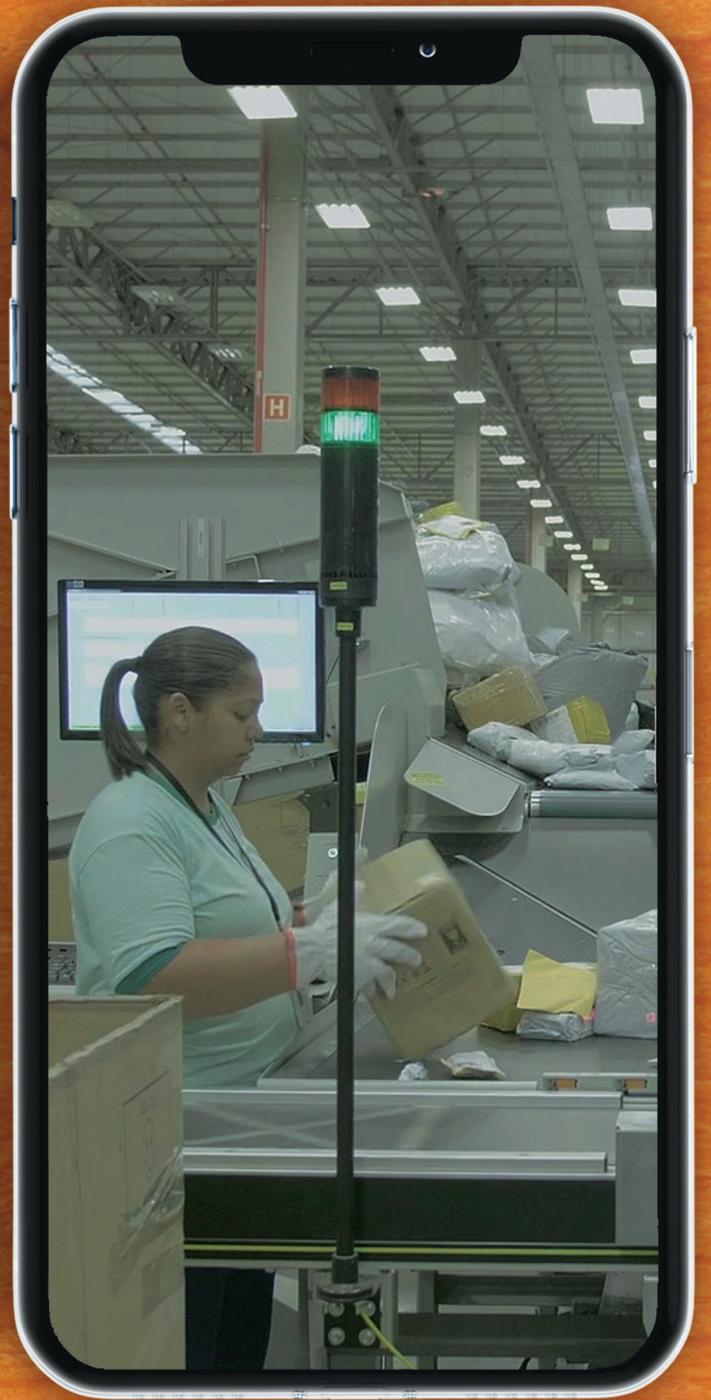
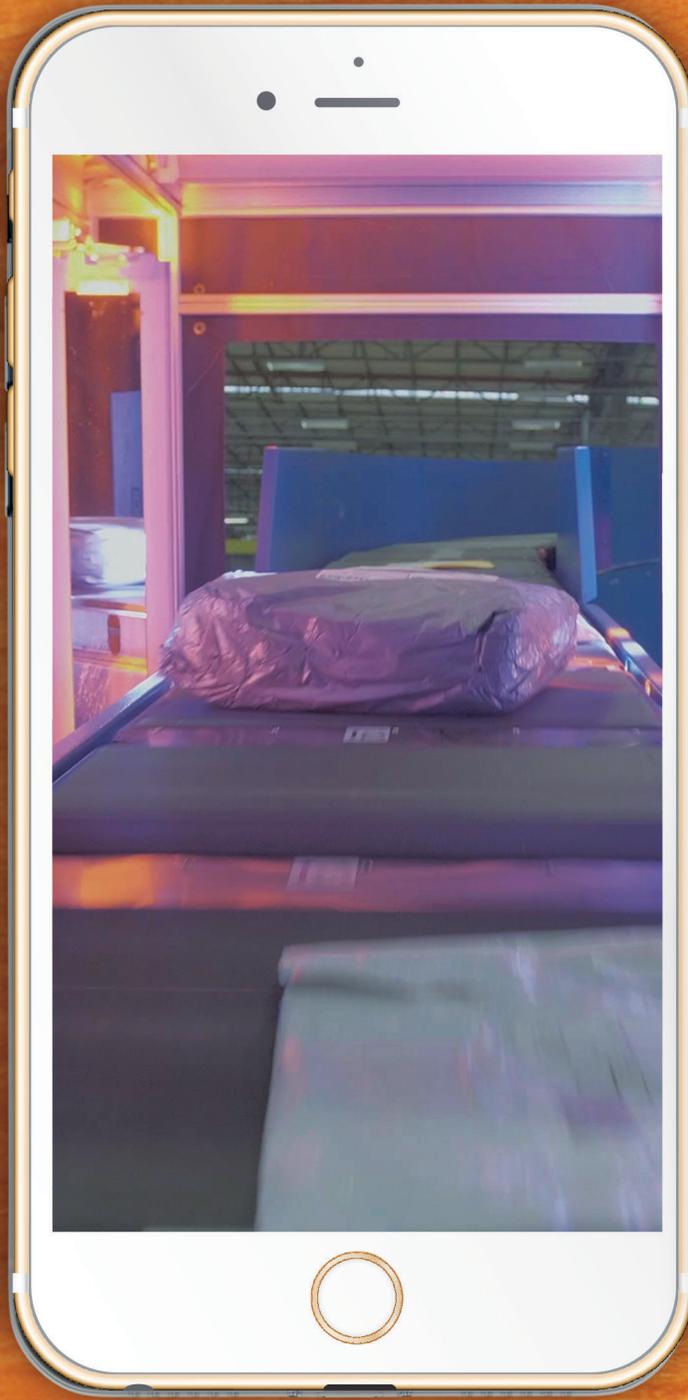
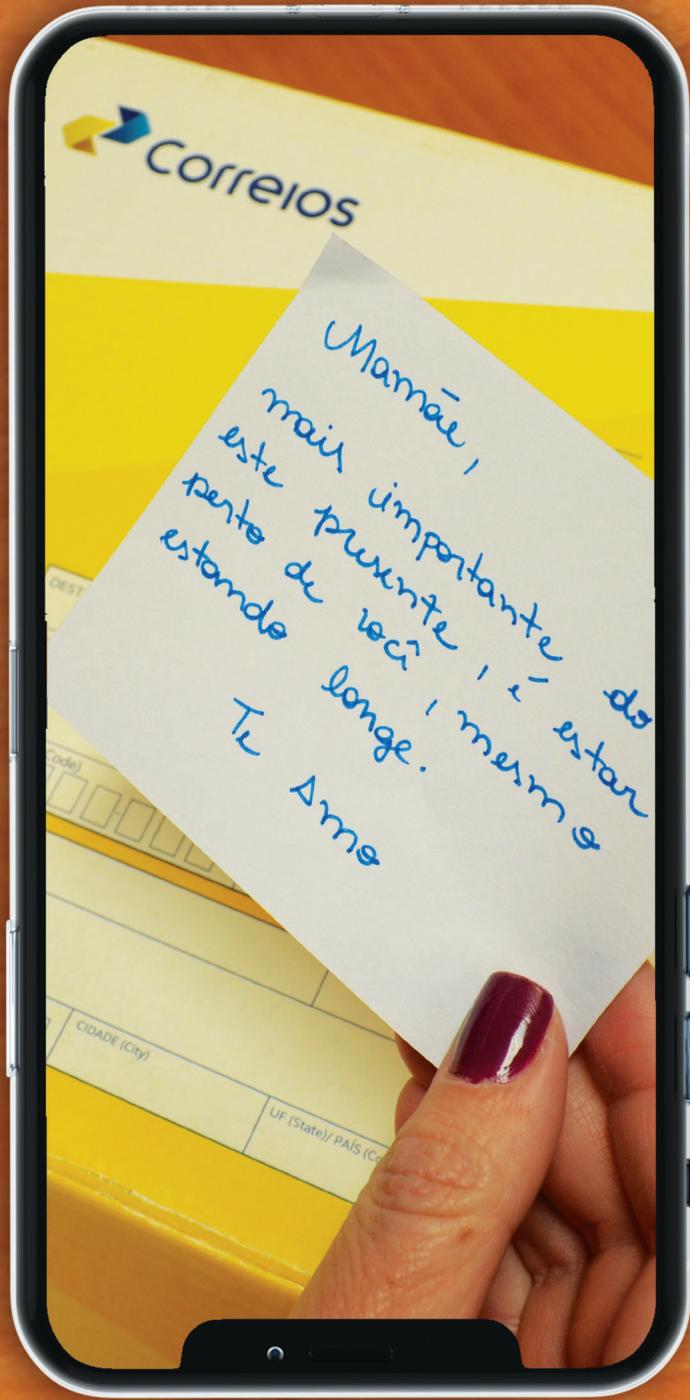


