

Bauru, 26 de Maio de 2017.

A Vossa Excelência  
**Antonio Esmael Alves de Mira**  
Presidente da Câmara Municipal de Ibitinga  
Avenida Dr. Victor Maida nº 563 – Centro  
Ibitinga/SP  
14940-000

Câmara Municipal de Ibitinga  
  
Protocolo Geral 0002586/2017  
Data: 02/06/2017 Horário: 15:24  
Legislativo - MTR 475/2017

Assunto: **Melhoria no atendimento e serviços prestados na agência do Correio Central**  
Ref.: **CMI Ofício nº 585/2017**

Excelentíssimo Senhor Presidente,

1. Em atenção ao Ofício acima referenciado, que nos encaminha Propositura nº735/2017, onde solicita melhorias no atendimento e serviços prestados na Agência do Correio Central do município de Ibitinga, prevalecemo-nos da oportunidade para agradecer a vossa manifestação que nos auxilia quanto às ações necessárias para melhoria na prestação de nossos serviços.
2. O município de Ibitinga possui 4 unidades dos Correios: uma Agência dos Correios própria, uma Agência de Correios Franqueada, uma Agência Comunitária e um Centro de Distribuição Domiciliária. As informações a seguir tratarão especificamente da unidade própria denominada Agência de Correios de Ibitinga, localizada à Rua Dr. Adail de Oliveira nº 725 – Centro.
3. Esclarecemos que esta Gerência de Atendimento mantém constante avaliação das demandas relacionadas aos clientes no sentido de promover melhorias contínuas nos processos e manter a padronização da rede de atendimento, por isso monitoramos, também, a quantidade de empregados necessários conforme a demanda da unidade. Nesse contexto o Sistema Automatizado de Gestão de Pessoas das Agências (SGPA), utilizado na definição do efetivo, nos apresenta que, atualmente o quantitativo de pessoas e de caixas de atendimento está **ajustado**, não havendo falta de empregados conforme aventado.
4. Quanto ao tempo de aferições realizadas pelo Sistema Gerenciador de Filas, instalado na unidade em questão, apresentou o tempo médio de espera de 11 minutos nos últimos 3 meses. Contudo, em alguns dias do mês e nos horários de pico, naturalmente esse tempo eleva-se.
5. O atendimento praticado pela agência local conta com uma particularidade, que é de conhecimento da municipalidade, trata-se de postagens de grandes volumes/pacotes e que, conseqüentemente, ocupam muito espaço nos caixas de atendimento, fato que demanda operações especiais que precisam ser realizadas na retaguarda, motivo pelo qual, algumas vezes os atendentes são exigidos a ausentar-se dos guichês para concluírem as atividades internamente.



# Câmara Municipal

## da Estância Turística de Ibitinga - SP

- Capital Nacional do Bordado -

### INDICAÇÃO

Câmara Municipal de Ibitinga



Protocolo Geral 0001932/2017  
Data: 26/04/2017 Horário: 16:36  
Legislativo - IND 735/2017

**ASSUNTO:** Solicita melhorias no atendimento e serviços prestados na Agência do Correio Central.

Autoria: Vereador Matheus Valentim de Carvalho

Destinatário: Douglas H. de Carvalho – ECT II – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Solicito após atendidas as formalidades regimentais, seja oficiado ao destinatário para conhecimento desta indicação e encaminhamento ao setor competente para as providências cabíveis, conforme segue:

**JUSTIFICATIVA:** A população tem reclamado do atendimento de má qualidade nas agências dos Correios de nosso município, alegando demora de no mínimo 40 minutos para serem atendidos. Muitos disseram que alguns caixas de atendimento ficam vazios, sem funcionários e, se nos horários de pico estes caixas estiverem funcionando, esses problemas serão resolvidos.

- Seguem algumas fotos.

Sala das Sessões “Dejanir Storniolo”, 26 de abril de 2017.

  
MATHEUS VALENTIM DE CARVALHO  
Vereador – PSDB

A Sua Excelência o Senhor  
**ANTONIO ESMAEL ALVES DE MIRA**  
Presidente da Câmara Municipal da Estância Turística de Ibitinga – SP



