

**Experiência:** Caixas receptoras de correspondências confeccionadas com material reciclável

**Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT**  
**Ministério das Comunicações**

**Responsável:** Kátia Cilene de Oliveira

**Equipe:** Valéria Aparecida Joseli Moreno Oliva, Maria José Gomes Perizzotto, Acácio Gomes Pinto, Carlos Donizetti Motta, Oséias Tavares de Lima e José Luiz Zuliani.

**Endereço:** Rua Bahia 17, Bloco A – Centro  
Conchas-SP  
Tel.: (14) 3845-1917  
e-mail: [spiacconchas@correios.com.br](mailto:spiacconchas@correios.com.br)

**Data de início da implementação da experiência:** Julho de 2005

## **RESUMO DA EXPERIÊNCIA**

Os Correios têm como missão facilitar as relações pessoais e empresariais mediante a oferta de serviços de correios com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social. Fundamentada em objetivos estratégicos, como o de obter padrões de qualidade e produtividade requeridos pelas partes interessadas e aumentar a percepção da sociedade em relação à atuação da ECT como empresa socialmente responsável, a Agência de Conchas/DR/SPI implantou ação socioambiental e educacional com a comunidade: a instalação de caixas receptoras de correspondência em suas residências, utilizando materiais recicláveis. O projeto proporcionou ganhos significativos para a Agência e para os municípios na prestação de um serviço com maior qualidade e agilidade a partir da melhoria gradativa das condições de entrega nos novos bairros atendidos pelo serviço, além da satisfação e do reconhecimento da sociedade com a ação de inclusão social.

## **CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR**

Com pouco mais de 469 km<sup>2</sup> de área, Conchas é um município que se encontra na região central do estado de São Paulo. Dos seus 14.905 habitantes, pouco mais de 11.200 pessoas vivem na zona urbana, o que corresponde a 75% da população.

AC Conchas, agência dos Correios responsável pela captação e distribuição dos objetos postais do município, tem um total de sete funcionários e está localizada na Região Operacional – REOP 08 –Sorocaba, da Diretoria dos Correios São Paulo Interior.

Em julho de 2005, visando satisfazer um maior número de pessoas residentes no município, Agência de Conchas ampliou a sua área de entrega de correspondências e encomendas a locais que antes não eram atingidos pela distribuição domiciliar. Moradores dos bairros

Estância Cristal, Cohab II e Cohab IV começariam a receber cartas e outros tipos de serviços oferecidos pelos Correios em suas próprias residências.

Infelizmente, a mudança gerou um transtorno. Os carteiros da Agência encontraram dificuldades para distribuir domiciliarmente as correspondências. A ausência de caixas receptoras comprometia a realização de suas tarefas, além de acarretar outros problemas, como atraso nos prazos de entrega; o retorno de cartas em dias de chuva; os danos e facilidades na violação das correspondências; a segurança dos carteiros, que se submetiam ao risco de ataques caninos; e a do próprio morador. Não temos informação para alterar muito a frase, assim sugiro interromper a frase em morador.

## DESCRIÇÃO DA INICIATIVA

Fundamentada na Lei Municipal no 362-A, de 16 de outubro de 1998, a equipe da Agência decidiu realizar um trabalho de conscientização entre os munícipes. Para viabilizar o projeto, a gerente partiu em busca de parcerias na cidade. Logo no primeiro contato, uma gráfica local aceitou ajudá-la nesse projeto e confeccionou, gratuitamente, mil panfletos que alertavam sobre a obrigatoriedade de existir, em cada residência, uma caixa receptora de correspondência.

Assim, os próprios carteiros entregavam os panfletos nas casas que não tinham as caixas receptoras de correspondência. O mesmo texto ainda foi divulgado, gratuitamente, em três jornais (O Informativo, O Alerta, A Comarca) e em uma rádio local (Pérolas FM).

A ação teve repercussão positiva, mas muitos moradores diziam que a proposta de adquirir uma caixa receptora em sua casa era inviável. Os três bairros beneficiados com a ampliação da entrega de objetos postais são bairros de menor poder aquisitivo, nos quais o volume de objetos postais chega à cerca de 400 a 500 cartas diárias; um dos bairros foi habitado em sistema de mutirão, em que os próprios moradores construíram suas residências em terreno doado pela prefeitura.



