



MARIA FERNANDA VITORINO SILVA SANTOS

**A LOGÍSTICA DOS CORREIOS: UMA ANÁLISE DA
INTEGRAÇÃO TERRITORIAL A PARTIR DAS AGÊNCIAS DE
CORREIOS**

**LAVRAS – MG
2019**

MARIA FERNANDA VITORINO SILVA SANTOS

**A LOGÍSTICA DOS CORREIOS: UMA ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO TERRITORIAL
A PARTIR DAS AGÊNCIAS DE CORREIOS**

Monografia apresentada ao
Colegiado do Curso de
Administração Pública, para
obtenção do título de Bacharel
em Administração Pública.

Prof^ª. Dr^ª Daniela Meirelles Andrade
Orientadora

**LAVRAS-MG
2019**

MARIA FERNANDA VITORINO SILVA SANTOS

**A LOGÍSTICA DOS CORREIOS: UMA ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO
TERRITORIAL A PARTIR DAS AGÊNCIAS DE CORREIOS**

**LOGISTICS OF POST OFFICES: AN ANALYSIS OF TERRITORIAL
INTEGRATION FROM MAIL AGENCIES**

Monografia apresentada a
Universidade Federal de
Lavras, como parte das
exigências do Colegiado do
Curso de Administração
Pública, para obtenção do
título de Bacharel
em Administração Pública.

APROVADA em 28 de junho de 2019

Prof. Priscilla Nascimento Oliveira

Prof^a. Dr^a Daniela Meirelles Andrade
Orientadora

**LAVRAS – MG
2019**

A meus pais, Fernando e Sandra, pelo incentivo e apoio constantes, e pelo amor incondicional.

A meus irmãos, Henrique e Huascar por serem fonte de inspiração e amor.

A meu esposo, Marcio Henrique, pelo companheirismo e paciência ao longo dessa caminhada.

Dedico

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Universidade Federal de Lavras (UFLA) e ao Departamento de Administração e Economia (DAE), pela oportunidade que me concederam para realizar a graduação no curso de Administração Pública.

A minha orientadora, professora Dr^a. Daniela Meirelles Andrade, por seus ensinamentos, confiança e principalmente paciência ao longo deste trabalho.

Agradeço também a todos os professores que me acompanharam durante minha graduação, e foram tão importantes na minha vida acadêmica.

Aos amigos que conquistei neste curso Athos, Fábio, Luan e Luciana, que foram minha base de apoio e companheirismo durante toda a graduação.

A minha amiga Gisele, pela amizade e por sempre ter um conselho ou palavra de apoio durante minha graduação.

A meus companheiros de serviço, em especial ao Fabrício e ao Paulinelli que contribuíram muito para realização deste trabalho.

A todos os amigos e familiares que direta ou indiretamente sempre estiveram junto comigo, torcendo por mais esta conquista.

Muito obrigada!

RESUMO

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é responsável pela prestação dos serviços postais no Brasil, estando presente nos 5.570 municípios sendo responsável por garantir o acesso a universalização dos serviços postais básicos a toda população, independente da localização. Dessa forma, devido a vasta presença no território, os Correios desempenham um papel de agente de integração territorial, conectando lugares, pessoas, instituições públicas e empresas. Para entender esse papel dos Correios, esse estudo apresenta uma noção dos conceitos de logística e de integração territorial, e a maneira como tais conceitos são percebidos na prestação dos serviços dos Correios. Portanto, pretendeu-se neste trabalho, analisar em que medida a presença dos Correios no município de Bom Sucesso e nos distritos de Macaia e Machados, contribui para a integração territorial de seus usuários por meio da prestação dos serviços da empresa. Para isso, utilizou-se do método de estudo de caso, através do uso de questionários para realização de entrevistas com os funcionários da agência de Bom Sucesso e com os usuários dos Correios residentes no município e nos seus distritos. Além disso, recorreu-se a utilização de dados secundários, obtidos no site oficial dos Correios, bem como nos Relatórios da Administração dos Correios, a fim de enriquecer os resultados. Dessa forma, foi possível conhecer a percepção dos funcionários da agência de Bom Sucesso em relação ao papel dos Correios na integração do território, bem como a percepção dos usuários sobre tal papel, além de relatar dificuldades enfrentadas pelos usuários dos Correios na prestação dos serviços por parte da empresa e as sugestões de melhoria para as mesmas. Neste sentido, verificou-se que, na visão dos funcionários os Correios funcionam como um importante agente de integração territorial pois, nas pequenas localidades como Bom Sucesso, a capilaridade dos serviços prestados pelos Correios e as ações sociais desempenhadas pela empresa, como por exemplo o Papai Noel dos Correios, levam o acesso à informação, aos serviços básicos postais e financeiros e a inclusão social de toda a população, principalmente os menos favorecidos. Na visão dos usuários, de modo geral, todos consideram a prestação dos serviços dos Correios, de natureza postal ou financeira, muito importante para a comunidade em que estão inseridos e para a sociedade, uma vez que, para eles, tais serviços trazem praticidade para seu dia-a-dia, seja no recebimento de cartas e encomendas em domicílio ou na alternativa mais acessível para realizar serviços bancários por meio do Banco Postal. Além disso, os usuários consideram os projetos e ações sociais desenvolvidas pelos Correios importante para a sociedade na medida em que promove a solidariedade e beneficia a população carente. Porém, para os usuários residentes em Bom Sucesso, o horário de funcionamento da agência, e as filas encontradas no atendimento ao público, são as grandes dificuldades encontradas na prestação dos serviços dos Correios na sua cidade. Já para os usuários moradores dos distritos de Machados, a principal dificuldade enfrentada é a ausência de um posto de atendimento dos Correios no distrito e, para os moradores de Macaia, a dificuldade está relacionada a limitação existente na prestação dos serviços dos Correios por meio do posto de atendimento lá localizado. Desta maneira, as soluções encontradas pelos usuários para tais dificuldades, foram respectivamente, a contratação de pessoal, a instalação de postos de atendimento dos Correios em Machados e a expansão dos serviços prestados em Macaia. Concluiu-se portanto, que a realização deste estudo foi importante na medida em que possibilitou visualizar de forma prática a atuação dos Correios como agente de integração territorial, social e econômica das pequenas localidades. E ainda, sugere-se como estudos futuros, a aplicação da pesquisa em regiões mais carentes do país, como é o caso das regiões Norte e Nordeste.

Palavras-chave: Correios. Integração territorial. Usuários. Percepção.

ABSTRACT

The Brazilian Post and Telegraph Company is responsible for the provision of postal services in Brazil, being present in the 5,570 municipalities and being responsible for guaranteeing universal access to basic postal services to all population, regardless of location. In this way, due to the vast presence in the territory, the Post Office plays a role of territorial integration agent, connecting places, people, public institutions and companies. To understand this role of the Post Office, this study presents a notion of the concepts of logistics and territorial integration, and the way these concepts are perceived in the provision of postal services. Therefore, it was intended in this study to analyze the extent to which the presence of the Post Office in the municipality of Bom Sucesso and in the districts of Macaia and Machados contributes to the territorial integration of its users through the provision of the services of the company. For this, the case study method was used, through the use of questionnaires to conduct interviews with the employees of the Bom Sucesso agency and with the users of the Correios residing in the municipality and its districts. In addition, the use of secondary data, obtained on the official website of the Post Office, as well as in the Reports of the Post Administration, was used in order to enrich the results. Thus, it was possible to know the perception of the employees of the Bom Sucesso agency in relation to the role of the Post Office in the integration of the territory, as well as the users' perception of such role, besides reporting difficulties faced by users of the Post Office in the provision of services by part of the company and the suggestions for improvement for them. In this sense, it was verified that, in the view of the employees, the Post Office functions as an important agent of territorial integration because, in small towns such as Bom Sucesso, the capillarity of the services provided by the Post Office and the social actions carried out by the company, Santa Claus from the Post Office, bring access to information, basic postal and financial services and the social inclusion of the entire population, especially the less favored. In the view of the users, in general, all consider the provision of postal services, of a postal or financial nature, very important for the community in which they are inserted and for society, since, for them, such services bring practicality to day-to-day, whether it is the receipt of letters and parcels at home or the most accessible alternative to carry out banking services through Banco Postal. In addition, users consider the projects and social actions developed by the Post Office important for society insofar as it promotes solidarity and benefits the needy population. However, for users residing in Bom Sucesso, the opening hours of the agency, and the queues found in the service to the public, are the great difficulties encountered in providing the services of the Post Office in their city. As for the residents of the districts of Machados, the main difficulty is the absence of a Post office in the district and, for the residents of Macaia, the difficulty is related to the limitation in the provision of postal services through located there. In this way, the solutions found by users for such difficulties were, respectively, the hiring of personnel, the installation of post offices at Machados and the expansion of services provided at Macaia. It was concluded, therefore, that the accomplishment of this study was important in that it made it possible to visualize in a practical way the work of the Post Office as agent of territorial, social and economic integration of the small localities. Also, it is suggested as future studies, the application of research in the most deprived regions of the country, as is the case of the North and Northeast regions.

