



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete Vereador Silvano Jr.
Gabinete 01 - Tel.: 3238-1131

DESPACHO

APROVADO

(PRESIDENTE)

Em 09 SET 2020

Requerimento n.º: 1088

Informações a Prefeita sobre a não realização de entrega de correspondências realizadas pela agência dos Correios no bairro Parque São Bento.

CONSIDERANDO que, este Vereador foi procurado por munícipes residentes no Bairro Parque São Bento, que estão reclamando quanto a falta de entrega de correspondências realizadas pela agência dos Correios no bairro Parque São Bento;

CONSIDERANDO que, há muito tempo os moradores estão reclamando sobre essa situação que acaba acarretando em prejuízos a todos;

CONSIDERANDO que, o bairro Parque São Bento é bem estruturado, as ruas são oficiais e devidamente denominadas, contém CEP, e chega normalmente as contas de água e luz, isto posto é que:

REQUEIRO à Mesa, ouvido o Plenário, seja oficiado a Excelentíssima Senhora Prefeita Municipal, Jaqueline Coutinho, solicitando as seguintes informações:

- 1 – Existe a possibilidade contemplar o bairro Parque São Bento com as entregas de correspondências?
- 2 – Caso positivo, para quando está previsto a inclusão do referido bairro?
- 3 – Caso negativo, quais os motivos?
- 4- Há condições de priorizá-la urgentemente, devido a diversos pedidos por parte dos moradores?

S/S., 13 de Agosto de 2020.


ANTONIO CARLOS SILVANO JUNIOR
Vereador



GP- RIM-1088/2020

Sorocaba, 29 de setembro de 2020

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 1088/2020, de autoria do nobre vereador Antonio Carlos Silvano Junior e aprovado por esse Legislativo, no qual solicita informações sobre a não realização de entrega de correspondências realizadas pela agência dos Correios no Bairro Parque São Bento, encaminhamos a Vossa Excelência resposta exarada pela Secretaria de Relações Institucionais e Metropolitana – SERIM.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

JESUEL GOMES

Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor
VEREADOR FERNANDO ALVES LISBOA DINI
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal
SOROCABA – SP

Ofício – SERIM - 183/2020

Sorocaba, 16 de Setembro de 2020.

Senhor Vereador,

Em resposta ao Requerimento nº 1088/2020 de autoria Vossa Excelência, temos a informar que nos últimos meses estivemos em contato através de e-mail, ligações telefônicas e mensagens de Whatsapp com os representantes dos Correios, Srs. Dijalma de Jesus Correa de Toledo, Agente de Correios e Edevandro Nucci de Oliveira, Analista de Correios Jr, ambos da Superintendência dos Correios – São Paulo Interior, a resposta que obtivemos dos referidos representantes remete ao não atendimento do Bairro São Bento à Portaria Interministerial 4474/2018, de 31 de Agosto de 2018 (anexa), no que se refere à numeração irregular dos imóveis e falta de caixa de coleta nas residências. Tais informações geraram dois ofícios de questionamentos, o de número 165/2020 à Divisão de Gestão Territorial/SEPLAN e o de nº 182/2020 à Superintendência Estadual de Operações em São Paulo Interior. O fato é que estamos trabalhando para solucionar os problemas que ocorrem no Parque São Bento com falta de entrega dos objetos do serviço postal básico.

Vale a pena salientar ainda que a entrega de contas do SAAE e CPFL não são realizadas pelos Correios e sim pelos próprios órgão já citados. Estes realizam suas entregas mesmo com os imóveis irregulares e sem numeração sequencial, diferentemente dos Correios que exigem que os imóveis estejam devidamente regularizados junto à Prefeitura.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Mauricio Tavares da Mota

Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor

VEREADOR ANTONIO CARLOS SILVANO JUNIOR
SOROCABA – SP

Recebemos em 17/09/20
Expediente / Secretaria de Governo
12/46

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/09/2018 | Edição: 177 | Seção: 1 | Página: 11

Órgão: Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações/Gabinete do Ministro

PORTARIA INTERMINISTERIAL N° 4.474, DE 31 DE AGOSTO DE 2018

Estabelece as diretrizes para nortear a universalização do atendimento e da entrega postais e os índices padrões de qualidade para os prazos de entrega dos objetos do serviço postal básico, a serem observados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT.

OS MINISTROS DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES, E DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, no uso das atribuições que lhes confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição Federal, e considerando o que dispõem o art. 27, inciso III, e o art. 53, inciso VIII, ambos da Lei nº 13.502, de 1º de novembro de 2017, a Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e o Decreto nº 8.016, de 17 de maio de 2013, resolvem:

Art. 1º Ficam estabelecidas as diretrizes de universalização e de qualidade da prestação dos serviços postais básicos a serem observadas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT.

