

**RELATÓRIO DE**  
**GESTÃO DA OUVIDORIA**  
2 0 2 3



## 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.....	17
11. Recomendações de Melhorias .....	21
12. Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios .....	22
13. Soluções de Atendimento e Relacionamento com os clientes.....	24
14. Compromisso da Ouvidoria .....	27

## 1. Diretoria Executiva

### Presidente

Fabiano Silva dos Santos

### Diretoria de Negócios

Sandro Alexandre Almeida

### Diretoria de Operações

Frank Schneide Carvalho de Moura

### 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

José Pedro de Amengol Filho

### Diretoria de Governança e Estratégia

Juliana Picoli Agatte

## 2. Conselho de Administração

### Presidente

Sônia Faustino Mendes

### Conselheiros

Fabiano Silva dos Santos

Ruy do Rêgo Barros Rocha

Juliana Nunes Escórcio Lima Moura

Gil Pinto Loja Neto

Luiz Carlos Gomes

Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado

## 3. Conselho Fiscal

### Presidente

Wilson Diniz Wellisch

### Conselheiros

Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

Daniel Alex Fortunato

### 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

Promover a integração nacional, contribuindo com o governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios.

### VISÃO

Ser referência no ecossistema global de logística, com soluções de negócios e promoção de políticas públicas para a sociedade, de forma sustentável.

## 6. Valores

Diversidade

Centralidade do cliente

Sustentabilidade

Presença nacional

Integridade

Respeito às pessoas

## 7. Mensagem do Ouvidor

Em 2023, os Correios completaram 360 anos e deram início a um novo ciclo, com a revogação do processo de privatização da Empresa e medidas de reconstrução e fortalecimento do seu papel na sociedade.

Dentre os principais fatos que marcaram o ano, destacamos as ações de valorização dos empregados; o retorno de clientes importantes; a criação de um programa de bolsas de estudo para os profissionais de nível médio cursarem a faculdade; o processo seletivo para contratação de mais de 4 mil jovens aprendizes; a retomada dos investimentos, com a entrega de novos complexos operacionais e a reforma de 400 agências, além da inclusão da empresa no Novo PAC do governo federal; a expansão de nossos serviços para locais antes considerados inacessíveis, como reservas indígenas e favelas; e o início da diversificação do nosso portfólio, com a venda de seguros nas agências.

Também destacamos o alcance de 100% de transparência ativa no monitoramento realizado pela Controladoria Geral da União (CGU) e a campanha Papai Noel dos Correios, com 100% dos pedidos atendidos!

A Ouvidoria dos Correios encerrou 2023, intensificando as análises das manifestações dos clientes/usuários, identificando oportunidades e atuando junto às áreas na melhoria contínua e retroalimentação de processos, produtos e serviços.

Valorizamos a transparência como base nas relações com nossos clientes e usuários e acreditamos que este é mais um dos caminhos para fortalecer a confiança e credibilidade nos Correios.

Pautados nesse princípio, divulgamos as ações realizadas e desenvolvidas para os clientes e usuários, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no ano de 2023.

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.

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.

**Set/2018:** Ouvidoria assume a gestão das demandas de processos administrativos oriundos dos Procons.

**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).

**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:** 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.

**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:** Disponibilizado o canal “0800 da Ouvidoria”, por meio do telefone 0800 722 7234, para o registro de denúncia ou solicitação de Intervenção, em última instância recursal.

**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 inicia o 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.

**Abr/2023:** habilitação do 0800 da Ouvidoria para receber ligações de telefones móveis (celulares).

**Jun/2023:** criado o motivo "Retaliação" no canal de denúncias dos Correios, a fim de atender ao art. 35-A da Portaria CGU nº 581/2021,

que determina encaminhamento de denúncias de retaliação contra o denunciante para a CGU.

**Ago/2023:** Os Correios cumprem, pela primeira vez, 100% dos 49 itens da Transparência Ativa, avaliada pela CGU. Dessa forma, passou a integrar a 1ª posição no *ranking* de cumprimento dos 322 órgãos da administração pública.

**Ago/2023:** Instituído o Comitê Técnico de Ouvidorias (CTO) no âmbito do Ministério das Comunicações (MCOM), por meio da Portaria MCOM nº 10.269/2023, com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria, de atendimento e do SIC.

**Set/2023:** Realizada a primeira reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias do Ministério das Comunicações (CTO/MCOM). O Ouvidor dos Correios recebeu a atribuição de elaborar o regimento interno do Comitê.

## 9. Canais de Relacionamento

### 9.1. Central de Atendimento

#### a) Serviço de Atendimento dos Correios

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, CEP 70002-900. Presta 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 28 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/usuário queira uma nova avaliação da solução proposta pelo primeiro nível de atendimento dos Correios, pode ser contatada em última instância recursal. Denúncias, elogios e sugestões são recebidos diretamente, sem necessidade de trâmite nos canais primários de atendimento.

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

### a. Internet

Por meio de formulário para registro da manifestação.

Link para acesso:

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

### 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 2023, foram atendidas pelo Serviço de Atendimento dos Correios (SAC) 2,37 milhões de chamadas telefônicas.

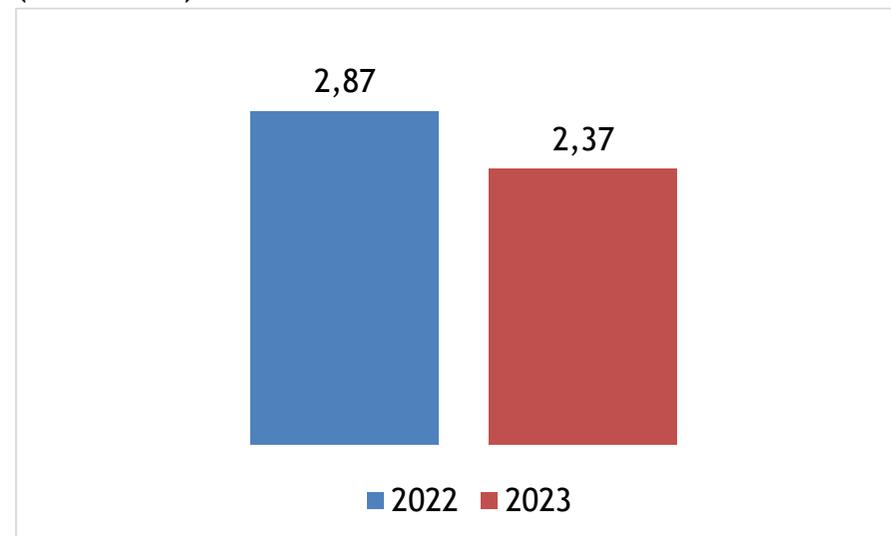
Gráfico 1 - Total chamadas atendidas - Serviço de Atendimento dos Correios - 2023



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. OFÍCIO Nº 46529435/2024 - DINEG-PRESI.