Keywords: Post offices. Territorial integration. Users. Perception.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Logística	12
2.2 Integração Territorial como mecanismo de inclusão social e econômica	14
3 METODOLOGIA.....	17
3.1 Quanto a classificação da Pesquisa	17
3.2 Quanto aos objetivos	17
3.3 Quanto aos procedimentos.....	17
3.4 Quanto ao objeto de estudo, local e atores da pesquisa.....	17
3.5 Coleta de dados e instrumentos utilizados.....	18
3.6 Análise de dados	21
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	24
4.1 Percepção dos funcionários dos Correios da AC Bom Sucesso em relação à integração do território	24
4.2 A percepção dos usuários da cidade de Bom Sucesso e de seus distritos em relação à importância dos Correios para à integração dos mesmos no território brasileiro	27
4.3 Dificuldades enfrentadas pelos usuários dos Correios e possíveis soluções.....	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
6 REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS USUÁRIOS DOS CORREIOS EM BOM SUCESSO E DISTRITOS	40
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS EM BOM SUCESSO E DISTRITOS.....	44

1 INTRODUÇÃO

O serviço postal brasileiro tem seu início associado ao processo de colonização do país. Nessa época o único meio de comunicação entre Portugal e o Brasil era através de cartas, por meio do então chamado Correio-Mor das Cartas do Mar. A medida em que o país se desenvolvia e eram criados novos órgãos, repartições e departamentos, a estrutura e organização do sistema postal também passava por processo de transformação, ao longo deste tempo, teve vários nomes e pertenceu a vários setores (FILHO 2017).

A primeira grande transformação do sistema postal ocorreu com a unificação da gestão dos serviços em 1931, por meio da criação do Departamento de Correios e Telégrafos (DCT) inicialmente, subordinado ao Ministério da Viação e Obras Públicas, contudo em 1968, passou a integrar ao recém instituído Ministério das Comunicações (CORREIOS, 2019).

Já em 1969, ocorreu a segunda grande transformação onde, por meio do Decreto nº 509/1969, o setor postal brasileiro passou a ser uma empresa pública, chamada de Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), como é atualmente conhecida (TEIXEIRA, 2016).

A partir de então, através da logística e de sua estrutura física, a ECT passou a fazer parte do processo de desenvolvimento territorial, econômico e social do país, tanto no setor de comunicação e troca de informações, quanto no setor socioeconômico. Isso ocorreu pois, os Correios passaram a atuar em todas as regiões brasileiras por meio de uma rede de comunicação (através da circulação de cartas, encomendas, informações e prestação de serviços variados nas diversas agências instaladas) capaz de superar as desigualdades presentes no território de modo a integra-lo (VENCESLAU, 2018).

O Ministério das Comunicações, através da portaria nº 6.202 de 13 de novembro de 2015 estabeleceu metas para a universalização dos serviços postais. A partir de então, a ECT passou a ser responsável por garantir o acesso aos serviços postais básicos à toda a população, sem discriminação de localização, de classe social, sendo ofertado permanentemente, os quais são oferecidos pelas unidades próprias ou por meio de parcerias com órgãos e entidades públicas (BRASIL, 2015).

Isso é possível pelo fato da Empresa estar presente “nos quatro cantos” do país com uma estrutura que cobre os 5.570 municípios brasileiros, que está dividida em uma rede operacional composta por 5.155 unidades e uma rede de atendimento formada por 21.629 pontos. E entre eles 6.317 Agências Próprias e 5.404 Agências Terceirizadas incluindo as Agências Comunitárias (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019).

Dessa forma, a ECT oferece além das operações básicas que compõem o processo logístico (recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos) uma gama de serviços prestados nas redes de atendimento e intitulados de “conveniência” que atendem pessoas físicas e jurídicas. Esses serviços podem ser postais, através da postagem de cartas e encomendas para todo o território nacional e internacional, e financeiros, por meio da atuação dos Correios, como correspondente bancário. Neste caso, é possível a prestação de serviços básicos à toda população brasileira. Existem também serviços de promoção da cidadania, na medida em que os Correios fazem a emissão, alteração e regularização do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF. Além da prestação de serviços eletrônicos como por exemplo: a criação de uma operadora de telefonia móvel, intitulada de Correios Celular, e caracterizada por preços acessíveis e longo alcance no território brasileiro (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019).

Além disso, a Empresa atua nas vertentes social, ambiental, cultural e educacional por meio da: promoção de campanhas de saúde, ações sociais para contemplar os mais desfavorecidos, distribuição de livros didáticos e urnas eletrônicas pelo país e investimento em patrocínios culturais, esportivos entre outros. Tudo isso com o objetivo de promover o desenvolvimento territorial, social e econômico do país, atuando como agente de integração nacional e suporte para execução de políticas públicas pelo Governo (CORREIOS, 2019).

Outra evidência do compromisso social da Empresa é sua identidade corporativa, uma vez que tem como missão conectar pessoas e instituições através de soluções postais e logísticas que as aproximem, atuando com base nos valores de integridade, respeito às pessoas, responsabilidade, entre outros (CORREIOS, 2019).

Nesse sentido, é de grande importância a inclusão das pequenas localidades no cenário político, social e econômico visto que o desenvolvimento ocorre principalmente, nas grandes cidades, prejudicando populações menores. Portanto, o serviço postal atua como o elo de ligação desses territórios (MEDEIROS, 2014). Assim, este trabalho pretende responder a seguinte questão: Como a presença dos Correios em pequenos municípios e distritos contribui para o processo de integração territorial das pessoas que lá estão inseridas?

Dessa forma, o objetivo geral deste estudo é analisar em que medida a presença dos Correios no município de Bom Sucesso/MG e seus distritos, contribui para a integração territorial de seus usuários (aqui entendidos como os usuários frequentes e/ou potenciais), por meio da prestação dos serviços da Empresa. Especificamente pretende-se descrever a percepção de funcionários das agências dos Correios em relação à integração do território; avaliar a percepção dos usuários em relação à importância dos Correios para à integração dos mesmos no território brasileiro; identificar as possíveis dificuldades enfrentadas pelos usuários dos

Correios e apresentar propostas de solução para as mesmas a partir da perspectiva dos usuários e normas vigentes.

Assim, esse trabalho se justifica na medida em que os Correios, por meio da vasta presença no território nacional, desempenham um papel de agente de integração territorial, conectando lugares, pessoas, instituições públicas e empresas, desempenhando funções de importância econômica, política e social com vistas ao acesso igualitário e de qualidade aos serviços públicos que contribuem para a consolidação da cidadania (VENCESLAU, 2018). Sendo assim, é importante conhecer a percepção dos usuários dos Correios a respeito de tais afirmativas.

A realização deste estudo aconteceu em Bom Sucesso, cidade de pequeno porte localizada no sul de Minas Gerais, aproximadamente 200 km da capital do Estado. De acordo com o último censo do IBGE a cidade possui uma população de 17.243 habitantes. O município possui dois distritos que também serão pesquisados para a realização deste estudo. Um deles é o distrito de Machados, com população estimada de 500 habitantes, localizado na zona rural do município. O outro é o distrito de Macia, que conta com cerca de 1.200 habitantes, localizado na área urbana, entre as cidades de Bom Sucesso e Ijaci-MG.

Bom Sucesso possui uma Agência própria de Correios (AC), Macaia possui uma Agência Comunitária de Correios (AGC), e nos Machados não há nenhum posto de atendimento da Empresa. Uma AC oferece todos os serviços e produtos existentes nos Correios, desde a prestação de serviços postais básicos até os prestados em parceria com outras instituições, como é o caso dos serviços bancários por meio do Banco Postal (em parceria com Banco do Brasil) e do serviço de Telefonia Móvel. Já uma AGC tem seu funcionamento estabelecido por convênios firmados entre os Correios e os órgãos Municipais. São agências instaladas em “pequenas localidades com no mínimo 500 habitantes e em áreas urbanas onde predomine o interesse social” e são destinadas à prestação de serviços postais básicos. (ECT, 2000)

O estudo está estruturado em três partes. Na primeira, serão apresentados conceitos de logística de serviços e de integração territorial, e como tais conceitos são percebidos nos Correios. Na segunda parte, serão apresentados os aspectos metodológicos da pesquisa e a caracterização dos atores pesquisados. E por último, serão apresentadas as discussões efetuadas a partir das entrevistas realizadas, seguidas das considerações finais e as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Logística

As primeiras práticas logísticas são facilmente percebidas nas organizações militares, apesar de na época não serem reconhecidas como tal. O planejamento logístico para o suprimento de material e de alimentos das tropas militares era condição essencial para o sucesso das operações, pois influenciavam nas estratégias de batalha em períodos de guerra (SERIO; SAMPAIO; PEREIRA, 2007).

As décadas de 1950 e 1970 foram os períodos considerados como propícios para estudos teóricos e aplicações práticas da logística no âmbito das empresas devido ao aumento da demanda e do consumo de produtos variados (BALLOU, 1995). Foi também neste período que o setor de serviços (antes considerado improdutivo devido às suas características serem de um produto não tangível e que não produzia lucro nem acúmulo de riquezas) passou a ganhar maior visibilidade e participação no produto mundial, superando outros setores importantes da economia, como o setor secundário. A partir daí surgiu a necessidade de um maior aprimoramento do setor a fim de proporcionar maior competitividade e satisfação na prestação dos serviços (PAURA, 2012).

Outro fator que contribuiu para a evolução da logística no meio empresarial, foram os exemplos de sucesso da logística dos militares, que utilizavam o planejamento estratégico para prever ações em tempo e lugar pré-determinados, tornando assim o investimento na logística uma vantagem competitiva essencial para as empresas (BULLER, 2009).

Porém, foi após a década de 80 que os conceitos de logística foram aprimorados e o processo passou a ser visto de forma mais complexa, explorando os aspectos existentes entre a produção e o consumo final. Nesse sentido, surge a preocupação em desenvolver práticas inovadoras de gestão e de prestação de serviços para que além de gerar maior produtividade e eficiência também atenda da melhor forma os anseios dos consumidores (SERIO; SAMPAIO; PEREIRA, 2007).

