



Ofício nº 714/2026

Bauru-SP, 30/06/2026

Assunto: Falhas sistêmicas graves no sistema "Correios Atende" – prejuízo à Logística Reversa e perda de clientes**Processo Referência:** 009001.000518/2026-55

Ao Senhor

TIAGO LUIZ DA SILVA

Chefe do Departamento de Relacionamento Organizacional - CS/DIGEP/SUEDU/DEREO

Edifício-sede dos Correios SBN Quadra 1 Bloco A, 6º Andar - Ala Norte

70002-900 - Brasília/DF

Ao Senhor

RAFAEL DIAS SILVA

Gerente Corporativo da Gerência de Relações do Trabalho - GERT/DEREO

Edifício-sede dos Correios SBN Quadra 1 Bloco A, 6º Andar - Ala Norte

70002-900 - Brasília/DF

Prezado Senhor,

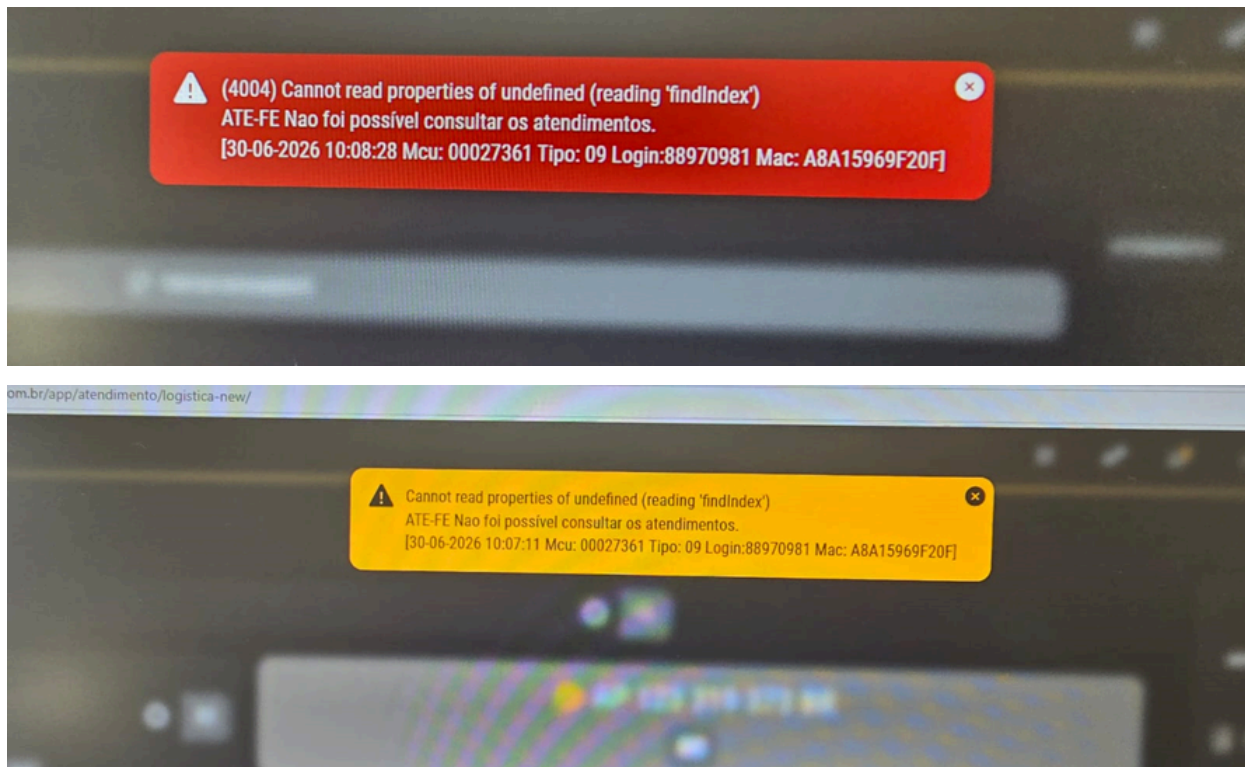
A FINDECT – Federação Interestadual dos Sindicatos dos Trabalhadores e Trabalhadoras da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, CNPJ 59.995.498/0001-12, na qualidade de representante dos 6 (seis) sindicatos filiados: SINDECTEB/BRU - Sindicato dos Empregados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Bauru e Região, CNPJ Nº 50.844.935/0001-22; SINTECT/SP - Sindicato dos Trabalhadores da Empresa Brasileira de Correios Telégrafos e Similares de São Paulo, Grande São Paulo e Zona Postal de Sorocaba, CNPJ Nº 56.315.997/0001-23; CNPJ Nº 10.431.410/0001-40; SINTECT/RJ – Sindicato dos Trabalhadores na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e Similares do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ Nº 32.269.706/0001-40; SINTECT/MA – Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Correios e Telégrafos e Similares no Estado do Maranhão, CNPJ Nº 23.702.137/0001-40 e SINTECT/SANTOS – Sindicato dos Trabalhadores Em Empresas de Comunicações Postais, Telegráficas, Telemáticas, Franqueados e Similares da Região Litoral, CNPJ Nº 57.735.359/0001-24, na qualidade de legítima representante da categoria profissional, manifesta sua profunda preocupação com o atual colapso tecnológico nas agências. A estabilidade das ferramentas operacionais não é meramente um detalhe administrativo, mas um pilar estratégico para a manutenção da paz social e do equilíbrio psicossocial da categoria.

