

inovação
inovação Concurso Inovação na
inovação Gestão Pública Federal

Experiência:

Programas de atendimento nas agências da ECT por portadores de deficiência física

Ministério das Comunicações

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos — ECT

Diretoria de Recursos Humanos

Responsável: Júlio Vicente Lopes

Equipe: Egydio Bianchi, José Roberto de Santana Moraes, Mário Vicente F. Filho e Roberval Borges Corrêa.

Endereço: SBN, Conj. 03 — bloco A

Brasília, DF — CEP: 70000-000

Telefones: (061) 317 2156

Relato

Desde o início da década de 1990, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) tinha atingido o ponto máximo da sua capacidade de atendimento, sendo necessário criar alternativas para proporcionar maior conforto e rapidez aos seus usuários. O problema enfrentado era: como aumentar os pontos internos de atendimento, uma vez que havia limitações à ampliação dos efetivos?

A solução encontrada foi o Programa de atendimento nas agências por portadores de deficiência física. Através deste programa, a ECT estabeleceu convênios com associações de deficientes físicos, viabilizando guichês de agências totalmente operados por pessoas portadoras de deficiência física. A grande inovação foi o Convênio de Franquia Interna, onde os guichês de agências próprias são franqueados à exploração pelas Associações de Deficientes Físicos.

A ECT não amplia seus efetivos, pois não estabelece vínculos empregatícios com os operadores dos guichês. São as Associações que colocam nas posições os seus associados, portadores de deficiências físicas. A remuneração é feita às Associações através das vendas realizadas nos guichês, havendo um valor máximo, calculado de acordo com o número de posições de trabalho operado por cada Associação. A remuneração das Associações é feita com base num percentual de desconto sobre as vendas realizadas nos guichês: para os produtos e serviços da ECT, o percentual de desconto é de 10%; para os produtos de terceiros, comercializados pela ECT, o percentual de desconto é de 40%. Esses valores permitem que as Associações remunerem condignamente os ocupantes dos guichês, bem como auferam receitas que contribuem para sua manutenção.

Resultados

Em março de 1996, a ECT contava com 252 guichês operados por portadores de deficiência física, distribuídos em 126 agências. Ampliou-se a capacidade de atendimento da ECT, conquistando-se maior eficácia e eficiência, sem expansão dos efetivos da empresa. Foram viabilizados novos negócios, em virtude da nova capacidade de atendimento. A ECT

cumpriu importante função social, proporcionando oportunidade de trabalho digno a pessoas portadoras de deficiência física. A produtividade desses profissionais é absolutamente compatível com os padrões de desempenho da empresa, não havendo diferenças de qualidade entre o seu trabalho e o dos demais empregados. Pesquisa de qualidade dos serviços, realizada pela USP em todo o País, confirmou que no Paraná (estado onde a ECT emprega maior número de portadores de deficiência física) a satisfação da clientela é maior do que a média da empresa no Brasil.