

Relatório Empresarial 1999

Melhores serviços à população

O acirramento da competição no setor postal e as exigências cada vez maiores da sociedade em relação à qualidade do atendimento colocam os Correios diante da missão de oferecer serviços ainda mais eficientes e compatíveis com as necessidades de seus clientes. Essa preocupação tem provocado verdadeira revolução na estratégia comercial da empresa, com modernização da estrutura, criação de novos produtos e abertura de novas frentes de atuação. Apesar da complexidade do mercado brasileiro, a empresa tem conseguido prestar um serviço comparável - e em muitos casos superior - ao das melhores administrações postais do mundo. Afinal, são mais de 54 mil unidades de atendimento distribuídas em todo o País, entre agências, postos de vendas de produtos e caixas de coleta. Ao mesmo tempo que aperfeiçoaram o atendimento em suas agências, os Correios buscaram também ampliar o universo de serviços em sintonia com novas e modernas tecnologias.

INTERNET - Responsáveis pela grande agitação econômica mundial dos últimos anos, os negócios pela Internet representaram a mais nova fronteira ultrapassada pelos Correios. Em 1999, a empresa investiu de forma marcante no mundo digital. Um dos destaques foi o lançamento da agência virtual Correios On Line, que oferece os principais serviços existentes nas agências físicas: remessa de cartas e telegramas e aquisição de produtos postais e filatélicos, além de informações úteis, como endereços da rede de atendimento, tabela de preços e tarifas e busca automática de CEPs. A possibilidade de remessa de cartas e telegramas pela Correios On Line foi uma das grandes inovações, já que permite que os textos sejam enviados a centros de processamento dos Correios nos quais são transformados em meio físico e entregues no endereço do destinatário. O Telegrama via Internet da Correios On Line é considerado o mais rápido serviço de correio híbrido do mundo, com prazo de entrega nas principais cidades brasileiras de apenas quatro horas. O serviço também pode ser acessado do exterior. O desempenho da Correios On Line garantiu-lhe a posição de centésima maior "agência" da empresa, se considerados apenas os produtos que ela tem em comum com as agências convencionais. Os investimentos dos Correios na Internet estão diretamente associados à expansão vertiginosa do comércio eletrônico. Detentores de uma estrutura de logística, transporte e distribuição invejáveis e de um produto de reconhecida eficiência - o Sedex, líder no segmento de remessas expressas - os Correios marcaram presença no segmento de delivery do que é adquirido através da Internet, tornando-se parceiros na entrega de produtos vendidos por shoppings virtuais como UOL e Bradesco Net.

TELEGRAMA FONADO 24 HORAS - Em sintonia com a extraordinária expansão da planta telefônica verificada nos últimos anos no País, os Correios promoveram mudança importante em seu Telegrama Fonado. O serviço, que permite ao cliente despachar telegramas pelo telefone, ganhou maior eficiência

e incorporou a mais moderna tecnologia digital, o que lhe garante operar 24 horas por dia. Com isso, a empresa pôde ampliar de forma significativa a cobertura de seu atendimento, chegando a 9 mil localidades, três vezes mais do que o alcance anterior.

DIVISÃO DO MERCADO DE SÃO PAULO - A transformação comercial dos Correios passa pelo aprimoramento de sua percepção sobre as necessidades dos vários centros consumidores. Um dos exemplos ocorreu em setembro de 1999, com a divisão do mercado postal de São Paulo em duas grandes áreas de atuação: a primeira, formada pela Grande São Paulo e pela Baixada Santista, sob supervisão da Diretoria Regional São Paulo Metropolitana (com sede na capital), e a segunda, supervisionada pela Diretoria Regional São Paulo Interior (com sede em Bauru). Atentos à futura abertura do mercado postal à competição com operadores privados, os Correios procuraram dotar suas duas administrações de estruturas mais ágeis, leves e melhor identificadas com as necessidades específicas dos clientes locais. Juntas, as Diretorias Regionais respondem por 46% da receita operacional da empresa e representam os dois maiores mercados do País.

