

OUVID
Fevereiro/2018

Relatório Anual Ouvidoria 2017

Sumário

1. Apresentação	4
2. Manifestações.....	5
2.1 Solicitações de Intervenção.....	6
2.2 Denúncias	6
3. Tratamento das Manifestações.....	7
4. Recomendações de Melhoria	7
5. Sugestões	8
6. Outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria	8

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Negócio

Soluções que aproximam.

Missão

Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

Visão

Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos.

Valores

- Integridade
- Respeito às pessoas
- Responsabilidade
- Orgulho
- Compromisso com o resultado
- Orientação ao futuro

Função da Ouvidoria

Receber manifestações e denúncias das partes interessadas, demandar e acompanhar providências e recomendar melhorias.

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

SBN - Quadra 01 - Bl. A, 15º andar - Ala Norte

Brasília/DF - 70002-900

Telefone: (61) 2141-7349

correios.com.br/ouvidoria

Equipe Ouvidoria

Chefe da Ouvidoria

Noaide Nery Correa Alves

Assessoria

Livia Ferreira de Lima

Cristiano Cardoso Costa

Secretaria

Valéria dos Santos Melo

GERE - Gerência Corporativa de Relacionamento

Luiz Henrique Chagas P. de Oliveira (gerente)

Francisco Paulo Ferreira de Lima

Girlei Reis de Araujo

Luiz Henrique Chagas P. de Oliveira

Renata Larcher de Araújo Souza

Rosângela de Mendonça Amorim

Valéria Christina Santos

Wellington Bahia Gavino

Whesllerney I. Moura

GINF - Gerência Corporativa de Análise e Informação

Josiane Sant Ana Murari (gerente)

Ane Márcia de Oliveira Lima

Carmen Lucia de Sousa Assunção Case

Eliana Ferreira dos Santos Brito

Felippe Zavaris de Moura

Juliana Herrera Baccan

Louise Batista de Araújo Silva

1. Apresentação

Este relatório, que tem como objetivo apresentar o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2017, está organizado em cinco partes. A primeira traz as avaliações sobre as manifestações recebidas, compostas por solicitações de intervenção (para solução de problemas que não foram resolvidos de forma definitiva pelo 1º nível de atendimento) e denúncias (recebidas por meio de canal único gerido pela Ouvidoria).

Já na segunda são apresentados os resultados do indicador de desempenho do atendimento ao cliente e ao cidadão, que mede o prazo de resposta conclusiva da Ouvidoria às manifestações.

Na terceira parte estão as informações relativas às recomendações de melhoria feitas à empresa. Análise dos dados que resulta na elaboração de recomendações, juntamente com o atendimento às partes interessadas, se constitui na principal atividade da Ouvidoria.

Na quarta são abordadas as informações sobre as sugestões dos clientes e cidadãos recebidas pelo canal Fale Conosco.

E na quinta e última parte estão relatadas outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício.



2. Manifestações

A Ouvidoria recebe, via internet, em caráter recursal, solicitação de intervenção de clientes e de outras partes interessadas que não tiveram seus problemas resolvidos com o atendimento prestado pelo Fale Conosco (1º nível). Também pela internet e por meio da Central de Atendimento dos Correios (CAC), são recebidas denúncias de irregularidades.

Em 2017, foram recebidas na Ouvidoria 61.736 manifestações, em média 5.145 por mês. A quantidade foi 50,57% superior em relação ao ano anterior. Esse crescimento deu-se em virtude de mudanças na classificação de manifestações, o que gerou acréscimo na quantidade de denúncias, e do aumento de reclamações de objetos registrados. A seguir, o quantitativo total de manifestações nos últimos três anos:

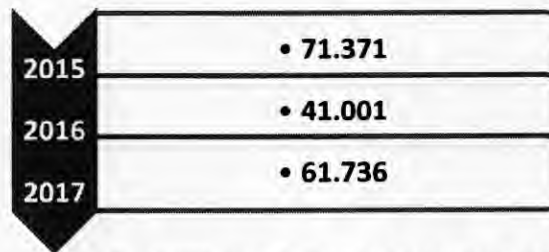


Figura 1 - Quantidade de manifestações recebidas

O gráfico a seguir apresenta o comportamento das manifestações nos últimos 3 anos, mês a mês:

Histórico de Manifestações Ouvidoria

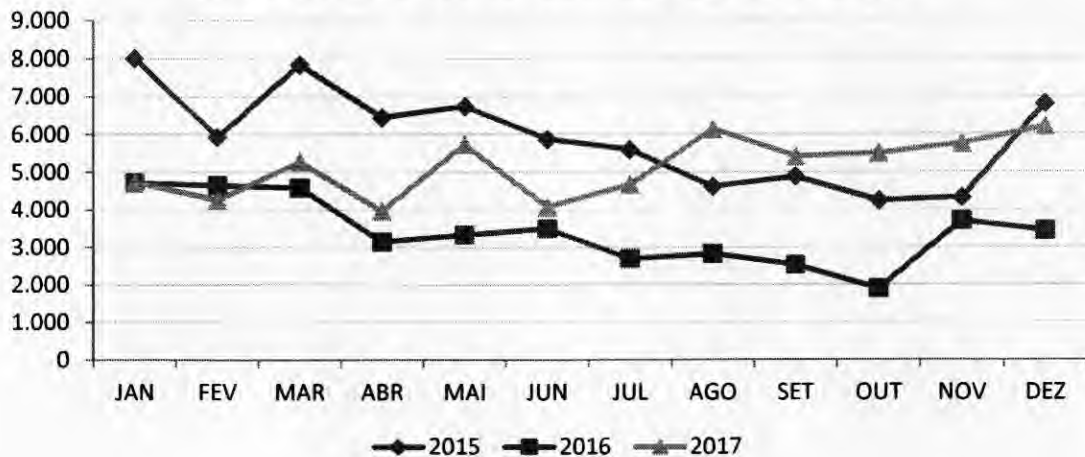


Gráfico 1 - Histórico de manifestações - Ouvidoria

f
gle f

2.1 Solicitações de Intervenção

Em relação aos tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria, 65% foram registradas como Solicitação de Intervenção, sendo que 56% foram referentes a reclamações de objetos registrados.

A maioria das solicitações de intervenção decorre de pedidos de informação sobre entrega de objeto internacional, sendo que os três principais motivos são:

- Destinatário alega que não recebeu objeto: 35,6%
- Informação sobre objeto: 16,1%
- Solicitação de indenização: 7,8%

Também foram recebidas 499 demandas por intermédio de outras ouvidorias públicas, como a do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC e a da Controladoria-Geral da União - CGU.

2017	CGU	MCTIC	MCTIC-COSEP*	MCTIC-Ouvidoria	Outros	Não Informado	Total
	113	31	93	243	17	2	499

Tabela 1 – Demandas Órgãos Externos/Ouvidoria
*COSEP: Coordenação de Serviços Postais

2.2 Denúncias

A Ouvidoria é o canal único nos Correios para recebimento de denúncias, que são recebidas pela internet, via postal e por telefone, por meio da Central de Atendimento dos Correios (CAC).

Em 2017 foram registradas 21.308 denúncias, no entanto, como essa classificação é realizada pelo manifestante, a Ouvidoria reclassificou e foram confirmadas 11.373 denúncias, enquanto em 2016 o total foi de 1.731.

O aumento se deve, principalmente, as ações realizadas em anos anteriores, como a definição da Ouvidoria como canal único de denúncias, em consonância com recomendação contida no Relatório de Auditoria/CGU n.º 201503942 (avaliação da integridade), com a Instrução Normativa n.º 001/2014 - OGU/CGU e com o novo modelo empresarial dos Correios, a ampla divulgação do canal de denúncias ocorrida em 2017 e mudanças na classificação de manifestações.

O motivo “Falsidade declaratória ou documental”, que contém, em sua maioria, manifestações de clientes que contestam informações de rastreamento, representou 62,58% das denúncias recebidas.

Quanto à relação do denunciante com os Correios, que se identifica, 93,69% das denúncias foram apresentadas por clientes, 3,42% por empregados, 2,61% por

outras partes interessadas, 0,08% por fornecedor, 0,04% por franqueado e 0,16% por terceirizado.

3. Tratamento das Manifestações

A Instrução Normativa nº. 001/2014 da Ouvidoria-Geral da União (OGU) prevê o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, para que a Ouvidoria forneça a resposta conclusiva.

No início de 2017 havia 1.078 manifestações pendentes de resposta na Ouvidoria, sendo que 83% estavam dentro do prazo de resposta. No ano, foram recebidas 61.736 novas demandas e respondidas, no total, 58.865.

O gráfico 2 apresenta o desempenho do órgão em relação ao prazo de resposta das manifestações respondidas em 2017.