Houve redução na quantidade de atendimentos do Serviço de Atendimento em 17% em relação ao ano anterior.

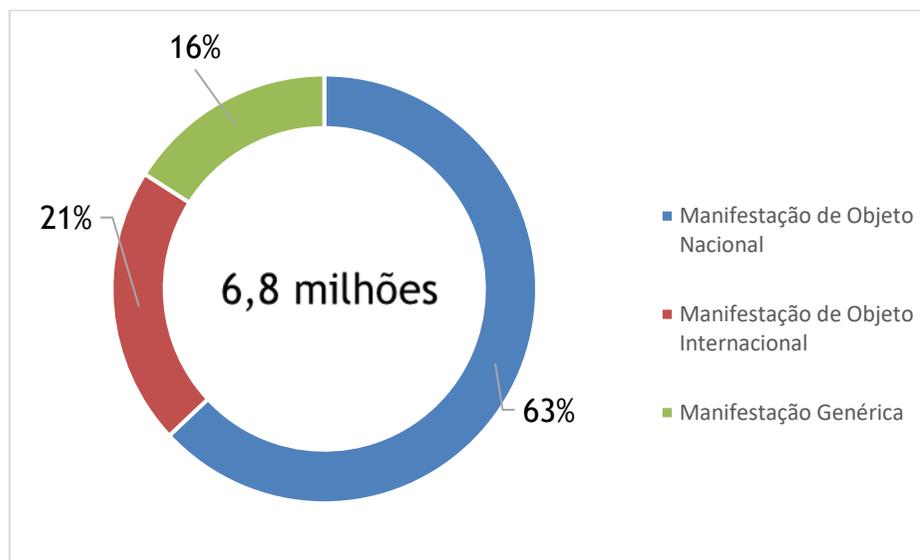
Gráfico 2 – Total chamadas atendidas - Serviço de Atendimento (em milhões) – 2022 e 2023



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. OFÍCIO Nº 46529435/2024 - DINEG-PRESI.

Foram recebidas cerca de 6,8 milhões de manifestações por meio do sistema Fale Conosco em 2023. Desse total, 63% relativas a manifestações de objetos nacionais, 21% relativas a manifestações de objetos internacionais e 16% manifestações genéricas.

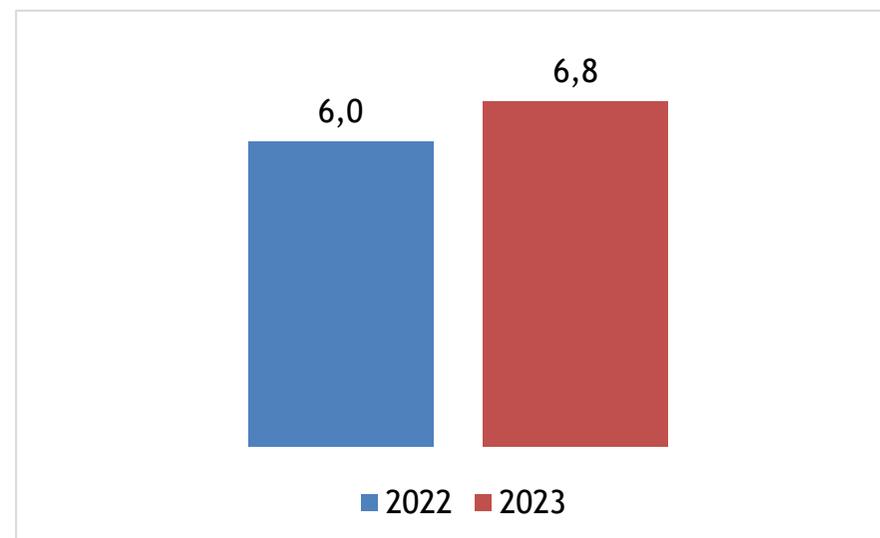
**Gráfico 3 – Total Manifestações registradas no Fale Conosco – 2023**



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. OFÍCIO Nº 46529435/2024 - DINEG-PRESI.

Em 2023, a quantidade de manifestações registradas no Fale Conosco foi 13% maior do que em 2022, conforme o gráfico seguinte:

**Gráfico 4 - Total manifestações - Fale Conosco (em milhões) - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. Despacho SEI nº 47359202 DINEG-PRESI.

Esclarecemos que a forma de apresentação dos dados de manifestações registradas no sistema Fale Conosco foi alterada a partir deste relatório, de forma a distinguir os registros dos clientes/usuários dos realizados de forma proativa pelos Correios, no sistema Nível de Serviço.

Assim, a apresentação das quantidades de manifestações no sistema Fale Conosco de 2022 foi ajustada e o total de manifestações dos

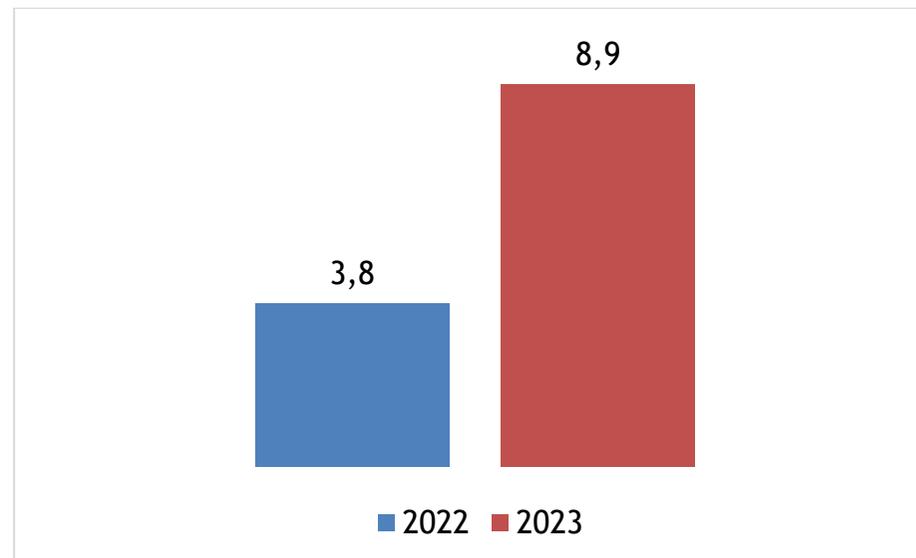
clientes/usuários no referido ano foi de 6,0 milhões e 3,8 milhões de manifestações foram decorrentes dos registros proativos no Sistema Nível de Serviço.

Esclarecemos que os registros proativos no Sistema Nível de Serviço referem-se aos cadastros de manifestações, quando constatado o atraso e a não entrega de objetos. Assim, os clientes de contrato dos Correios ficam desonerados dos registros de manifestações por não entrega.