MAIS COMUNIDADES ATENDIDAS

Chegar até os brasileiros quem não ainda não dispõem de serviços postais essenciais foi uma preocupação constante dos Correios ao longo de 1999. Para tanto, a empresa reforçou o desenvolvimento do projeto das caixas postais comunitárias, iniciativa voltada para o atendimento a comunidades localizadas em áreas de difícil acesso ou desprovidas de infra-estrutura para a regular distribuição domiciliária (como a ausência de nome de ruas e de numeração de domicílios). Criado em 1998, o projeto das caixas postais comunitárias consiste na instalação de módulos de caixas postais em locais como associação de moradores, centros comunitários e escolas rurais, de modo a permitir que a população possa ter acesso a um dos direitos básicos da cidadania - o de receber correspondências. Cada família usuária tem sua própria caixa postal, o que garante total privacidade. Os números de evolução da instalação de caixas comunitárias revelam o êxito da iniciativa. O projeto encerrou 1999 com 400 mil famílias atendidas, totalizando mais de 1,5 milhão de pessoas diretamente beneficiadas.

Os Correios realizam esforços para cumprir a missão prioritária de não deixar nenhum cidadão brasileiro fora de seu alcance.

Das 5.507 cidades brasileiras, 673 não contavam, no início de 1999, com distribuição postal ou atendimento regular. Esse universo foi reduzido de forma considerável com a expansão dos serviços do projeto das Agências de Correios Comunitárias a 280 localidades.

Parceria dos Correios com prefeituras, entidades sem fins lucrativos ou iniciativa privada local, que cedem espaço para o atendimento à população, as agências comunitárias são microagências, em geral com apenas um empregado, cuja característica básica é a prestação de serviços básicos de interesse social, como envio de cartas simples e registradas, telegramas e

aerogramas, entrega de objetos, encomendas não-urgentes e Cheque Correios. Numa agência desse tipo, o cidadão pode ainda justificar o seu voto em período eleitoral e até se cadastrar no Programa de Alimentação do Trabalhador.

RECURSOS HUMANOS E QUALIDADE TOTAL

O capital humano teve influência decisiva na conquista dos bons resultados do exercício de 1999. Em dezembro, o quadro permanente somava 82,3 mil profissionais, reiterando a posição da empresa como maior empregadora em regime celetista. A maioria desse efetivo concentrava-se na área operacional, com destaque para os 37 mil carteiros, segmento que cresceu 22% entre 1994 e 1999. Além do pessoal fixo, os Correios possuíam quadro suplementar de 22,7 mil colaboradores, ficando assim configurado um quadro de 105 mil profissionais. Na expectativa de um mercado totalmente aberto à competição, os Correios têm dedicado grandes esforços em prol do aprimoramento de seus profissionais - que constituem uma de suas maiores forças competitivas. O esforço pela capacitação e reciclagem profissional foi intenso: em 1999, foram registradas cerca de 590 mil participações em treinamentos, o que demandou recursos da ordem de R\$ 17 milhões. Cada colaborador da empresa participou em média de 7,2 treinamentos, com duração aproximada de 100 horas, três vezes maior do que a verificada quatro anos antes.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A qualificação do capital humano também tem concorrido para maior eficiência. A empresa oferece apoio irrestrito ao aperfeiçoamento profissional de seus empregados. O programa Gestão da Produtividade Aplicada aos Correios treinou 42 mil empregados, entre chefes operacionais e administrativos, supervisores de operações e empregados da área de distribuição, trazendo melhorias ao desempenho profissional. Não por acaso, os resultados foram registrados no ano em que se deu a implantação do Programa Nacional de Qualidade dos Correios, com a conclusão do Programa 5S, que buscou sensibilizar os empregados para a importância da Qualidade Total.

Em todas as áreas, o Programa 5S prepara as pessoas e o ambiente corporativo para a implantação da Gestão pela Qualidade Total (GQT), diretriz que prega o melhor atendimento possível a clientes internos e externos, a excelência na relação com fornecedores e a máxima colaboração entre as equipes de trabalho. Ao longo de 1999, a empresa deu continuidade aos programas de cursos de reciclagem e aprimoramento - só o projeto Treinamento em Local de Trabalho registrou 380 mil participações - com otimização dos processos nas unidades de tratamento e distribuição, profissionalização da gestão das unidades operacionais e expansão da distribuição motorizada. De outro lado, técnicos e dirigentes da empresa estiveram envolvidos em importantes eventos e treinamentos internacionais, somando 15 mil horas/homem.

