



Experiência:

CAIXAS POSTAIS COMUNITÁRIAS

Ministério das Comunicações

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Diretoria Regional do Paraná

Responsável: Luís Carlos Werner

Equipe: Júlio Mitsui Fujiki, Luís Claudomiro Sacoman

Endereço: Rua José Loureiro, 540 , 11o andar

Curitiba, PR — CEP: 80002-970

Fax: 041 310 2106

Telefone: 041 310 2110

e-mail: werner@pr.ect.gov.br

Relato da experiência

INTRODUÇÃO

As demandas por serviços de qualidade e baixo custo tem se ampliado sensivelmente nos últimos anos. O processo de contínuo crescimento das populações vivendo em áreas urbanas tem elevado, de forma substancial, o nível de exigência destes consumidores. As organizações prestadoras de serviços, por seu lado, tem procurado se estruturar, alocando recursos materiais e humanos de forma compatível.

Assim tem sido também com a ECT, que tem adotado estratégias diferenciadas para suprir de serviços postais estas populações que vivem nas áreas periféricas dos grandes centros urbanos.

Um problema, contudo, vinha se revelando de difícil solução, por não depender apenas da vontade da ECT para o seu equacionamento. Para a entrega domiciliária de correspondências não basta à ECT alocar mais e mais carteiros, já que a natureza do trabalho deste profissional pressupõe uma organização do espaço urbano que nem sempre se faz presente nas periferias das grandes cidades.

De fato, para que o trabalho do carteiro seja produtivo é preciso que as ruas tenham nomes e que estes nomes sejam conhecidos e usados pelos moradores. É preciso também que as casas e estabelecimentos comerciais tenham números e que estes números estejam dispostos ordenadamente ao longo dos logradouros. Como isto nem sempre acontece, o trabalho do carteiro torna-se problemático em algumas áreas das cidades.

Este tipo de situação ficou ainda mais evidente a partir da nova realidade vivida pelo País, a partir da estabilização econômica.

Com ela, as camadas mais pobres, moradoras da periferia, passaram a consumir e, como consequência, a fazer parte daquele contingente de pessoas que recebem regularmente correspondências. Passaram, desta forma, a receber desde o carnê de pagamentos do bem durável recentemente adquirido, até as malas-diretas das lojas onde fizeram suas compras à crédito.

Foi para permitir a entrega destes objetos que foram criadas as caixas postais comunitárias.

O PROBLEMA

A chave da questão estava em responder à necessidade de entregar os objetos de correspondência, com agilidade e segurança. Como os espaços urbanos das periferias e áreas de invasão estão, em geral desorganizados, não é produtivo alocar o carteiro neste tipo de entrega. Os objetos postais, nestes casos, costumam ficar em “posta restante”, ou seja, ficam retidos em uma agência da ECT, aguardando que o destinatário os procure e retire, mediante prévia identificação.

No entanto, com o crescimento do número de objetos destinados a estas áreas desorganizadas era necessário repensar o tema, propondo soluções diferenciadas.

Buscando a solução mais próxima do ideal, a caixa postal comunitária permitiu fazer a entrega postal chegar mais perto do destinatário, eliminando a etapa de identificação do destinatário para a entrega da carta simples (não registrada), já que ele possui a chave da caixa postal onde está a correspondência.

OBJETIVOS

Agilidade e segurança na entrega sempre foram as metas fixadas para o novo sistema de distribuição.

Agilidade não apenas para a ECT, mas também para as pessoas, que passam a retirar suas correspondências no módulo, em horário mais dilatado que o das agências, desfrutando de mais comodidade, já que o módulo fica mais próximo de suas casas.

Segurança, já que às caixas postais somente tem acesso o carteiro que faz a entrega e o usuário que tem a chave da sua caixa.

Outro objetivo atingido foi o de permitir ao cidadão ser atendido de forma plena, já que, com o uso do módulo de caixas postais comunitárias, o morador de periferia passa a ser um consumidor completo de serviços postais, remetendo cartas e recebendo correspondências com rapidez e segurança.

COMO FOI IMPLANTADO

Os módulos foram implantados inicialmente no Estado do Paraná, em Curitiba, no ano de 1996. Posteriormente, e já com um formato mais aprimorado, a experiência foi estendida a outros municípios do Paraná.

Em 1997 os módulos de caixas postais comunitárias se espalham pelo Brasil. Até julho de 1998 já estavam instalados 49 módulos.