# Relatório de Gestão da Ouvidoria dos Correios

2020

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



## **Sumário**

<b>Diretoria Executiva</b>	<b>4</b>
<b>Conselho de Administração</b>	<b>4</b>
<b>Conselho Fiscal</b>	<b>4</b>
<b>Identidade Corporativa</b>	<b>4</b>
<b>Valores</b>	<b>5</b>
<b>Mensagem da Ouvidoria</b>	<b>6</b>
<b>Linha do tempo: Ouvidoria</b>	<b>8</b>
<b>Canais de Relacionamento</b>	<b>10</b>
<b>Números de atendimento ao cliente</b>	<b>11</b>
<b>Canais Oficiais</b>	<b>11</b>
<b>Canais Externos</b>	<b>15</b>
<b>Recomendações de Melhorias</b>	<b>18</b>
<b>Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios</b>	<b>18</b>
<b>Novas soluções de atendimento e relacionamento com os clientes</b>	<b>18</b>
<b>Compromisso da Ouvidoria</b>	<b>20</b>

## ► Diretoria Executiva

### **Presidente**

Floriano Peixoto Vieira Neto

### **Diretoria de Negócios**

Alex do Nascimento

### **Diretoria de Operações**

Carlos Henrique de Luca Ribeiro

### **Diretoria de Administração**

Danilo Cezar Aguiar de Souza

### **Diretoria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças**

Heglehyschynton Valério Marçal

### **Diretoria de Gestão de Pessoas**

Heronides Eufrásio Filho

### **Diretoria de Governança**

Celso José Tiago

### **Ouvidor**

Marcos Flavio Diniz de Carvalho

## ► Conselho de Administração

### **Conselho de Administração**

#### **Presidente:**

Marcelo Gomes Meirelles

#### **Conselheiros:**

Ruy do Rêgo Barros Rocha

Floriano Peixoto Vieira Neto

Maurício Fortes Garcia Lorenzo

Bernardo Sylvio Milano Netto

Vitor Elísio Góes de Oliveira Menezes

Carlos Henrique Ernanny de Mello e Silva

## ► Conselho Fiscal

### **Conselho Fiscal**

Gerson Nogueira Machado de Oliveira

José Renato Correa de Lima

Renato Perez Pucci

### **Suplentes:**

Francklin Andrade Mattar Furtado

Alexandre Augusto Villain da Silva

Sérgio Alonso da Costa

## ► Identidade Corporativa

### **NEGÓCIO**

Soluções que aproximam.

### **MISSÃO**

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

### **VISÃO**

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



## ► Valores

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

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

**Responsabilidade e compromisso com o resultado** na prestação de serviços e no uso consciente de recursos para assegurar a sustentabilidade do negócio;

**Orgulho** em servir à sociedade e pertencer aos Correios;

**Orientação ao futuro**, estando atento aos fatores que afetam a Empresa e seu ecossistema no curto, médio e longo prazos;

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

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

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

## ► Mensagem da Ouvidoria

As informações disponibilizadas neste relatório, elaborado em atendimento à Lei 13.460/2017, demonstram o cenário de atuação dos Correios em relação às manifestações dos clientes, usuários de serviços da Empresa, tanto no primeiro nível de atendimento como em âmbito recursal à Ouvidoria, durante o ano de 2020.