Um exemplo disso é o gerenciamento do Nível de Serviço medido pela expectativa do cliente em relação a prestação de um serviço, por meio de fatores como atendimento de qualidade e cumprimento do prazo e das condições pré-estabelecidas na contratação, determinando assim o tipo de mercado de atuação. Além disso o nível de serviço estabelece as atividades da logística compreendidas em: gestão do estoque, do processamento do pedido e

dos transportes. A gestão do estoque compreende basicamente as atividades relacionadas a compra (escolha de fornecedores, preços e quantidades), armazenagem (definição dos espaços e condições de estocagem de acordo com cada especificação de um produto) e manuseio (equipamento e embalagens utilizados). Na gestão do processamento do pedido são analisadas as informações referentes aos pedidos para seu correto manuseio. Já a atividade de gestão dos transportes é responsável pela definição do modal de transporte a ser utilizado de acordo com a necessidade de entrega de cada pedido. Tudo isso é baseado no nível de serviço contratado pelo cliente pois, sempre deve ser traçada a melhor estratégia logística que atenda de maneira satisfatória à sua expectativa (ROSA, 2011).

Diante das evoluções da logística, esta passou a atuar como elo entre os processos internos e externos das empresas visando a otimização, surgindo assim o conceito de logística integrada (BULLER, 2009). Contudo, o termo logística integrada se torna redundante, pois o processo logístico tem como conceito base, a integração entre empresas, fornecedores e clientes, de forma a garantir valores como: tempo certo, local certo, quantidade certa, custo baixo e rapidez, tudo isso agregando valor ao produto, satisfação do cliente e sustentabilidade da empresa (ROSA, 2011).

Dessa forma, a logística está entre as principais preocupações das empresas, pois se tornou um diferencial competitivo no setor empresarial visando satisfazer o consumidor e ao mesmo tempo atrelar qualidade com rentabilidade. Portanto o papel da logística é manter não só os grandes centros abastecidos com produtos e serviços, mas também alcançar as regiões mais afastadas promovendo o desenvolvimento econômico e social (PAURA, 2012).

A partir disso, a logística dos Correios tem importante papel na integração territorial do país:

Devido a marcante presença no território brasileiro, atividades e instituições empresariais podem, nos quatro cantos do Brasil utilizar dos serviços de mensagens, encomendas, internacional e conveniência. Mais do que honrar todos os compromissos assumidos com os clientes, os Correios querem se antecipar as suas necessidades e praticar a sustentabilidade visando a evolução do negócio e ao equilíbrio econômico, ambiental e social. (CORREIOS – CARTA DE SERVIÇO AOS CIDADÃOS).

Da mesma forma, a logística bancária ofertada pelos Correios, por meio da criação do Banco Postal, sustenta a premissa da integração territorial com o objetivo de promover a inclusão financeira de indivíduos que residem em pequenas localidades, e em sua maioria caracterizadas pela ausência de instituições bancárias. A atuação da rede bancária por meio principalmente, de correspondentes bancários e da tecnologia digital, as quais facilitam o

alcance dos serviços bancários por uma maior parcela da população, torna os Correios uma importante ferramenta de política econômica, na medida em que abrange uma maior parte da população (BADER; SAVOLA, 2013).

Segundo informações divulgadas pela ECT:

A premissa básica da parceria é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários. Em 2016 foram abertas mais de 287 mil contas correntes, com aproximadamente 171 milhões de transações bancárias realizadas. (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2019).

Para além do acesso aos serviços bancários básicos, o Banco Postal também impulsiona a economia de pequenas localidades, uma vez que torna viável a circulação do dinheiro proveniente do seu próprio comércio (ALMEIDA, 2015).

Assim, os Correios além de possuírem uma grande preocupação com suas atividades logísticas com o intuito de, para além da rentabilidade, alcançar a responsabilidade social, e a integração territorial, possui um fator competitivo logístico muito importante que é o fato da Empresa estar presente em todos os municípios brasileiros, contribuindo assim para a integração do território nacional (FILHO, 2017).

2.2 Integração Territorial como mecanismo de inclusão social e econômica

O significado do termo território tem diferentes conceitos no âmbito das Ciências Naturais e das Ciências Sociais. Nas Ciências Naturais, o termo diz respeito ao estudo da ecologia e, de modo geral, está ligado ao estudo da sobrevivência das inúmeras espécies existentes, entre si e o meio físico em que vivem. Já nas Ciências Sociais, o conceito de território pode ser percebido de diferentes modos como por exemplo, pelas perspectivas política, enfatizando a análise do território a partir da formação do Estado, e geográfica, com ênfase nos processos de integração entre o meio físico e as relações sociais ali estabelecidas (VALLEJO, 2003).

A visão de território proposta por Gottmann (2012, p.1) enfatiza a visão política e geográfica do termo, considerando o território como “uma conexão ideal entre espaço e política”. Para o autor, nos dias atuais, o uso do território está ligado à sua função econômica e cultural, pois, o território é um espaço de busca pela igualdade de oportunidades e de bem estar de seu povo, respeitando suas diversidades, assumindo assim uma função social. Segundo Venceslau (2018) essa função social do uso do território promove uma política redistributiva à

população, de modo a garantir o acesso aos serviços e às necessidades básicas inerentes ao cidadão, independente da sua localização.

Para tanto, é preciso que haja uma integração territorial. Segundo Pires (2012, p.56) o termo integração em sociologia, significa “o conjunto de processos de constituição de uma sociedade a partir da combinação das suas componentes, sejam elas pessoas, organizações ou instituições”. A junção da atuação destes componente em um território se configura no desenvolvimento territorial que, por sua vez, é um processo composto pelo desenvolvimento das dimensões econômica, ambiental, social e cultural (CARRIERE, CAZELLA, 2006).

Dessa forma, dois elementos são importantes para a integração territorial, o transporte e a comunicação, pois um depende do outro na medida em que a melhoria nos meios de transporte provoca uma melhoria nos processos de comunicação, que tem a função de conectar pessoas e difundir conhecimento (FILHO, 2017). Além disso, o acesso a informação também se torna importante pois, promove o diálogo dos indivíduos que vivem à margem da sociedade e conseqüentemente uma maior autonomia nas relações sociais e no controle de suas vidas levando à sua integração na sociedade (FARIAS, 2016). Integração essa, entendida como a inserção de indivíduos ou grupos de indivíduos em contextos maiores, por meio da atuação e de relações sociais compartilhadas com atores que compõe a sociedade. (PIRES, 2012).

Desta maneira, Almeida (2015) considera que os Correios tem papel de agente de integração pois, através de sua logística e infraestrutura consegue alcançar diversas regiões do Brasil, principalmente aquelas compostas por populações menos favorecidas, em que poucas empresas e instituições conseguem chegar. Segundo Venceslau (2017) o fato dos Correios terem acesso a esses pequenos lugarejos, onde o lucro não é o determinante para instalação de uma agência ou unidade de atendimento, faz com que os Correios assumam um papel social.

Os Correios, por meio da logística atribuem ao uso do território essa visão social. Porém, uma dificuldade encontrada é a realidade do território brasileiro, pois é constituído a partir do crescimento desigual em termos de infraestrutura e fluidez, provocando diferenças sociais, econômicas e regionais, devendo a Empresa dispor de várias estratégias para superar esses obstáculos (VENCESLAU, 2017).

Sendo assim, garantir a presença dos Correios em pequenas localidades é papel indispensável da Administração Pública e, conseqüentemente dos Correios como prestadores de tais serviços, pois:

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. (MEDEIROS, 2014, p.15).

Por tudo isso, nas palavras de Venceslau (2018, p. 28) a ECT funciona muitas vezes, como uma espécie de “braço logístico do Estado na execução de políticas públicas” uma vez que busca superar o desenvolvimento social desigual do país. Para o autor uma das formas de atuação dos Correios nesse sentido é seu papel como “criador de endereços”, onde juntamente com os governos Municipais desempenha o papel de criar logradouros e códigos de endereçamentos postal (CEP’s), que são a condição inicial para que muitas pessoas tenham acesso à algumas políticas públicas, promovendo assim a cidadania.

Outros exemplos de ações da Empresa que visam o desenvolvimento e a integração territorial, são as parcerias dela com o Governo, quais sejam: a distribuição de livros didáticos em parceria com o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, desde 1994; a parceria com o MEC para distribuição das provas do ENEM, desde 1998; e a distribuição de urnas eletrônicas nas eleições em parceria com o TRE desde 1998 (ALMEIDA, 2015).

Desta maneira, a logística postal, a prestação dos serviços postais e financeiros e as parcerias com o Governo para desenvolver a logística de Estado somam o conjunto de atividades desenvolvidas pelos Correios, as quais são imprescindíveis para a integração territorial brasileira funcionando como elo entre a população, as empresas e as instituições (VENCESLAU, 2018).

3 METODOLOGIA

3.1 Quanto a classificação da Pesquisa

A presente pesquisa é classificada quanto a sua abordagem como qualitativa, pois tem como objetivo a análise não quantificável das relações entre o global e o local na sociedade ou em organizações a respeito de determinados fenômenos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Dessa forma, procurou-se analisar a atuação das Agências de Correios (AC) e Agências de Correios Comunitárias (AGC), como forma de promover a integração territorial e, consequentemente social e econômica da população alvo da pesquisa.

3.2 Quanto aos objetivos

Em relação aos objetivos esta pesquisa é classificada como descritiva, uma vez que a descrição tem como finalidade descrever fenômenos sociais através de suas características ou análise de variáveis (GIL, 2008). Dessa forma procurou-se analisar em que medida a presença dos Correios no município de Bom Sucesso/MG e seus distritos, contribui para a integração territorial de seus usuários, através da visão dos mesmos sobre os serviços prestados pela Empresa, bem como sobre as ações e os projetos sociais desempenhados pela mesma. Além disso, identificou as possíveis dificuldades dos usuários em relação ao acesso às atividades desenvolvidas pela Empresa, além de propor sugestões para solucionar tais dificuldades.