Este ofício visa denunciar a falência operacional do sistema "**Correios Atende**" e a implementação temerária de uma ferramenta que, em vez de modernizar a operação, instaurou o caos. A inércia da gestão perante o vício sistêmico de origem desta plataforma expõe a empresa à responsabilização judicial por danos morais coletivos e individuais, exigindo providências imediatas para cessar a degradação das condições de trabalho.

O "limbo tecnológico" observado nas unidades gera embates diretos entre empregados e usuários, transformando o balcão de atendimento em um ambiente de hostilidade. Relatos técnicos e depoimentos da base operacional, revelam um cenário de **colapso iniciado em 26/06/2026**, e até o momento, com instabilidade.

As evidências do descalabro operativo incluem:

- **Instabilidade e Ininteligibilidade:** Erros intermitentes com mensagens apresentadas exclusivamente em língua inglesa, impossibilitando a compreensão técnica imediata pelo operador e travando o fluxo de atendimento.
- **Falhas de Interface e Sessão:** Ocorrência sistemática de deslogamentos involuntários ("kick") e travamentos de tela. Ao reestabelecer o login, o sistema indica objetos retidos no "carrinho", mas impede a conclusão do processo, gerando um ciclo de erro infinito e processamento fantasma.
- **Impacto Quantitativo e Reputacional:** Apenas em uma unidade, registrou-se a perda de mais de 30 clientes em um único dia por incapacidade de processar postagens via QR Code e Logística Reversa. O sistema já é pejorativamente apelidado pela categoria como "**Correios Não Atende**", símbolo do descrédito institucional.
- **Abandono Gerencial:** Ante a ausência de suporte oficial, trabalhadores viram-se compelidos a confeccionar cartazes artesanais para informar a indisponibilidade do serviço, tentando mitigar a ira de clientes que enfrentam prazos de devolução expirados.



O abandono do sistema **SARA** — historicamente estável — em favor do "Correios Atende", uma ferramenta nitidamente inacabada, configura falha grave de governança de TI e gestão temerária de ativos tecnológicos.

A incompatibilidade técnica manifesta-se como uma "armadilha alfanumérica": a Logística Reversa com padrões de código que mesclam letras e números (essenciais para grandes contratos e integração com PPN - Pré-Postagem Nacional) criou um gargalo de continuidade de negócios. O sistema SARA não processa tais códigos, e o "Correios Atende" — que deveria ser a solução para esta limitação — apresenta erro fatal ao tentar executá-los.

Essa falha de implementação compromete a integração com o **SRO (Sistema de Rastreamento de Objetos)** e o **SRO Web**, impedindo a correta aferição automática e o faturamento de contratos PJ. O erro de software, portanto, traduz-se em sofrimento humano: o operador de balcão é quem absorve, desarmado de suporte institucional, a frustração do consumidor.

A manutenção de ferramentas de trabalho inadequadas constitui uma violação direta ao direito constitucional a um meio ambiente de trabalho sadio (Art. 225, CF). Mais do que isso, a exposição do trabalhador ao estresse crônico e à humilhação profissional, decorrentes de falhas sistêmicas conhecidas e não resolvidas, caracteriza Assédio Moral Organizacional.

Sob a ótica da **NR-17 (Ergonomia)**, a empresa falha ao submeter o empregado a uma carga cognitiva extenuante e a ferramentas que impedem a execução da tarefa. A omissão dolosa da Superintendência e da DIOPE, ao manterem a cobrança por metas em um sistema inoperante, configura uma forma de violência psicológica. É inadmissível que o atendente seja compelido a um estado de desculpas perpétuas por erros de governança alheios à sua vontade.

PEDIDOS

1. Justificativa detalhada sobre os vícios no módulo de Logística Reversa e cronograma de solução definitiva, em até 48 horas.
2. Correção imediata dos erros de interface, tradução integral para o português e estabilização dos servidores de integração (PPN/Visual Post/SRO).
3. Autorização para processamento via SARA onde houver compatibilidade ou **suspensão imediata de metas de produtividade nas unidades afetadas até a normalização.**
4. Isenção formal de responsabilidade por queda de performance, com a proibição de abertura de quaisquer processos administrativos ou disciplinares (GCR/PAD) motivados por atrasos ou falhas decorrentes da instabilidade do sistema "Correios Atende".

A FINDECT reafirma sua disposição para o diálogo institucional, mas adverte que a manutenção da inércia administrativa ensejará a imediata adoção de medidas legais junto aos órgãos de fiscalização do trabalho e ao Poder Judiciário.

Atenciosamente,



Assinatura(s)

Documento assinado eletronicamente por **José Aparecido Gimenes Gandara**, em 30/06/2026 às 10:58:38, conforme horário oficial de Brasília.

José Aparecido Gimenes Gandara
Presidente FINDECT



As assinaturas eletrônicas constantes deste documento, tem como fundamento: **Lei nº 14.063** de 23 de setembro de 2020; Artigos 107 e 219 da **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002 que Institui o Código Civil; Artigo 10º, §2º da **Medida Provisória nº 2.200-2/2001** de 24 de agosto de 2001.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no endereço:

<https://findect.sgdd.com.br/api/document/verify/714/518/d5e3056effc69cbe1b5790408e42eb2ccd013ffce3ac2e08629a1ad8379d2a9c>