Art. 2º Para efeito da atividade de atendimento postal básico previsto nesta Portaria, considera-se:

- I - Rede de Atendimento: conjunto de canais de atendimento próprios e terceirizados;
- II - Canal de Atendimento: meio pelo qual a ECT disponibiliza o atendimento aos clientes, podendo ser próprio ou terceirizado;
- III - Atendimento Postal: atividade de venda de produtos e serviços, bem como o recebimento de objetos, constantes na lista dos serviços postais básicos, que serão inseridos no fluxo postal para encaminhamento e entrega ao destinatário;
- IV - Atendimento Próprio: aquele realizado ao cliente, por meio de Canal de Atendimento próprio da ECT;
- V - Atendimento Terceirizado: aquele realizado por terceiro, mediante instrumento jurídico firmado entre a ECT e a pessoa jurídica de direito público ou privado em consonância com a legislação em vigor e as normas internas da ECT;
- VI - Posição de Atendimento: ponto de contato, físico ou eletrônico, do cliente com a ECT, caracterizando o meio de atendimento de determinado canal;
- VII - Universalização dos Serviços Postais: oferta permanente dos serviços postais básicos de qualidade aos clientes, em todo território nacional, a preços acessíveis; e
- VIII - Padrão de Atendimento Postal - PAP: relação entre a quantidade diária de atendimentos realizados pela ECT no município e a capacidade diária do conjunto de posições de atendimento disponíveis no mesmo município, sendo:

a) quantidade diária de atendimento: média diária, considerando-se os últimos 12 meses de atendimentos realizados pela ECT em determinado município;

b) capacidade diária do conjunto de posições de atendimento: calculada em função do tempo padrão de 432 minutos diários por posição de atendimento; e

c) índice de necessidade: intervalo de valores estimado para o PAP e utilizado para determinar a quantidade de posições de atendimento conforme Anexo I.

Art. 3º Os serviços postais básicos compõem-se do recebimento e da entrega de:

- I - carta e cartão postal, simples ou registrados, sem valor declarado;
- II - impresso simples ou registrado, sem valor declarado;

IV - telegrama, onde houver infraestrutura de telecomunicações requerida à sua execução.

Art. 4º A ECT deverá prover o atendimento postal, por meio de seus canais de atendimento, conforme as diretrizes para a universalização e garantindo a oferta de 100% (cem por cento) das posições de atendimento, conforme indicado no Anexo I desta Portaria.

Parágrafo único. A ECT poderá fazer parcerias com órgãos e entidades públicos e privados, visando, dentre outros objetivos, à realização do atendimento.

Art. 5º A ECT estabelecerá como o atendimento dos serviços postais básicos será estruturado para suprir as necessidades do mercado, incluindo os requisitos, os critérios e as demais condições para a operação dos seus canais de atendimento, bem como a tipologia, a padronização dos elementos de comunicação visual, o leiaute, os equipamentos, a estrutura e as instalações exigidas para estes canais da Rede de Atendimento.

§ 1º A ECT deverá estabelecer as características das atividades típicas dos serviços postais básicos a serem observadas pela Rede de Atendimento.

§ 2º A ECT deverá adotar avaliação sistêmica e periódica do desempenho da Rede de Atendimento.

§ 3º Na avaliação do desempenho dos canais de atendimento terceirizados, a ECT deverá verificar a contribuição destes canais para os resultados da Empresa e para a consecução do objetivo de prestação dos serviços postais.

§ 4º A sistemática de avaliação e de acompanhamento da operação dos canais de atendimento deverá ser baseada em parâmetros mínimos de desempenho e em normas que permitam a melhoria e a identificação de problemas passíveis da adoção de medidas preventivas e corretivas na prestação dos serviços postais básicos.

§ 5º A implantação de um canal de atendimento terceirizado não impedirá a livre atuação da ECT para o exercício das atribuições outorgadas pela Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978.

§ 6º A ECT poderá decidir pela implantação de atendimento terceirizado, se identificadas as condições, a oportunidade e o interesse estratégico da ECT, observadas as seguintes premissas:

I - a remuneração das atividades de atendimento terceirizado deverá ser tecnicamente fundamentada e se baseará em critérios e parâmetros de mercado e de aferição de vantagem econômica para a ECT, observados, especialmente os relacionados ao custo da prestação dos serviços postais básicos e da venda dos produtos;

II - o valor da remuneração do canal de atendimento terceirizado não poderá ser superior ao que a ECT dispenderia para a realização do mesmo serviço, com recursos próprios, quando o custo for adotado como fator determinante para a remuneração; e

III - a localização do canal de atendimento terceirizado deverá favorecer a otimização da Rede de Atendimento e a comodidade ao cliente.