Essa distinção entre os registros dos clientes/usuários e os proativos no sistema Nível de Serviço garante que os Correios possam adotar estratégias específicas para abordar os desafios relacionados aos atrasos e à falta de atualização das informações no Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO), ao passo que as preocupações dos clientes sejam tratadas adequadamente no âmbito do pós-venda

Em 2023 foram realizados 8,9 milhões de registros proativos no Sistema Nível de Serviço, número 134% superior à quantidade de registros proativos do ano de 2022.

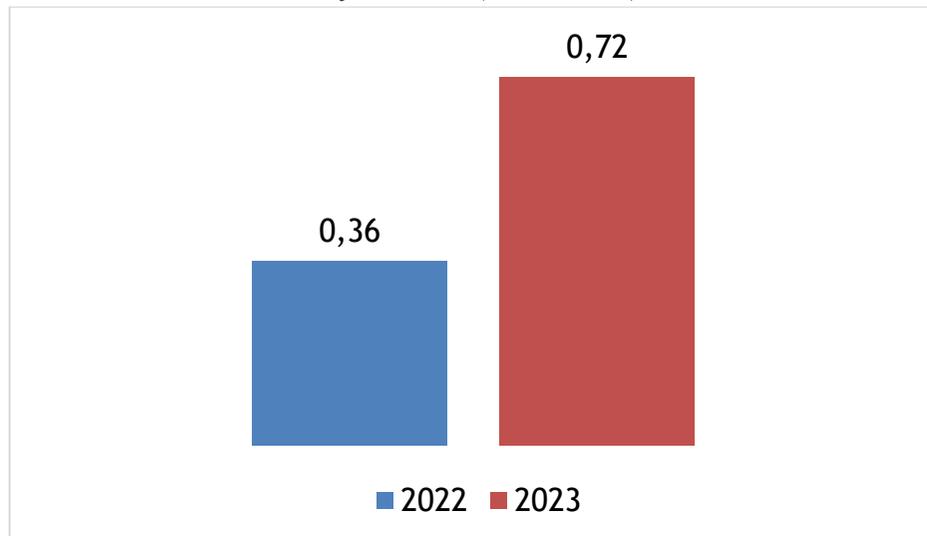
**Gráfico 5 - Total de registros no Sistema de Nível de Serviço (em milhões) - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. OFÍCIO Nº 46529435/2024 - DINEG-PRESI e Despacho SEI nº 47359202 - DINEG-PRESI.

Em 2023, o total de interações por meio do *chat* apresentou um aumento de 100% na comparação com 2022.

Gráfico 6 – Total interações chat (em milhão) – 2022 e 2023

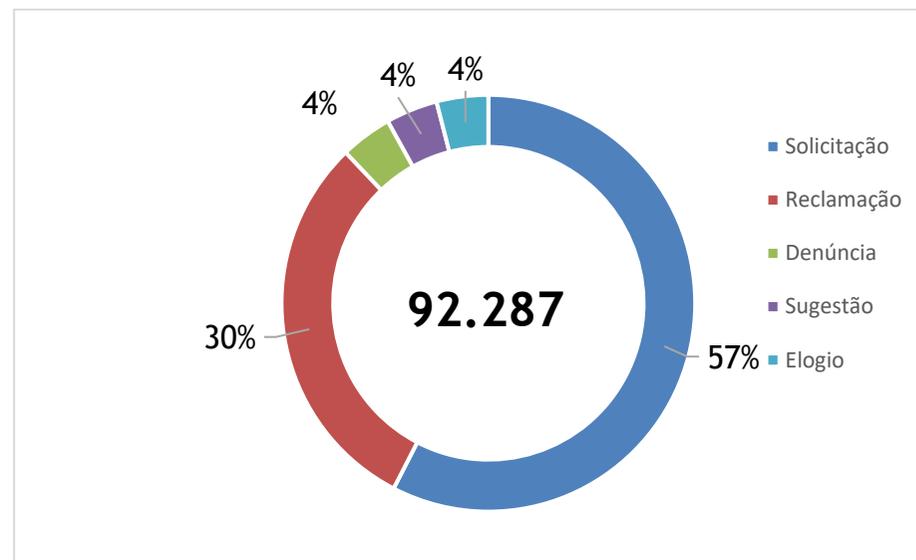


Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. OFÍCIO Nº 46529435/2024 DINEG-PRESI.

### 10.1.2 Ouvidoria

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 92.287 manifestações de clientes e 87% delas foram relacionadas a objetos registrados nacionais e internacionais.

Gráfico 7 – Total manifestações Ouvidoria – 2023



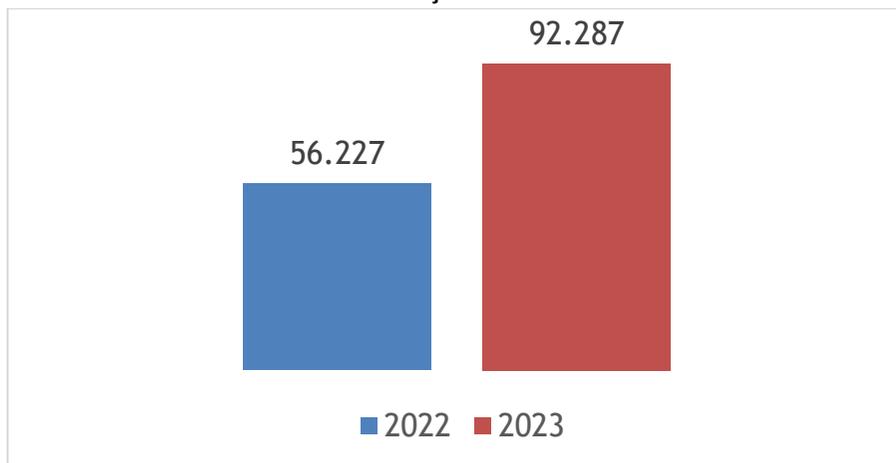
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024

A quantidade de manifestações dirigidas à Ouvidoria em 2023 aumentou 64% em relação a 2022. Um dos motivos baseia-se na recepção, de forma automatizada, das manifestações advindas do Fala.BR no sistema próprio dos Correios (Fale Conosco). Essas manifestações (8.973 manifestações) representaram cerca de 10% do total recebido na Ouvidoria em 2023.

Constata-se a elevação na quantidade de manifestações dos tipos “Solicitação” e “Reclamação” em 2023, na comparação ao ano anterior, em razão do aumento das reclamações/solicitações

relacionadas aos objetos internacionais e à mudança do processo de importação (Remessa Conforme). O aumento de registros no tipo “Solicitação” também foi impulsionado pelo acolhimento de manifestações referentes a “Reavaliação de Demissões”, tipo recepcionado temporariamente na Ouvidoria e direcionado à Diretoria de Gestão de Pessoas para tratamento. De janeiro a abril de 2023, a Ouvidoria recebeu 1.286 manifestações desse tipo, 1% do total registrado no ano de 2023.