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

As reformas estão tomando conta do mundo postal. A crescente competição, o surgimento de serviços derivados da tecnologia e a disputa acirrada por novos mercados têm levado a profundas transformações nas várias administrações postais. São os efeitos da globalização redesenhando o segmento postal mundial, que movimentou mais de meio trilhão de correspondências e 5 bilhões de encomendas em todo o planeta durante o ano de 1999, gerando receitas superiores a US\$ 200 bilhões. Diversos países têm buscado fortalecer a competitividade de seus correios, em um ambiente internacional marcado pela desregulamentação de mercados, superação de fronteiras comerciais e aquisições empresariais. Essa grande efervescência internacional foi o destaque do 22º Congresso da União Postal Universal, agência da Organização das Nações Unidas. Realizado em Beijing (China), o encontro destacou o Brasil como liderança do bloco das nações emergentes. Além de estar empreendendo uma reforma postal que, por sua abrangência e conteúdo, chama a atenção de especialistas internacionais, o País fortaleceu sua imagem ao participar ativamente das discussões temáticas e obter conquistas para o bloco de nações em desenvolvimento. Com base em proposta brasileira, o Congresso aprovou a criação do Fundo para o Desenvolvimento da Qualidade dos Serviços Postais, a partir de 2001, por meio do qual países industrializados financiarão a melhoria da qualidade postal de nações em desenvolvimento. O Brasil foi eleito por aclamação para o Conselho de Administração da UPU, órgão permanente responsável por traçar a política superior da entidade, na gestão 2000-2004. No mesmo período, o País deve ocupar, pela segunda vez consecutiva, cadeira no Conselho de Operações Postais, o braço executivo que disciplina e coordena os assuntos e projetos técnico-operacionais da UPU. O serviço postal brasileiro deve integrar ainda o Conselho de Gestão da Cooperativa EMS (Express Mail Service), serviço de encomendas expressas para documentos e mercadorias de até 30 kg.

A REFORMA POSTAL BRASILEIRA

O ano de 1999 pode ser considerado fundamental na história postal brasileira. O governo federal apresentou à sociedade o Projeto de Lei Geral do Sistema Nacional de Correios, conjunto de propostas elaboradas com o objetivo de promover a mais ampla reforma já vivida pelo setor no País, assegurando sua modernização, competitividade e ampliação do atendimento e dos serviços à população. Encaminhado pelo Poder Executivo ao Congresso Nacional em 30 de junho de 1999, o projeto passou por amplo processo de debate público, com a participação de todos os setores interessados. Veja os principais pontos das mudanças propostas, que poderão ser aprovadas ainda no ano 2000:

SISTEMA NACIONAL DE CORREIOS - Criação do Sistema Nacional de Correios, que será composto por um operador público, operadores privados, um órgão regulador, redes físicas e os diversos processos que se articularão com o objetivo de prestar serviços de correios à sociedade. No atual modelo, a exploração da atividade postal está associada apenas à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

CORREIOS DO BRASIL S.A. - Transformação da ECT na Correios do Brasil S.A., sociedade de economia mista sob o controle acionário da União que

manterá a posição de operadora pública. A nova empresa poderá vir a realizar operações patrimoniais, societárias e administrativas com o objetivo de dar maior flexibilidade e competitividade a sua gestão.

COMPETIÇÃO - Introdução, de maneira gradual, do regime de competição em serviços prestados com exclusividade pelos Correios: carta, cartão-postal, telegrama e correspondência agrupada (malote). Até o prazo máximo de dez anos a partir da aprovação da nova Lei Postal, essa exclusividade será totalmente extinta.

ÓRGÃO REGULADOR - Criação da Anapost, agência reguladora do setor, que regulamentará, controlará, normatizará e fiscalizará o Sistema Nacional de Correios e seus integrantes, a exemplo do que já ocorre nos setores de telefonia e energia elétrica. À Anapost caberá definir metas de qualidade e de expansão dos serviços essenciais, assegurar a competição livre e justa e salvaguardar os interesses da população usuária.

