

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Centro de Educação Aberta e a Distância

Departamento de Gestão Pública

Curso de bacharelado à distância em Administração Pública

Clemilson Barbaresco de Sousa

**GOVERNO DIGITAL E AS TRANSFORMAÇÕES NA OFERTA DE SERVIÇOS
NA AGÊNCIA DE CORREIOS DE TUPACIGUARA - MG**

ARAGUARI

2022

**GOVERNO DIGITAL E AS TRANSFORMAÇÕES NA OFERTA DE SERVIÇOS
NA AGÊNCIA DE CORREIOS DE TUPACIGUARA - MG**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de
Gestão Pública da Universidade
Federal de Ouro Preto como requisito
para obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Dainese

ARAGUARI

2022



FOLHA DE APROVAÇÃO

Clemilson Barbaresco de Sousa

Governo Digital e as Transformações de Serviços na Agência de Correios de Tupaciguara - MG

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração Pública (EASD) da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública

Aprovada em 29 de Julho de 2022

Membros da banca

[Dr.] - Carlos Alberto Dainese - Orientador(a) (Universidade Federal de Ouro Preto)
[Dra] - Tania Rossi Garbin - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Carlos Alberto Dainese, orientador do trabalho Governo Digital e as Transformações de Serviços na Agência de Correios de Tupaciguara - MG, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em XX/XX/XXXX



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto Dainese, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 31/07/2023, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0564690** e o código CRC **4983C52A**.

RESUMO

O presente artigo visa analisar as mudanças ocorridas no fornecimento de alguns serviços públicos para a sociedade civil, sobretudo na implantação e uso de soluções digitais pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. O foco da pesquisa foi verificar se tais mudanças possibilitam maior eficiência e controle das demandas do cliente/cidadão, no âmbito da agência de Correios e Telégrafos de Tupaciguara-MG. A pesquisa realizada é do tipo exploratório qualitativa secundária, a coleta de dados foi realizada utilizando fontes distintas, como documentos públicos, levantamento bibliográfico, treinamentos públicos disponibilizados pela Unicorreios Virtual e observação participante. Orientada pela temática de Governo Digital, faz referência aos serviços oferecidos e a viabilização à sociedade civil por meio da utilização de tecnologias digitais, o presente estudo orienta-se na descrição e na análise dos serviços que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na agência de Tupaciguara, Minas Gerais, a forma como são ofertados para a sociedade, a transformação interna ocorrida nos processos para atender o aumento da demanda concorrencial do *e-commerce*, sem prejudicar a oferta dos demais serviços públicos.

Com o estudo busca-se elementos que confirmem essa tendência contemporânea sobre o papel da interatividade entre usuários e governo, seja via aplicativos ou plataformas digitais. Partiu-se de conceitos que envolvem o Governo Digital, de uma análise pontual acerca de alguns tipos de serviços oferecidos à sociedade civil, da utilização de tecnologias que auxiliam e viabilizam de alguma forma, o acesso a estes serviços.

A evidente mudança na forma de consumo de serviços públicos, com o uso de aplicativos, plataformas, sistemas e soluções digitais vêm transformando as relações entre sociedade e governo, bem como o modo de trabalho dos empregados e servidores públicos, tanto na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, quanto em outras instituições públicas brasileiras.

Palavras-chave: Governo Digital, Gestão Pública, Interatividade, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, soluções digitais, TIC's

1 INTRODUÇÃO

Vivemos a chamada Era da Transformação Digital, da digitalização de documentos, das teleconferências, da Internet das Coisas, do aumento sobremaneira na capacidade produtiva, da otimização do tempo, da redução de processos, do fluxo contínuo de informações (em tempo real, muitas vezes), da tecnologia 5G, do investimento em Big Data de grande parte do PIB nos países desenvolvidos. No Brasil os desafios ainda são enormes, o país demorou a utilizar as tecnologias em favor dos cidadãos, apesar da existência de iniciativas e leis anteriores, somente no decorrer da pandemia de Covid-19, muitas delas foram colocadas em prática efetivamente, seu atingimento em diferentes camadas da sociedade civil só ocorrera recentemente.

A chamada Transformação Digital pode ser entendida como uma mudança estrutural pela qual a sociedade passa, graças à rápida evolução e popularização dos recursos tecnológicos disponíveis. Na prática, isso significa que organizações dos setores público e privado vão adaptando seus modelos de negócio e operação para se beneficiarem das novas soluções. O objetivo pode ser não só agregar valor aos negócios, mas beneficiar a população como um todo, como é o caso dos órgãos públicos. Afinal, com a popularização dos dispositivos móveis e do acesso à internet, uma parcela cada vez maior das nossas atividades diárias é realizada em ambiente online.

