



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira – UNILAB
Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública – PNAP

Curso de Bacharelado em Administração Pública

GENILSON FERNANDES CARNEIRO
JOSÉ VANIO PAULA DA SILVA

**ANÁLISE DE COMO É REALIZADA A ENTREGA DE CORRESPONDÊNCIA EM
UMA UNIDADE DOS CORREIOS DO ESTADO DO CEARÁ.**

Pólo Aracati– Ceará
2016



Ministério da Educação - MEC
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro Brasileira – UNILAB
Diretoria de Educação Aberta e a Distância - DEAAD
Programa Nacional de Administração Pública – PNAP

Curso de Bacharelado em Administração Pública

**ANÁLISE DE COMO É REALIZADA A ENTREGA DE CORRESPONDÊNCIA EM
UMA UNIDADE DOS CORREIOS DO ESTADO DO CEARÁ.**

Relatório apresentado ao Curso de Graduação em Administração Pública como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Alunos: Genilson Fernandes Carneiro

José Vanio Paula da Silva

Orientadora: Maria Aparecida Silva.

**Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira
Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da UNILAB (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catalogação na fonte**

Bibliotecário: Gleydson Rodrigues Santos – CRB-3 / 1219

C289e Carneiro, Genilson Fernandes.

Análise de como é realizada a entrega de correspondência em uma unidade dos correios do estado do Ceará. / Genilson Fernandes Carneiro; José Vanio Paula da Silva. – Aracati, 2016.

14 f. ; 30 cm.

Relatório apresentada ao Curso de Administração Pública da Diretoria de Educação Aberta e a Distância – DEAAD da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Aparecida da Silva

Inclui referências.

1. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. 2. Logística. I. Título. II. Braga, Neemias Freitas.

CDD 343.810523

Pólo Aracati– Ceará
2016

FERNANDES, Genilson; PAULA, José. Análise de como é realizada a entrega de correspondência em uma unidade dos correios do estado do Ceará. 2016. Monografia (Bacharelado em Administração Pública) – Pólo de EAD de Aracati, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Aracati, 2016.

Resumo

O Brasil é um país com uma enorme dimensão territorial e diversos padrões de distribuição em seu espaço físico. Com isso, a logística passa a ter uma importância ainda maior no processo da reorganização espacial. O objetivo desse trabalho é analisar o processo de entrega de correspondências em uma agência dos Correios Estado do Ceará. Para o alcance dos objetivos propostos, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, no qual se pode observar que o processo de triagem das correspondências é feito diariamente, sendo assim separadas por nome do destinatário e que a inconsistência de endereços contribui para o retardamento ou não entrega efetiva das mesmas, tendo como agravante a falta de entrega externa, o que causa congestionamento e filas dentro da unidade.

Palavras-chave: Logística. Correios. Triagem.

SUMÁRIO

1. Introdução	05
2. Referencial teórico.....	06
2.1 História dos Correios	07
2.2 Da universalização do serviço postal.....	07
3. Metodologia.....	10
4. Análise dos resultados	11
4.1 Caracterização da empresa pesquisada.....	11
Considerações finais.....	13
Referências.....	14

1 INTRODUÇÃO

O Brasil é um país com uma enorme dimensão territorial e diversos padrões de distribuição em seu espaço físico. Com isso, a logística passa a ter uma importância ainda maior no processo da reorganização espacial.

A logística é a colocação do produto certo, na quantidade e no lugar certo, com a qualidade certa, com toda documentação necessária a documentação certa, produzido ao menor custo e da melhor forma, deslocado mais rapidamente possível, desta forma, agregando valor ao produto e dando resultados positivos aos clientes e acionistas.

Atualmente as organizações buscam rapidez em seus processos. Pois como estamos em um mundo globalizado a competitividade no mercado se torna cada vez mais acirrada. É importante que as organizações fiquem atentas para atender às necessidades e expectativas dos clientes. Desta forma, conquistará seu espaço no mercado, através de serviços e produtos qualidade.