§ 7º A ECT deverá elaborar e divulgar, prévia e amplamente, Plano de Comunicação, para manter os clientes informados sobre as condições de disponibilização do serviço postal básico, por meio de seu sítio na internet e de outros canais de informação, comunicando, no mínimo:

I - a forma de disponibilização dos serviços postais básicos;

II - os canais de atendimento disponíveis nas localidades;

III - os prazos e a frequência de entrega dos serviços postais básicos; e

IV - a classificação das localidades de acordo com o índice do Padrão de Atendimento Postal - PAP, de que tratam o art. 7º e o Anexo I desta Portaria.

Art. 6º Caberá à ECT fiscalizar e controlar a operação de seus canais de atendimento, próprios e terceirizados.

§ 1º A fiscalização da ECT deverá abranger a conformidade da operação dos canais de atendimento em relação à legislação específica, às disposições contratuais e às orientações normativas da ECT, compreendendo o controle ou acompanhamento das atividades, das condições físicas, operacionais e financeiras e da qualidade dos serviços postais básicos prestados.

§ 2º Para fins do disposto no caput deste artigo, o instrumento jurídico a ser celebrado com pessoas jurídicas de direito público e privado estabelecerá a prerrogativa da ECT de ter livre acesso às instalações, livros sociais, documentos e sistemas informatizados dos canais de atendimento terceirizados, assim como às operações e informações pertinentes aos serviços postais básicos por eles executados.

Art. 7º A ECT deverá calcular anualmente o Padrão de Atendimento Postal - PAP, definido no inciso VIII do art. 2º.

Art. 8º A ECT deverá ampliar o serviço de distribuição postal externa, por meio de entrega domiciliária, Caixa Postal Comunitária - CPC ou por outras formas de prestação desse serviço, conforme as metas para a universalização da distribuição estabelecidas no Anexo II desta Portaria. Parágrafo único. A ampliação de que trata o caput ocorrerá de forma gradativa, a partir da frequência de uma vez por semana na entrega postal externa dos objetos do serviço postal básico, buscando atingir as metas de qualidade previstas no Anexo II desta Portaria.

Art. 9º A entrega de objetos dos serviços postais básicos será realizada das seguintes maneiras:

I - externa:

a) em domicílio, quando a entrega do objeto postal ocorrer no endereço indicado pelo remetente;

b) em Caixa Postal Comunitária, quando o objeto postal for depositado em um dos receptáculos do Módulo de Caixas Postais Comunitárias - MCPC; ou

c) por outras formas de entrega externa que venham a ser implantadas pela ECT; e

I - interna, quando o objeto postal deva ser procurado e entregue ao destinatário em unidade da ECT.

Art. 10. A ECT deverá realizar a entrega externa em domicílio, sempre que atendidas as seguintes condições:

I - houver a indicação correta do endereço de entrega no objeto postal com o correspondente Código de Endereçamento Postal - CEP;

II - o distrito possuir quinhentos ou mais habitantes, conforme o censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

III - as vias e os logradouros:

a) oferecerem condições de acesso e de segurança ao empregado postal; e

b) dispuserem de placas identificadoras do logradouro, instaladas pelo órgão municipal ou distrital responsável; e

IV - os imóveis:

a) apresentarem numeração de forma ordenada, individualizada e única; e

b) dispuserem de caixa receptora de correspondência, localizada na entrada, ou houver a presença de algum responsável pelo recebimento do objeto postal no endereço de entrega.

Parágrafo único. Ainda que não atendida a condição prevista na alínea "b" do inciso IV deste artigo, a entrega em domicílio poderá ser efetuada por outras formas, a critério da ECT.

Art. 11. A entrega externa somente ocorrerá em Caixas Postais Comunitárias quando:

I - as condições definidas no inciso III e na alínea "a" do inciso IV do art. 10 desta Portaria não forem integralmente satisfeitas, inviabilizando a operacionalização da entrega em domicílio; e

II - existir no local pessoa jurídica que cumpra os requisitos e as condições previstas na Portaria/MC nº141, de 28 de abril de 1998, específica do Serviço de Caixa Postal Comunitária.

Art. 12. A entrega interna do objeto postal somente será realizada quando:

I - as condições definidas nos artigos 9º e 10 desta Portaria não forem integralmente satisfeitas;

II - o objeto, por suas características, tais como peso e dimensões, não possibilitar a entrega externa; ou

III - as características do respectivo serviço ou o endereçamento do objeto, assim o determinarem.

