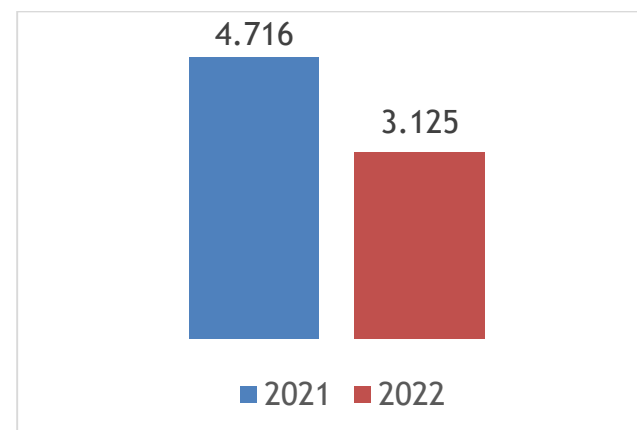
Gráfico 10 – Total de denúncias e comunicações de irregularidade recebidas pela Ouvidoria - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco e PAP. Acesso em: 14 jan. 2023.

Após o recebimento da denúncia ou comunicação de irregularidade, 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 3.125 denúncias e comunicações de irregularidade em 2022.

Gráfico 11 - Total de denúncias e comunicações de irregularidade recebidas pela Ouvidoria após a análise preliminar - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco e PAP. Acesso em: 14 jan. 2023.

Há concentração dos motivos denunciados em 2022 em dois itens: “Inconformidade ética” e “Corrupção ou Fraude”, que juntos detêm 80% do total das denúncias e comunicações de irregularidade do ano após a análise preliminar.

“Inconformidade ética” foi o principal motivo das denúncias e comunicações de irregularidade, representando 47% do total recebido pela Ouvidoria em 2022. Estas denúncias associam-se a “Mau Procedimento” (35%), “Descumprimento Normativo” (8%), “Ofensa” (1%), “Ameaça” (1%), entre outros submotivos (2%).

O segundo motivo mais denunciado foi “Corrupção e/ou Fraude”, representando 33% das denúncias e comunicações de irregularidade recebidas na Ouvidoria. Outros motivos como “Assédio ou Discriminação”, “Conflito/Conflito de interesses”, “Crimes Postais” representam 20% do total.

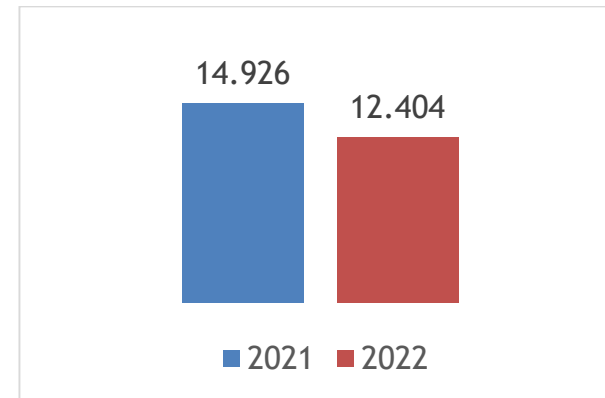
Dentre as ações realizadas em 2022 relativas ao canal denúncia, destaca-se a publicação da versão em inglês, no portal dos Correios, que pode ser acessada por meio do link: <https://www.correios.com.br/falecomoscorreios/whistleblowing>

10.1.6 0800 da Ouvidoria

O canal de atendimento telefônico "0800 da Ouvidoria" é disponibilizado por meio do número de telefone 0800 722 7234. Em 2022, foram atendidas 12.404 chamadas.

Houve redução de 17% na quantidade de chamadas em relação ao ano anterior.

Gráfico 12 - Total chamadas atendidas - 0800 da Ouvidoria - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. InfoPósVendas. Acesso em: 7 fev. 2023.

Ao final de cada chamada é realizada uma pesquisa de satisfação, que obteve a média de 88,26%. 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).

10.2 Canais externos

10.2.1 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. Para isso, basta o interessado apresentar um pedido de acesso à informação na plataforma Fala.BR e, caso não fique satisfeito com a resposta, poderá apresentar recurso, processo esse conhecido como transparência passiva.

