



REQUERIMENTO Nº, DE 2020
(Da Sra. Deputada **CHRIS TONETTO**)

Solicita ao Excelentíssimo Ministro das Comunicações informações a respeito dos problemas observados no serviço de entregas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Correios) durante o estado de calamidade pública decorrente da pandemia de COVID-19.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e nos artigos 115, I e 116, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, solicito à Vossa Excelência que seja encaminhado ao Excelentíssimo Ministro das Comunicações Requerimento de Informação a respeito dos problemas observados, em diversas localidades do Estado do Rio de Janeiro, no serviço de entregas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Correios) durante o estado de calamidade pública decorrente da pandemia de COVID-19.

De acordo com queixas e denúncias que recebemos, principalmente de moradores de bairros da Zona Oeste (Sepetiba, Realengo e Curicica) e da Zona Norte (Cavalcante, Cascadura) da capital fluminense, bem como do município de Maricá, (bairros de Inoã, Itaipuaçu e São José do Imbassaí) localizado na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, o serviço de entrega de correspondências e encomendas em referidas localidades, que já contava com restrições ao longo dos últimos anos, encontra-se fortemente prejudicado durante o período de vigência do estado de calamidade pública no País.

O atraso na entrega de correspondências e encomendas tem gerado inúmeros transtornos e prejuízos para um sem número de famílias brasileiras, que acabam sendo oneradas por meio de multas de contas pagas em atraso, tarifas de transporte utilizado para retirada de seus itens em agências dos Correios, geralmente situadas em locais distantes de suas residências, exposição a perigos de violência em grandes centros urbanos e, mais recentemente, ao novo coronavírus. Isso sem deixar de mencionar a limitação imposta ao transporte público em tempos de pandemia.





Os referidos bairros, citados acima apenas a título de exemplo – e todos caracteristicamente localizados em regiões mais distantes dos grandes centros urbanos, embora não possam ser ditos propriamente de “difícil acesso” –, não chegam a revelar a verdadeira dimensão do problema, que parece estender-se a todo o território nacional, tendo em vista as informações que nos chegam por meio da grande imprensa e de canais institucionais.

Tendo em vista o exposto, gostaríamos de propor os seguintes questionamentos:

- 1- Quais os parâmetros adotados para classificação de determinada localidade como sendo “com distribuição sujeita a prazo diferenciado”?
- 2- Considerando o recente fechamento de 250 agências dos Correios em todo o País, localizadas em cidades de mais de 50 mil habitantes, de que modo serão atendidas as populações das regiões que se encontram agora desguarnecidas?
- 3- A estratégia de fusão de agências para reverter os graves prejuízos que a estatal vem enfrentando há anos tem se mostrado ineficiente em relação ao atendimento das referidas demandas? Se se trata de um problema relativo à velocidade de implementá-la, como fazer para que se torne mais célere?
- 4- Quais os estudos realizados pelo Ministério das Comunicações relacionados ao impacto do estado de calamidade pública decorrente da pandemia de COVID-19 na qualidade dos serviços fornecidos pelos Correios?
- 5- Encontra-se em fase de elaboração alguma política de indenização ou reparação de danos para os cidadãos que foram prejudicados pelos problemas no serviço de entregas?
- 6- Existe algum prazo, dentro do razoável para um momento de pandemia, para que seja adotada estratégia visando fornecer melhor serviço aos seus usuários, sobretudo aqueles que atualmente não se veem servidos pelas entregas?
- 7- Planeja-se a disponibilização de um canal de comunicação para que os usuários obtenham conhecimento acerca do local de destinação de suas correspondências, já que atualmente o sistema de rastreamento, conforme noticiado por diversos cidadãos, não tem atualizado os dados concernentes ao encaminhamento das encomendas quando estas não são entregues, impossibilitando que os interessados realizem sua retirada nas agências indicadas?
- 8- Os canais de atendimento telefônico dos Correios possuem os meios necessários para fornecer as informações relativas às agências para as quais são distribuídas as correspondências e encomendas não entregues no local inicialmente definido como sendo de destino?





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada **CHRIS TONETTO** – PSL/RJ

Considerando as demandas que nos têm sido apresentadas, solicitamos, respeitosamente, atenção aos questionamentos acima, a fim de que os usuários de tão tradicional empresa possam obter algum posicionamento quanto à possibilidade de melhorias no rol de serviços que vêm sendo prestados.

Sala das Sessões, 2 de julho de 2020.

Deputada **CHRIS TONETTO**
PSL/RJ

Documento eletrônico assinado por Chris Tonietto (PSL/RJ), através do ponto SDR_56289, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.