Para compor este relatório, é necessário, primeiramente, contextualizar eventos relevantes que ocorreram ao longo de 2020 e que impactaram os resultados obtidos pelos Correios. Nesse intuito, apresentam-se a seguir as ocorrências mais significativas de 2020:

Por meio do Decreto Legislativo nº 6/2020, em vigor desde 20/03/2020, o Congresso Nacional reconheceu a ocorrência do estado de calamidade pública, com efeitos até 31/12/2020. Trata-se de legislação sobre a emergência de saúde pública de importância internacional relacionada à pandemia de coronavírus (covid-19), que, notoriamente, gerou impactos profundos e sem precedentes na história recente e na vida de todos.

Nessa perspectiva, as empresas tiveram seus negócios afetados de forma drástica e repentina, exigindo adequações rápidas para se manterem em operação e com níveis de segurança aceitáveis para seus empregados, fornecedores e clientes.

Desde que a Organização Mundial da Saúde declarou a situação de pandemia em decorrência da covid-19 em 11/03/2020, os Correios desenvolveram ações de prevenção e gestão dos processos, a fim de reduzir as possibilidades de contágio em todas as suas unidades e manter a prestação dos serviços, atendendo ao disposto no Decreto nº 10.282/2020, que considerou os serviços postais como essenciais. Por meio da criação e atuação do Grupo de Trabalho de Enfrentamento ao Coronavírus (GT-PRT-PRESI-126/2020), diversas medidas foram priorizadas e implementadas, para garantir a segurança de todos os empregados e clientes.

A situação inédita, vivenciada a partir de março de 2020, alterou o comportamento e a forma de relacionamento de toda a sociedade. Nos Correios, a situação não foi diferente, tivemos impactos em nossa forma de trabalho, bem como na quantidade de manifestações registradas nos canais próprios e externos.

Por ser uma empresa de grande porte, com maciça capilaridade em todo o Brasil e que oferece um serviço essencial, mais do que em qualquer outro momento, nossos clientes precisaram do nosso apoio.

Fortemente impulsionado pelos efeitos da pandemia, 2020 foi um ano em que houve aumento significativo da circulação de objetos no fluxo postal, podendo ser considerado o grande ano do comércio eletrônico brasileiro. Diante do incremento exponencial da demanda e da adoção de medidas de isolamento social, os Correios investiram em ações com o objetivo de construir uma operação cada vez mais centrada no cliente, por meio da ampliação dos serviços e da implementação de melhorias no atendimento e relacionamento com a sociedade, por meios físicos e digitais. Nesse sentido, podemos citar a criação dos seguintes programas e serviços: Clique e Retire; cadastramento presencial do cidadão para o Auxílio Emergencial; AproxIME, visando apoiar os empreendedores nas estratégias de Comércio Eletrônico; Central de Informações Coronavírus, garantindo informações tempestivas sobre as ações dos Correios durante a pandemia; além da implementação do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes. Essas e outras ações estão detalhadas neste relatório.

Boa leitura!



## ► Linha do tempo: Ouvidoria

**Mar/2012:** Reativação da Ouvidoria dos Correios.

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

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

**Jul/2015:** Evolução da estrutura organizacional. A Ouvidoria foi vinculada ao Conselho de Administração dos Correios.

**Mar/2016:** Definição 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 (MJ), com o intuito de fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

**Mar/2020:** Declaração da pandemia do novo coronavírus (covid-9), pela OMS.

**Mar/2020:** Implementação de medidas de salvaguarda à identidade do denunciante de boa-fé, previstas no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

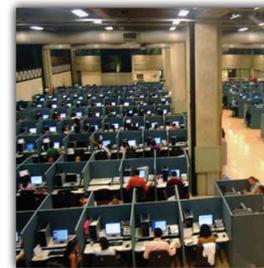
**Mai/2020:** Adesão ao Sistema Consumidor.gov.br, em conformidade com a Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, o qual é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública.

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

**Jul/2020:** Início da campanha de comunicação interna e externa, para divulgação do Canal de Denúncias dos Correios.

**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.



## ► Canais de Relacionamento

### Central de Atendimento

A Central de Atendimento realiza em média 234 mil atendimentos telefônicos por mês, contando com dois sites de *Contact Center*, situados em São Paulo/SP e Barbacena/MG. A seguir, apresentamos os serviços prestados pela Central de Atendimento:

**1. SAC — Serviço de Atendimento dos Correios:** É possível rastrear objetos, consultar manifestações, registrar sugestões, elogios, reclamações e denúncias, bem como obter informações sobre produtos e serviços dos Correios.

#### Rastreamento de Objetos e Consulta de Manifestações

Horário de Atendimento: 24 horas todos os dias da semana.

#### Informações sobre Produtos e Serviços, Sugestões, Elogios, Reclamações e Denúncias

3003-0100 (capitais e regiões metropolitanas)

0800-725-7282 (demais localidades)

0800-725-0100 (todo o país)

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados; aos sábados, das 8h às 14h, exceto feriados.

#### 2. Fale Conosco

É o canal de comunicação dos clientes com os Correios disponível na *internet*.

Por meio do Fale Conosco é possível acompanhar ou reativar manifestações, registrar elogios, dúvidas, sugestões, reclamações e solicitações de ressarcimento.

Link para acesso: <https://apps2.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>

#### 3. Atendente Virtual dos Correios – CAROL

Realiza rastreamento de objetos e consultar manifestações. Tam-

bém fornece suporte aos clientes com contrato e disponibiliza informações sobre produtos, serviços e atendimento comercial, de maneira automatizada. Além disso, pode direcionar o chamado aos operadores da Central de Atendimento, se necessário.

#### Rastreamento de Objetos e Consulta de Manifestações

Horário de Atendimento: 24 horas todos os dias da semana.

Link para acesso: <https://www.correios.com.br/>

#### Suporte ao cliente com contrato e Soluções para o seu Negócio

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

#### 4. Suporte ao Cliente com Contrato

Permite a solicitação de informações sobre condições contratuais, faturamento, cobrança e suporte aos sistemas comerciais.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

3003-0800 (capitais e regiões metropolitanas).

0800 200 0800 (demais localidades).

Link para acesso: <https://apps2.correios.com.br/faleconosco/app/cadastro/suporte/index.php>

#### 5. Soluções para o seu negócio

Obtenção de informações sobre nossos produtos, serviços e solicitações de atendimento comercial.

4020-8040 (capitais e regiões metropolitanas).

