COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº , DE 2018

(Do Sr. CELSO RUSSOMANNO)

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, com auxílio do Tribunal de Contas da União (TCU), as ações e o trabalho que vem sendo realizado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, a qual é objeto de uma elevada quantidade de reclamações feitas pelos consumidores sobre altos índices de atrasos e extravios.

Senhor Presidente:

Com base no art. 100, §1º, combinado com os arts. 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno, proponho a V. Exª que, ouvido o Plenário desta Comissão, se digne a adotar as medidas necessárias para fiscalizar, com auxílio do Tribunal de Contas da União – TCU, as ações e o trabalho que vem sendo realizado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, a qual é objeto de uma elevada quantidade de reclamações feitas pelos consumidores sobre altos índices de atrasos e extravios.

I - Objetivos

Esta Proposta de Fiscalização e Controle tem como principais objetivos: 1) Apurar a qualidade do serviço que vem sendo realizado pela ECT, com base em indicadores de extravios, pontualidade e satisfação dos usuários; 2) Apurar a quantidade atual e a evolução das reclamações sobre a qualidade do serviço da ECT nos últimos 3 anos; 3) Comparar os indicadores de extravios, pontualidade e satisfação dos consumidores apresentados pela ECT com o de empresas de outros países, como a USPS – *United States Postal Service*, dos Estados Unidos; 4) Apurar a quantidade atual e a evolução dos

atrasos e extravios nas entregas de encomendas nos últimos três anos; 5) Apurar a quantidade total de funcionários da empresa, e compará-lo com empresas similares de outros países; 6) Apurar a produtividade da ECT e compará-la com a observada em empresas de correios de outros países, como o USPS - *United States Postal Service* - dos Estados Unidos.

JUSTIFICAÇÃO

O serviço de entrega de encomendas e correspondências prestado pelos Correios há muito tempo é objeto de queixas e reclamações por parte dos consumidores. Entretanto, nos últimos meses o problema vem se agravando – algo que ficou claro a partir do último trimestre de 2017, período no qual há um aumento de compras pela internet.

Segundo estudos realizados por *sites* de registros de reclamações, somente em dezembro, e em apenas um *site*, foram registradas 3.704 queixas contra os Correios – o que representa uma alta de 142% relativamente ao mês anterior.

Nos últimos 12 meses os Correios receberam 61.701 reclamações em um dos sites, sendo que a empresa não respondeu a nenhuma delas. Destas, 44% são relativas à atraso nas entregas – evidenciando que este é o aspecto que mais vem prejudicando os consumidores.

As reclamações sobre os Correios vêm aumentando também no Procon. Na Procuradoria de São Paulo, em 2017, foram registradas 512 reclamações, contra 493 em 2016. Destas, cerca de 1/3 referem-se à não prestação de algum serviço, e por volta de 6% sobre extravio de encomendas.

Essa situação de qualidade do serviço em queda é agravada pelo fato de que os Correios estão acumulando prejuízos seguidos. Só em 2017 foram mais de R\$ 2 bilhões de reais - alta de 17% em relação ao ano anterior. Essa situação financeira impede que a empresa possa investir ou aumentar seu quadro de funcionários.

Esta Proposta de Fiscalização e Controle servirá, portanto, para elucidar essa questão e poderemos verificar com clareza se a ECT está tomando as medidas necessárias, ou as tomará, para atingir um nível de qualidade de serviço, satisfação dos usuários e indicadores de atrasos e de extravios aceitáveis.

Esta investigação reveste-se de fundamental importância também para a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, uma vez que ECT, além de possuir grande impacto social, é fundamental para o funcionamento da economia interconectada do século XXI, com reflexos sobre a vida das pessoas e das empresas.

Isto posto, considerando a importância da ECT para toda a população brasileira, insto os nobres Pares para a aprovação desta Proposta de Fiscalização e Controle.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputado CELSO RUSSOMANNO