3.3 Quanto aos procedimentos

Quanto ao procedimento da pesquisa trata-se de um estudo de caso por ter como característica a profundidade no estudo da realidade de pessoas ou grupos de pessoas (ZANELLA, 2009). Dessa forma utilizou-se do questionário para realizar o levantamento de dados necessários, os quais permitiram conhecer a visão das localidades pesquisadas em relação à importância dos Correios, a fim de promover a integração territorial das pessoas. Utilizou-se também do acesso a dados secundários fornecidos através do site oficial dos Correios.

3.4 Quanto ao objeto de estudo, local e atores da pesquisa

O objeto de estudo dessa pesquisa é a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, mais especificamente a agência própria e a agência comunitária localizadas em Bom Sucesso-MG e seus distritos. Como o objetivo da pesquisa é analisar em que medida ocorre a integração territorial por meio dos serviços e atividades desempenhadas pelos Correios, principalmente no que se refere às pequenas localidades, a escolha do local foi influenciada pelo porte da cidade de Bom Sucesso que é de pequeno porte. Os distritos foram incluídos na pesquisa pois proporcionam uma visão completa da população a ser estudada.

Os atores envolvidos na pesquisa foram compostos por usuários considerados como usuários frequentes dos serviços prestados pelos Correios e também por potenciais usuários, residentes no município e nos distritos, além do gestor e de um funcionário da AC do município.

3.5 Coleta de dados e instrumentos utilizados

Para a coleta de dados foi utilizado como instrumento um questionário (Apêndice A) composto por perguntas abertas e fechadas, aplicado aos usuários dos Correios residentes no município de Bom Sucesso e nos distritos com o objetivo de analisar a visão dos mesmos a respeito dos serviços e ações desenvolvidas pelos Correios, a fim de propiciar a promoção da integração territorial. Os usuários foram escolhidos de forma aleatória e abordados em suas residências. Em Bom Sucesso foram entrevistados homens e mulheres de diferentes idades num total de 19 pessoas e proporcionalmente a esse número, em Macaia foram entrevistadas 07 pessoas e em Machados 05 pessoas, obedecendo ao critério de saturação.

O critério de saturação consiste na interrupção da captação de novas amostras, ou seja, novos entrevistados, uma vez que é identificado pelo pesquisador que os dados colhidos começam a se tornar repetitivos não acrescentando contribuição relevante para a pesquisa (FONTANELLA; RICAS; TURATO, 2008).

Os usuários serão identificados nos resultados por meio de uma sequência numérica acrescidos das iniciais de suas respectivas localidades de residência, sendo Bom Sucesso (BS), Macaia (Ma) e Machados (Mc). Exemplos: Usuário 22BS; Usuario 1 Mc; Usuario 12Ma.

Também foi realizada uma entrevista semiestruturada (Apêndice B) composta por perguntas abertas com o gestor da agência de Correios de Bom Sucesso e com um funcionário da mesma, a fim de entender a percepção dos mesmos em relação ao papel dos Correios como promotor da integração do território. O gestor da AC Bom Sucesso será identificado nos resultados como funcionário 1 (F1) e o outro entrevistado por funcionário 2 (F2).

Além disso, a coleta de dados também foi realizada por meio de dados secundários obtidos no acesso a informações constantes ao site dos Correios e nos Relatórios da Administração da Empresa.

O quadro 1 é denominado de Amostra e perfil dos usuários entrevistados, e demonstra a sequência numérica estabelecida, o local de residência, a idade e o sexo dos usuários dos Correios entrevistados pela pesquisa.

Quadro 1 – Amostra e perfil dos usuários entrevistados

Entrevistado	Local de residência	Sexo	Idade
Usuário 1	Machados	Feminino	27 anos
Usuário 2	Machados	Feminino	53 anos
Usuário 3	Machados	Feminino	44 anos
Usuário 4	Machados	Feminino	27 anos
Usuário 5	Machados	Masculino	68 anos
Usuário 6	Macaia	Masculino	71 anos
Usuário 7	Macaia	Feminino	31 anos
Usuário 8	Macaia	Feminino	44 anos
Usuário 9	Macaia	Masculino	34 anos
Usuário 10	Macaia	Feminino	58 anos
Usuário 11	Macaia	Masculino	28 anos
Usuário 12	Macaia	Feminino	48 anos
Usuário 13	Bom Sucesso	Masculino	43 anos
Usuário 14	Bom Sucesso	Feminino	37 anos
Usuário 15	Bom Sucesso	Masculino	34 anos
Usuário 16	Bom Sucesso	Masculino	41 anos
Usuário 17	Bom Sucesso	Feminino	42 anos
Usuário 18	Bom Sucesso	Feminino	Não identificou
Usuário 19	Bom Sucesso	Feminino	Não identificou
Usuário 20	Bom Sucesso	Feminino	41 anos
Usuário 21	Bom Sucesso	Masculino	56 anos
Usuário 22	Bom Sucesso	Feminino	30 anos
Usuário 23	Bom Sucesso	Masculino	42 anos
Usuário 24	Bom Sucesso	Masculino	40 anos

Usuário 25	Bom Sucesso	Masculino	25 anos
Usuário 26	Bom Sucesso	Feminino	37 anos
Usuário 27	Bom Sucesso	Masculino	31 anos
Usuário 28	Bom Sucesso	Feminino	34 anos
Usuário 29	Bom Sucesso	Feminino	40 anos
Usuário 30	Bom Sucesso	Masculino	38 anos
Usuário 31	Bom sucesso	Masculino	53 anos

Fonte: Elaborada pela autora

Além disso, foram utilizados dados secundários sobre os Correios obtidos no site oficial da Empresa, além dos Relatórios da Administração – Exercício Financeiro, publicados anualmente pela Empresa a fim de colher informações sobre as atividades desenvolvidas pelos Correios, com o intuito de complementar o trabalho. O Quadro 2, denominado de Documentos utilizados na pesquisa, demonstra quais os tipos de documentos foram utilizados na pesquisa.

Quadro 2 – Documentos utilizados na pesquisa

Tipo de Documento	Descrição	Nomenclatura
Relatório da Administração – Exercício Financeiro – 2018	Relatório da Administração e Demonstrações Contábeis relativos ao exercício de 2018, que contém informações da Empresa, resultados alcançados e perspectivas futuras.	R.A. 2018
Dados disponíveis no site oficial dos Correios – Informações Oficiais	Informações relativas ao acesso à informação, sustentabilidade, vertentes de atuação, parcerias públicas, patrocínios e educação e cultura.	I.O

Fonte: Elaborada pela autora

3.6 Análise de dados

A análise dos dados foi realizada pela técnica de análise de conteúdo que, de acordo com Zanella (2009), consiste nas etapas de pré-análise, análise do material e interpretação dos resultados podendo ser aplicada tanto em textos resultantes de material colhido em entrevistas quanto em textos produzidos fora da pesquisa. Portanto, realizou-se o estudo e interpretação dos questionários realizados separando os dados obtidos de acordo com os objetivos específicos deste estudo. Em complemento foi realizada a pesquisa de dados secundários dos Relatórios da Administração dos Correios e de informações sobre os Correios, as quais estavam disponíveis no site oficial da empresa, onde o objetivo foi enriquecer as conclusões obtidas.

Dessa forma o quadro 3, corresponde ao Detalhamento da análise de dados, demonstrando os objetivos da pesquisa e respectivamente os métodos, fonte e análise de dados correspondentes a cada objetivo específico elencado.

Quadro 3 - Detalhamento da análise de dados.

Objetivo	Método Utilizado	Fonte de Dados	Análise de Dados
1 – Descrever a percepção de funcionários dos Correios em relação à integração do território.	1- Questionário aplicado ao gestor da AC Bom Sucesso, nas dependências da agência no dia 14 de maio de 2019.	1 – Questionário respondido pelo gestor da AC Bom Sucesso, que será denominado nos resultados como Funcionário 1.	Através da leitura das respostas obtidas no questionário aberto (Apêndice B) e posterior separação dos dados de acordo com o objetivo proposto para então
	1.2- Questionário aplicado ao funcionário da AC Bom Sucesso, nas dependências da agência no dia 14 de maio de 2019. (Apêndice B)	1.2- Questionário respondido pelo funcionário da AC Bom Sucesso, que será denominado nos resultados como Funcionário 2.	formulação dos resultados e discussões presente nesta pesquisa. Foi realizada também pesquisa no site dos Correios e nos Relatórios da

			Administração para coletar informações adicionais para complementar os resultados.
2 – Avaliar a percepção do usuário em relação à importância dos Correios para a integração do território.	Questionário aplicado nos dias 11 e 13 de maio de 2019 na cidade de Bom Sucesso e nos distritos de Macaia e Machados.	Questionários respondidos pelos 32 usuários dos Correios da Cidade de Bom Sucesso e seus distritos que serão denominados nos resultados através de números acrescidos das iniciais de suas respectivas localidades de residência, sendo Bom Sucesso (BS), Macaia (Ma) e Machados (Mc),	Através da leitura e das respostas obtidas pelo questionário (Apêndice A) e separação das mesmas de acordo com os objetivos específicos deste trabalho.
3 - Identificar possíveis dificuldades enfrentadas pelos mesmo e possíveis soluções.	(Apêndice A)	Exemplos: *Usuário 1 Mc *Usuario 12 Ma *Usuario 22 BS	Os dados foram tabulados no Programa Microsoft Excel e para uma melhor interpretação das respostas de modo a compor a formulação dos resultados e discussões presente nesta pesquisa. Foi realizada também pesquisa no site dos Correios e no Relatório da Administração para coletar informações adicionais para

			complementar os resultados.
--	--	--	-----------------------------

Fonte: Elaborada pela autora.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção será dividida em três capítulos onde serão discutidos os três objetivos específicos alcançados com essa pesquisa. O primeiro capítulo apresenta a percepção dos funcionários dos Correios em relação ao papel da Empresa na integração do território. O segundo capítulo mostra a percepção dos usuários dos Correios em relação ao papel da Empresa para a integração do território. E por fim, o terceiro aponta as possíveis dificuldades encontradas pelos usuários ao utilizar os serviços prestados pelos Correios, além de apresentar soluções para tais dificuldades.