Diante dessa situação, a equipe idealizou algo novo: uma ação socioambiental e educacional que mostrasse à população a possibilidade de se construir caixas receptoras por meio da reutilização de materiais recicláveis.

Quatro escolas do município, de primeira a quarta série, foram visitadas pela gerente da Agência, Kátia Cilene de Oliveira, e pela carteiro Valéria Aparecida Joseli Moreno Silva. Nessas visitas, de sala em sala, elas buscavam conscientizar os alunos (e por extensão suas

famílias) sobre a necessidade da instalação das caixas de correspondência em suas casas, como forma de tornar a ação segura não só para a integridade das cartas, mas para o próprio carteiro. As caixas poderiam ser fabricadas com materiais recicláveis (canos de PVC, madeiras, tubos vazios de alvejantes etc.), sem custos adicionais para as famílias.

Nesse contexto, a professora Aparecida de Fátima, que ministra aulas no Colégio Lúdico Anglo e na Escola Estadual Coronel João de Barros, trouxe sua colaboração ao projeto. Utilizando o aporte pedagógico e lúdico das escolas, propôs aos alunos de 4ª série que o trabalho final de sua disciplina, naquele ano, fosse a criação de caixas receptoras de correspondência com materiais descartáveis/recicláveis, em substituição às caixas industrializadas.

Kátia e Valéria sugeriram, então, a exposição dos trabalhos na Agência. Os carteiros propuseram, ainda, premiar as crianças com brinquedos, doces e bombons, doados por meio de parcerias com o comércio da cidade.

Durante o período de exposição, muitos conchenses admiraram-se com a criatividade dos 60 alunos na confecção das caixas e, sensibilizados com a questão, comprometeram-se a produzir também suas caixas.

Objetivos a que se propôs e resultados visados Os objetivos da iniciativa são:

- otimizar o percurso do carteiro nos novos bairros com distribuição domiciliar, garantindo o aumento da produtividade, da qualidade e maior agilidade do serviço de distribuição da unidade;



- divulgar a distribuição domiciliar como um benefício para a comunidade (fator de inclusão social);
- propor alternativas mais baratas em relação à caixa receptora industrializada;
- estimular a cultura do reaproveitamento/reciclagem de materiais descartáveis;
- os resultados visados com a implantação da iniciativa são a melhoria gradativa das condições da distribuição nos novos bairros atendidos pelo serviço, reforço positivo da imagem institucional da ECT e da inclusão social.

### **Público-alvo da iniciativa**

Política de qualidade da ECT: "O Cliente é o principal destinatário de nossos esforços".

- Cidadãos e usuários, denominados como clientes (remetentes e destinatários), que utilizam os serviços dos correios;
- Funcionários da Agência de Conchas, em razão das melhorias e segurança proporcionada com a instalação das caixas receptoras de correspondência, gerando aumento da produtividade, da satisfação e da motivação no trabalho.

### **Concepção e trabalho em equipe**

A proposta de conscientização por meio de ações educacionais socioambientais partiu da avaliação da própria equipe diante da situação-problema apresentada, como a entrega domiciliar de objetos postais nos três bairros recentemente beneficiados, onde 70% das residências ainda não possuíam a caixa de correspondência (média de 507 residências). Todos os sete empregados foram envolvidos em todas as etapas e fases do projeto.

A iniciativa para a confecção das caixas pelos alunos do Colégio Lúdico Anglo e da Escola Estadual Coronel João de Barros partiu da educadora Aparecida de Fátima, como proposta de trabalho final da sua disciplina. Ressalta-se, nesse contexto, a atuação da gestora frente à negociação de parcerias, além do seu apoio e incentivo às idéias e ações da equipe no decorrer do projeto.

### **Ações e etapas da implementação**

*Julho/2005 a setembro/2005 – Diagnóstico das necessidades:*

Inicia-se quando os funcionários da AC Conchas começam a atender domiciliarmente os três novos bairros do município e percebem que a ausência de caixas receptoras nas residências atrapalha o trabalho dos carteiros.

*Outubro/2005 – Sensibilização da população (panfletagem, jornais, rádio):*

A partir do momento em que o problema foi percebido pelos funcionários da AC Conchas, iniciou-se um trabalho para sensibilização da população por meio de panfletagens em casas que não tinham caixas receptoras e de inserções gratuitas em veículos da mídia da cidade e merchandising (jornais O Informativo, O Alerta e A Comarca; e rádio Pérolas FM).