**Gráfico 8 – Total de manifestações Ouvidoria – 2022 e 2023**



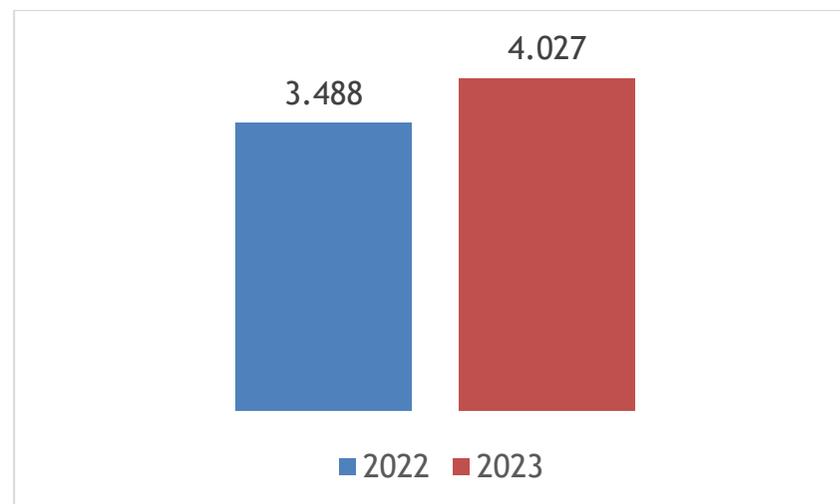
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024

### 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 2023, a quantidade de elogios aumentou 15% em relação ao ano de 2022.

**Gráfico 9 – Elogios recebidos na Ouvidoria – 2022 e 2023**

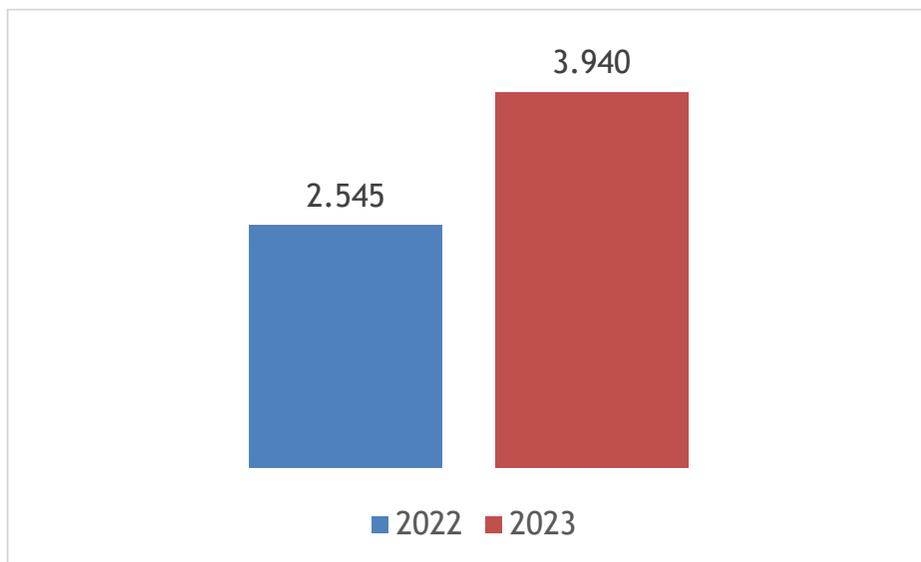


Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024

### 10.1.4 Sugestões

Assim como os elogios, as sugestões também são recebidas diretamente na Ouvidoria. A quantidade de sugestões aumentou 55% em 2023, na comparação com o ano anterior.

Gráfico 10 – Sugestões recebidas na Ouvidoria – 2022 e 2023



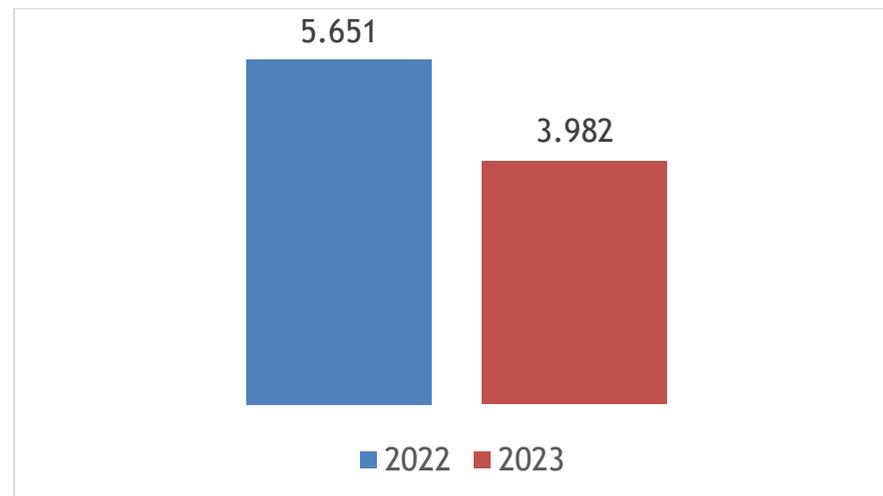
Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024

### 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 2023, a Ouvidoria recebeu 3.982 denúncias e comunicações de irregularidade, quantidade 30% inferior ao ano anterior.

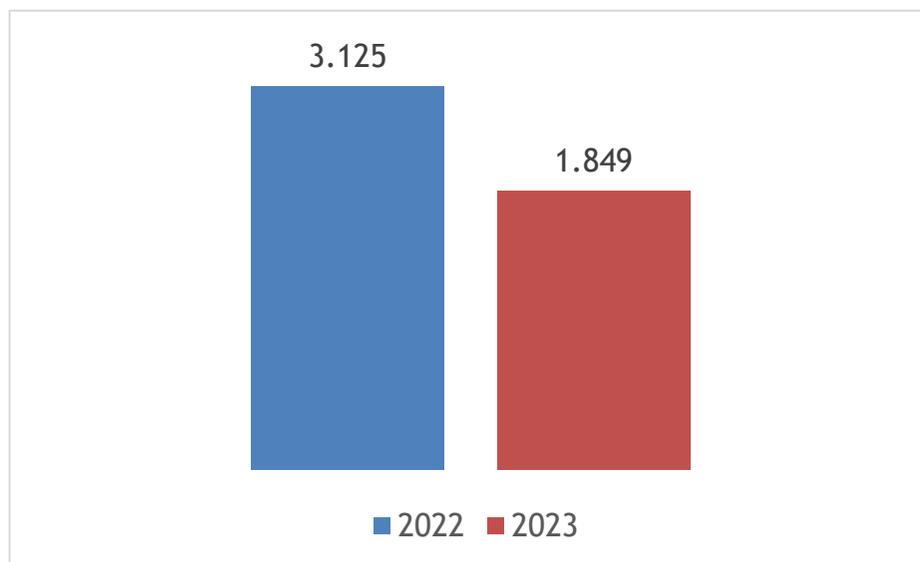
Gráfico 11 – Total de denúncias e comunicações de irregularidade recebidas pela Ouvidoria - 2022 e 2023



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024

Após o recebimento da denúncia ou comunicação de irregularidade, a Ouvidoria realiza uma análise prévia 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 1.849 denúncias e comunicações de irregularidade em 2023.