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

#### 6. Atendimento a Deficientes Auditivos

0800-725-0898

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados; aos sábados, das 8h às 14h, exceto feriados.

## Ouvidoria

A Ouvidoria está localizada em Brasília/DF, no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, Térreo, Ala Sul, 70002-900. Possui sala exclusiva para atendimento presencial aos usuários/cidadãos e empregados, conforme prevê a Lei nº 12.527/2011, art. 9º, inciso I. Atua com o apoio de pontos focais de atendimento, presentes nas Superintendências Estaduais, situadas em todo o Brasil.

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

O acesso à Ouvidoria como instância recursal ao primeiro nível de atendimento é realizado pela internet. Link para acesso:

[http://www2.correios.com.br/servicos/falecomoscorreios/Fale\\_com\\_Ouvidoria\\_1.cfm](http://www2.correios.com.br/servicos/falecomoscorreios/Fale_com_Ouvidoria_1.cfm)

O cadastro de elogios, sugestões e denúncias ocorre por meio do SAC (telefone) e também pela *internet*:

### 1. Telefone

SAC: Registro de Sugestões, Elogios e Denúncias

3003-0100 (capitais e regiões metropolitanas)

0800-725-7282 (demais localidades)

0800-725-0100 (todo o país)

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados; aos sábados, das 8h às 14h, exceto feriados.

### 2. Internet

Fale Conosco: Registro, acompanhamento ou reativação de elogios e sugestões

Link para acesso: <https://apps2.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>

Canal de Denúncias: Registro de denúncias

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

## Ouvidoria: Outras Formas de Recebimento

Além de contar com os canais próprios para registro de manifestações e com o atendimento presencial, a Ouvidoria recebe demandas oriundas da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), do Portal Fala.BR e dos órgãos de defesa do consumidor.

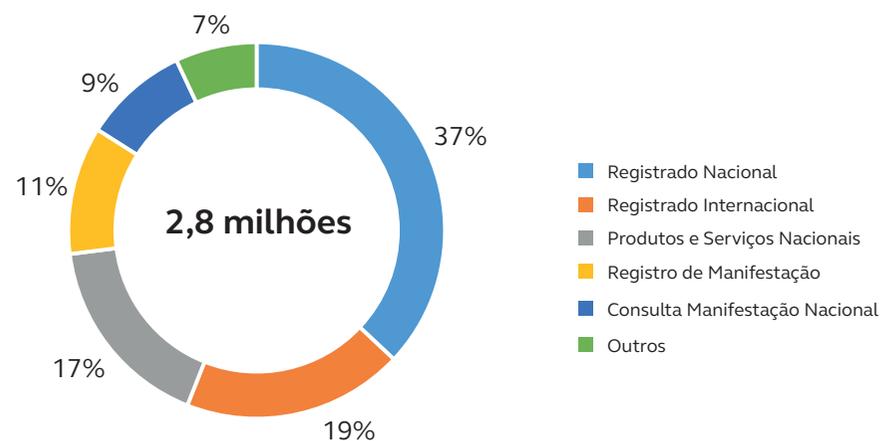
## ► Números de atendimento ao cliente

### Canais Oficiais

1º Nível

Em 2020, a Central de Atendimento dos Correios (CAC) atendeu 2,8 milhões de chamadas telefônicas.

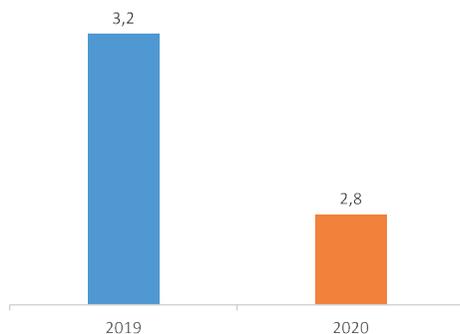
Gráfico 1 — atendimentos CAC — 2020



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Sistema Fale Conosco. Acesso em: 14 de jan. de 2021.

A quantidade de atendimentos telefônicos, em 2020, foi 12% menor do que em 2019, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 2 — Total de Atendimentos CAC (em milhões) — 2019 e 2020**



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Sistema Fale Conosco. Acesso em: 14 de jan. de 2021.

Foram recebidas cerca de 18 milhões de manifestações por meio do sistema Fale Conosco, em 2020. Desse total de manifestações, 95% foram relativas a objetos registrados nacionais e internacionais.

A quantidade de manifestações relacionadas a objetos nacionais e internacionais registrados corresponde a cerca de 0,5% do tráfego postal dos Correios, que em 2020 foi de aproximadamente 3,8 bilhões de objetos.

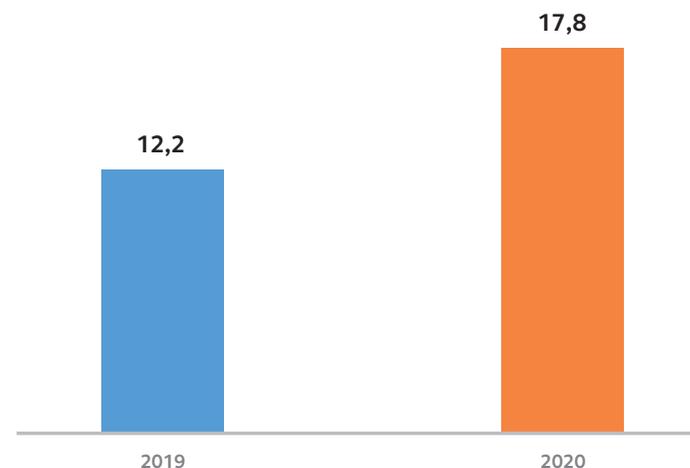
**Gráfico 3 — Manifestações Fale Conosco — 2020**



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Sistema Fale Conosco. Acesso em: 14 de jan. de 2021.

Essa quantidade de manifestações no Fale Conosco, em 2020, foi 45% maior do que em 2019, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 4 — Total de Manifestações Fale Conosco (em milhões) — 2019 e 2020**



Fonte: ECT — Diretoria de Negócios. Sistema Fale Conosco. Acesso em: 14 de jan. de 2021.

