

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 182, DE 2018.

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.

Autor: Deputado CELSO RUSSOMANNO

Relator: Deputado VINICIUS CARVALHO

I - RELATÓRIO

Trata-se de Proposta de Fiscalização e Controle, de autoria do Deputado Celso Russomanno, que propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, com o auxílio do Tribunal de Contas da União (TCU), realize ato de fiscalização e controle acerca das ações e do trabalho que vem sendo realizado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT ou Correios, a qual é objeto de uma elevada quantidade de reclamações feitas pelos consumidores sobre altos índices de atrasos e extravios.

Na justificativa à proposição, o ilustre autor fundamenta a necessidade de fiscalização no fato de que, nos últimos meses, as queixas sobre atraso e extravio de encomendas e correspondências vêm se agravando – algo que ficou claro a partir do último trimestre de 2017, período no qual há um aumento de compras pela internet.

Para corroborar a necessidade de fiscalização, o autor da PFC traz diversos dados sobre a deterioração da qualidade do serviço prestado pela ECT, como aumento no registro de queixas em sites de reclamações, bem

como no Procon. Além disso, o autor destaca que a questão ainda é agravada pelo acúmulo de prejuízos da empresa que, em 2017, foi R\$ 2 bilhões, alta de 17% em relação a 2016.

Para atingir tal finalidade, a PFC teria os seguintes 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 os 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-la 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.

Por despacho da Mesa Diretora, a proposição foi distribuída a esta Comissão de Defesa do Consumidor, está sujeita à apreciação interna nas comissões e possui regime de tramitação ordinária.

II – DA OPORTUNIDADE E DA CONVENIÊNCIA DA PROPOSTA

Este Relator entende ser oportuna e conveniente a presente proposta de fiscalização, por meio da qual se pretende apurar a qualidade dos serviços prestadoras pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos no período recente.

A proposição em análise é fundamentada no artigo 100, § 1º, combinado com os artigos 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

A justificação da PFC em análise explica que “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.”

Além de ilustrar a decadência do serviço com estatísticas de crescimento das queixas sobre o serviço prestado, o autor destaca a crise financeira vivida pela empresa, o que pode dificultar investimentos e contratação de novos funcionários.

Dados esses elementos, acreditamos que a proposta é muito oportuna uma vez que pretende contar com o apoio e a especialização dos técnicos e auditores do TCU. De modo a operacionalizar os trabalhos, propõe-se uma metodologia de trabalho focada em procedimentos que serão melhor detalhados no item nº V deste parecer.

Diante disso, entendemos que a presente Proposta de Fiscalização e Controle atende plenamente aos requisitos de oportunidade e conveniência regimentalmente exigidos para sua admissibilidade e para seu prosseguimento.

III – DA COMPETÊNCIA DA COMISSÃO

O art. 24, inciso IX, do Regimento Interno desta Casa, confere às Comissões, em razão das matérias de sua competência, o poder-dever de exercer o acompanhamento e fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, incluídas as sociedades e fundações instituídas pelo Poder Público federal.

Nesse contexto, parece claro que o art. 32, inciso V do Regimento Interno ampara a atuação concreta desta Comissão, cuja competência abrange “relações de consumo e medidas de defesa do consumidor” e “composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços”.

IV – DO ALCANCE JURÍDICO, ADMINISTRATIVO, POLÍTICO, ECONÔMICO, SOCIAL E ORÇAMENTÁRIO DA PROPOSTA

No que tange ao alcance jurídico e administrativo, entendemos que a execução da PFC ora analisada tende a lançar luzes sobre a qualidade dos serviços prestados pela ECT, bem como verificar se a estrutura da empresa está adequada frente à relevância dos serviços prestados.

A manutenção do serviço postal é de competência da União, nos termos do inciso X do art. 21 da Constituição. Esse serviço, por sua vez, é regulado pela Lei nº 6.538/1978, que em seu art. 9º estabelece o regime de monopólio para o recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de carta, cartão-postal e correspondência agrupada. Como se percebe, o transporte de encomendas, por exemplo, não é abrangido pelo regime de monopólio e pode ser prestado por outras empresas.

A despeito disso, os serviços prestados pela ECT, mesmo em regime de competição, têm grande relevância para a integração nacional. As empresas privadas competidoras da ECT, muitas vezes, não atuam em todo o território nacional, deixando os Correios também como monopolista na entrega de encomendas para algumas regiões do país. Dadas essas peculiaridades, a Lei nº 6.538/1978, em seu art. 3º, obriga a ECT a assegurar a continuidade dos serviços, observados índices de confiabilidade, qualidade e eficiência, trabalho que ora se propõe fiscalizar.

A ECT foi criada pelo Decreto-Lei nº 509/1969, a partir da transformação em empresa pública do antigo Departamento dos Correios e Telégrafos (DCT) e está atualmente vinculada ao Ministério da Ciência,

Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), sucedâneo do Ministério das Comunicações.

Segundo o art. 2º do referido Decreto-Lei, a ECT tem competência para “executar e controlar, em regime de monopólio, os serviços postais em todo o território nacional”, bem como de explorar serviços postais financeiros, eletrônicos e de logística integrada. Além disso, a atuação dos Correios está sujeita à supervisão do MCTIC, bem como ao envio de suas contas gerais relativas a cada exercício ao TCU (arts. 19 e 20 do Decreto-Lei nº 509/1969).

Assim, a atribuição de fiscalização desta Casa, neste caso, encontra amparo no inciso X do art. 49 da Constituição Federal e no inciso XI do art. 24 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, e incide sobre a atuação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, bem como do próprio ministério supervisor (MCTIC).