**Gráfico 12 - Total de denúncias e comunicações de irregularidade recebidas pela Ouvidoria após a análise preliminar - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco e PAP. Acesso em: 16 jan. 2024.

Há concentração das denúncias em três motivos em 2023: “Inconformidade ética”, “Corrupção ou Fraude” e “Assédio ou Discriminação”, que juntos detêm 86% 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 46% do total recebido, seguido pelo motivo “Corrupção e/ou Fraude”, com 21%. O motivo Assédio ou discriminação representou 19% do total.

Destacamos que dentre as ações realizadas em 2023 pela empresa, a criação de um Grupo de Trabalho (GT) para aprimorar os mecanismos de combate ao assédio moral e sexual, dentre eles o fortalecimento do canal de denúncias da empresa.

Além disso, a Ouvidoria participou da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, ação de comunicação promovida pela Controladoria Geral da União (CGU).

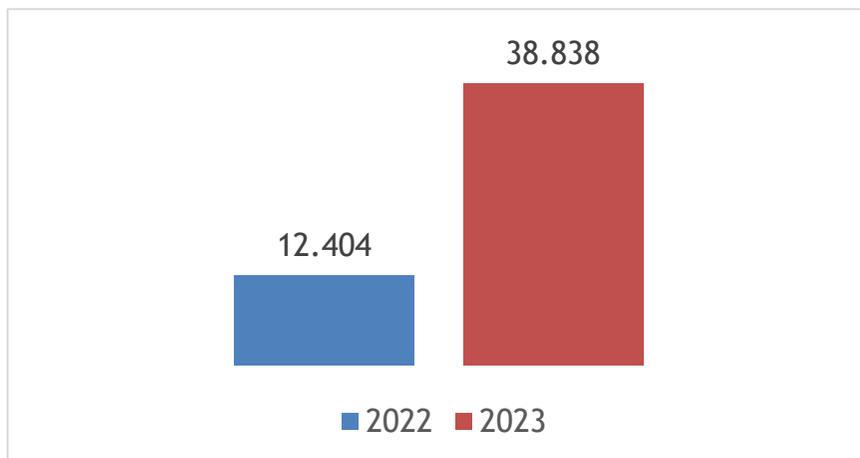
O tema da campanha foi “Discriminação no serviço público: não se cale”, e celebrou os seis anos da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Foram realizadas publicações nas Redes Sociais dos Correios e divulgação em informativos internos da Empresa.

### 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 2023, foram atendidas 38.838 chamadas. Houve aumento de 213% na quantidade de chamadas em relação ao ano anterior.

**Gráfico 13 - Total chamadas atendidas - 0800 da Ouvidoria - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. InfoPósVendas. Acesso em: 16 jan. 2024.

Ao final de cada chamada é realizada uma pesquisa de satisfação, que obteve a média de 86,49%. 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:

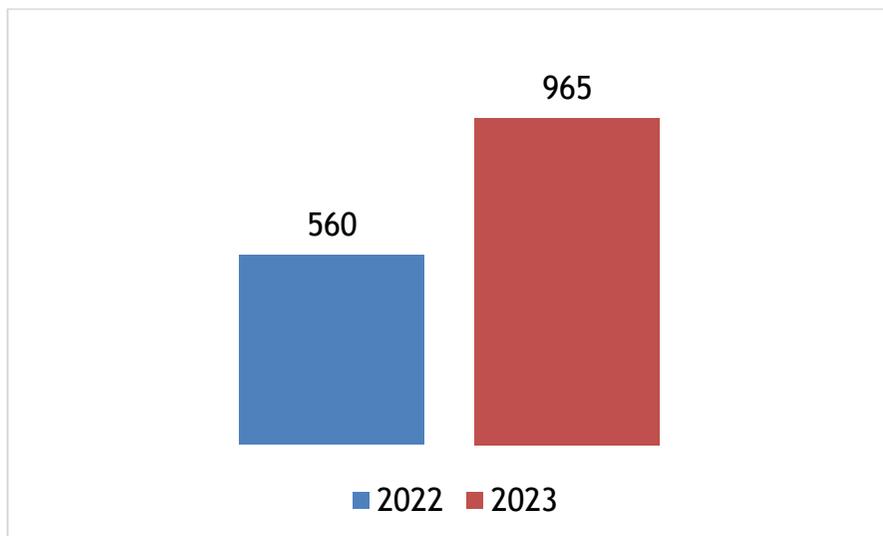
**Tabela 1 – SIC transparência passiva – quant. de pedidos e recursos 2022 e 2023**

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2022	560	96	56	44	14
2023	965	64	22	15	2

Fonte: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>. Acesso em: 09 jan. 2024.

Em 2023, houve aumento de 72% na quantidade de pedidos em relação a 2022, conforme apresenta o gráfico a seguir:

**Gráfico 14 – Transparência passiva - quantidade de pedidos 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursosLAI.aspx>. Acesso em: 09 jan. 2024.

Em relação à transparência ativa – divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal –, desde setembro/2023, 100% dos 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU) foram avaliados como “cumpre”, resultado decorrente da interação da Ouvidoria com as

áreas detentoras das informações e ação por parte delas para regularização dos itens em desconformidade.

A empresa também atingiu 86,12% no índice de transparência e 100% dos critérios essenciais na fiscalização inserida no segundo ciclo do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), iniciativa coordenada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon) em correalização com o Tribunal de Contas da União (TCU), que teve como objetivo examinar o nível de transparência ativa nos portais institucionais dos órgãos públicos de todo o Brasil. Com esse resultado, os Correios enquadram-se no nível ouro do PNTTP e em 7º lugar entre as 28 estatais independentes avaliadas.

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.