REGIME DE EXPLORAÇÃO - Disciplinamento das atividades dos operadores postais no Sistema Nacional de Correios pela agência reguladora, tanto no segmento de regime público quanto no de regime privado. Para tanto, deverá utilizar-se dos instrumentos de concessão, permissão ou autorização para propiciar a operadores o ingresso no mercado.

UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS - Definição dos serviços postais essenciais a que todo cidadão tem direito. Caberá à empresa Correios do Brasil S.A. a universalização do atendimento à população ainda sem acesso aos serviços postais essenciais.

SERVIÇOS EXCLUSIVOS - Estabelecimento de que a Correios do Brasil S.A. terá o direito transitório de exploração exclusiva dos serviços de carta, telegrama, cartão-postal e correspondência agrupada, no limite de dez anos, a exemplo do que já ocorre hoje com a ECT, nos termos da lei 6.538/78. Esse é um mecanismo compensatório destinado a equilibrar a equação econômica do operador responsável pelo provimento dos serviços essenciais à população.

PERSPECTIVAS

Ao completar 30 anos, os Correios fecharam um ciclo iniciado com sua transformação em empresa, em 1969. Essa mudança representou uma revolução para o setor postal brasileiro. O exercício de 1999, caracterizou-se pela consolidação das metas fundamentais do projeto de Reforma Estrutural do Setor Postal. Os Correios mantiveram a trajetória ascendente dos quatro anos anteriores, ampliaram e melhoraram sua infra-estrutura, atualizaram sua planta tecnológica e investiram de forma consistente na modernização de todas as suas áreas. No ano 2000, com a perspectiva de sua transformação na Correios do Brasil S.A., a ECT deverá ampliar o ritmo de realizações e crescimento. A previsão é de que a empresa ultrapasse os R\$ 4 bilhões em receitas, com lucro líquido estimado em R\$ 360 milhões, 14% superior ao registrado em 1999. Para dar conta da velocidade de desenvolvimento de projetos de atualização tecnológica, de reforma comercial e de expansão das atividades, os Correios

vão se valer de um orçamento de investimentos autorizado de R\$ 300 milhões. As estratégias comerciais deverão ser impulsionadas pela estruturação da empresa em unidades de negócios e pelas parcerias societárias e alianças empresariais contempladas no novo diploma legal em exame no Congresso Nacional, parâmetro jurídico para o surgimento da Correios do Brasil S.A.

Apesar dos significativos índices de 1999, prosseguirão os esforços pela excelência em qualidade e produtividade. Os Correios vão priorizar a automação dos centros operacionais e a reformulação dos processos de produção nas atividades de tratamento, transporte e distribuição.

A seguir, alguns exemplos de projetos que deverão ser desenvolvidos e/ou concluídos no ano 2000.

Automação da Triagem - O projeto será concluído com a ampliação do número de máquinas de triagem em operação. Dos 42 sistemas já adquiridos na primeira fase, 39 serão instalados em São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Pernambuco. A empresa deverá receber ainda outros 44 sistemas, financiados por empréstimos internacionais.

Sistema de Rastreamento de Objetos - Esse sistema será inaugurado e colocado em funcionamento, em 2000, depois de incorporar mais 350 Unidades de Rastreamento, completando, assim, 1.230 unidades.

Segurança Postal - Ocorrerá a ampliação do parque de equipamentos do sistema de segurança postal, que visa coibir a remessa via postal de objetos ilícitos, como drogas, explosivos e armas. Essa segunda etapa envolve aparelhos para testes grafotécnicos, documentoscópios, receptores e transmissores de frequências com sensores antivolação, complementando a fase anterior cumprida no final de 1999, quando foram implantados aparelhos de raio X de esteira, espectômetros de massa, detectores de metais e de cartabomba, além de aparelhos como câmaras digitais de foto e vídeo e microgravadores para unidades operacionais da empresa em 15 cidades brasileiras.