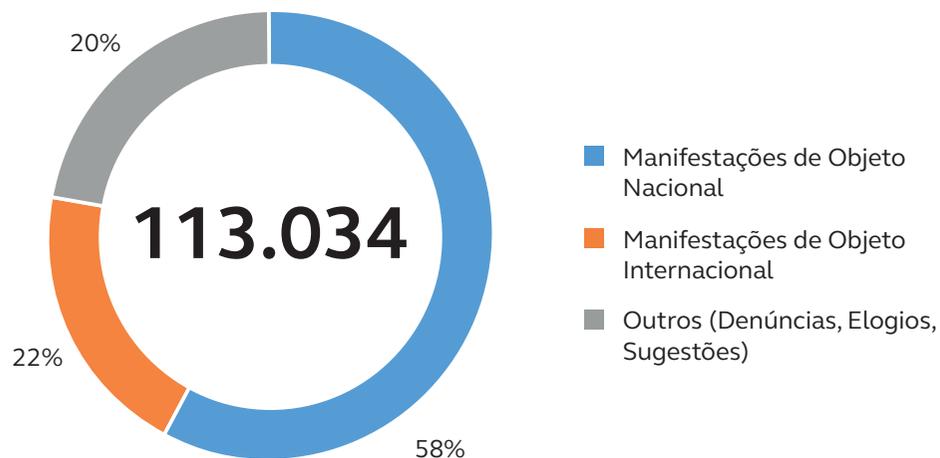
Em 2020, os Correios iniciaram o atendimento de interações por meio da Atendente Virtual CAROL (Correios, Atendimento e Relacionamento *on-line*). Em 2020, ao todo, foram realizadas 1,38 milhão de interações por meio da CAROL.



## Ouvidoria

Em 2020, a Ouvidoria recebeu 113.034 manifestações de clientes. Do total, 80% foram relativas a encomendas ou correspondências registradas.

Gráfico 5 — Manifestações Ouvidoria — 2020

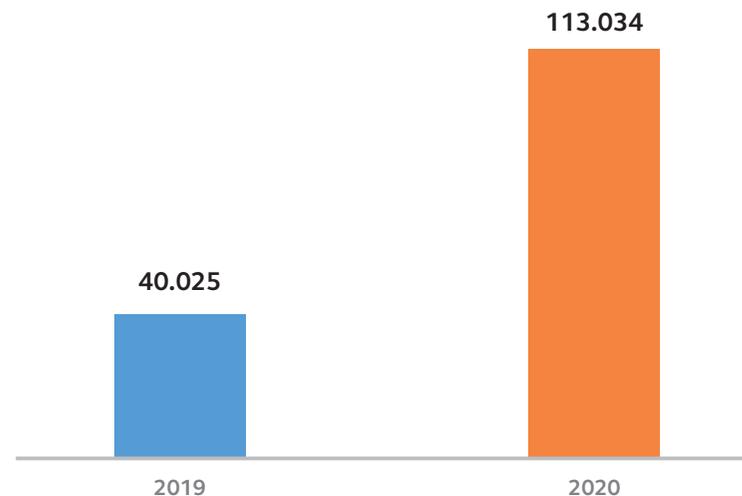


Fonte: Ouvidoria/ Diretoria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 06 de jan. de 2021.



A quantidade de manifestações dirigidas à Ouvidoria em 2020 apresentou uma variação superior em 182% em relação a 2019, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 6 — Total de Manifestações Ouvidoria — 2019 e 2020



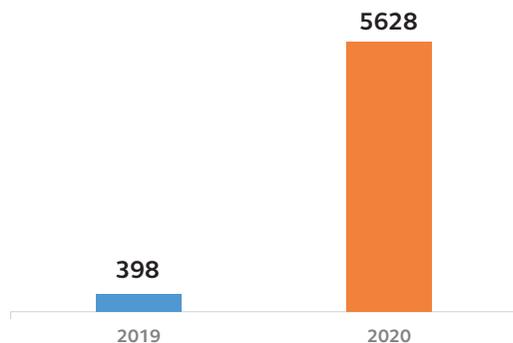
Fonte: Ouvidoria/Diretoria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças. Sistemas Fale Conosco/Data Lake. Acesso em 06 de jan. de 2021.

## Elogios e Sugestões

Os elogios e as sugestões são registrados diretamente na Ouvidoria, que realiza o encaminhamento, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018, em seus Arts. 19 e 21.

- Foram recebidos 398 elogios em 2019 e 5.628 em 2020: representando um aumento de 1.314%;

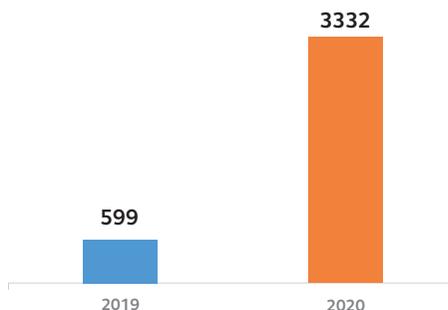
**Gráfico 7 — Elogios recebidos na Ouvidoria — 2019 e 2020**



Fonte: Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 13 de jan. de 2021.

- Foram recebidas 599 sugestões em 2019 e 3.332 em 2020: incremento de 456%.

**Gráfico 8 — Sugestões recebidas na Ouvidoria — 2019 e 2020**



Fonte: Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 13 de jan. de 2021.

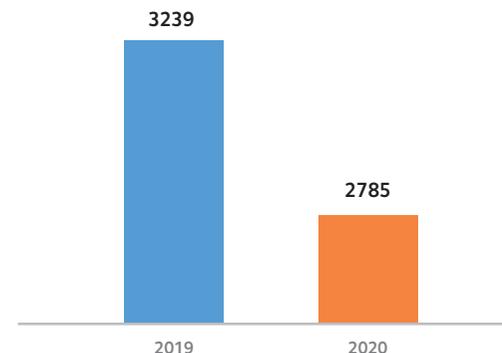
## Denúncias

Nos Correios, a Ouvidoria é o canal único para recebimento de denúncias, em conformidade com o que estabelece a Lei nº 13.460/2017 (art. 10), o Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, inciso V) e a

Instrução Normativa nº 07/2019 CGU/OGU (art. 5º, parágrafo único).