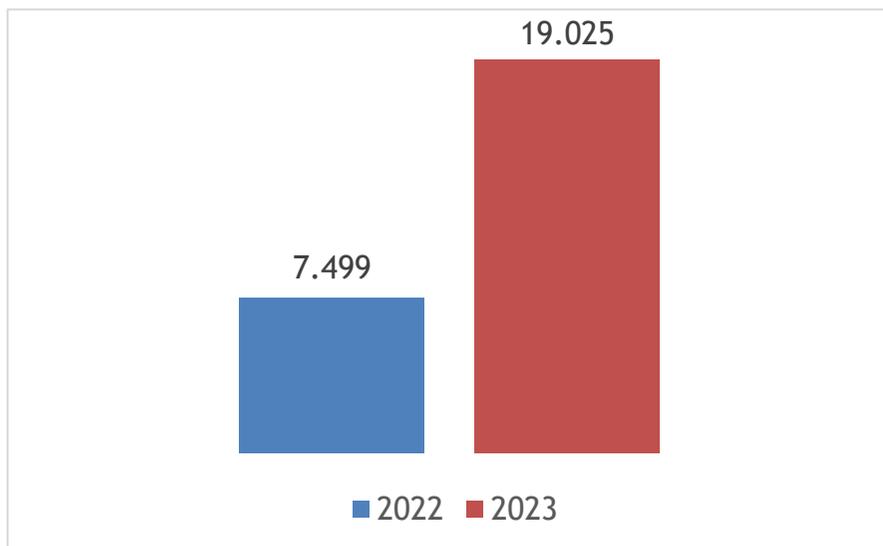
### 10.2.2 Consumidor.gov.br

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 Ministério da Justiça e Segurança Pública (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 2023, foram registradas 19.025 manifestações na plataforma, um aumento de 154% em relação ao ano anterior.

Gráfico 15 - Total de manifestações Consumidor.gov.br - 2022 e 2023



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. NUP 53180.047648/2023-30. Documentos 46759013 e 46759079.

Em 2023, o prazo médio de resposta foi de 6 dias. A satisfação média com o atendimento por parte dos reclamantes, considerando o índice de solução foi de 74% e de satisfação com o atendimento prestado foi de 2,6 (escala de 1 a 5).

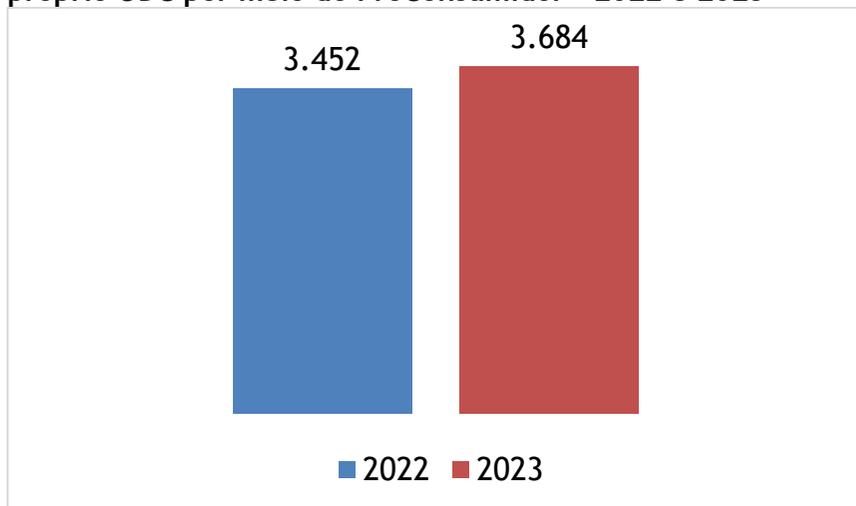
### 10.2.3 Órgãos de defesa do consumidor

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.

A Ouvidoria realiza o monitoramento dos dados de reclamações eletrônicas divulgados pela Senacon no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e, embora sejam fontes parciais – nem todos os Procons estão integrados ao sistema – esse monitoramento é relevante por permitir uma compreensão do universo das reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Em 2023, foram registradas 3.684 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 comunicação com o ProConsumidor. Esse número representa um aumento de 7% em relação ao ano anterior.

**Gráfico 16 – Total de CIPs e manifestações registradas no sistema próprio ODC por meio do ProConsumidor - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. MJSP. Sindec. Acesso em: 25 jan. 2024.

#### 10.2.4 Fala.BR

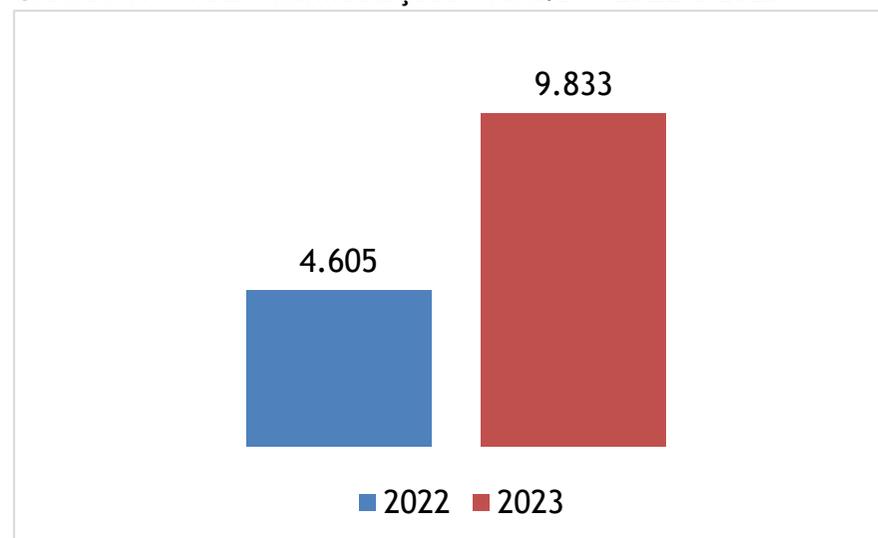
O Fala.BR é a plataforma integrada de acesso à informação e as Ouvidorias do Poder Executivo federal. Desenvolvido pela CGU, permite ao usuário o encaminhamento de pedidos de informações públicas e manifestações em um único ambiente.

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 nº 12.527/2011) e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Em 2023, foram recebidas 9.833 demandas por meio do Fala.BR, um aumento de 114% em relação a 2022.