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

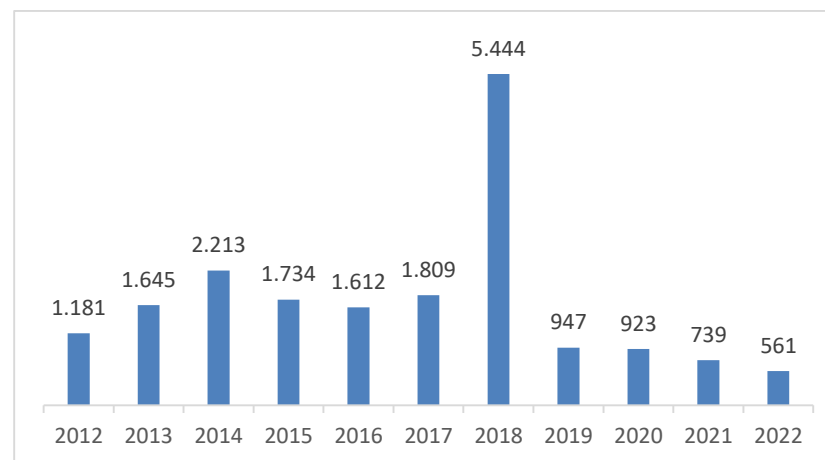
Tabela 1 – SIC transparência passiva – quant. de pedidos e recursos 2021 e 2022

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2021	739	130	53	38	5
2022	561	96	56	44	14

Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 10 jan. 2023.

Em 2022, houve redução de 24% na quantidade de pedidos em relação a 2021. 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, conforme apresenta o gráfico a seguir:

Gráfico 13 – Transparência passiva - quantidade de pedidos 2012 a 2022



Fonte: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI.

Disponível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>. Acesso em: 11 jan. 2023.

Em relação à transparência ativa, divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal, por meio dos relatórios extraídos da plataforma Fala.BR, observa-se que, desde setembro/2022, 97,96% dos itens são assinalados como "cumpre" e 2,04% como "cumpre parcialmente". Atualmente, os

Correios não possuem itens avaliados como "não cumpre". Tal melhora 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, com a redução observada na quantidade de pedidos de acesso à informação registrados no SIC dos Correios.

Considerando a avaliação de transparência coordenada pela Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação realizada do Tribunal de Contas da União (Sefti/TCU), o Departamento de Relacionamento com Órgãos de Controle Externo e Supervisão das Entidades da Diretoria de Governança (DRAEN/DIGOV) notificou a Ouvidoria sobre Acórdão nº 2.726/2021-TCU-Plenário em dezembro/2021 e, consultando o relatório personalizado dos Correios, foi demonstrada a evolução no índice geral de transparência da empresa de 0,45 em 2016 para 0,69 em 2020.

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

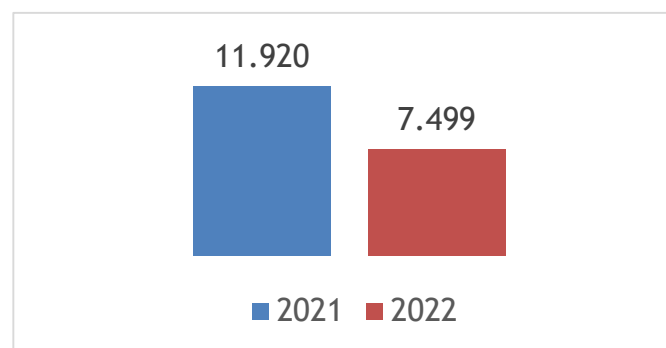
10.2.2 Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. É uma plataforma monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do MJSP,

Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e pela sociedade. A atuação dos Correios nesse portal iniciou-se em maio/2020, em conformidade à Portaria nº 15/2020/SENACOM/MJSP.

Em 2022, foram registradas 7.499 manifestações na plataforma, uma redução de 37% em relação ao ano anterior.

Gráfico 14 - Total de manifestações Consumidor.gov.br - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. MJSP. Consumidor.gov.br. Acesso em: 31 jan. 2023.

Em 2022, o prazo médio de resposta foi de 7 dias, dentro da meta estabelecida de 10 dias corridos. A satisfação com o atendimento por parte dos reclamantes, considerando o índice de solução foi de 69% e de satisfação com o atendimento prestado foi de 2,2 (escala de 1 a 5).

