

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº       , de 2015**  
**(Do Sr. Rubens Bueno)**

*Solicita informações ao Ministério das Comunicações sobre a qualidade do serviço de correspondências e encomendas dos Correios.*

Senhor Presidente,

Requeiro, com fundamento no art. 50, § 2º da Constituição Federal, combinado com o art. 115, inciso I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Sr. Ricardo Berzoini, Ministro das Comunicações, sobre a evolução dos padrões da qualidade dos serviços prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, nos seguintes termos:

- Detalhamento e acompanhamento das ações corporativas que façam parte do Planejamento Estratégico dos Correios para manutenção e melhoria dos serviços de correspondências;
- Descrição dos canais de relacionamento para receber e tratar reclamações de usuários dos serviços;
- Quantidade trimestral de reclamações recebidas por canal de relacionamento dos últimos 5 anos;
- Evolução trimestral dos últimos 5 anos (ou, no caso de não haver série histórica desse período, a quantidade de anos disponível) dos seguintes índices de qualidade de serviço:
  - Quantidade e prazo médio de entrega de correspondências postadas e entregues no mesmo Estado (por UF);

- Percentual do total de correspondências postadas e destinadas ao mesmo Estado que foram extraviadas (por UF);
- Percentual de correspondências postadas e entregues no mesmo Estado que foram entregues após 5 dias da postagem (por UF);
- Quantidade e prazo médio de entrega de correspondências postadas e entregues em Estados diferentes (por UF de destino);
- Percentual do total de correspondências postadas e destinadas a Estados diferentes que foram extraviadas (por UF de destino);
- Percentual de correspondências postadas e entregues em Estados diferentes que foram entregues após 7 dias da postagem (por UF de destino);
- Quantidade e prazo médio de entrega de encomendas (por UF de destino);
- Percentual do total de encomendas que foram extraviadas (por UF de destino);
- Quantidade e prazo médio de entrega de correspondências com destino internacional (por UF de postagem);
- Percentual do total de correspondências com destino internacional que foram extraviadas (por UF de postagem);
- 20 principais cidades destino de correspondências internacionais com respectivas quantidades e percentuais de volume;
- Quantidade e prazo médio de entrega de encomendas com destino internacional (por UF de postagem);
- Percentual do total de encomendas com destino internacional que foram extraviadas (por UF de postagem);
- 20 principais cidades destino de encomendas internacionais com respectivas quantidades e percentuais de volume.

## Justificativa

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é uma empresa pública da maior relevância para o desenvolvimento do país, promovendo resultados importantes tanto na esfera econômica como na social. Para cumprir sua

missão institucional, emprega mais de 120 mil brasileiros, que viabilizam a distribuição de mais de 36,5 milhões de objetos por dia. As dimensões continentais do nosso país agravam a complexidade logística da atividade.

Se por um lado, a população usa cada vez menos correspondência por cartas, em decorrência da evolução da comunicação eletrônica, por outro os Correios estão sendo cada vez mais demandados para a remessa de correspondências comerciais e, principalmente, na logística de entrega de encomendas do comércio *online*.

Portanto, o serviço prestado pelos Correios é de fundamental importância para promover a economia nessa nova era. Sem a confiança dos usuários nesse serviço, não haverá a evolução nos hábitos de consumo para colocar nosso país em consonância com as práticas comerciais das economias mais desenvolvidas. Em suma, o país tem nos Correios um de seus pilares de crescimento.

Porém, nos últimos meses recebi reclamações de eleitores do Paraná relatando casos de atrasos e extravios de correspondências e encomendas, o que prejudica a imagem e a confiança que a população deposita nessa Empresa Pública.

Desta forma, considero relevante acompanhar o desempenho da qualidade dos serviços desta Estatal, no sentido de atuar para que sua missão institucional seja cumprida e para que o brasileiro possa ter a confiança necessária para utilizar os serviços dos Correios.

Sala das Sessões, 9 de fevereiro de 2015.

**Deputado RUBENS BUENO**  
**PPS / PR**