Em 2020, a Ouvidoria recebeu 2.785 manifestações que contêm os elementos mínimos requeridos para que pudessem ser submetidas à apuração. A quantidade obtida após análise preliminar foi 14% menor do que em 2019:

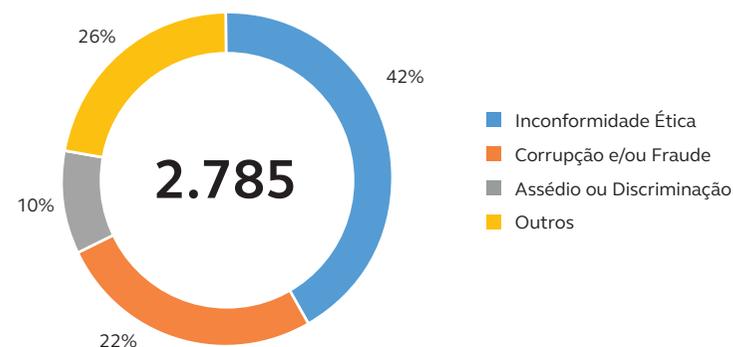
**Gráfico 9 — Total de Denúncias recebidas pela Ouvidoria — 2019 e 2020**



Fonte: Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 13 de jan. de 2021

Os principais motivos denunciados estão apresentados no gráfico a seguir:

**Gráfico 10 — Motivos Denunciados — 2020**



Fonte: Ouvidoria. Sistema Fale Conosco. Acesso em 13 de jan. de 2021.

## 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, apresenta-se tabela com a quantidade de pedidos e recursos da transparência passiva:

**Tabela 1 — SIC Transparência Passiva — Quant. de Pedidos e Recursos 2019 e 2020**

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2019	947	151	60	31	8
2020	915	116	45	30	1

Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 6 jan. de 2021.

Em 2020 houve redução de 3% na quantidade de pedidos em relação a 2019, bem como queda nas quantidades de recursos em todas as instâncias. Além disso, os Correios tiveram a menor quantidade de pedidos de acesso à informação registrados na plataforma e-SIC<sup>1</sup>/Fala.BR<sup>2</sup>, 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, há aumento na quantidade de itens assinalados como “cumpre” e diminuição dos avaliados como “não cumpre”, fiscalizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), na plataforma Fala.BR. Além disso, acredita-se que a melhora na transparência ativa tenha surtido efeitos na passiva, o que

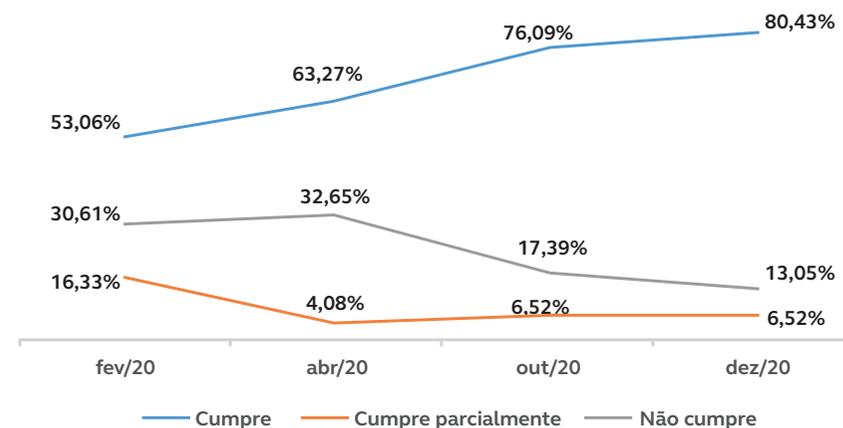
<sup>1</sup> Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

<sup>2</sup> A partir de 31/08/2020, o e-SIC migrou para a plataforma Fala.BR.

<sup>3</sup> Dados consultados em 04/03/2021.

explica a redução na quantidade de pedidos de acesso à informação registrados em 2020.

**Gráfico 11 — SIC Transparência Ativa — Avaliação da CGU**



Fonte: BRASIL. CGU. NUP 00190.101609/2019-23. Ofício Circular nº 77/2020/STPC-CGU (SEI 13206349).  
 Fonte: BRASIL. MC. ECT. NUP 53180.000721/2020-67. Relatório Técnico nº 14099565/2020/GINF-OUVID.  
 Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.  
 Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatorioptransparenciaativa.aspx>

O resultado dos Correios em relação aos itens avaliados como “cumpre” é superior ao resultado médio das empresas públicas e empresas do Governo Federal. A média de itens avaliados como “cumpre” por empresas públicas é de 59,5% e a do Governo Federal, 52,16%.<sup>3</sup>

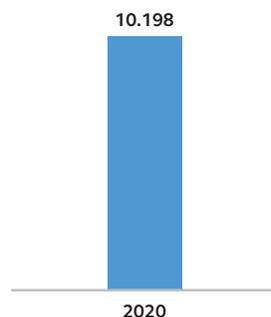
### Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet. É monitorado pelos órgãos Secretaria Nacional do Consumidor (do Ministério da Justiça e Segurança Pública), Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e pela sociedade. A

atuação dos Correios nesse portal iniciou-se em maio de 2020, em conformidade com a Portaria nº 15/2020/SENACON/MJSP.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações registradas em 2020, na referida plataforma:

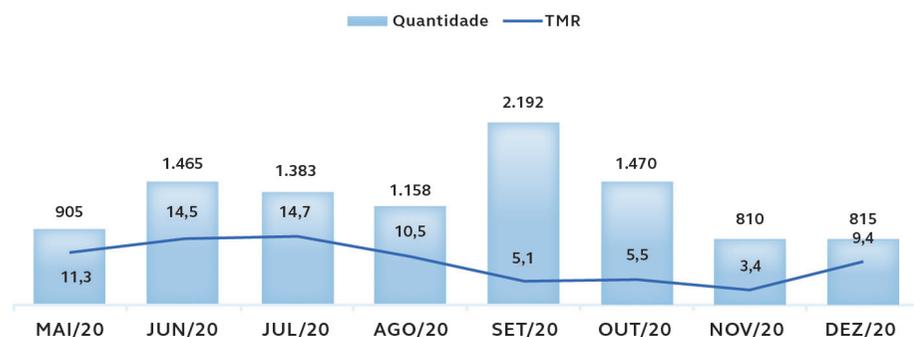
**Gráfico 12 – Consumidor.gov.br – Quantidade de manifestações 2020**



Fonte: MJ. Consumidor.gov.br. Acesso em 13 de jan. de 2021.

Em 2020 (a partir de maio), o tempo médio de resposta dos Correios foi de 9 dias (acima da meta de 8 dias), o índice de solução foi de 57% (meta de 80%) e satisfação com o atendimento foi avaliada em 1,6 (meta 3).