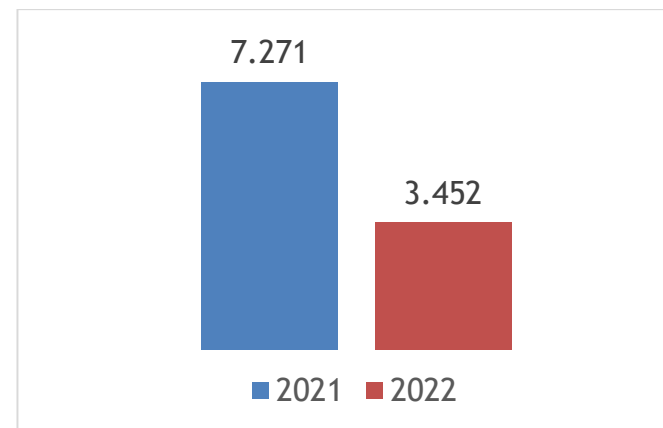
10.2.3 Órgãos de defesa do consumidor

Uma das principais atuações da Ouvidoria é a de defesa da imagem da empresa, de modo a prevenir prejuízos financeiros e, entre suas atribuições, está a gestão das demandas dos órgãos de defesa do consumidor desde agosto/2018, sendo o mais comum os Procons.

Os dados sobre as reclamações eletrônicas registradas nesses órgãos são divulgados pela Senacon, do MJSP, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). Além disso, a Ouvidoria atua de forma centralizada nas ocorrências registradas nos Procons inscritos no sistema ProConsumidor, por meio de sistema próprio, o ODC. Atualmente, estão cadastrados 642 Procons nesse sistema.

Em 2022, foram registradas 3.452 manifestações relacionadas aos Órgãos de Defesa do Consumidor, compostas pelas Cartas de Informações Preliminares (CIPs) por meio do Sindec e manifestações registradas no sistema ODC, que possui interface com o ProConsumidor. Esse número representa uma redução de 53% em relação ao ano anterior.

Gráfico 15 – Total de CIPs e manifestações registradas no sistema próprio ODC por meio do ProConsumidor - 2021 e 2022



Fontes: BRASIL. MJSP. Sindec. Acesso em: 31 jan. 2023. BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. ODC. Disponível em: <https://fcouvidoria.correios.com.br/app/inicio/index.php>. Acesso em: 11 jan. 2023

10.2.4 Fala.BR

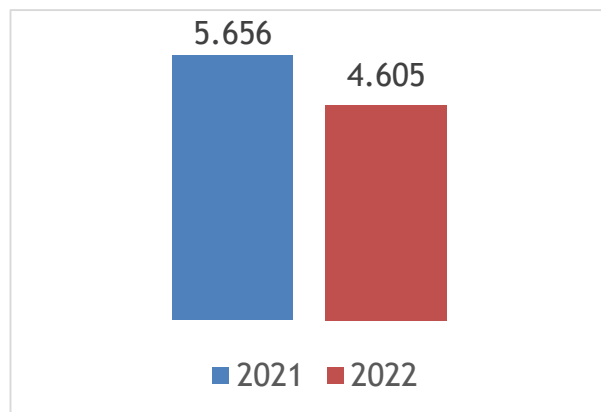
O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e as Ouvidorias do Poder Executivo federal. Desenvolvido pela CGU, permite ao usuário o encaminhamento de pedidos de informações públicas e manifestações em um único ambiente.

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 n° 12.527/2011) e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n° 13.460/2017).

Em 2022, foram recebidas 4.605 demandas por meio do Fala.BR, 19% a menos do que em 2021.

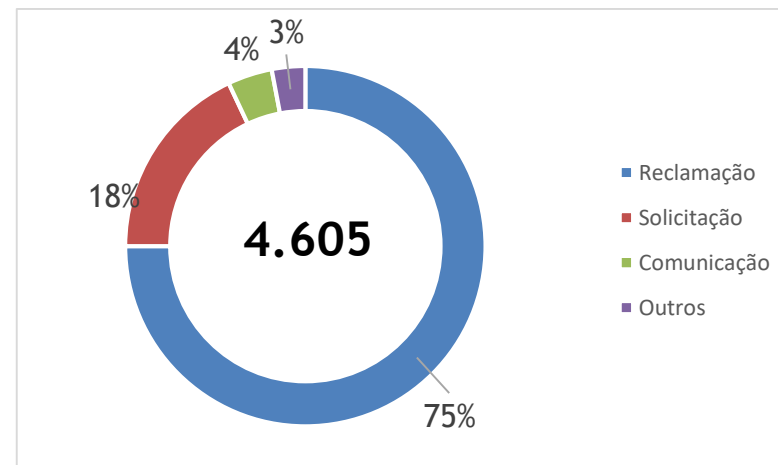
Gráfico 16 - Total manifestações - Fala.Br - 2021 e 2022



Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em: 31 jan. 2023.

Os motivos registrados foram: reclamação (75%), solicitação (18%), comunicação (4%) e outros (3%).

Gráfico 17 - Motivos - Fala.Br 2022



Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em: 31 jan. 2023.