Este estudo é de suma importância para a população, pois os serviços oferecidos pelos correios vêm desde as primeiras civilizações em que era o único método de envio de informações e notícias para outras regiões do mundo que influenciava no modo como a sociedade se apresentava atualmente. E atualmente vivemos num mundo rodeados de mercadorias e objetos em que a função dos correios passou a ser muito mais que entregar correspondências, mas sim viabilizar diversos serviços contratados pela população, trazendo comodidade na aquisição de um determinado objeto. Com base nestas informações, esta pesquisa busca responder a seguinte questão: a agência pesquisada possui um processo logístico que viabilize a entrega de correspondência em tempo hábil e eficiente? Tendo como objetivo geral deste estudo é analisar o processo de entrega de correspondências em uma agência dos Correios Estado do Ceará e como objetivos específicos Verificar o processo de triagem de correspondência e encomendas e verificar se a inconsistência dos endereços dificulta nos processos de triagem.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Gomes e Ribeiro (2004) a logística iniciou-se na Grécia, pois, como os locais das lutas eram distantes, era preciso uma análise do abastecimento das tropas com alimentos, água, medicamentos, armamentos. Também era preciso a organização do exército no deslocamento dos equipamentos e máquinas.

O uso da logística como fonte de vantagem competitiva pelas organizações é baseado em um gerenciamento integrado, trabalhando de forma sistêmica, procurando atingir um objetivo comum por meio de um conjunto de atividades interligadas de forma coordenada (PORTER, 1990).

De acordo com Gomes e Ribeiro (2004), a logística se transformou no processo de gerenciar com eficiência a aquisição de materiais, produtos, até mesmo o fluxo de informações, bem como a armazenagem e movimentação de maneira organizada e viabilizando seus canais de distribuição, com intuito de aumentar os lucros e satisfazer às expectativas dos clientes.

Rosa (2011) afirma que a logística pode ser vista como a gestão de processos, ou a administração de processos, tanto em questões administrativas quanto em questões operacionais. Para gerirmos processos, a maneira eficaz de fazê-lo seria por meio do controle efetivo e quantitativo das operações/processos.

O principal objetivo da Logística é disponibilizar a mercadoria ou o serviço solicitado, no lugar, no tempo e nas condições desejadas, ao mesmo tempo em que precisa contribuir com o crescimento da empresa.

Novaes (2007,p.35)afirma que o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor.

Entende-se que a logística é um processo dinâmico de administrar o fluxo de materiais, no qual todas as etapas dependem umas das outras e que interferem de forma direta, desde a aquisição de materiais até a entrega ao cliente final. E para completar esse processo é necessária sincronia nas informações e sinergia entre as partes envolvidas: o fornecedor, o distribuidor e o cliente, usando os recursos de informações e tecnologias disponíveis para garantir a satisfação no nível de serviço e fidelização do cliente. Já para Christopher, a Logística: é o processo de gerenciar, estrategicamente, a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e

produtos acabados (e os fluxos de informações correlatas) por meio da organização e seus canais de marketing, de modo a poder maximizar as lucratividades, presente e futura através do atendimento dos pedidos a baixo custo. (CHRISTOPHER, 2011, p. 56).

2.1 História dos Correios

Os Correios tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663 e, desde então, vêm se modernizando, criando e disponibilizando serviços de qualidade que correspondam às expectativas dos seus clientes. (CORREIOS, 2015)

A empresa realiza importante função de integração e de inclusão social, papel indispensável para o desenvolvimento nacional. Na composição do seu faturamento, auferem 54,3% da receita com os serviços exclusivos (carta, telegrama e correspondência agrupada), de modo que a reserva de mercado desses três serviços é fator essencial para a sobrevivência e para a garantia da universalização dos serviços postais. (CORREIOS, 2015).

A lei nº 6.538, de junho de 1978, que dispõe sobre os serviços postais em seu art. 7º define serviço postal:

Constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas, conforme definido em regulamento.

§ 1º - São objetos de correspondência:

- a) carta;
- b) cartão-postal;
- c) impresso;
- d) cecograma;
- e) pequena - encomenda.

§ 2º - Constitui serviço postal relativo a valores:

- a) remessa de dinheiro através de carta com valor declarado;
- b) remessa de ordem de pagamento por meio de vale postal;
- c) recebimento de tributos, prestações, contribuições e obrigações pagáveis à vista, por via postal.

§ 3º - Constitui serviço postal relativo a encomendas a remessa e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal. (BRASIL, 1978)

É bem verdade que atualmente a ECT disponibiliza serviços que vão além da entrega de uma simples correspondência, usando tecnologia de ponta e mecanismo que facilite a entrega destes serviços.

