



Experiência

Terceirização: o valor da parceria. Redução dos custos de postagem utilizando-se franquias de correios

**Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação de Documentação e Informação**

Responsável:

João Carlos Teixeira Schettini

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo II Sala 338

70047- 900 – Brasília – DF

Fone: 0xx61 – 410-8266

Fax: 0xx61 – 410-9174

joaocarlos@cdi.mec.gov.br

Data de início da implementação da experiência:

Maio de 1999

Relato da situação anterior à introdução da inovação

Importantes programas do Governo Federal, desenvolvidos pelo Ministério da Educação (MEC), muitos deles em todo o território nacional, demandam grande volume de serviços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). Para levar educação e cultura aos mais distantes pontos do país é necessário trabalho anônimo, serviços como pré-postagem que englobam: envelopamento, produção das etiquetas, etiquetamento, dobra de material, selamento, etc.

O tratamento (manuseio) desse material dentro das dependências do MEC é inviável devido a falta de espaço e de mão-de-obra disponível para execução desse serviço.

A contratação de terceiros demandava custos adicionais à postagem, o que elevaria demasiadamente o custo de envio do material educativo. Outra dificuldade: a abertura de processo licitatório para a realização dos serviços poderia colocar em risco os prazos de remessa do material.

Tradicionalmente esses serviços eram contratados como complemento aos serviços gráficos ou de empresas de publicidade. Por outro lado, a própria ECT não fornecia tempestivamente informações a respeito de encomendas enviadas que não chegavam ao seu destino. Muitas vezes essa informação – fundamental para o sucesso dos programas – levava até 30 dias para chegar ao MEC.

Assim, o esforço governamental investido nas áreas de abrangência do MEC poderia estar comprometido devido à ausência de um fluxo de processo mais racional para levar educação e

cultura às comunidades de todo o país. Era preciso uma solução que otimizasse e tornasse mais ágil os serviços de pré-postagem, com o menor custo possível.

Descrição do Projeto Inovador

A Chave para superar a questão estava na própria ECT. As agências franqueadas dos Correios prestavam esse tipo de serviço a outras instituições com uma vantagem imbatível: custo zero. Buscou-se orientação na Diretoria Regional de Brasília dos Correios (DR-BSB). O MEC obteve informações sobre as condições necessárias para a terceirização desses serviços através das Agências de Correios Franqueadas, chamadas “ACF”.

Em 19.05.99, um ofício solicitava à ECT a efetivação de parceria com uma ACF, tendo como embasamento legal a inexigibilidade de licitação para contratação de serviços de Correios. As autorizações foram prontamente fornecidas pela DR/BSB, vinculando-se a agência franqueada ao contrato do MEC já em vigor, ficando esta responsável pela operacionalização dos serviços.

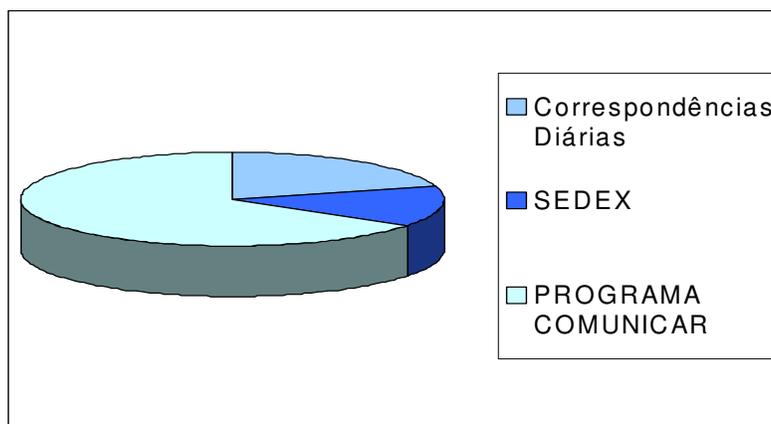
Estruturava-se assim, fluxo racional dos serviços de postagem: os diversos órgãos do MEC definiram horários e locais de coleta, os responsáveis pelo encaminhamento dos objetos, produção de relatórios para controle gerencial, linhas telefônicas para pedidos de coletas extras, formas alternativas de envio de arquivos para impressão de etiquetas, entre outros.