4.1 Percepção dos funcionários dos Correios da AC Bom Sucesso em relação à integração do território

A infraestrutura dos Correios para a prestação de serviços, é composta pela rede operacional de distribuição de cartas e encomendas, por meio dos modais de transporte aéreo (composto por 11 aeronaves terceirizadas) e terrestre (composto por 26.535 veículos divididos entre veículos próprios e terceirizados). Além disso, é composta também pela rede de atendimento, por meio das agências de Correios (composta por 21.629 unidades), presentes em todo o território nacional, sendo seus principais segmentos de atuação a logística nacional e internacional e os serviços financeiros e de conveniência (R.A 2018).

Entre essas agências, está a agência de Correios de Bom Sucesso (AC Bom Sucesso), que é composta por sete funcionários efetivos, dos quais 4 desempenham atividades de triagem e distribuição de cartas e encomendas, 2 atuam no atendimento ao público para prestação dos serviços postais e financeiros, e um é o gerente da agência. Os serviços prestados pela AC Bom Sucesso atendem a uma população de aproximadamente 17 mil habitantes residentes na zona rural e urbana do município, além dos distritos que somam 1700 habitantes. Portanto, a presença da AC Bom Sucesso no município facilita o acesso aos serviços postais e financeiros pela população pois, de acordo com F2:

“O grande diferencial dos Correios em pequenas cidades como Bom Sucesso é a capilaridade de serviços prestados. A unidade presta serviços de emissão de CPF, consultas ao SERASA, pagamento de aposentados, entre outros. A unidade em questão consegue fazer um atendimento mais humanizado, uma vez que os bancos procuram orientar seus clientes a utilizarem aplicativos ou acessarem suas contas através da internet. Com isso, a população mais carente e/ou humilde conta com os Correios para movimentarem suas contas. Além disso, a universalização dos serviços postais garante que as correspondências, tais como contas de consumo, boletos bancários cheguem até às residências dos moradores de Bom Sucesso.” (F2)

Nesse sentido, Venceslau(2017), Almeida(2015) e Filho(2017), acreditam que os Correios desempenham um papel muito importante para o processo de integração do território nacional, desde os primórdios dos serviços postais até os dias atuais, principalmente no que se refere ao acesso às pequenas localidades. Esse pensamento é sustentado por uma série de motivos, sejam eles: a presença dos Correios em todos os município do país; o fato de ser uma Empresa Pública, portanto é prestadora de serviços públicos e apoia ações e políticas públicas do governo; além da logística bancária desempenhada pela Empresa através do Banco Postal, entre outros.

De acordo com F1, dentre esses motivos, um dos mais importantes é o fato dos Correios estarem presentes em todos os municípios brasileiros, o que, na opinião de F1 “[...] faz com que esta gigantesca empresa entregue todos os dias mais de 20 milhões de cartas e encomendas [...]” além de, a parceria com o Banco do Brasil, “[...] constituir um importante fator de inclusão bancária [...]”. Deste modo os Correios atendem aos objetivos do conceito da logística empresarial, que de acordo com Paura (2012), procura abastecer de forma efetiva e eficiente, não só os grandes centros, mas também as pequenas localidades de forma a satisfazer os anseios dos usuários. Para F2 esse tipo de logística que é desenvolvida pelos Correios é muito importante, pois “[...] garante que uma encomenda seja entregue em locais de mais difícil acesso, o que dificilmente ocorreria caso fosse uma empresa privada [...]”.

De acordo com F2, outro motivo a ser destacado pelo qual os Correios contribuem para a integração do território nacional, são as ações desempenhadas em parcerias com órgãos públicos e a execução de projetos de cunho social. Nas pequenas localidades essas ações são essenciais pois auxiliam na execução de política públicas como a educacional. Nesse sentido, para F2, em Bom Sucesso, duas ações dos Correios são destacadas:

“O projeto Papai dos Correios é direcionada às escolas públicas da periferia de Bom Sucesso, o que contribui para que crianças que não teriam condições de ser presenteadas por seus familiares, tenham também um dia digno de Natal. Além disso, a parte de logística do FNDE é toda executada pelos Correios, garantindo que as escolas públicas recebam seus livros didáticos da Educação Básica”. (F2)

Desta maneira, o quadro 4 tem o objetivo de demonstrar as principais parcerias entre os Correios e o Governo e os principais projetos sociais desenvolvidos pela empresa em nível nacional, e que são de considerável importância para a integração territorial, social e econômica brasileira.

Quadro 4 – Ações dos Correios em Parceria com O Governo e Projeto Sociais

Parcerias / Projetos Sociais	Descrição
Logística de Livros Segmento Educação	Em parceria com o FNDE desde 1994 na entrega de livros, uniforme escolar, merenda e kits escolares. Nos 24 anos de operação já foram entregues 151,4 milhões de livros.
Logística de Eleições	Transporte de urnas eletrônicas em parceria com os Tribunais Regionais Eleitorais no período de eleição.
Logística de Provas	Desde de 2009 distribuição de provas do ENEM a Municípios brasileiros.
Papai Noel dos Correios	Realizado há mais de 29 anos em todos os Estados e DF para atender a pedidos de presente de Natal de crianças carentes.
Correios Solidarietà Expressa	Em situações de emergência ou calamidade pública os Correios recebem, transportam e entregam donativos.

Fonte: Elaborada pela autora a partir de dados disponíveis no site oficial dos Correios.

A importância dessas ações descritas acima, para Venceslau (2017), se dá ao fato de que os Correios atuam na promoção da cidadania, buscando uma igualitária distribuição e acessibilidade de serviços à todas as localidades, muitas vezes desprezando o vetor lucro e focando no vetor social. (VENCESLAU, 2017)

Ainda de acordo com Venceslau (2018) é muito importante que a logística dos Correios seja pensada dessa forma pois, é necessário que o Estado desenvolva uma logística voltada para os pequenos lugares que, na maioria das vezes, são excluídos pelas lógicas empresariais de priorizar o lucro. Nesse sentido, para F1 “[...] como desafio para o futuro está a diversificação do portfólio da empresa, e a prestação de novos serviços e produtos, visando se manter superavitária [...]”. Em complemento F2 alega que outro grande desafio “[...] está relacionado à instabilidade política, já que alguns planos de governos preveem a privatização da empresa.”

Dessa maneira, para que a logística dos Correios seja desempenhada de maneira efetiva, F2 argumenta que algumas situações burocráticas e políticas em nível local se tornam também desafios para o futuro da Empresa. De acordo com F2, em Bom Sucesso por exemplo, ocorrem situações que prejudicam a satisfatória prestação dos serviços, pois alguns bairros novos ainda não são atendidos pelos Correios para entrega de correspondências.

Sendo assim, é importante que a contribuição dos Correios para a integração territorial, seja medida de acordo com a percepção dos maiores beneficiários de tal integração, que são os

usuários dos serviços prestados pelos Correios, principalmente aqueles que vivem em pequenas localidades, como é o caso dos usuários do município de Bom Sucesso e seus distritos, que será discutida no próximo capítulo.

4.2 A percepção dos usuários da cidade de Bom Sucesso e de seus distritos em relação à importância dos Correios para a integração dos mesmos no território brasileiro

Os serviços prestados pelos Correios são classificados pela empresa em segmentos de negócios, quais sejam: mensagem, encomenda, serviços financeiros, marketing direto, malote, logística nacional, logística internacional, conveniência, projetos, parcerias com o governo e ações sociais (R.A 2018). Entre esses segmentos as mensagens, encomendas, serviços financeiros, parcerias com o Governo e ações sociais são relevantes para este estudo, desta maneira no quadro 5 eles serão descritos de forma detalhada quanto à categoria ao qual pertencem. Os demais segmentos não são considerados relevantes, para este trabalho, pois são destinados à prestação de serviços para pessoas jurídicas.

Quadro 5 – Segmentos de negócio dos Correios

Categoria	Segmentos
Postal	<p>Mensagem: classificado como o envio de correspondências de natureza administrativa, social ou comercial.</p> <p>Encomenda: compreende o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos e também a logística reversa.</p> <p>Conveniência: compreende a venda de produtos dos Correios, prestação de serviços eletrônicos e de promoção da cidadania</p>
Financeira	<p>Financeiros: compreende os serviços bancários básicos através do Banco Postal, além da comercialização de títulos de capitalização, consórcios e postagem e recebimento de vale postal.</p>
Ações e Projetos	<p>Projetos com o Governo: consiste em parcerias, convênios e operações estabelecidas entre os Correios e o Governo em auxílio a realização de políticas públicas nacionais.</p> <p>Ações Sociais: consiste nos programas e soluções desenvolvidas pelos Correios em comprometimento com às questões socioambientais</p>

Fonte: Elaborada pela autora a partir de dados do Relatório de Administração dos Correios-Exercício 2018.

