Correios se modernizam e atingem 97% em índice de entrega no prazo

Correios se modernizam e atingem 97% em índice de entrega no prazo – O Tribunal de Contas da União (TCU) realizou, sob a relatoria da ministra Ana Arraes, fiscalização sobre os serviços prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). A auditoria da Corte de Contas foi originada de Solicitação do Congresso Nacional (SCN), demandada pela Comissão de Defesa do Consumidor, da Câmara dos Deputados.

A SCN fundamentou-se na elevada quantidade de reclamações, em 2018, dos consumidores sobre altos índices de atrasos e extravios. Foram destacadas questões relacionadas à gestão da ECT que mereceriam ser aprofundadas.

Quanto aos prejuízos indicados, são valores acumulados, ou seja, mesmo com as ocorrências de lucros recentes, considerando cada ano separadamente, não foram elas suficientes para recompor o saldo histórico de mau desempenho em anos anteriores. De acordo com as demonstrações contábeis publicadas na página dos Correios, os prejuízos acumulados no período de 2014 a 2018 foram, respectivamente, em R$ bilhões: 0,18; 1,9; 3,4; 2,7; e 2,5.

“A partir das questões que nortearam a investigação, é possível resumir as análises e as conclusões da auditoria em três perspectivas, que adotarei para sistematizar os fundamentos de minha proposta: supervisão ministerial, gestão da qualidade dos serviços realizada pelos Correios e comparação com empresas semelhantes”, explicou a ministra-relatora Ana Arraes.

UPERVISÃO MINISTERIAL

“Considerando a abrangência e os limites das competências legais, a supervisão realizada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) se mostrou adequada e contribuiu para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços da ECT. Excetuam-se dessa conclusão a publicidade e a transparência das informações sobre os serviços postais, pois se evidenciou que o ministério não divulga à sociedade, de forma acessível, dados sobre as metas de universalização e qualidade dos serviços postais básicos, nem os resultados alcançados pela empresa postal”, ponderou a ministra-relatora.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Quanto à gestão da qualidade, a auditoria do TCU avaliou as variações nos resultados dos indicadores de qualidade nos últimos anos. De modo geral, conclui-se que todos apresentaram sensível melhora a partir do segundo semestre de 2018, com índices consideravelmente positivos.

No entanto, antes dessa melhora recente, a quantidade de reclamações registradas nos Procons de todo o País seguiu aumentando desde 2009. Até atingir, em 2018, a quantidade recorde de reclamações, a maior da série histórica, mais de dez mil. Já em 2019 esse número caiu pela metade:

foram 4.868 reclamações dos Correios.

Um indicador que pode ser considerado fundamental para a percepção de melhoria dos serviços dos Correios é o Índice de Entrega no Prazo (IEP). Em 2015, era de cerca de 87%. O IEP alcançou em 2019 o seu valor mais expressivo: mais de 97%.

A melhoria no desempenho pode ser atribuída a diversos fatores. O Tribunal de Contas da União destacou que as medidas gerenciais adotadas pela empresa provocaram declínio na insatisfação dos consumidores com os serviços prestados.

Além disso, houve investimentos substanciais (R$ 600 milhões) nos últimos anos. “Aquisição de máquinas de triagem, aumentando a automação do processo; renovação de mais de 30% da frota para a entrega dos objetos; implantação de sistemas de gerenciamento do transporte da carga e da sua distribuição; e modernização da entrega, com a utilização de smartphones, tornando o processo mais ágil, eficiente e confiável”, exemplificou a ministra Ana Arraes.

No tocante ao Índice de Extravio de Encomendas (IEE), além de ser muito relevante para a satisfação do cliente, tem impacto na percepção da própria imagem dos Correios. O objetivo desse indicador é mensurar a quantidade de indenizações por motivo de extravio de encomendas.

Foi possível identificar uma considerável diminuição das despesas com indenizações por extravio em 2019. Destaca-se que, no primeiro semestre, as indenizações alcançaram somente 0,1% dos R$ 4,3 bilhões arrecadados em encomendas. “No entanto, esse indicador mostra desempenho ruim quando se trata do extravio de objetos internacionais, o que requer investigação das causas e adoção de medidas para saneá-las”, alertou a ministra-relatora.

BENCHMARKING

“A comparação entre empresas semelhantes mostra-se, evidentemente, como importante ferramenta de análise. No entanto, há limitações envolvidas nesse tipo de comparação. Apesar de exercer o mesmo serviço, cada empresa atua em um ambiente distinto, sujeitas a diferentes regulações, abrangendo diferentes extensões territoriais e qualidades das vias de transporte, diferentes regras de universalização, com presença, ou não, de aporte de recursos públicos, entre outras diferenças”, acrescentou a ministra Ana Arraes.

Mesmo diante dessas considerações, em comparação com a empresa postal americana, cujos dados estão na internet, verificou-se que, entre 2005 e 2018, em relação à margem de lucro das duas empresas no período, é possível inferir pela melhor situação dos Correios. No que diz respeito ao indicador que mede a tempestividade da entrega de encomendas, há relativa proximidade entre o percentual por elas alcançado, com exceção do exercício de 2019, diante da melhora significativa dos indicadores da ECT.

No que concerne a outros países e à qualidade dos serviços prestados pela ECT, houve avaliação da International Post Corporation (IPC), consórcio das principais empresas postais do mundo. No último relatório de performance do IPC para o serviço Prime, modalidade de importação de documentos e encomendas de até 2kg, e que hoje representa o serviço internacional com maior valor agregado prestado pelos Correios, a estatal brasileira apareceu na 6ª colocação em entrega no prazo (99,1%), estando à sua frente apenas países com menor território ou população, o que gerou à ECT um bônus de R$ 100 milhões no 1º semestre de 2019.

A DECISÃO DO TCU

Na última quarta-feira (5), durante a sessão plenária, o TCU decidiu recomendar ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações que divulgue, em seu sítio eletrônico, informações a respeito das metas e resultados relacionados à universalização e qualidade dos serviços postais. Especial atenção deverá ser dada à facilidade de acesso e à atualidade dos dados, conforme o art. 8º da Lei 12.527, de 2011.

A Corte de Contas emitiu recomendação à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para que investigue as causas do aumento da quantidade e do volume financeiro de indenizações relacionadas a objetos internacionais e adote medidas com o objetivo de controlá-las.

Fonte:https://portal.tcu.gov.br/

https://territoriopress.com.br/noticia/1331/correios-se-modernizam-e-atingem-97-em-indice-de-entrega-no-prazo em 15/12/2025 04:23