11. 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.

Nessa jornada de amadurecimento dos processos e normativos, busca-se a satisfação dos clientes e usuários, por meio da redução na quantidade de manifestações nos canais oficiais dos Correios. Os temas abordados em 2022 foram:

- Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO) - informações disponibilizadas aos clientes externos;
- Carteiro não atendido (destinatário ausente);
- Indenizações por extravio de objetos nacionais;
- Eventos finalizadores incorretos no SRO;
- Atendimento às demandas dos Procons;
- SRO - informações disponibilizadas aos clientes externos;
- Pós-venda serviços internacionais; e
- SRO - imagens do comprovante de baixa como entregue.

12. Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios

Em 2022, as principais ações desenvolvidas para aprimoramento dos processos operacionais e melhoria da prestação dos serviços de Correios foram:

- Ampliação em 80 unidades dos *lockers* (armários inteligentes) em Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP);
- Expansão do serviço Correios Log+ de 5 para 11 armazéns;
- Aumento da frota com a aquisição de 5.092 veículos: 2.148 motocicletas e 2.944 furgões;
- Implementação da solução de linhas com rotas diretas entre a captação e o destino (*linehaul*) em alguns trechos, agilizando o processo de encaminhamento de carga;
- Ampliação da malha de encaminhamento aéreo de carga com o uso de porões de aeronaves comerciais, com a formalização de 15 novos contratos;
- Instalação de novos centros de tratamento nas Superintendências Estaduais (SEs) do Rio de Janeiro e São Paulo Metropolitana;
- Ampliação da capacidade de tratamento nas SEs de São Paulo Interior, Maranhão, Pará, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Pernambuco, Santa Catarina e Bahia;

- Implantação do Fóton, solução para a gestão das docas, em unidades de recebimento e liberação de linhas de transferência de carga das SEs da Bahia, Pernambuco, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, São Paulo Metropolitana e São Paulo Interior;
- Uso de TAGs de radiofrequência (RFID) em mais de 400 mil unitizadores;
- Implantação de plataforma de entrega de mercado em 77 dos 82 Centros de Entrega de Encomendas (CEEs), contribuindo para o acompanhamento do trajeto de objetos em tempo real e na interação entre entregador e destinatário;
- Ampliação da rede de distribuição por meio de Execução Indireta de Serviço (EIS) para entrega de encomendas ao destinatário;
- Avanço do Projeto Leitura 360, solução para aperfeiçoar a qualidade do rastreamento das encomendas;
- Projeto piloto executado nas SEs de Goiás e Sergipe para aumentar em 2,5 pp a efetividade na primeira tentativa de entrega ao cliente (EPTC), baseado nos conceitos da gamificação;
- Assinatura da parceria com o SENAI CIMATEC para otimização operacional em seis frentes, que abrangem toda a cadeia de valor dos Correios;
- Consolidação Armazém de Recursos Operacionais (ARO), que possibilitou aos Correios a centralização de contratações e a

renovação de mais de 60 mil diferentes tipos de equipamentos;

- Otimização dos processos de nacionalização de carga internacional;
- Projeto Gestão à Vista Digital com instalação de *SmartTVs* em mais de 700 unidades de distribuição para atualização das informações do desempenho operacional, divulgação dos indicadores de qualidade e de processos nas unidades operacionais; e
- Desenvolvimento e implantação de uma solução digital e integrada para o Registro Diário de Viagens e das Ocorrências (RDVO Digital), possibilitando a automatização das viagens rodoviárias terceirizadas.

13. Soluções de Atendimento e Relacionamento com os clientes

Em 2022, os Correios promoveram ações de fortalecimento do relacionamento com os clientes, por meio das seguintes medidas:

- Disponibilização do sistema Correios Atende em 948 unidades, proporcionando maior comodidade e nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios;