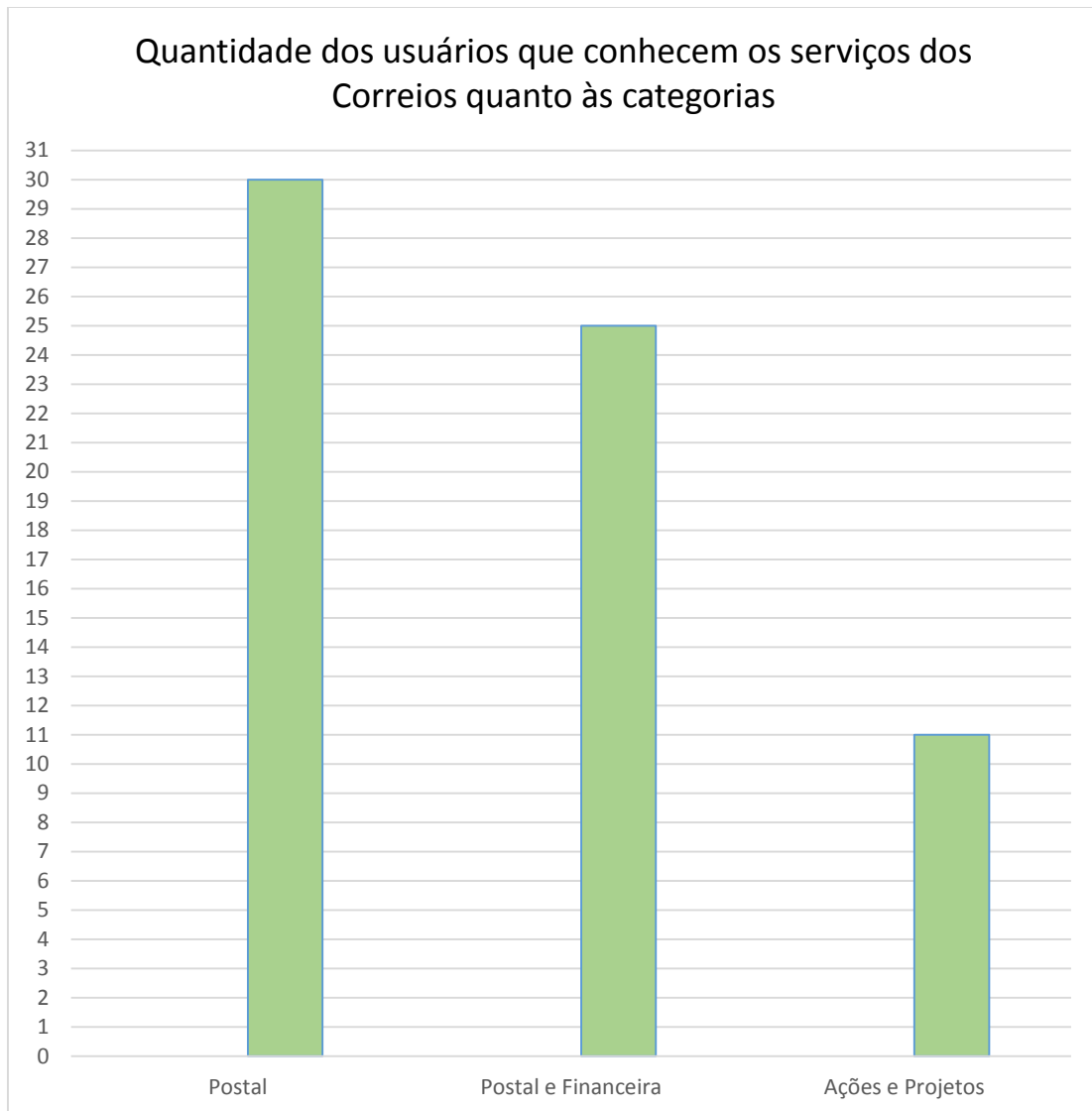
Dessa forma, para entender a percepção dos usuários sobre a importância dos Correios na integração não só do território, mas também econômica e social é preciso identificar quais destas categorias de serviços descritas no quadro 5, os usuários conhecem, quais eles têm acesso no seu local de residência e como isso impacta no seu cotidiano.

Nesse sentido, em relação ao conhecimento dos usuários sobre os serviços prestados pelos Correios, 30 usuários alegaram conhecer algum dos serviços pertencentes a categoria postal e, apenas 1 usuário declarou não conhecer nenhum tipo de serviço prestado pelos Correios. Além disso, do total de entrevistados 25 usuários conhece, além dos serviços postais, alguns serviços que fazem parte da categoria financeira. Posteriormente, foram apresentadas opções de serviços que são e que não são prestados pelos Correios para que os usuários pudessem marcar às relativas aos serviços prestados pela empresa. A maioria marcou serviços que realmente são prestados pelos Correios, mesmo aquele único usuário que disse anteriormente não conhecer nenhum serviço, marcou as opções corretas, tendo pouco mais da metade dos usuários (61%) que marcaram algumas opções incorretas.

Ainda em relação ao conhecimento dos usuários sobre os serviços prestados pelos Correios, 64% declararam não conhecer nenhum serviço pertencente a categoria ações e projetos. Apenas 11 disseram conhecer o projeto Papai Noel dos Correios. Porém, quando listadas parcerias e ações sociais que são e que não são desempenhados pelos Correios para que os entrevistados pudessem assinalar quais eles consideravam ser desenvolvidos pela empresa, 9 usuários não souberam responder e, do restante de 22 entrevistados, 50% acertaram os projetos sociais e os outros 50% erraram.

Para melhor visualização dessas informações a figura 1 demonstra em quantidade de entrevistados, o número de usuários que conhecem os serviços dos Correios de acordo com a categoria.

Figura 1 – Conhecimento dos Usuários sobre os serviços dos Correios



Fonte: Elaborada pela autora

Já em relação ao acesso aos serviços prestados pelos Correios em seu local de residência, os usuários de Bom Sucesso declararam ter acesso a todos eles na cidade. Os de Macaia declararam ter acesso à categoria postal em seu local de residência, porém a financeira somente em outras localidades. Já os de Machados declararam não ter acesso a nenhum serviço no local de sua residência. Além disso, 28 usuários utilizam os Correios 2 vezes ao mês (apesar de entre eles existirem usuários diários), e 3 não utilizam os Correios. Cabe ressaltar que estes últimos são residentes do distrito de Machados, localizado na zona rural, onde não possui posto de atendimento direto, sendo o mais próximo a agência de Bom Sucesso, o que pode justificar a não utilização do serviço.

Em relação ao impacto que a presença dos Correios causa no cotidiano de seus usuários, a visão deles pôde ser percebida quando opinaram sobre a importância dos serviços postais e financeiros, e das ações e projetos para si mesmos e para sua comunidade, e como esses serviços contribuem para a interação entre pessoas, sociedade e empresas. Todos os entrevistados declararam que os Correios são importantes, mesmo àqueles que declararam anteriormente não utilizar nenhum serviço, reconheceram a importância de tais para sua comunidade ou para as pessoas de modo geral. Por exemplo, o usuário 19BS acredita que “[...] os Correios levam a praticidade em todos os lugares, facilitando nossas vidas em questão de envios e recebimentos de encomendas[...]”, visão essa, que é compartilhada pelos usuários 25BS, 27BS e 28BS.

Além disso, todos os entrevistados consideram os serviços de entregas de cartas e encomendas, como essenciais para seu dia-a-dia. O usuário 27BS considera que “[...]mesmo com o avanço da tecnologia em relação à transmissão de informações os serviços prestados pelos Correios continuam essenciais, e os serviços de entregas de encomendas agilizam processos[...]”. Em complemento a isso, 87% dos entrevistados consideram que os Correios atuam na interação entre pessoas, empresas e sociedade, pois, de acordo com o Usuário 6Ma “[...] existem serviços como o Sedex que podemos mandar para qualquer lugar que chega [...]” e o Usuário 7Ma salientou que através dos Correios “[...] podemos ter acesso à compras feitas pela internet e recebimentos de faturas e boletos”, o que também foi destacado pelo usuários 1Mc, 4Mc, 5 Mc, 8 Ma, 13BS e 14 BS.

Os serviços financeiros e as ações e projetos também são considerados pelos usuários como relevantes em seu cotidiano. Segundo o Usuário 1Mc “[...] na falta do Banco do Brasil, como no caso em que acontece roubo ou explosão, temos os Correios para recorrer.” E, para o Usuário 17BS os projetos sociais são essenciais pois “[...] envolvem a comunidade e promovem o desenvolvimento de atitudes de solidariedade e ajuda ao próximo” além de, nas opiniões dos usuários 18BS e 28BS tais ações auxiliam os menos favorecidos.

Diante disso, foi possível perceber que, os serviços prestados pelos Correios nas categorias postal e financeira são de conhecimento de todos os usuários, e que todos eles têm acesso a tais serviços seja no seu local de residência, ou em um local próximo, além do que, todos têm uma opinião afirmativa quanto á importância de tais serviços, seja para sua vida pessoal ou para a comunidade onde estão inseridos.

Essa visão positiva da população se dá ao modo como os Correios utilizam o território brasileiro, ou seja, ao inserir agências de Correios em todos os municípios do país, inclusive agências comunitárias, em pequenas localidades, os Correios executam uma política redistributiva, proporcionando a todos o acesso a serviços básicos e essenciais. Isso ocorre

através do uso da logística postal, pautada não apenas no lucro, mas também como meio de integração territorial do país (VENCESLAU, 2017). Além disso, o fato dos Correios possuírem longo alcance em território nacional torna a Empresa corresponsável, em conjunto com instituições públicas, pela promoção e acesso a cidadania a toda a população. (ALMEIDA, 2015).

Por fim, além de conhecer como os Correios impactam de forma positiva no dia-a-dia dos usuários da cidade de Bom Sucesso e seus distritos, é importante saber se os usuários encontram alguma dificuldade na utilização dos Correios, o que será discutido no próximo capítulo.

4.3 Dificuldades enfrentadas pelos usuários dos Correios e possíveis soluções

Até este ponto do estudo, percebeu-se que os Correios possuem uma imagem positiva na visão dos usuários da cidade de Bom Sucesso e seus distritos, quanto à prestação de serviços. Porém, para que isso seja melhor avaliado é preciso também saber se os usuários possuem alguma dificuldade quanto a utilização dos serviços prestados pelos Correios, quais são elas e quais suas sugestões de melhorias.