*Novembro/2005 – Busca de parcerias (escolas, prefeitura, comércio):*

Embasada na Lei Municipal nº 362-A, a gerente Kátia Cilene buscou parcerias mais fortes que realmente pudessem ajudar na disseminação desse projeto. Estabelece-se contato com escolas as quais permitem que os funcionários da Agência divulguem conceitos, dentre eles, o de reaproveitamento de materiais descartáveis como forma criativa de confecção de novas caixas receptoras. Cabe ressaltar a preocupação da professora Aparecida de Fátima, que se compromete com a idéia e propõe que seus alunos confeccionem as caixas receptoras com materiais recicláveis para avaliação final do semestre na sua disciplina.

*Dezembro/2005 a fevereiro/2006 – Execução (exposição na agência e premiação):*

Depois que os trabalhos artísticos foram entregues à professora, os funcionários da AC Conchas organizaram uma exibição das caixas receptoras produzidas pelos alunos. Durante os três meses de exposição, os moradores de Conchas que visitavam a Agência, sensibilizados e agraciados com a criatividade dos alunos, comprometeram-se com essa ação e resolveram confeccionar as próprias caixas.

Atualmente, os panfletos continuam sendo distribuídos nas residências que ainda não possuem as caixas receptoras de correspondência. A ação é adequada quando da ampliação da entrega domiciliar a novos bairros ou em ações de reforço onde esse tipo de entrega já foi implantada.

Além disso, o trabalho de construção de caixas receptoras de correspondências pelos alunos, assim como a exposição na AC Conchas, terá continuidade no 2º semestre de 2007.

## Recursos utilizados

<b>Humanos</b>	7 empregados, sendo: 1 carteiro I, 3 carteiros II, 3 atendentes comerciais III (1 como gerente da agência); 60 alunos do Colégio Lúdico Anglo e da Escola Estadual Coronel João de Barros, que confeccionaram as caixas receptoras de correspondência com materiais recicláveis; e 1 educadora de ambas as escolas.
<b>Parcerias</b>	1 gráfica (Contgraf), 3 jornais (O Informativo, O Alerta, A Comarca), uma rádio local (Pérolas FM) e doações de comerciantes (doces e bombons) para a premiação.
<b>Financeiros</b>	Não houve custo para a ECT, em razão da formação de parcerias.
<b>Materiais</b>	1.000 panfletos e materiais recicláveis para a confecção das caixas receptoras de correspondência.
<b>Equipamentos</b>	1 moto (ECT) e 1 carro particular (funcionário) para realizar os contatos.
<b>Tempo</b>	A panfletagem foi realizada no próprio percurso do carteiro.

### **Por que considera que houve utilização eficiente dos recursos na iniciativa?**

A eficiente utilização dos recursos relacionados acima pode ser avaliada em razão dos resultados e dos depoimentos apresentados desde a implantação da ação. Não houve custos adicionais e os trabalhos foram realizados de acordo com os recursos existentes – a panfletagem, inclusive, foi realizada no próprio percurso do carteiro.

## **CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL**

### **Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados**

O monitoramento da ação é realizado durante o próprio percurso do carteiro. Os resultados operacionais podem ser avaliados por meio dos índices de satisfação dos clientes com a distribuição e do Relatório Diário de Distribuição (RDD), que registra o movimento diário dos objetivos recebidos e entregues pela unidade.

### **Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados**

O serviço de distribuição da AC Conchas tornou-se muito mais produtivo. O volume de objetos a distribuir é de aproximadamente 3.000 objetos por dia (média de 800 entregas diárias para cada carteiro). Como consequência, o número de reclamações acerca do prazo

das entregas teve diminuição de cerca de 80%. A equipe está muito mais unida e hoje tem maior afinidade com a comunidade municipal.

Além disso, cabe mencionar que a criação das caixas não beneficiou somente os carteiros. Apura-se que, atualmente, apenas 30% dos moradores dos bairros trabalhados não apresentam caixas receptoras em suas residências (equivalente a 215 residências). Antes da implementação do projeto, 70% das casas não possuíam a caixa de correspondência (média de 507 residências).

