



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Gabinete do Ministro

OFÍCIO Nº 3689/2020/MC

Brasília, 19 de agosto de 2020.

A Sua Excelência a Senhora

Deputada SORAYA SANTOS
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados
Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 752/2020.

Senhora Primeira Secretária,

Em atenção ao Ofício 1^aSec/RI/E/nº 1329 (SEI 5728586), que trata do Requerimento de Informação nº 752/2020, de autoria da Deputada Federal CHRIS TONETTO, e que solicita 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", encaminho o Ofício nº 16224492/2020 - PRESIDÊNCIA (SEI 5750220), da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, e que contempla o questionado no referido Requerimento.

Por oportuno e, conforme solicitado, informo que os demais Requerimentos de Informação encaminhados conjuntamente pelo Ofício 1^aSec/RI/E/nº 1329 (SEI 5728586), foram respondidos de forma separada.

Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais, caso necessário.

Atenciosamente,

FÁBIO FARIA
Ministro



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Salustino Mesquita de Faria, Ministro de Estado das Comunicações**, em 19/08/2020, às 20:35 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **5801789** e o código CRC **CCAB3BD3**.



Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 3689/2020/MC - Processo nº 01245.000816/2020-85 - Nº SEI: 5801789



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Presidência

Ofício Nº 16224492/2020 - PRESIDÊNCIA

Ao Senhor
GERSON NOGUEIRA MACHADO DE OLIVEIRA
Subsecretário de Unidades Vinculadas
Coordenação-Geral de Gestão de Empresas - MCTI
Esplanada dos Ministérios, Bloco "E"
70067-900 - Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 752/2020

Referência: Processo nº 53180.025804/2020-69

Senhor Subsecretário,

Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Ofício nº 24422/2020/MCTI, que trata do **Requerimento de Informação nº 752/2020**, de autoria da **deputada Chris Tonietto**, direcionado ao ministro de Estado das Comunicações, cuja ementa versa sobre *"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."*

Cumpre-me encaminhar ao Senhor as respostas na ordem dos questionamentos consignados na aludida proposição:

. Quais os parâmetros adotados para classificação de determinada localidade como sendo "com distribuição sujeita a prazo diferenciado"?

Resposta: Neste momento, em função da pandemia, os parâmetros adotados para definição de localidade com distribuição sujeita a prazo diferenciado consideram os recursos operacionais e de segurança disponíveis em dado momento. As situações são analisadas de acordo com a situação de cada localidade. Reforçamos que tem sido aplicado sempre o menor prazo, considerando os recursos operacionais disponíveis, a estrutura de segurança pública da localidade e respeitados os impactos gerados pela pandemia.

. 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?

. 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?

Resposta aos itens b e c: Os Correios estão em um processo de remodelagem da Rede de Atendimento, visando a manter sua sustentabilidade por meio da otimização dos recursos existentes e do desenvolvimento de soluções objetivando a melhoria do atendimento aos clientes, inclusive por meio da ampliação da oferta de soluções de atendimento, sejam físicas ou digitais.

Quanto ao processo de fusão de agências, informamos que a Empresa adota critérios rigorosos para promover o reposicionamento das unidades. A primeira fase do processo envolveu agências que se encontravam muito próximasumas das outras, com distância de até 2 km entre si e com capacidade instalada ociosa. Com essa estratégia, os Correios reduziram custos, sem desguarnecerem a população, uma vez que o fechamento foi de unidades próximas.

Cabe ressaltar que, considerando as duas fases da estratégia de Readequação dos Canais dos Correios, **o total de unidades fechadas foi de 203 e não 250**, conforme mencionado no presente Requerimento.

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?

Resposta: Há desconhecimento de algum estudo realizado pelo Ministério das Comunicações relacionados ao impacto do estado de calamidade pública decorrente da pandemia da COVID-19, na qualidade dos serviços fornecidos pelos Correios.

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?

Resposta: No site dos Correios, encontra-se disponível o Termo de Condições para Registro de Manifestações (<https://www.correios.com.br/logistica/contrate-os-correios/termos-e-anexos-dos-produtos-e-servicos-contratados>). Neste espaço, o cliente encontrará as informações e as condições necessárias a fim de efetuar registro de manifestações, sendo cabível indenização ou restituição de valores postais após verificação de cada caso, por meio de pagamento de indenização dos serviços postados com código de rastreamento (registro).

O remetente, o detentor de contrato ou o destinatário podem formalizar uma manifestação relativa aos serviços por meio do portal dos Correios na internet, Central de Atendimento dos Correios - CAC, ou ainda por intermédio dos canais disponíveis aos clientes elegíveis, conforme Política Comercial dos Correios.

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?

Resposta: Os Correios têm sido severamente impactados pela pandemia, como por exemplo, pelo fechamento de unidades operacionais, considerando a contaminação de empregados e as demandas judiciais e, portanto têm aplicado os prazos possíveis de atendimento, observados os recursos operacionais disponíveis. A Estatal reforça que os fechamentos são temporários e tem buscado aplicar alternativas pontuais que minimizem os prejuízos à população.

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?

Resposta: Os Correios disponibilizam dois canais oficiais de atendimento aos clientes: a Central de Atendimento dos Correios – CAC e o sistema Fale Conosco. Neles são disponibilizadas informações sobre status e localização de objetos de acordo com código do objeto.

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?

Resposta: Atualmente, em que pese algumas medidas contingenciais no enfrentamento à COVID-19, como, por exemplo, eventuais alterações nos prazos praticados, a Instituição encontra-se a efetuar normalmente a distribuição domiciliaria no endereço dos destinatários.

Caso não haja sucesso nas tentativas de entrega previstas na modalidade do serviço contratado, as correspondências e/ou as encomendas são direcionadas para retirada em uma unidade de atendimento.

Em situações excepcionais, em que a Empresa precise adotar ações que alterem a disponibilização dos objetos, a Central de Atendimento dos Correios - CAC será um dos meios de comunicação com os clientes.

Esta Empresa permanece à disposição dessa Pasta para prestar quaisquer esclarecimentos.

Anexos: I - Ofício nº 24422/2020/MCTI (SEI nº 16206750); e
II - Requerimento de Informação nº 752/2020 (SEI nº 15746749).

Atenciosamente,

FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Floriano Peixoto Vieira Neto, Presidente**, em 30/07/2020, às 19:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 16224492 e o código CRC **AC851209**.



SBN QUADRA 1 BLOCO A, - Bairro ASA NORTE, Brasília/DF, CEP 70002900 - <http://www.correios.com.br>