Em relação à dificuldade de utilização dos serviços dos Correios, 9 usuários disseram encontrar dificuldades e 22 alegaram não encontrar nenhuma dificuldade. Entre os usuários que encontram dificuldades 5 são moradores de Bom Sucesso, dos quais 4 efetuaram reclamações que dizem respeito aos problemas estruturais da agência do município, quais sejam: ocorrência de filas extensas para atendimento presencial na agência e horário de funcionamento limitado, pois a agência em questão interrompe o atendimento ao público no período de almoço.

Para estas dificuldades, os usuários propuseram o aumento do efetivo, por meio da contratação de pessoal, pois associaram as grandes filas e o fechamento da agência no horário de almoço à falta de funcionários suficientes para prestação dos serviços dos Correios na cidade de Bom Sucesso.

Ainda em relação às dificuldades encontradas pelos moradores de Bom Sucesso, além dos 4 usuários que relataram problemas estruturais, o usuário13BS alegou uma dificuldade diferente dos demais, que é a ausência no seu bairro da entrega de correspondências em domicílio:

“Não existe a entrega de cartas e encomendas em meu domicílio, tenho que colocar o endereço do meu pai para receber as correspondências, pois onde ele mora, a entrega ocorre de forma normal. Se eu não indicasse o endereço dele, teria que ir até a agência de Bom Sucesso para buscar minhas

correspondências, acontece que não moro perto da agência e trabalho durante o dia, o que dificultaria.” (Usuário 13BS)

Desta maneira, o Usuário 13BS acredita que, uma solução para tal dificuldade, seja solicitar a regularização da entrega no seu bairro por meio do poder público, a fim de dar andamento aos processos burocráticos que regularizem tal situação.

Além dessas dificuldades relatadas pelos usuários residentes em Bom Sucesso, os usuários residentes nos distritos também relataram dificuldades. Entre elas, 2 moradores de Machados disseram que a ausência de um posto de atendimento dos Correios no local prejudica a prestação dos serviços dos Correios pois, como salienta o Usuário 2Mc, se tivesse um posto de atendimento no distrito “[...] não precisaria deslocar para Bom Sucesso nem pedir para familiares receberem suas correspondência no endereço deles na cidade.” A outra dificuldade foi relatada por 2 moradores de Macaia, os quais ressaltaram que, apesar de ter um posto de atendimento no distrito, os serviços não são prestados de forma completa, pois em Macaia só são prestados os serviços postais.

Porém, um fato curioso é que, apesar dos quatro usuários descritos acima encontrarem dificuldades na utilização dos Correios em seus respectivos distritos, e sugerirem como melhoria a implantação ou aperfeiçoamento do posto de atendimento dos Correios nos mesmos, eles consideram que a agência de Bom Sucesso supre suas necessidades em relação aos serviços prestados pela Empresa.

Pois, os 2 moradores de Machados concordam que, o fato de existir uma agência na cidade de Bom Sucesso é o suficiente, para o Usuário 4Mc “[...] seria bom se tivesse um Correio aqui, mas consigo usar bem o de Bom Sucesso [...]” . Além disso pelo fato do distrito estar localizado próximo a Bom Sucesso o Usuário 1Mc relata que “[...] tem endereço de familiares na cidade, aí tem acesso a tudo e vai lá com frequência”. Da mesma forma, os moradores de Macaia concordam que o posto de atendimento que existe lá, mesmo sendo limitado, ou seja, não dispõe dos serviços financeiros, apenas dos serviços postais, atende às suas necessidades, pois segundo o Usuário 6Ma “[...] temos Bom Sucesso que é perto e presta todos os serviços disponíveis.”

O quadro 6 apresenta uma síntese das dificuldades encontradas pelos usuários de Bom Sucesso e dos distritos, as soluções propostas por eles e ainda, as possíveis ações a serem realizadas pelos Correios para resolução de cada dificuldade encontrada, levando em consideração as normas dos Correios e as legislações respectivas.

Quadro 6 – Dificuldades e sugestões de melhoria

Dificuldade identificada pelos usuários	Sugestão de soluções apresentadas pelos usuários	Possíveis ações dos Correios para solucionar as dificuldades encontradas, de acordo com as normas e a legislação vigente.
Problema na estrutura de funcionamento da AC Bom Sucesso: excesso de fila e fechamento em horário de almoço.	Contratação de funcionários.	A contratação de funcionários para compor o quadro dos Correios se dá através da realização de Concurso Público. (ADM. CENTRAL CORREIOS, 2019)
Problemas na distribuição: bairro não possui entrega domiciliária.	Empenho do poder público local para resolver pendência.	Para que seja autorizada a entrega domiciliária é preciso que a localização atenda aos critérios exigidos no art. 2º da Portaria nº567 de 29 de Dezembro de 2011 do Ministério das Comunicações. Além disso é preciso ser feita a análise de viabilidade da entrega pela área operacional da Empresa.
1 - Ausência dos Correios no distrito. 2- Agência de Correios do distrito não presta todos	1 - Criação de uma agência ou posto de atendimento dos Correios no distrito. 2 – Ampliação da prestação dos serviços ofertados na	1 e 2 – Observar o disposto na Instrução Normativa nº 1, de 14 de dezembro de 2000 da ECT que regulamenta a instalação de Agências Comunitárias.

os serviços disponíveis nos Correios.	agência de Correios existente no distrito.	
---------------------------------------	--	--

Fonte: Elaborada pela autora

Portanto, percebe-se que, em relação aos problemas estruturais relatados pelos usuários de Bom Sucesso (quadro 6), a possível ação a ser desenvolvida pela Empresa, é a contratação de pessoal através de concurso público, que é o meio pelo qual os funcionários ingressam nos Correios.

Já em relação aos problemas relativos a ausência da distribuição de cartas e encomendas em alguns bairros da cidade, de acordo com a normas da Empresa e da Portaria do Ministério das Comunicações – nº567, de 29 de dezembro de 2011, quando são criados bairros novos em um município, para que os Correios efetuem a entrega domiciliar em de tais bairros, é necessário o cumprimento do disposto no art.2º da portaria. O referido artigo estabelece as condições a serem atendidas para a entrega, estando entre elas: a presença de placas de identificação do nome das ruas, identificação numérica e individual do imóvel e a condição de que as vias ofereçam fácil acesso e segurança para o funcionário dos Correios. Além disso, é preciso ser realizado um estudo da viabilidade da entrega em determinada região através de programas utilizados para auxiliar na gestão operacional da Empresa.

Por fim, quanto a ampliação dos serviços prestados no posto de atendimento dos Correios no distrito Macaia, deve ser observada a Instrução Normativa nº1, de 14 de dezembro de 2000 que estabelece os procedimentos e critérios para a implementação de Agências de Correios Comunitária, onde define que:

“Agência de Correios Comunitária - unidade de atendimento destinada a viabilizar, no mínimo, a prestação de serviços postais básicos em pequenas localidades com população superior a quinhentos habitantes, bem como em áreas urbanas onde predomine o interesse social e a exploração econômica de serviços postais não se mostre viável”. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – de 14 de dezembro de 2000)

Portanto, é possível perceber que a agência comunitária presente em Macaia cumpre com as determinações da instrução normativa nº 1 de 14 de dezembro de 2000, ao prestar os serviços postais básicos, não sendo possível portanto ser tomada nenhuma medida pelo Correios para ampliar a prestação dos serviços.

Além disso, para o funcionamento das agências comunitárias, a instrução normativa estabelece que elas “serão operadas por entidades públicas ou privadas, mediante a celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêros”, e através da cooperação

mútua dos recursos financeiros. Portanto, para a resolução das dificuldades apontadas pelos usuários de Machados, a medida a ser tomada seria a instalação de uma agência comunitária no município, o que depende do interesse do poder público local e dos Correios para a mútua cooperação no funcionamento da agência comunitária.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto pelo presente estudo foi o de analisar em que medida a presença dos Correios no município de Bom Sucesso e nos distritos de Macaia e Machados, contribui para o processo de integração dos mesmos no território. Especificamente, buscou-se conhecer a percepção dos funcionários da AC Bom Sucesso e também dos usuários dos Correios residentes nestas localidades, sobre a atuação da Empresa, através da prestação de serviços, para o processo de integração territorial.

Constatou-se através das entrevistas realizadas que os funcionários da AC Bom Sucesso consideram os Correios como importante vetor de integração nacional através dos serviços prestados pela empresa. Para eles, nas pequenas localidades como Bom Sucesso, a capilaridade dos serviços prestados pela agência, beneficiam a população levando o acesso aos serviços postais e financeiros de forma abrangente e efetiva. O contato direto com os usuários durante o atendimento faz com que, por exemplo, a prestação dos serviços bancários seja feita de forma mais humanizada envolvendo a parcela mais carente da população. Além disso, para eles as ações sociais desenvolvidas no município, como por exemplo o Papai Noel dos Correios e a distribuição de livros didáticos, contribuiu para as políticas de inclusão social e de educação.

Em relação a visão dos usuários residentes nas localidades estudadas, constatou-se, de modo geral, a mesma percepção obtida pelos funcionários no que diz respeito à importância da presença dos Correios para a comunidade em que estão inseridos. Tais usuários, consideram os serviços prestados pela empresa, principalmente os relativos a distribuição de cartas e encomendas como essenciais para o dia-a-dia pois, proporcionam comodidade, por exemplo, ao receberem em domicílio contas de consumo e compras realizadas. Além disso, facilitam o acesso aos serviços bancários básicos, que muitas vezes são difíceis de serem realizados diretamente nos bancos.

Porém constatou-se que quase a totalidade dos usuários entrevistados não conhece nenhuma das ações sociais desenvolvidas pelos Correios, nem as parcerias estabelecidas com o Governo, apesar de muitas vezes participarem, ou serem beneficiados, de forma direta ou indireta por tais, como por exemplo por meio da distribuição de urnas eletrônicas em períodos de eleição. Portanto, observou-se a necessidade dos Correios em divulgar de forma mais efetiva tais iniciativas pois, a maioria delas levam o acesso à cidadania e aos direitos sociais à população.