2.2 Da universalização do serviço postal

Grande parte dos países no mundo faz do serviço público postal um mecanismo de comunicação e integração fundamental à população.

Medeiros (2014) afirma, que a Agência Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT é uma das mais eficientes do mundo, sendo considerada uma instituição pública credibilidade. Tudo isso graças a uma capilaridade estrutural que lhe permite estar presente em quase todos os municípios do País, a garantia de acesso ao serviço público postal por todos, independentemente de sua localidade, ou de sua condição pessoal, social ou econômica, apresenta-se como meta gradativamente atingida, o que permite afirmar que muito mais do que oferecer uma logística voltada aos negócios firmados na rede mundial de computadores.

Ainda segundo Medeiros (2014), os Correios brasileiro devem permitir que, concretamente, o acesso aos serviços públicos postais ocorra em todo o território nacional, pela totalidade da população. Nesse sentido, no ano de 2011, editou o Poder Executivo Federal, as Portarias 566/2011 e 567/2011, dispendo respectivamente sobre a universalização do serviço postal e suas metas. De acordo com a Portaria 566/2011, artigo 1º, §1º e 2º, a universalização dos serviços postais representam:

§ 1º. Entende-se por universalização dos serviços postais básicos o acesso de toda pessoa física ou jurídica, independentemente de sua localização ou condição socioeconômica, aos serviços discriminados no § 2º deste artigo. § 2º. Consideram-se serviços postais básicos o recebimento e entrega de: I - carta e cartão postal, simples ou registrados, sem valor declarado; II - impresso simples ou registrado, sem valor declarado; e III - encomenda não urgente, sem valor declarado.

Em um país que ainda concentra seu desenvolvimento humano agregado aos grandes centros urbanos, não é difícil concluir que a universalização dos serviços postais vislumbra não apenas um direito individual, mas, em muitos casos, o único meio de inclusão na vida política, social e econômica do País, realizando, muito além da integração geográfica, o que, per si, já contribui sobremaneira para o incremento diuturno daquelas comunidades mais carentes e afastadas no território nacional. Entender a universalização do serviço público postal é compreender que a Administração Pública nas áreas onde a sua presença se faz necessária, deve, obrigatoriamente, oferecer à coletividade a execução de um serviço indispensável, de maneira equânime e eficiente, propiciando o acesso não apenas à comunicação, mas a inserção do indivíduo no corpo social nacional a que pertence. Não se pode olvidar que no cotidiano dessas localidades menores o acesso ao serviço público

postal compreende a promoção do desenvolvimento econômico e social, bem assim da própria dignidade da pessoa humana, tanto defendida e acolhida pelo ordenamento legal pátrio.

3 Metodologia

A pesquisa foi realizada em uma agência dos Correios do Estado do Ceará. O tempo utilizado para a realização do presente estudo decorreu entre os meses de fevereiro e março de 2016.

Para o alcance dos objetivos propostos, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva, pois, conforme Gil (2009), este tipo de pesquisa tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Além disso, o estudo tem por natureza uma pesquisa de campo do tipo qualitativa, pois conforme Michael (2009) há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objeto de estudo. Por isso, carece de uma de uma interpretação dos fenômenos à luz do contexto, do tempo, dos fatos. O ambiente da vida real é a fonte direta para obtenção dos dados, e a capacidade do pesquisador de interpretar essa realidade, com isenção e lógica, baseando-se em teoria existente, é fundamental para dar significado às respostas

Quanto aos fins, a pesquisa foi descritiva, pois, conforme Gil (2009), este tipo de estudo tem como objetivo a descrição das características de determinado estabelecimento de relações entre variáveis. Nesse sentido, o presente estudo enquadra-se como descritivo, pois procurou descrever como as ações de melhorias na agência dos Correios estudada são executadas, assim como seus resultados obtidos.

No que se refere aos meios, a pesquisa pode ser caracterizada como bibliográfica e documental, pois conforme Lakatos e Marconi (2010) a pesquisa bibliográfica e abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo desde publicações avulsas, boletins, livros, revistas, monografias, teses, pesquisas, jornais até meios de comunicação oral (rádio) e audiovisual (televisão).