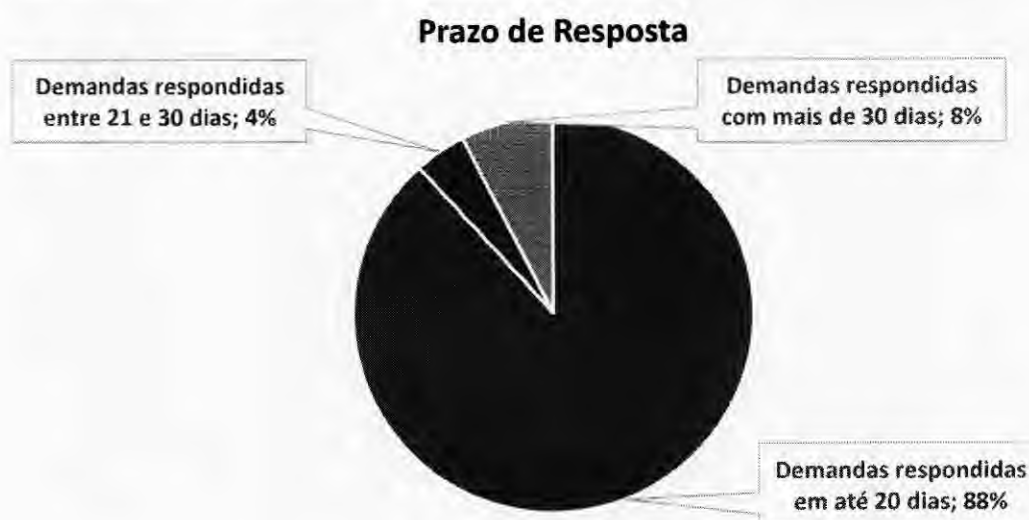


Gráfico 2 - Indicador de Prazo de Resposta - Ouvidoria

4. Recomendações de Melhoria

As recomendações elaboradas pela Ouvidoria, com base nas reclamações dos clientes e cidadãos, têm o objetivo de auxiliar nas melhorias da gestão, nos produtos e serviços ou em etapas do processo produtivo que impactam a qualidade do serviço prestado pela empresa. Elas são enviadas às vice-presidências responsáveis e à presidência, para análise e adoção de providências visando à resolução dos problemas.

A Ouvidoria acompanha a implantação das medidas e recomendações para solução dos problemas, efetuando reportes trimestrais ao Conselho de Administração.

f
gu H

A Ouvidoria atua no acolhimento e tratamento de reclamações não solucionadas nos canais de atendimento primário dos Correios. Além disso, é preponderante para a Ouvidoria incentivar melhorias e aprimoramentos na Empresa, relacionados aos produtos, serviços, processos e canais, a partir das manifestações recebidas da sociedade.

Essa interação com o público é essencial, pois fornece insumos para a melhoria da experiência do cliente com os Correios.

5. Sugestões

Em 2017 a Ouvidoria analisou 9.134 manifestações registradas pelos clientes como sugestões no sistema Fale Conosco. Após triagem para verificar quais eram de fato sugestões, restaram 804, que foram analisadas e disponibilizadas para a Presidência e as Vice-Presidências a fim de avaliarem a viabilidade e a oportunidade de sua implementação. O gráfico 3 apresenta a distribuição das sugestões por grupo:



Gráfico 3 - Sugestões - Fale Conosco/Ouvidoria

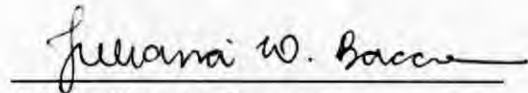
6. Outras ações desenvolvidas pela Ouvidoria

A Ouvidoria acompanha e reporta trimestralmente ao Conselho de Administração resultados de indicadores de qualidade que têm maior repercussão aos consumidores (qualidade operacional, tempo de espera em fila, número de reclamações, indenizações pagas e qualidade dos canais de relacionamento, dentre outros).

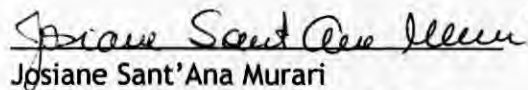
f
que

Adicionalmente, a Ouvidoria desenvolveu, com o apoio da área de comunicação, diversas ações visando a divulgação e orientação sobre o funcionamento do canal de denúncias. A iniciativa atende ao disposto no Decreto 8.420/2015 (regulamentador da Lei Anticorrupção - 12.846/2013). A partir de fevereiro, passou a receber denúncias também pelo 0800.

Elaborado por:

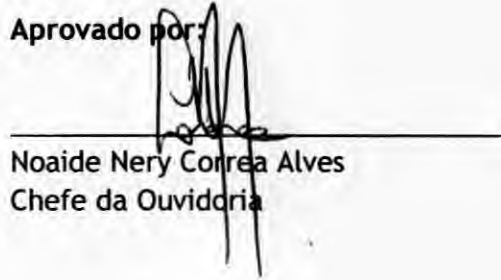


Juliana Herrera Bacca
Analista X - GINF/OUVID



Josiane Sant'Ana Murari
Gerente Corporativo - GINF/OUVID

Aprovado por:



Noaide Nery Correia Alves
Chefe da Ouvidoria



**Ouvidoria
Fevereiro/2018**