

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº , DE 2015

(Do Sr. MIGUEL HADDAD)

Solicita informações ao Sr. Ministro de Estado das Comunicações a respeito dos atrasos na entrega de correspondências pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Senhor Presidente:

Requeremos a V. Exa., com base no art. 50, §2º, da Constituição Federal, e nos arts. 115, inciso I e 116, do Regimento Interno que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Sr. Ministro das Comunicações a respeito dos atrasos na entrega de correspondências pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

JUSTIFICAÇÃO

A qualidade dos serviços prestados pelos Correios levou a empresa a conquistar a liderança entre as instituições mais confiáveis do País. Nos últimos anos, porém, a imagem da empresa tem sido abalada não somente pelos escândalos de má verbação de recursos, mas também pelo declínio da qualidade no atendimento aos cidadãos.

Não raro, observamos notícias na mídia a respeito do aumento da ocorrência de objetos postais desaparecidos, encomendas violadas, correspondências encaminhadas a endereços errados e dificuldade de rastreamento de objetos, entre outras falhas que tantos transtornos causam para os usuários. Segundo informações divulgadas pelo Procon de São Paulo, de 2011 a 2012, houve um acréscimo de 10,32% no número de queixas registradas contra a empresa. Na mesma linha, dados do Sistema Nacional de

Informações de Defesa do Consumidor, mantido pelo Ministério da Justiça, apontam que, no mesmo período, ocorreu um aumento de 3,2% no número de reclamações com maior concentração de queixas no atraso na entrega de correspondências e encomendas.

Em razão dos argumentos elencados, elaboramos o presente **Requerimento com o objetivo de obter as seguintes informações, referentes aos quatro últimos anos:**

- 1. indicadores de qualidade dos serviços prestados pelos Correios, com a discriminação das metas estabelecidas pelo Poder Executivo para a empresa e os resultados alcançados no período;**
- 2. número de reclamações recebidas dos usuários pelo órgão competente da empresa e o respectivo percentual de satisfação do usuário quanto à solução proposta/adotada pelos Correios;**
- 3. resultado das pesquisas de satisfação do usuário contratadas pelos Correios;**
- 4. esclarecimento sobre os motivos dos frequentes atrasos na entrega de correspondências e encomendas pelos Correios, e as medidas que vêm sendo adotadas pela empresa para reduzir os índices de atraso.**

Na certeza de que o acesso e a publicação dos dados solicitados serão de grande valia para os milhões de brasileiros que se utilizam dos sistemas postais, requeremos o encaminhamento das informações mencionadas.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado MIGUEL HADDAD