4 Análise dos Resultados

A coleta de dados ocorreu durante 05 (cinco) visitas feitas à Agência dos Correios pesquisada. Antes que fossem feitas as visitas, foram realizados contatos diretos com a gerência da instituição, por meio de ligação telefônica e aplicativos de redes sociais. Foram realizadas três entrevistas da seguinte forma: a primeira entrevista foi realizada com o gerente regional da qual a agência faz parte, e as outras duas, foram realizadas com o servidor responsável pela agência em questão que neste caso, é a responsável direta pelas ações de mapeamento, logística e distribuição. No decorrer das entrevistas foram obtidas outras informações importantes que não tinham sido adquiridas no roteiro de entrevista.

A instituição pesquisada não possui entrega externa, o que retarda o recebimento das correspondências pelos clientes. Os correios alegam que os endereços não possuem nomes e nem numeração ordenada, como exige a legislação, por outro lado, não foi desenvolvido pela agência um sistema logístico que agilizasse esse processo. As correspondências são selecionadas apenas por nome de moradores e entregues na própria unidade.

Neste estudo, foram utilizados como instrumentos de coleta de dados, livros, artigos sites confiáveis da internet. Para pesquisa de campo, foi utilizado para coleta de dados o questionário com perguntas formuladas após as primeiras visitas, quando foi possível conhecer as características desta instituição e de seus gestores. Além das entrevistas realizadas, foi utilizado material impresso da própria instituição e de outras fontes.

4.1 caracterização da Instituição pesquisada

A agência dos Correios em Canoa Quebrada, localizada na cidade de Aracati, Estado do Ceará foi inaugurada no dia 5 de maio de 2010. Inicialmente, a obra teve um custo total 92 mil reais. A agência conta com dois guichês para atendimento aos clientes, nos quais são prestados também serviços do Banco Postal - parceria dos Correios com o Bradesco que permitem turistas e moradores da localidade pagar seus boletos e abrir contas bancárias, entre outras vantagens.

A Agência de Correios Canoa Quebrada está equipada com mobiliário ergonômico - de forma a possibilitar mais conforto também para os empregados da

unidade e está adaptada aos portadores de necessidades especiais, possuindo piso tátil para deficientes visuais.

A missão dos correios é fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo. Os Correios querem mostrar ao mundo que são uma empresa dinâmica e preocupada em entender a necessidade e o anseio dos seus clientes. E, assim, se comprometem em oferecer produtos e serviços de qualidade, que atendam plenamente às necessidades dos clientes e da sociedade, cumprindo o compromisso de pontualidade e segurança e promovendo a integração sem fronteiras.

Considerações finais

Desenvolver estratégias que driblem as dificuldades enfrentadas é a principal tarefa do gestor da unidade. A falta de sensibilidade do poder público municipal em padronizar o endereçamento postal na localidade desencadeia uma série de problemas aparentemente insolucionáveis, contudo poderia haver outras formas de prestar este serviço tão essencial para a população.

Solicitamos que os carteiros pudessem identificar os moradores por apelido, ou nome popular dado aos logradouros, haja vista que outras empresas prestam serviços parecidos, como por exemplo, companhias de água e energia, cobradores, entregadores, etc.

Parece algo simples, mas é de grande importância para as pessoas que residem em ruas ainda sem nome e, conseqüentemente, sem o código de endereçamento postal a fim de garantir a verdadeira cidadania. Com isso, é preciso permitir que seus habitantes tenham, entre outros, o direito ao domicílio regularmente identificado com Bairro, Rua e Código de Endereçamento Postal (CEP). Possuir endereço regular significa a garantia do direito de receber uma simples correspondência, até acessar os mais variados meios de comunicação e de inclusão na vida social e econômica.

Referências

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) **A Empresa**. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa>>. Acesso em: 26 jul. 2016.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 4 ed. Cengage Learning, São Paulo, 2011.(Tradução da 4ª edição norte-americana).

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, C. F. S.; RIBEIRO, P. C. C. **Gestão da Cadeia de Suprimentos integrada à Tecnologia da Informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Editora Atlas, 2ª Ed., 2009.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Editora Atlas, 2ª Ed., 2009.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

ROSA, Rodrigo de Alvarenga. **Gestão de Operações e Logísticas I**. UFSC. Santa Catarina, 2011

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior**. Rio de Janeiro: Campus, 1990

_____. **Lei dos serviços postais**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6538.htm. Acesso em 10/11/2015.