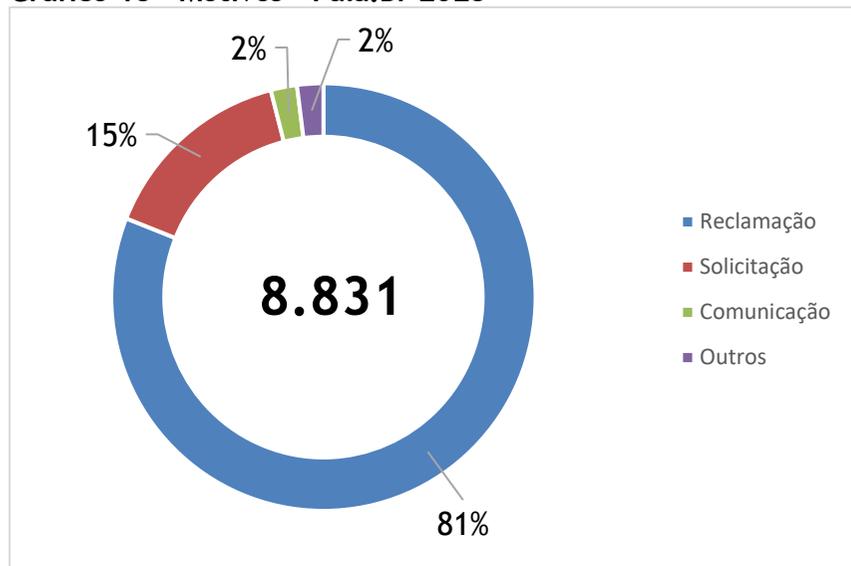
**Gráfico 17 - Total manifestações - Fala.Br - 2022 e 2023**



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 22 jan. 2024.

Em relação aos motivos, consideram-se apenas as manifestações respondidas ou em tratamento. Sendo assim, os motivos registrados em 2023 foram: reclamação (81%), solicitação (15%), comunicação (2%) e outros (2%).

Gráfico 18 - Motivos - Fala.Br 2023



Fonte: BRASIL. CGU. Painel Resolveu?. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 30 jan. 2024.

## 11. Recomendações de Melhorias

Recomendar melhorias é uma das competências da Ouvidoria prevista na Lei nº 13.460/2017, segundo a qual o órgão tem a responsabilidade de propor medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e corrigir falhas, utilizando o conhecimento acumulado sobre o cliente para representá-lo na organização.

Os problemas identificados são avaliados em conjunto com as áreas, visando a redução na quantidade de registros nos canais oficiais dos Correios e o aumento da percepção de satisfação pelos clientes, por meio de ajustes nos processos/procedimentos relacionados aos temas avaliados.

Os temas apresentados em 2023 foram:

- Obrigatoriedade da nota fiscal ou declaração de conteúdo;
- Necessidade de reabertura de manifestação (formulário único);
- Avaria e má preservação de objetos;
- Ausência de dados sobre ressarcimento de objetos internacionais no fluxo de importação;
- Aumento de manifestações referentes a objetos internacionais de importação;

## 12. Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios

Em 2023, as principais ações desenvolvidas para aprimoramento dos processos operacionais e melhoria da prestação dos serviços de Correios foram:

- Implantação do Projeto Gestão à Vista Digital com instalação de *SmartTVs* em 991 unidades de distribuição;
- Atualização dos normativos de codificação postal, permitindo que qualquer localidade que possua os requisitos para codificação por logradouro, possa ser assim codificada, sem a exigência de quantidade mínima de habitantes por localidade;
- Retomada das Reuniões Táticas da Qualidade (RTQ) com participação das Superintendências Estaduais;
- Continuidade na implantação dos prazos previstos de entrega pela metodologia dos corredores prioritários;
- Avanço no processo de etiquetagem dos unitizadores com *tags* RFID;
- Execução do Convênio com o SENAI CIMATEC, visando a otimização de processos em centros operacionais;
- Assinatura de Convênio com a Unicamp para melhoria dos processos operacionais com o uso de ciência de dados;
- Ampliação do programa *Kaizen*;
- Relocalização de mais de 205 unidades de atendimento, visando cumprir as metas de acessibilidade e de melhoria da experiência do cliente;
- Investimento de R\$ 11,7 milhões em equipamentos e mobiliários para a rede de atendimento;
- Celebração de 477 novos contratos juntos às Prefeituras Municipais para implantação de Agências de Correios Comunitárias (AGC), garantindo a Universalização dos Serviços Postais;
- Aquisição de 192 cubômetros, para a pesagem e leitura das dimensões de objetos postais de forma simultânea;
- Instalação de 4 novas unidades Correios Empresa. Estão em operação 84 unidades;
- Disponibilização do sistema Correios Atende para todas as unidades de atendimento;
- Desburocratização do serviço Certificação Digital;
- Atualização dos horários de atendimento das agências no Portal dos Correios, na internet;
- Inauguração do Centro de Tratamento de Encomendas de Guarulhos (SP); com capacidade de processar até 400 mil pacotes por dia;
- Prospecção de imóvel para instalação de novo Centro de Tratamento na Superintendência Estadual do Rio de Janeiro;
- Desenvolvimento e implantação de uma solução digital e integrada para o Registro Diário de Viagens e das Ocorrências (RDVO Digital);

- Ampliação da malha de encaminhamento aéreo de carga com o uso de porões de aeronaves comerciais, com a formalização de 15 novos contratos;
- Início da estruturação do Centro de Controle Operacional;
- Criação do Portal das Transportadoras;
- Implementação do modelo de contratação ágil de transportes, para atendimento às operações de Concursos, com base na inaplicabilidade de licitação, conforme Artigo 28 da Lei 13.303/2016;
- Painel Gerencial do Departamento de Transporte (DETRA);
- Otimização da malha de transportes de superfície, com redução aproximada de R\$ 100 milhões;
- Ampliação dos armários inteligentes (*lockers*) em Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP). Ao todo são 142 *lockers* em funcionamento e outros 29 terminais a serem ativados;
- Ampliação da frota. Entrega de 307 *e-Bikes*, 1.753 Bicicletas convencionais e 3.041 Furgões de 600kg.
- Plataforma de entrega de mercado em 100 Centros de Entrega de Encomendas (CEEs);
- Ampliação da rede de distribuição por meio de Execução Indireta de Serviço (EIS) para entrega de encomendas;
- Em complemento ao uso da gamificação para aumento da efetividade na primeira tentativa de entrega ao cliente (EPTC), foi realizada a campanha “*Top Black*

- *On*”, com foco na melhoria dos indicadores de encomendas.
- Piloto dos Pontos de Retirada no Itapoã/BSB e em Paraisópolis/SPM;
- Implementação de melhorias no Sistema de Distritamento (SD);
- Piloto nas Superintendências Estaduais de Alagoas e São Paulo Metropolitana, para revisão do modelo operacional dos distritos;
- Desenvolvimento de método e ferramentas para acelerar a elaboração das formatações para apuração dos custos operacionais dos serviços;
- Estudos para definição de usos da entrega unificada, a partir da operação assistida em 3 unidades;
- Definição de orientações e regras para que as atividades de coleta e entrega ocorram em horário noturno (até 22h), em localidades com condições favoráveis e que demandem uma entrega estendida;
- Estruturação do *Big Data* e desenvolvimento de painéis em *Power BI*;
- Expansão do serviço *Correios Log+*;
- Otimização dos processos de nacionalização de carga internacional;
- Inauguração do Centro Internacional de Valinhos;
- Expansão da área para processamento da carga internacional, a fim de atender à demanda de aumento de tributação das remessas recebidas de outros países e às demandas governamentais;
- Implantação do Programa Remessa Conforme e

- Ampliação de rotas internacionais para a América Latina.