Internet - A empresa garantirá o acesso aos serviços de Internet à população que não dispõe de computador por meio de quiosques eletrônicos instalados em agências pré-selecionadas. O projeto beneficiará principalmente pessoas de baixa renda. Em um primeiro estágio, serão instalados cerca de cem quiosques. Os Correios também ampliarão sua oferta de correio híbrido com a criação de soluções completas para grandes clientes que trabalhem com correspondência padronizada. **Comércio Eletrônico** - Os Correios planejam aumentar a prestação de serviços de delivery de produtos comercializados pela Internet. Por meio da oferta de serviços pela rede mundial de computadores e de soluções sob medida em logística integrada, os Correios têm como objetivo oferecer o melhor e mais confiável serviço de entregas no segmento de comércio eletrônico. A empresa vai se preparar também para assumir o papel de autoridade certificadora na Internet, promovendo a instalação da plataforma necessária para sua atuação no terreno da mediação de transações oriundas do comércio eletrônico.

Novos Serviços Internacionais - Haverá a implantação de novo modelo de serviços internacionais, que permitirá ao cliente ter acesso a produtos mais simples, de entrega mais ágil e sintonizados com suas necessidades. O modelo terá duas modalidades de remessa: documento (correspondência, mensagem etc.) e mercadoria (objetos de valor comercial). Para cada modalidade, três tipos de serviço: econômico, prioritário e expresso. Tal simplificação criará condições para o funcionamento do Exporte Fácil Brasil Correios.

Exporte Fácil Brasil Correios - Esse programa fará dos Correios o maior agente facilitador das exportações das micro e pequenas empresas brasileiras. O objetivo é oferecer, sem burocracia, um conjunto de serviços para exportadores de pequeno porte, que lidam com remessas no valor de até US\$ 10 mil.

Banco Postal - Programa de alcance social voltado para a população sem acesso a serviços financeiros básicos, o Banco Postal teve sua primeira agência inaugurada em abril de 2000. Até o final do ano, 480 cidades poderão receber agências do Banco Postal. Na primeira fase, os Correios atuarão como correspondentes bancários de uma instituição financeira. O objetivo do programa é beneficiar camadas menos favorecidas da população, excluídas do sistema financeiro tradicional- seja por habitarem localidades sem agência bancária, seja por terem rendimentos inferiores ao mínimo exigido pelos bancos. O Banco Postal oferece serviços financeiros do tipo bancário, como abertura de conta corrente, poupança, saques, depósitos, pagamentos e transferência de valores.

Agências de Correios Comunitárias - Serão instaladas 1.601 unidades em locais sem atendimento postal. Outras 3.248 unidades substituirão agências-satélite ou postos de correio. Caixas Postais Comunitárias - Serão instalados 3.436 módulos (2.622 em áreas rurais e 814 em áreas metropolitanas) para atender cerca de 960 mil famílias, beneficiando aproximadamente 3,4 milhões de pessoas.

Qualidade e Produtividade - Apesar dos significativos índices de 1999, prosseguirão os esforços pela excelência em qualidade e produtividade. Os Correios vão priorizar a automação dos centros operacionais e a reformulação dos processos de produção nas atividades de tratamento, transporte e distribuição. As metas são de 98,1% para o índice geral de qualidade operacional e de 97,2 milhões de objetos postais tratados por grupo de mil empregados, com um crescimento de cerca de 8% em relação a 1999.

Recursos Humanos - Novas metodologias de treinamento agilizarão o processo de capacitação dos empregados e, ao mesmo tempo, facilitarão a definição de novos perfis ocupacionais. Serão privilegiados os processos de educação empresarial continuada e à distância.

Filatelia - Na área da filatelia, os Correios atuarão com vistas a melhorar a qualidade dos selos e a expandir o mercado filatélico nacional, incrementando ações de marketing direto e de venda à distância, abrindo escritórios de

negócios em regiões promissoras e diversificando o mix de produtos físicos da empresa.

Como se pode observar, os resultados obtidos pelos Correios em 1999 e a dimensão do conjunto de desafios que se apresentam à empresa para 2000 e anos seguintes convergem na direção de um objetivo único: criar condições para o fortalecimento da organização pública em um ambiente de competição acirrada e de exigências cada vez maiores dos clientes.