**Gráfico 13 – Consumidor.gov.br – Quantidade de reclamações 2020 x Tempo médio de resposta**



Fonte: Ouvidoria, com informações do site Consumidor.gov.br, acesso em 06/01/2021

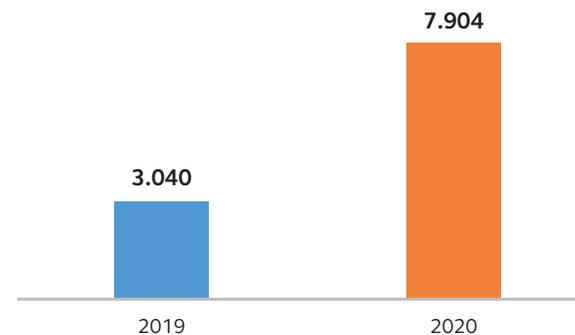
## Órgãos de Defesa do Consumidor

Uma das principais atuações da Ouvidoria é a de defesa da imagem da Empresa, de modo a prevenir prejuízos financeiros. Assim, entre suas atribuições, está a gestão das 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, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Em 2020, foram emitidas 7.904 Cartas de Informações Preliminares — CIPs eletrônicas pelos Procons em desfavor dos Correios, representando um aumento de 160% em relação ao ano anterior.

**Gráfico 14 — Quantidade de CIPs contra os Correios – 2019 e 2020**



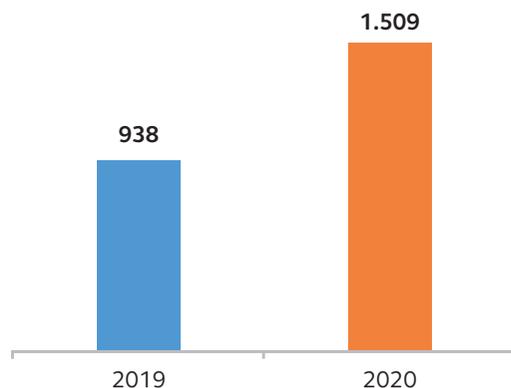
Fonte: MJ. Sindec. Acesso em 10 de fev. 2021.

As CIPs são emitidas a partir das manifestações registradas no Sindec e integram processos e procedimentos relativos ao atendimento aos consumidores. A elevação na quantidade de registros contra os Correios, em 2020, iniciou-se em junho, atingindo seu pico em outubro. Tal aumento decorre principalmente dos desdobramentos advindos do impacto da pandemia da covid-19 na nossa operação, conforme descrito no tópico “Mensagem da Ouvidoria”.

Para os Procons, o tipo “reclamação” ocorre quando não houve resposta ou quando o reclamante não ficou satisfeito com a resposta recebida na CIP. Em 2020, os Correios tiveram 1.509 reclamações,

número 60% maior do que em 2019.

**Gráfico 15 — Quantidade de Reclamações contra os Correios – 2019 e 2020**



Fonte: MJ. Sindec. Acesso em 10 de fev. 2021.

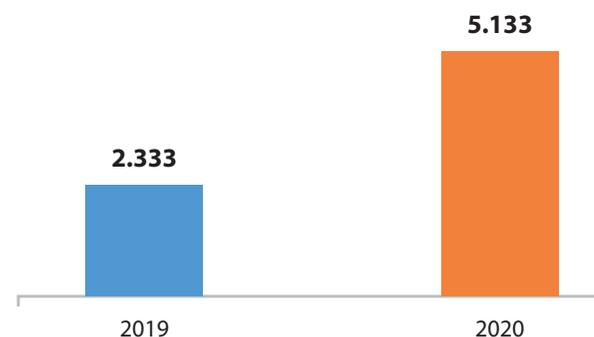
### Fala.Br

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), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar pedidos de informações públicas e manifestações, em um único ambiente.

O sistema permite também 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 2020, foram recebidas 5.133 demandas cadastradas no Fala.BR. A quantidade foi 120% maior do que em 2019.

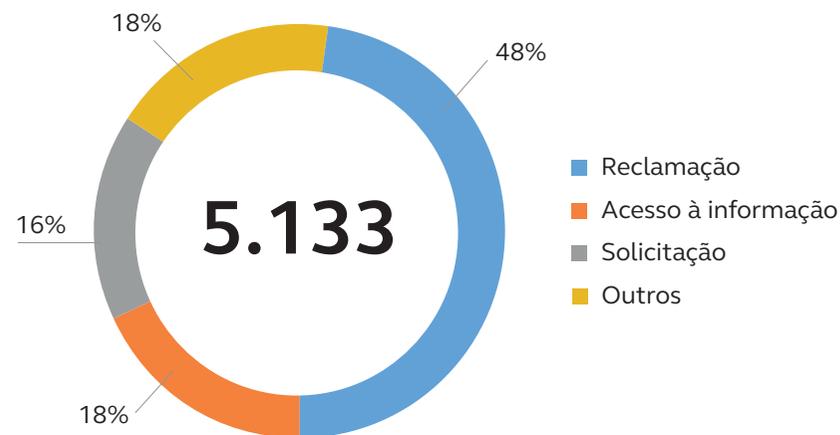
**Gráfico 16 – Demandas registradas no Fala.Br – 2019 e 2020**



Fonte: Sistema Fala.BR, acesso em 1º de fev. de 2021.

Os motivos registrados foram: Reclamação (48%), Acesso à Informação (18%), Solicitação (16%) e Outros (18%).

**Gráfico 17 – Fala.Br – Motivos registrados 2020**



Fonte: Sistema Fala.BR, acesso em 1º de fev. de 2021.

## ► Recomendações de Melhorias

Recomendar melhorias é uma das competências da Ouvidoria, que está prevista na Lei 13.460/2017, legislação 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 temas abordados em 2020 foram:

- Reclamações improcedentes registradas no Fale Conosco.
- Informação de carteiro não atendido/destinatário ausente no Sistema de Rastreamento de Objetos.
- Informações disponibilizadas aos clientes externos no Sistema de Rastreamento de Objetos.
- Fraudes no serviço Vale Postal Nacional Eletrônico.