Diariamente, a Agência Franqueada emite recibos dos serviços prestados para acompanhamento por parte dos gerentes de setor. Mensalmente é emitida a fatura separada por setor, acompanhada de gráfico ilustrativo do percentual de gasto de cada serviço executado. Estes recursos permitiram melhor acompanhamento contábil das despesas. Na prática, uma excelente ferramenta gerencial em pleno funcionamento. Exemplificando :

SECRETARIA DE ENSINO ESPECIAL – SEESP

Maio / 2000

Serviço	Data	Valor
Correspondências Diárias	02-31/05	1.207,94
SEDEX	02-30/05	816,00
PROGRAMA COMUNICAR	16-23/05	3.835,70
Total		5.859,64



A ACF designou um assessor comercial para atendimento exclusivo ao MEC. Essa iniciativa tem servido para dirimir dúvidas quanto ao envio e recebimento dos objetos postados, criando um ambiente eficaz para a comunicação entre os órgãos do Ministério e a ECT.

O atendimento personalizado do assessor proporcionou o acesso ao Código de Endereçamento Postal (CEP) no formato eletrônico, o que tem facilitado a pronta correção dos CEPs dos usuários. Os gestores de cada um dos órgãos do MEC puderam rever processos e agilizar suas remessas postais atendendo o cronograma fixado para os respectivos trabalhos. Hoje, os estabelecimentos de ensino de todo o país recebem suas programações e livros dentro dos prazos previstos, com tempo, inclusive, para planejarem adequadamente a utilização do material didático.

Obstáculos encontrados

A fase inicial de implantação de qualquer nova estratégia, procedimento ou orientação é de incerteza. Mudanças trazem resistências e desconfianças. Adequar-se às novas rotinas ou ao novo fluxo dos processos que vão desde a produção das etiquetas ao envio dos objetos exigiu nova postura, tempo de maturação, persistência e crença no objetivo maior que era a satisfação dos usuários.

Por fim, as dificuldades iniciais foram superadas pela consistência da proposta apresentada, a participação integral da parceria da ACF, o trabalho em equipe e os resultados alcançados logo nos primeiros meses após sua implantação.

Recursos utilizados

A despesa com manuseio do material a ser postado é historicamente de 8% do valor da postagem. Assim, ao se analisar o período de julho/1999 a maio/2000, cujo custo foi zero, e calculando-se o gasto estimado de 8%, verificamos uma economia de R\$ 157.502,03, conforme demonstrado nas tabelas e gráficos a seguir:

Ano	Mês	Postagem R\$	Manuseio R\$	Total Gasto
1999	Julho	269.616,39	21.569,31	291.185,70
	Agosto	279.525,31	22.362,02	301.887,33
	Setembro	283.047,35	22.643,79	305.691,14
	Outubro	113.488,49	9.079,08	122.567,57
	Novembro	139.583,30	11.166,66	150.749,96
	Dezembro	137.108,65	10.968,69	148.077,34
2000	Janeiro	116.470,18	9.317,61	125.787,79
	Fevereiro	95.079,08	7.606,33	102.685,41
	Março	80.371,70	6.429,74	86.801,44
	Abril	94.386,17	7.550,89	101.937,06
	Maio	360.098,75	28.807,90	388.906,65
Total		1.968.775,37	157.502,03	2.126.277,40

Relato da situação atual: mudanças efetivamente ocorridas

Além do benefício financeiro, a avaliação dos chefes de setores é unânime ao confirmar o avanço proporcionado pela nova sistemática. Os principais pontos de estrangulamentos estão superados.

No passado, as programações chegavam fora do prazo - com até 15 dias de atraso. Hoje são uma realidade o adequado gerenciamento de todo o processo, o aumento na velocidade no desembaraço dos serviços e o cumprimento dos cronogramas de entrega. Atualmente, o Ministério da Educação e Cultura consegue entregar o material didático com até uma semana de antecedência, em qualquer ponto do País. Citamos como exemplo o programa: “TV Escola”.

A parceria com a franquia da ECT além de ajudar a definir a maneira mais racional de envio de objetos postais perseguiu também um pré-requisito básico, o binômio custo-benefício, com duas grandes vantagens: a velocidade e a satisfação das comunidades atendidas pelo MEC que recebem educação e cultura com precisão e no momento exato.