Verifica-se assim a conformidade da PFC com os requisitos e fundamentos jurídicos de constitucionalidade e regimentalidade.

Quanto ao alcance político, cumpre salientar a importância do papel desta Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados na fiscalização das operações de todas empresas públicas no cumprimento de suas finalidades.

Havendo fortes indícios do comprometimento da qualidade dos serviços prestados pelos Correios, acreditamos que é muito oportuno e cabível que esta Comissão venha a adotar, com o auxílio indispensável dos auditores e técnicos do Tribunal de Contas da União, todos os procedimentos legais e regimentais voltados a apurar a qualidade dos serviços prestados pela ECT.

Quanto ao alcance econômico, consideramos que a presente PFC é fundamental para que se conheça mais a fundo a operação dos Correios, por se tratar de peça absolutamente indispensável para o bom funcionamento do país que, em última instância, resulta em eficiência da economia nacional. Nesse sentido, confiamos que, a partir dos bons resultados dos trabalhos desenvolvidos ao longo desta PFC, eventuais ineficiências, falta de investimentos e outros comportamentos deletérios à operação possam ser

identificados e sanados, o que permitirá melhor funcionamento dessa empresa pública tão relevante.

Por fim, em relação aos aspectos sociais da proposta, somos da opinião de que a fiscalização e controle, que ora se pretende levar a efeito, tende a beneficiar toda a coletividade. Esta Casa não pode se descuidar e se omitir diante de possíveis problemas de gestão que impliquem em queda nos indicadores de qualidade postal, algo, repise-se, essencial para a economia nacional. Ademais, é competência específica desta Comissão de Defesa do Consumidor, órgão interno da Câmara dos Deputados, zelar por questões que possam impactar no microssistema de defesa do consumidor.

V – PLANO DE EXECUÇÃO E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Para a boa e consistente execução da presente Proposta de Fiscalização e Controle, propomos que sejam adotadas as seguintes providências:

1) Envio de solicitação ao Tribunal de Contas da União para que remeta a esta Comissão cópia dos principais documentos inseridos nos seus trabalhos de auditoria, fiscalização e acompanhamento relacionados à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT e à atuação do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) na condição de entidade supervisora da ECT.

2) Envio de solicitação ao Tribunal de Contas da União, a fim de que seja realizada auditoria na gestão da empresa, em especial no acompanhamento e ações relacionadas à qualidade do serviço prestado. No relatório de auditoria deve ser informado ao menos o seguinte:

- a. Os requisitos de confiabilidade, qualidade e eficiência fixados pelo MCTIC nos termos do art. 3º da Lei nº 6.538/1978.
- b. Os indicadores de qualidade dos serviços postais prestados pela ECT, pelo mesmo para os últimos 5 (cinco) anos, bem

como sua comparação com os requisitos fixados pelo ministério supervisor;

- c. Os indicadores de reclamação sobre a qualidade do serviço da ECT nos últimos 5 (cinco) anos;
- d. Os procedimentos adotados pela empresa e pelo ministério para acompanhamento e publicação dos indicadores de qualidade postal da ECT;
- e. Evolução da quantidade de funcionários frente à demanda pelos serviços nos últimos 5 (cinco) anos;
- f. Comparação da atuação da ECT (qualidade dos serviços, produtividade, estrutura, demanda, dentre outros aspectos relevantes) frente a outras empresas similares em outros países, como *USPS - United States Postal Service* - dos Estados Unidos;
- g. Os procedimentos adotados pela empresa tendo em vista presumível queda nos indicadores de qualidade.

3) Realização de audiência pública com a presença do presidente da ECT, para esclarecimento acerca das providências tomadas em função da presumível queda de qualidade do serviço prestado e da queda de credibilidade da empresa frente a sociedade;

4) Envio de solicitação à Consultoria de Orçamento e Fiscalização Financeira desta Casa para elaboração de estudo contendo um levantamento detalhado dos valores relacionados, ano a ano, a execução orçamentária pela ECT nos últimos 5 (cinco) anos, bem como da situação financeira da empresa, com destaque para os últimos 3 (três) anos.

A proposição inicial sugere uma apuração especial para os últimos 3 anos. Contudo, de modo a fornecer algum comparativo, sugere-se que a coleta de informações seja feita para o período de 5 anos, de modo que se possa comparar os últimos 3 anos com o período imediatamente anterior.

Uma vez cumpridas todas estas providências, propomos que, com fundamento no inciso IV do art. 61, do Regimento Interno da Câmara dos

Deputados, se proceda à apresentação, discussão e votação do relatório final desta PFC, promovendo-se, em seguida, a publicação e o encaminhamento dos seus resultados e conclusões na forma do art. 37 do mesmo Regimento Interno.

No que diz respeito à metodologia de avaliação, a expectativa é de que, com base na análise dos documentos solicitados, das audiências públicas que serão realizadas e mediante os resultados das diligências realizadas por esta Comissão, seja possível identificar as razões principais para a queda na qualidade percebida do serviço, bem como as principais questões relacionadas à difícil situação financeira da estatal.

VI – VOTO DO RELATOR

Confiamos assim que a PFC em tela é muito oportuna e virá, por certo, conferir maior transparência e efetividade à atuação dos Correios que presta serviços de extrema relevância para o bom funcionamento do país.

Diante do exposto, votamos pela **implementação** da Proposta de Fiscalização e Controle nº 182, de 2018, na forma do plano de trabalho e metodologia de avaliação ora apresentados.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputado VINICIUS CARVALHO
Relator