## ► Melhorias na Qualidade Operacional dos Correios

Em 2020, as principais ações desenvolvidas para aprimoramento dos processos operacionais e consequente melhoria da qualidade dos serviços de Correios prestados à população brasileira foram:

- Criação do Indicador *Lead Time*.
- Baixa referenciada, com controle do local de entrega.
- Renovação da frota: substituição de 5.345 motos e aquisição de 1.114 furgões 600Kg.
- Implementação da metodologia S&OP (*Sales and Operations Planning*): integrando os planos comercial, operacional e financeiro.
- Revitalização das Agências, com a atualização da identidade visual nas Superintendências Estaduais de Maranhão, Bahia, Espírito Santo e Pará.
- Reestruturação das malhas de transporte nacional e regional.

- Implantação do Centro de Tratamento de Encomendas em Contagem/MG.
- Criação do Centro Internacional em Valinhos/SP.
- Ampliação da capacidade do Centro Internacional de Curitiba/PR.
- Contribuição em várias políticas públicas, por meio de operações especiais:
  - ✓ Entrega de livros didáticos.
  - ✓ Distribuição de materiais à aplicação de exames do MEC/INEP.
  - ✓ Distribuição de medicamentos e insumos para a saúde, enviados pelo Governo de Minas Gerais.
  - ✓ Distribuição de leite em pó, pela Prefeitura de São Paulo.

## ► Novas soluções de atendimento e relacionamento com os clientes

### CAC e Fale Conosco

- Apresentação da Atendente Virtual dos Correios, CAROL (Correios Atendimento e Relacionamento *On Line*).
- Atendimento à plataforma Consumidor.gov.br
- Automatização do atendimento telefônico para consulta às manifestações e rastreamento de objetos.
- Criação da Central de Informações Coronavírus, no site dos Correios.
- Disponibilização da nova página da CAC no site/Portal Correios com melhorias no portal Fale Conosco.
- Implantação de *Contact Center* para a CAC Correios.
- Implantação de sistema de acompanhamento, tratamento e monitoramento de mídias sociais e sites.
- Publicação de *chatbot* na captação e tratamento de manifestações dos clientes.
- Publicação de nova versão da URA (Unidade de Resposta Auditável) do SAC.



## Precificação e prazos

- Dilatação do prazo de guarda dos objetos destinados a estabelecimentos fechados.
- Implementação de novas estratégias de precificação.
- Redução dos prazos de entrega para os serviços SEDEX e PAC em mais de 15.900 trechos.
- Redução excepcional do valor da cobrança do serviço adicional de Manuseio Especial por Formato e Dimensão.
- Revisão da Política Comercial.
- Isenção excepcional do valor do serviço adicional de Coleta.

## Interatividade

- Adequação do conteúdo do Site/Portal Correios aos formatos abertos, em atendimento à Lei de Acesso à Informação.
- Evolução da API e atualização da consulta Busca Agência no site/Portal dos Correios.
- Evolução do endereçador WEB.
- Implementação de dez novas funcionalidades no app Correios.
- Melhorias na funcionalidade Clique e Retire dos Correios.
- Disponibilização de nova versão da consulta “Busca CEP” no site/Portal dos Correios.
- Correios Fácil.

## Novos Serviços e Produtos

- Aviso de Recebimento eletrônico (e-AR), com a consulta à imagem da assinatura do recebedor.
- Cadastro para recebimento de auxílio emergencial nas agências.
- e-Carta Fácil.
- Emissões de Selos Postais Especiais: “Covid”, “Palavras de Afeto (Natal)” e “Libras” - disseminando a Língua Brasileira de Sinais.
- Estampa 2D franqueamento para o serviço de Carta.
- Evolução no processo para obtenção da Certificação Digital.
- Inauguração da 1ª loja do “Correios Aqui - Modular”, em Curitiba/PR.
- *Locker*: armário inteligente dos Correios.
- Diversidade de planos no Correios Celular.
- Obtenção de autorização excepcional da ANVISA para transporte de medicamentos e insumos.
- Piloto do novo Sedex Hoje.
- Carta digital, via aplicativo de celular.
- Serviço Limpa Nome Serasa.
- Transporte de álcool em gel 70%\*<sup>4</sup>.
- Vale Postal com pagamento em Conta Bancária.

4 \* em condições específicas

## E-Commerce

- Ciclo de Atendimento Permanente (CAP): Em 2020 foram realizados mais de 200 eventos, com 1.000 clientes.
- Ciclo on-line MPE em patrocínio com a Câmara e-Net. Em 2020 foram realizados 19 eventos, com 8.857 participantes.
- Consultoria e-Commerce.
- Disponibilização em mídias sociais, de conteúdos sobre temas afetos ao comércio eletrônico e ao portfólio dos Correios.
- Intercâmbio de conhecimentos com entidades de incentivo ao comércio eletrônico e ao desenvolvimento de empreendedores.
- Programa AproxIME: apoio a empreendedores nas estratégias de comércio eletrônico.
- Visibilidade no site/Portal dos Correios.

## Serviços Internacionais

- Correios Packet.
- Disponibilização da série “Compras on-line no exterior” nas redes sociais dos Correios.
- Pagamento de impostos e serviços postais internacionais pelo app Correios.
- Remodelagem dos serviços internacionais de exportação.



## Modelo de Excelência dos Clientes

O Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes prevê a adoção de práticas de mercado na captura e no tratamento das interações e manifestações dos clientes, por meio da utilização de modernas ferramentas de pesquisa e dos canais próprios de atendimento.

Com isso, a empresa pretende reduzir o esforço dos clientes nas interações com os Correios, criar soluções voltadas para as necessidades desses clientes e aumentar a satisfação, melhorando assim a experiência deles em todos os pontos da jornada.

## ► Compromisso da Ouvidoria

A aspiração da Ouvidoria dos Correios é mais abrangente do que resolver uma reclamação: é buscar proporcionar a entrega de um serviço no nível de excelência. Ainda mais em 2020, um ano extremamente desafiador, em que a Empresa encarou o fato de ser prestadora de serviços essenciais para a população e assumiu que manter a operação em funcionamento, mesmo em um momento tão complexo, advindo da pandemia de covid-19, era antes de tudo um dever para com a sociedade.

Em um contexto de restrições, protocolos e mudanças tecnológicas, permanecemos ativos durante todo o tempo, o que não seria possível sem a dedicação de todos os empregados, que se desafiaram a solucionar dificuldades e contribuíram para a superação da Empresa.

É com essa consciência, do nosso lugar e da nossa responsabilidade perante a sociedade, que ratificamos o nosso compromisso de buscar alternativas para transpor desafios. Seguimos com a certeza de que estaremos juntos, aprimorando nossos processos e gerando valor, em qualquer situação, porque de entrega a gente entende!