Desta maneira, observou-se, como uma limitação do estudo, o fato do município pesquisado ser localizado geograficamente na região Sudeste do país, região esta, que está entre as mais desenvolvida do Brasil em termos econômicos e sociais, razão esta, que pode explicar o fato dos usuários apesar de considerarem os Correios como importantes para sua integração territorial, não conhecerem as ações sociais desenvolvidas pelos Correios, nem a importante contribuição que tais ações desempenham no auxílio a políticas públicas sociais. Sugere-se então que, estudos futuros, sejam realizados em regiões menos desenvolvidas do país, como por exemplo, o Norte e Nordeste, onde há muita desigualdade social e o acesso a pequenas localidades é extremamente difícil, e onde, muitas vezes, uma das únicas empresas atuantes é a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Por fim, este estudo contribuiu para que fosse analisado, de forma prática, como os Correios são importante vetor de integração tanto territorial, quanto social e econômica das pequenas localidades no território nacional. Além de proporcionar maior visibilidade para os usuários e a população em geral dos benefícios trazidos em termos de desenvolvimento e inclusão social, por parte das parcerias estabelecidas entre os Correios e o Governo e também por meio das ações sociais em prol das populações que vivem à margem da sociedade.

6 REFERÊNCIAS

FILHO, A.G. Agências e linhas dos correios na integração do território catarinense no século XIX. **Revista Estud. Econ**, São Paulo, v. 47, n. 2, p. 395-428, abr.-jun. 2017.

CORREIOS. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/historia>>. Acesso: 01 out. 2017.

TEIXEIRA, T. G. **Os Correios e as políticas governamentais: mudanças e permanências**. Salvador: EDUFBA, 2016. 277p.

VENCESLAU, I. O Correio como braço logístico do Estado: a execução de políticas públicas por meio da rede de agências postais no território brasileiro. **Revista Bras. Geogr**, Rio de Janeiro, v. 63, p. 24-37, jul./dez. 2018.

BRASIL. Portaria n° 6206 de 13 de novembro de 2015. *Estabelece metas de universalização e qualidade dos serviços postais básicos prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT*. Ministério das Comunicações. Brasília, DF, 2015.

CORREIOS. RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO. Disponível em <<https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/publicacoes/relatorios/relatorios-de-administracao/pdf/RelatoriodeAdministracaoExercicio2018.pdf>> . Acesso: 25 mai. 2019.

CORREIOS. Disponível em: < <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/sustentabilidade/vertente-social> >. Acesso: 06. mai. 2019.

CORREIOS. Disponível em: < <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/quem-somos>>. Acesso: 30. abr. 2019.

MEDEIROS, A. C. A função social das agências de correios comunitárias e a flexibilização do artigo 195, § 3º da constituição federal. **Revista de Estudo de Direito Postal dos Correios**.v.1, 2014.

SERIO, L. C. D.; SAMPAIO, M.; PEREIRA, S. C. F. A evolução dos conceitos de logística: um estudo na cadeia automobilística no Brasil. **Revista de Administração e Inovação**. São Paulo, v. 4, n. 1, p. 125-141, 2007.

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: Transportes, Administração de Materiais, Distribuição Física**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 1995. 388p.

PAURA, G. L. **Introdução à Logística**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012. 101 p.

BULLER, L. S. **Logística Empresarial**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009. 128 p.

ROSA, R. A. **Gestão de Operações e Logística I**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2011. 160p.

BADER, M. ; SAVOLA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendência, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **RAE** . São Paulo, v. 53, n. 2, mar/abril, 2013.

ALMEIDA, R. E. S. **Políticas públicas e cidadania no Brasil: qual o papel dos Correios nessa relação?**, 2015. 147 p. Dissertação Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento Regional e Urbano (PPDRU) – Universidade de Salvador UNIFACS, Salvador, 2015.

VALLEJO, L. R. Unidades de conservação: uma discussão teórica à luz dos conceitos de território e de políticas públicas. **GEOgraphia – Revista do Programa de Pós Graduação em Geografia**, Niterói, v. 4, n. 8, 2002.

GOTTMANN, J. A evolução do conceito de território. **Boletim Campineiro de Geografia**, Campinas, v. 2, n. 3, 2012.

PIRES, R. P. O problema da integração. **Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto**. vol, XXIV, p. 55-87, 2012.

CARRIERE, J. P. Abordagem introdutória ao conceito de desenvolvimento territorial. **Revista Eisforia**, Florianópolis, v. 4, n. especial, p. 1-336, 2006.

FARIAS, M. G. G. A informação como potencializadora da autonomia e da integração social. **Revista TransInformação**, Campinas, v. 28, n. 3, p. 323-336, set./ dez. 2016.

VENCESLAU, I. **Correios, logística e uso do território: o serviço de encomenda expressa no Brasil**, 2017. 250 p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, São Paulo, 2017.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009. 164p.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 17-27, jan. 2008.

BRASIL. Portaria nº 567 de 29 de dezembro de 2011. *Dispõe sobre a entrega de objetos dos serviços postais básicos, pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos-ECT, no território nacional*. Ministério das Comunicações. Brasília, DF, 2011.

CORREIOS. Instrução Normativa nº 1 de 14 de dezembro de 2000. *Disciplinar os procedimentos para a implementação de Agência de Correios Comunitária pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT*. Correios. Brasília, DF, 2000.

CORREIOS. Disponível em:
<http://www2.correios.com.br/institucional/concursos/correios/lst_concurso.cfm?con_nu=391>
> Acesso: 10. mai. 2019.

Apêndice A – Roteiro de entrevista aplicado aos usuários dos Correios em Bom Sucesso e Distritos

Local de residência: () Bom Sucesso () Macaia () Machados

Nome (Opcional): _____

Idade: _____

Sexo: () Feminino () Masculino

1 – Você utiliza os serviços dos Correios?

() Sim. Onde? _____

() Não

2 – Com qual frequência você utiliza os Correios?

3 - Você conhece os serviços prestados pelos Correios?

() Sim. Quais? _____

() Não

4 – Dos serviços abaixo quais você acha que são prestados pelo Correios?

A() Entrega de cartas e encomendas em domicílio

B() Entrega de cartas e encomendas em agências

C() Postagem de cartas e encomendas nacionais

D() Postagem de cartas e encomendas internacionais

E() Aluguel de Caixas Postais

F() Emissão e segunda via de CPF

- G() Emissão de carteira de trabalho
- H() Emissão e segunda via de RG
- I() Consulta de proteção ao crédito SERASA
- J() Serviços bancários básicos: saque, depósito e pagamento de boletos
- K() Empréstimos
- L() Transferências bancárias
- M() Abertura de contas
- N() Consórcios
- O() Recarga de todas as operadoras de celular
- P() Plano próprios de telefonia móvel
- Q() Pagamento de Benefícios do INSS
- R() Venda de títulos de capitalização (Telesena)
- S() Financiamentos
- T() Processo de recebimento de Seguro Dpvat
- U() Logística Reversa

5 – Entre os serviços elencados na questão anterior, quais você utiliza? Escreva as letras correspondentes aos serviços.

6 – Entre os serviços elencados na questão 4, quais você tem acesso no seu local de residência? Escreva as letras correspondentes aos serviços.

7 – Você conhece algum projeto ou ação social desempenhada pelos Correios?

- () Sim. Qual? _____
- () Não.

8- Entre as ações e projetos sociais abaixo, marque o(s) que você acha que são desempenhados pelos Correios:

- A() Papai Noel dos Correios
- B() Dia das Crianças dos Correios
- C() Distribuição de livros didáticos para as Escolas
- D() Distribuição de urnas eletrônicas em períodos de Eleição
- E() Coleta e distribuição de roupas e alimentos em períodos de calamidade pública
- F() Distribuição de provas do ENEM
- G() Realização de Campanhas do Agasalho
- H() Patrocínio esportivos, cultural e de eventos
- I() Campanhas de saúde
- J() Concurso de redação de cartas
- K() Filatelia
- L() Doação de cestas básicas

9 – Entre as ações e projetos sociais elencados na questão acima, você conhece ou foi beneficiado por algum? Qual? Escreva a letra correspondente a ação/projeto.

() Sim. Qual? _____

() Não

10 – Você considera que os serviços e as ações/projetos sociais, prestados pelos Correios são importantes para você ou para sua cidade/distrito? Explique.

11 – Você considera que os Correios proporcionam uma maior interação, no sentido de troca de informação e comunicação entre você e a sociedade (outras pessoas e empresas)? Justifique

12 – Você encontra alguma dificuldade na utilização dos Correios?

() Sim. Qual?

() Não

13 – Caso você tenha respondido Sim para a questão 12, quais suas sugestões para superar as dificuldades enfrentadas?

Apêndice B – Roteiro de entrevista aplicado aos funcionários dos Correios em Bom Sucesso e Distritos

- 1 – Qual é a importância dos serviços (postais e bancários) prestados pelos Correios para a comunidade onde está inserido? Explique.
- 2 - Qual é a importância das ações e projetos sociais desenvolvidos pelos Correios para a comunidade onde está inserido? Explique.
- 3- Você considera os serviços e ações prestados pelos Correios importantes para o processo de integração territorial, social e econômico da comunidade onde está inserido? Explique.
- 4 – De acordo com sua experiência e situações vivenciadas, você considera que os Correios abrangem de forma satisfatória a cidade de Bom Sucesso e seus Distritos no que diz respeito à prestação de serviços postais e bancários? Explique.
- 5 - Quais são as principais dificuldade vivenciadas por você e pela Agência na prestação dos serviços dos Correios na comunidade onde está inserido?
- 6 – Você tem alguma sugestão para superar essas dificuldades?