Parágrafo único. No caso de distritos com menos de quinhentos habitantes, o objeto postal ficará disponível na unidade da Rede de Atendimento mais próxima do endereço indicado.

Art. 13. A entrega de objeto postal, destinado a endereço situado em coletividade, será feita:

I - por meio de caixa receptora única de correspondências, instalada no pavimento térreo do acesso à referida coletividade; ou

II - entregue ao porteiro, administrador, zelador ou à pessoa designada para esse fim.

§ 1º Mediante solicitação da coletividade, a ECT poderá efetuar a entrega postal em caixas receptoras individuais, instaladas na entrada do imóvel, desde que disponível o acesso do empregado postal para efetuar o depósito das correspondências.

§ 2º Para efeito deste artigo, considera-se coletividade:

I - condomínios residenciais e comerciais;

II - edifícios residenciais com mais de um pavimento; e

III - repartições públicas, edifícios, centros e estabelecimentos comerciais e comunitários, tais como instituições de ensino e religiosas, hotéis, bancos, pensões, quartéis, hospitais, asilos, prisões, escritórios, embaixadas, legações, consulados e associações.

Art. 14. No caso de impossibilidade de entrega ao destinatário ou a quem de direito, por qualquer motivo, o objeto será devolvido ao remetente, exceto no caso de impressos sem devolução garantida ou automática, os quais serão destinados a refugo.

Art. 15. A ECT deverá aprimorar a prestação dos serviços postais básicos, conforme as metas de qualidade previstas no Anexo III desta Portaria, assegurando atualidade e modernidade a esses serviços.

Art. 16. A ECT disponibilizará, em seu sítio na internet e por meio de sua Central de Atendimento ao Cliente, informações atualizadas sobre os prazos de entrega dos serviços postais básicos.

Art. 17. A ECT encaminhará ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC, até o 10º dia útil de cada mês, relatório sintético contendo dados e informações sobre a composição da Rede de Atendimento, discriminando o canal de atendimento existente em cada município, em nível de distrito, assim classificados pelo Censo populacional da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Art. 18. O MCTIC poderá rever as metas de universalização e de qualidade dos serviços postais básicos a serem cumpridas pela ECT, estabelecendo novas metas ou complementando as fixadas por esta Portaria.

§ 1º Até 31 de dezembro de 2018, todas as localidades brasileiras, em nível de município, deverão estar atendidas com, no mínimo, um canal de atendimento da ECT.

§ 2º Deverão ser previstas novas metas de universalização da entrega postal externa (Anexo II) e da qualidade (Anexo III), até 31 de dezembro de 2019, para o quadriênio que se iniciará em 1º de janeiro de 2020.

Art. 19. Ficam revogadas a Portaria nº 6.202 e nº 6.206, ambas de 13 de novembro de 2015, do Ministério das Comunicações, publicadas no Diário Oficial da União - DOU de 02 de dezembro de 2015, e a Portaria nº 6.194, de 27 de dezembro de 2016, do MCTIC, publicada no DOU de 30 de dezembro de 2016.

Art. 20. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO KASSAB

Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação

ESTEVES PEDRO COLNAGO JUNIOR

Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

ANEXO II

METAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DA ENTREGA POSTAL EXTERNA

Distritos a serem atendidos com a entrega postal externa, com população igual ou maior do que 500 habitantes (universo = 9.824 distritos)

Referência inicial	Referência final				
31 dez 2016	%	Qtde.	31 dez 2019	%	Qtde.
	85,9	8.439		92,94	9.130

ANEXO III

METAS DE QUALIDADE

Indicadores e metas de qualidade para a prestação dos serviços postais básicos. Válidos até 31 de dezembro de 2019		
Prazos de entrega de objetos postais		
Descrição do Serviço:	Indicadores Prazos a partir da efetiva data de postagem ou hora de expedição:	Meta Percentual de entrega dentro do prazo:
Carta e Cartão-Postal (simples ou registrado)	Até 5 dias úteis	93%
Impresso (simples ou registrado)		
Encomenda, não urgente, sem valor declarado	Até 10 dias úteis	

Observações:

1. A contagem de dias úteis se dará de segunda a sexta-feira.
2. Em situações atípicas, caracterizadas como casos fortuitos ou de força maior, a apuração dos prazos será suspensa nas localidades afetadas, apenas durante esse período.
3. Em caso de serviços postais básicos com prazos customizados ou regidos por cláusula de acordo de nível de serviço, devidamente formalizados por contrato comercial não haverá interferência na apuração dessas metas, prevalecendo o estabelecido em contrato.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.