A IDÉIA

O módulo de caixas postais comunitárias surgiu como uma adaptação dos quiosques postais usados pelo Correio Canadense. Lá a demanda atendida era a de pequenas comunidades, dispersas por regiões pouco povoadas.

No Brasil, como já explicado, a demanda existe em áreas urbanas, muitas vezes densamente povoadas, mas cujo espaço de ocupação não está suficientemente organizado para receber a distribuição postal tradicional.

Os módulos, desta forma, se propuseram, desde o início, a fazer chegar mais próximo do destinatário as correspondências, conferindo ao cidadão um “endereço postal” seguro e confiável.

A CLIENTELA

São clientes do módulo as pessoas residentes em áreas urbanas insuficientemente organizadas para receber a distribuição domiciliária tradicional, por carteiros.

É importante destacar que a ECT não entende o módulo como uma solução definitiva. O ideal é que o espaço urbano esteja organizado, com nomes e placas nas ruas e numeração ordenada nas residências. Quando se atinge esta organização o módulo pode ser até mesmo desativado. De fato, esta situação já ocorreu em Curitiba/PR. Lá, no conjunto habitacional Diadema I, um dos primeiros a receber o módulo de caixas postais comunitárias, a organização das ruas se fez e o módulo foi desativado, passando a distribuição domiciliária a ser feita na forma tradicional.

O ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE

Uma das condições para a instalação do módulo é que ele fique em local seguro. A localização, que pode recair em uma escola, posto de saúde ou sede de associação, é sempre feita com a participação da comunidade.

Assim, o módulo é oferecido à comunidade, que participa da decisão de tê-lo e de onde instalá-lo. A solução nunca é imposta, o que acaba por favorecer à prévia organização daquela comunidade em torno de propostas de solução para os seus problemas.

A TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO

A gestão do módulo é compartilhada com a comunidade. O contrato é assinado, em geral, com a associação de moradores, que se responsabiliza pela limpeza e segurança do módulo, bem como pela correta e exclusiva utilização das caixas postais pelos moradores do bairro atendido.

As caixas postais, por sua vez, são fornecidas pela ECT, que passa a garantir também a entrega regular das cartas no módulo. O carteiro encarregado leva a correspondência ao módulo, fazendo a triagem pelas caixas postais no próprio local.

DIFICULDADES ENCONTRADAS

Praticamente não existiram dificuldades na aceitação da proposta da ECT. O que, em alguns casos, retardou a implantação, foi a relativa desorganização da comunidade, que tem de ter uma associação de moradores formalmente constituída, que possa oferecer suporte ao contrato de co-gestão do módulo.

Este obstáculo, no entanto, revelou-se benéfico, na medida em que induziu a uma maior organização dos moradores. A ECT entende, desta forma, que o módulo de caixas postais comunitárias tem oferecido um sentido mais vivo de cidadania a estas pessoas.

RECURSOS UTILIZADOS

Basicamente a ECT oferece a adaptação do espaço que vai receber os módulos, bem como os blocos com as caixas postais.

Estes blocos tem sido adquiridos em configurações diversas, mas o custo tem girado em torno de R\$ 10,00 (dez reais) por caixa.

É importante destacar que cada caixa pode atender de uma a duas famílias (neste último caso, com a caixa sendo compartilhada pelas duas famílias), o que permite o atendimento de 4 a 8 pessoas.

O recurso humano utilizado é o carteiro, em alguns casos motorizado (com motocicleta ou furgão), que se desloca diariamente até o módulo para a entrega.

Este método de trabalho acaba por otimizar o uso desta mão de obra, que pode, ao mesmo tempo, ser também utilizada na distribuição domiciliária tradicional.

RESULTADOS ATINGIDOS

Em todo o País já são mais de 49 módulos instalados. Através deles cerca de 28 mil famílias estão sendo atendidas, um número bastante expressivo que tende a crescer ainda mais, com a implantação de novos módulos de caixas postais comunitárias.

O projeto é um sucesso, com claros reflexos na qualidade da distribuição postal nos grandes centros urbanos. Sob o ponto de vista da ECT, há nítida melhoria, mas é sobretudo na qualidade com que o serviço é percebido pelo cliente que estão havendo os principais ganhos. O cliente, cidadão morador de áreas periféricas dos grandes centros, passou a ter uma qualidade de atendimento também na entrega de correspondências, apesar da desorganização desses espaços, apesar das dificuldades que esta desorganização gera.

A ECT foi capaz de responder a esta demanda e o benefício é da comunidade.