- Início do credenciamento do modelo de canal “Ponto de Coleta” que permitirá captação e entrega de encomendas;
- Mais de 70 contratos em funcionamento do “Balcão do Cidadão”, posicionando os Correios como um importante canal de acesso a serviços de interesse do cidadão. Em 2022, o Balcão do Cidadão recebeu o prêmio *World Post & Parcel Awards* na categoria “Serviço ao Cliente”, assinalando o reconhecimento internacional da relevância dessa iniciativa dos Correios;
- Ampliação da forma de atendimento para aquisição do Certificado Digital, tornando o processo 100% digital;
- Redução do prazo de entrega nos principais trechos nacionais, para os principais serviços de encomendas nacionais;
- Evolução do Portal Correios, com revisão de todo o conteúdo;
- Implementação de requisitos mínimos de acessibilidade no Portal Correios, passando a figurar entre os sites mais bem avaliados do país;
- Evoluções do *App* Correios com novas funcionalidades;
- Implantação de 97 unidades da agência empresarial “Correios Empresa”;
- Ampliação e melhoria da ferramenta “Minhas Importações”, permitindo o pagamento de tributos de importação por meio de boleto bancário ou Pix;
- Manutenção do programa AproxIME: apoio aos micros e pequenos empreendedores nas estratégias de comércio eletrônico;
- Realização de 240 Encontros de Negócios destinados a micros e pequenos empresários, com foco nas soluções de Correios e compartilhamento de boas práticas de mercado;
- Inclusão dos serviços SEDEX e PAC nos Acordo de Nível de Serviço para todos os clientes de contrato;
- Redução do prazo de devolução das taxas e tributos dos objetos internacionais de 90 para até 30 dias;
- Disponibilização de solução corporativa para registro e reativação de manifestações em lote para objetos nacionais e serviço internacional Packet;
- Retomada do processo de indenização por atraso para os clientes com postagem à vista e clientes com contrato, exceto encomendas;
- Melhoria do processo de respostas às manifestações do Reclame Aqui, que culminou com a evolução da reputação dos Correios;
- Integração tecnológica para automação do processo de indenização dos objetos internacionais, importação e exportação;
- Disponibilização de solução tecnológica no registro e reativação de manifestações em lote para objetos nacionais;
- Aprimoramento do processo de precificação;

- Revisão da Política Comercial dos Correios, readequando contrapartidas de acordo com o pacote de serviço contratado e alinhamento ao mercado;
- Disponibilização de inteligência de *Geomarketing* Endereçada para alavancagem de negócios de diferentes segmentos produtivos;
- Ampliação do SEDEX Hoje com Entrega Colaborativa em unidades das SEs de São Paulo Metropolitana, Paraná, Minas Gerais, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Rio de Janeiro e São Paulo Interior;
- Ampliação e melhoria do serviço *Correios Packet* para entrega de mercadorias adquiridas *on-line*, incluindo, entre outras, a possibilidade de entrega em *lockers* e o rastreamento da encomenda pelo CPF/CNPJ;
- Implementação da devolução de encomendas não nacionalizadas, com entrega inviabilizada por desistência do comprador, não cumprimento das exigências tributárias ou dos órgãos anuentes;
- Lançamento do serviço *Transfer Log*, que permite aos clientes o abastecimento de estoques por meio da realização de transferência entre os armazéns;
- Consolidação da estratégia *Customer Experience (CX)*, por meio da implementação do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, que preconiza a adoção de um conjunto de ações estruturadas com foco na centralidade do cliente;
- 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;
- Implementação dos processos de tratamento e *feedback* das manifestações incentivadas dos clientes (respostas a pesquisas) em todas as SEs;
- Consolidação dos trabalhos de mapeamento de jornadas e criação de personas. As personas possuem um papel relevante para a experiência do cliente, pois possibilitam melhor entendimento dos seus objetivos, dificuldades e oportunidades; e
- Execução dos primeiros Times de Sucesso do Cliente - equipes multidisciplinares que atuam na solução de problemas que afetam um conjunto de clientes.

14. Compromisso da Ouvidoria

Os últimos anos foram desafiadores e nos impulsionaram para evoluir a nossa cultura e a nossa forma de trabalhar.

Todas as medidas adotadas trouxeram avanços, tanto na percepção do usuário, quanto nos resultados da empresa e, nesse cenário, a Ouvidoria dos Correios se mantém atenta e atuante, no sentido de garantir o atendimento das manifestações, bem como contribuir para as transformações da empresa.

A Ouvidoria é parte efetiva da construção contínua da melhor experiência possível aos clientes e usuários dos serviços de Correios. Reconhecemos o valor da opinião dos nossos clientes e usuários e monitoramos as suas manifestações, realimentando as demais áreas da empresa a fim de promover a melhoria contínua.

Promovemos a construção desses processos, que apresentam muitos desafios e oportunidades e temos a consciência da responsabilidade da nossa atuação como pilar nas relações com nossos clientes e usuários e na promoção do diálogo transparente, com foco na evolução de processos e procedimentos na Organização, para oferecer melhores produtos e serviços.

Reforçamos o nosso compromisso de investir ainda mais tempo e energia para entregarmos a melhor experiência de atendimento em nossos canais.

De entrega, a gente entende!



Administração Central
OUVID
31/03/2023