Podemos citar, também, como resultados:

- a boa receptividade da comunidade;
- a melhoria gradativa das condições da distribuição nos novos bairros atendidos pelo serviço;
- o reforço positivo da imagem institucional da ECT;
- a inclusão social;

### **LIÇÕES APRENDIDAS**

#### **Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados**

<b>Obstáculos</b>	<b>Soluções</b>
Falta de recursos financeiros por parte de alguns moradores dos bairros citados para a compra de caixas receptoras de correspondência industrializadas.	Confecção das caixas com materiais recicláveis.
Falta de recursos financeiros da unidade para a confecção de panfletos, premiação, divulgação na mídia etc.	Parcerias.
Resistência de alguns moradores.	Ação educacional de conscientização nas escolas de ensino fundamental – crianças de 1ª a 4ª série (e, em extensão, as famílias) e exposição, na Agência, das caixas confeccionadas pelos alunos.
Desconhecimento da Lei Municipal nº 362-A, de 16 de outubro de 1998, por parte dos cidadãos e das autoridades conchenses.	Divulgação na mídia e distribuição de panfletos.

#### **Fatores críticos de sucesso**

Podem-se mencionar como fatores fundamentais para o sucesso da ação o comprometimento e a iniciativa de todos os empregados da AC Conchas, da concepção à implantação do projeto; a boa receptividade das escolas, dos professores e dos alunos na

conscientização da sua importância para toda a população de Conchas; a sensibilização da mídia (rádio e jornais) e dos empresários locais, possibilitando a formação de parcerias, como ação de utilidade pública; o comprometimento da população com a idéia e o respaldo da Lei Municipal nº 362-A, de 16 de outubro de 1998.

### **Por que a iniciativa pode ser considerada uma inovação?**

O projeto torna-se algo totalmente novo a partir da análise feita quanto à sua abrangência. O que num momento inicial serviria apenas como ação de otimização de serviço interno, teve um alcance incomensurável e pôde servir como modelo de responsabilidade social em toda a região.

O ponto mais relevante da iniciativa foi disseminar, para a população de uma cidade, a prática do reaproveitamento de materiais descartáveis sem gerar nenhum custo adicional. Assim, essa idéia possibilitou uma reflexão local entre os moradores sobre qual é o papel que cada indivíduo deve assumir na luta por um mundo mais justo e menos dispendioso, economicamente.

No dia 30 de março de 2007, a Diretoria Regional dos Correios organizou uma cerimônia que congratulou e premiou os destaques de 2006 em diversas categorias. Kátia Cilene, gerente da AC Conchas, esteve presente e recebeu, das mãos do diretor regional, Vitor Joppert, o prêmio na categoria Responsabilidade Social e Imagem Institucional. Também, no dia 31 de agosto de 2007, Kátia fora convidada a apresentar seu trabalho perante todos os gestores regionais, no Seminário Regional de Melhores Práticas.

O seminário tem o objetivo de apresentar iniciativas regionais de destaque e de caráter inovador, consideradas de excelência de acordo com modelos de avaliação da gestão, baseados nos Fundamentos da Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Cerca de 130 pessoas estiveram presentes ao evento, que contou também com a participação de representantes da Diretoria Regional do Paraná e de São Paulo (Metropolitana), da Assessoria da Qualidade (Brasília) e do Comando de Policiamento do Interior (CPI 4/Bauru) – prata no Prêmio Paulista de Excelência da Gestão.

Criatividade, dedicação e preocupação com o próximo são didáticas amplamente conhecidas, mas pouco realizadas. É nessa conjuntura que foi possível disseminar a importância da responsabilidade social no âmbito empresarial. Se o exercício dessas ações fosse mais bem semeado, certamente garantiríamos nossa sustentabilidade ambiental.

O projeto visa a duas das oito “Metas do Milênio” preestabelecidas pela ONU como formas de melhorar o mundo. O projeto ajuda no aumento da qualidade de vida e no respeito ao meio ambiente (meta 7) quando pratica “iniciativas na implementação de práticas ambientais sustentáveis e responsáveis, por meio da conscientização e disseminação das informações nas escolas e na comunidade”, além de ser, por si só, “um programa de mobilização coletiva para estímulo à reciclagem e reutilização de materiais”. Já no momento em que o projeto “oferece estímulo a programas que contemplem o empreendedorismo e a auto-sustentação e promove ações que ocasionam a inserção das comunidades carentes na cadeia produtiva”, há uma intrínseca proposta de que todos podem trabalhar juntos pelo desenvolvimento (meta 8).