## 13. Soluções de Atendimento e Relacionamento com os clientes

Em 2023, os Correios promoveram ações de fortalecimento do relacionamento com os clientes e melhorias na prestação dos serviços, por meio das seguintes medidas:

### 13.1 Canais Digitais

- API Coleta Interativa;
- AR Eletrônico contratado, no rastreamento do *App* Correios;
- Exibição da retirada de objetos, no rastreamento do *App* Correios;
- Apresentação, no *App* Correios de *Lockers* e Ponto de Coleta para a pré-postagem;
- SMS informando sobre a necessidade de pagamento de tributos dos objetos internacionais importação taxados pela Receita Federal;
- Achados e Perdidos, no *App* Correios;
- Preços promocionais nos principais serviços, quando contratado pelo site e *App* Correios, com divulgação por meio de *SMS*;
- Simulador de Frete na página principal do site dos Correios, com a possibilidade de realizar a postagem;
- Divulgação da ferramenta Pré-postagem no site dos Correios;
- Divulgação da *Black Friday*, no site dos Correios e *hotpage*, com informações e promoções da campanha;
- Contratação de validador na base da Receita Federal dos dados cadastrais no sistema Meu Correios (CPF/CNPJ);
- Adequação do sistema Meu Correios à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Implantação de nova Plataforma de Pré-Postagem, nas versões *Web* e *API*;
- Divulgação da *Black Friday*, por *SMS*, aos clientes com contrato;
- Migração da funcionalidade de cancelamento de contrato comercial do Correios fácil para Correios Empresas;
- Implantação de mais de 60 contratos com 150 novos serviços no Sistema de Serviço de Terceiros (STER);
- 2º lugar no Prêmio *Smart* 2023 pelo caso “NATURGY/CORREIOS: solução criativa do atendimento presencial”, na categoria Relacionamento, Regulação e Governo;

- Migração para as novas APIs de Preço, Prazo e Rastro;
- Habilitação no STER para recebimento de doações para a Campanha Hospital do Amor;
- Integração entre a CNP Seguros e o STER;
- Novas funcionalidades do Correios Empresas Plataforma Digital e
- Melhorias no *PagFácil*.

### 13.2 Canais Físicos

- Implantação de duas unidades da Loja de Correios Franqueada (LCF), em São Paulo, novo modelo de franquia dos Correios;
- Criação de 43 unidades de Ponto de Coleta, nos estados de São Paulo (24 unidades), Minas Gerais (9 unidades), Distrito Federal (8 unidades) e Rio de Janeiro (2 unidades);
- Implantação de 1 unidade do Correios Modular (CMD), em São Paulo/SP.
- Formalização do 1º Termo de Convênio com a prefeitura de Nacyp Raydan (MG), para a instalação do canal de atendimento Correios Essencial (CEL).

### 13.3 Gestão de Produtos

- Leitura automática do código de barras da mensalidade carnê Jequiti;
- Novos modelos de embalagens;
- Ações promocionais dos planos Correios Celular;
- Recebimento de doações para o Hospital do Amor;
- Retorno da comercialização de selos personalizados;
- Modernização no *layout* da página do Portal Filatelia;
- "Suspensão de Entrega" a pedido do remetente, na Remessa Expressa Talão/Cartão;
- Franqueamento por Estampa 2D, na Carta Simples;
- Alterações na transferência de arquivos do AR Digital, em consonância com a LGPD;
- Consolidação de sistemas de captação de correspondências;
- Ampliação dos limites máximos de valor Declarado de SEDEX e PAC;
- Redução dos limites mínimos para a postagem de SEDEX, SEDEX 10, SEDEX Hoje, SEDEX 12, PAC e Correios Mini Envios;
- Ampliação dos trechos de aceitação de SEDEX 10 e SEDEX 12 e

### 13.4 Desenvolvimento de Produtos

- Serviço de coleta de *modens* e *decoders* fora de uso;

- Exporta Fácil +, para devolução ao exterior de remessas *packet* nacionalizadas e não entregues;
- Piloto para o serviço Correios Cargo;
- Serviço Log Supri IN HOUSE e
- Solução de Pré-postagem e manuseio.

### 13.5 Internacional

- Adequação do processo operacional dos Centros Internacionais (CEINT) e dos sistemas, para atendimento do Programa Remessa Conforme;
- Pagamento antecipado de impostos;
- Melhoria na funcionalidade de revisão de impostos do portal Minhas Importações;
- Retomada da oferta dos serviços internacionais de exportação, com envios para 84 países.

### 13.6 Política Comercial

- Criação e ampliação de benefícios para clientes das categorias DIAMANTE e INFINITE;
- Benefícios e contrapartidas para clientes de varejo dos Correios;
- Aumento do limite de crédito inicial pré-aprovado;

- Pacote de Serviço MASTER;
- Adequação Automática de Pacotes;
- Atualização da Política Comercial dos Correios;
- Elaboração e chancela do Termo de Licença de Uso de Marcas por Terceiros com Contrato Comercial;
- Módulo Benefício no SGPB;
- Simulador dos pacotes promocionais;
- Precificação para o Ponto de Coleta;
- Pacote de Serviço promocional Black Friday.

### 13.7 Vendas

- Fortalecimento do programa AproxIME;
- Realização de 185 Encontros de Negócios e 275 eventos de Ciclo Permanente de Atendimento, com micros e pequenos empresários;

## 14. Compromisso da Ouvidoria

A Ouvidoria dos Correios tem como objetivo atender, de forma justa e acolhedora, todos aqueles que, por não estarem satisfeitos, desejam revisar as soluções oferecidas na primeira instância de atendimento ou registrar solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

Nessa jornada, prezamos pela ética e imparcialidade, em busca da melhoria contínua junto às áreas responsáveis da Empresa. Acreditamos na nossa missão e sabemos como nossos clientes são nossos verdadeiros parceiros, por isso que dedicamos todos os esforços para oferecer a melhor experiência.

Durante mais um ano, a Ouvidoria cumpriu o seu papel em acolher os nossos clientes e usuários e impulsionar a melhoria contínua em nossos produtos, serviços e processos. Queremos ser ainda mais eficientes, trabalhando para fortalecer a relação com os nossos clientes e usuários.

Nosso trabalho é de compromisso com a evolução. Estamos sempre buscando maneiras de melhorar, guiados pela escuta ativa de nossos clientes.

Também atuamos no atendimento das manifestações dos empregados, proporcionando o controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, negligências, problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder.

Seguimos com a certeza de que juntos, buscaremos o aperfeiçoamento de nossos produtos, serviços e processos para gerar valor aos clientes e usuários de nossas soluções.



Administração Central  
OUVID  
31/03/2024