A chamada quarta revolução industrial já é uma realidade, e a tecnologia é o cerne desta revolução. As diretrizes e estratégia governamentais não poderiam ignorar essa nova tendência transformadora, essa revolução, não se define por tecnologias ou ações isoladas, mas sim pela convergência e sinergia entre elas, uma interconexão entre elas e o ser humano. (SCHWAB, 2016)

As rotinas apresentam-se menos manuais e mais tecnológicas, e a busca por profissionais qualificados aumenta, o que contribui negativamente para um aumento no desemprego e na informalidade (empreendedorismo por necessidade) (PEREIRA, 2022).

O presente estudo procura demonstrar como a utilização de soluções tecnológicas impactam a oferta de serviços para seus usuários.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

As economias e as sociedades mundiais reestruturando via arranjos digitais, seja por vocação, seja por imposição, as pessoas e as empresas estão mudando além das suas formas de interação, a forma como acessam e consomem informações, forçando governos a repensar e alterar o modo como podem atender seus constituintes. Diante desse fato, o governo brasileiro é desafiado a usar tecnologias digitais de forma eficaz e coerente nos diferentes setores e níveis da máquina pública. (CRISTÓVAM; SAIKALI e SOUSA, 2020).

O Brasil, segundo estudo realizado pelo GovTech demonstrou avanços em quatro aspectos principalmente: suporte aos principais sistemas de governo, aprimoramento na prestação de serviços, integração do engajamento do cidadão e incentivo as habilidades digitais das pessoas no setor público¹.

Soluções digitais de impacto massivo forma disponibilizadas ao cidadão via políticas governamentais ou aplicativos digitais, dentre as quais incluem-se o Auxílio Emergencial, o Meu INSS, Carteiras Digitais de Trabalho e de Trânsito, CaixaTem, Tesouro Direto, SNE Denatran, Hemovida, ENEM, Viva Bem, Dívida Aberta, Conecte SUS Cidadão.

Outro fato que cabe destaque foi a regulamentação quanto ao uso do PIX, um produto bancário brasileiro que permite realizar pagamentos, transferências e recebimentos de forma instantânea e gratuita, usando apenas um *smartphone*.²

Em 2019, mais de 500 serviços públicos, de 28 órgãos diferentes, foram disponibilizados em canais digitais, sendo que esta transformação digital, proporcionou uma redução de R\$ 345 milhões nas despesas anuais do governo, valor que pôde ser destinado para outras áreas como saúde e educação.

Prezar pela cidadania e transformação digital, sobretudo na esfera federal, tornando os serviços mais acessíveis à população e mais eficientes em prover serviços ao cidadão, em consonância com a legislação e a Estratégia de

1 Disponível em: <<http://www.gov.br/governodigital/>> acesso em 17 de maio de 2022.

2 Disponível em: < <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix/>> acesso em 20 de maio de 2022.

Governo Digital vigente, com foco: “oferta de serviços públicos digitais, unificação de canais digitais; interoperabilidade de dados segurança e privacidade; e otimização de infraestrutura de tecnologia da informação”³.

A adoção de plataformas governamentais como forma integração, e de promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, respeitando-se a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), tendo como objetivo, especialmente, à formulação de políticas públicas, de controle social, de fomento econômico ou com intuito de pesquisas acadêmicas, ou com fins de interesse coletivo é um notável avanço no sistema de governo brasileiro.

A promulgação dos decretos nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. serviram como referência para o esforço de transformação digital em nível federal, estadual e local.

Com a Lei 14.133/2021, implementa enormes atualizações necessárias nas compras e contratações estatais, proporcionando maior economicidade para o Estado, maior celeridade nos processos licitatórios, além de contribuir atender o princípio constitucional da publicidade, uma vez que para cada licitação realizada, o poder público deve disponibilizar todo o conteúdo do edital no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

Neste sentido, o princípio da transparência demanda a utilização das novas tecnologias com o intuito de ampliar o acesso às informações públicas e simplificar os mecanismos de prestação de contas e de interação entre a administração pública e a sociedade. Tais objetivos são reunidos no conceito de *accountability*, que expressa

[...] um os valores centrais da democracia, segundo o qual as instituições públicas devem se submeter a uma multiplicidade de controles a fim de assegurar o manejo responsável dos assuntos públicos, bem como garantir a adequada convergência entre a ação estatal e os interesses dos representados (PERUZZOTTI, 2008, p. 99).

3 Disponível em: <<http://www.gov.br/governodigital/>> acesso em 20 de maio de 2022

O quadro abaixo nos ilustra alguns avanços na legislação brasileira sobre o tema.

Figura 1 – Evolução do Governo Digital no Brasil



Fonte: Adaptado de Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (2018).

O Brasil desde 2000 vem desenvolvendo políticas embrionárias de Governo Eletrônico, Tecnologias de Informação (TI) e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Já em 2004, conceitos como software livre, TIC's, inclusão digital, governança integrada, ganharam força no Planalto. Em 2005, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) foram aprovados, visando melhorar a conectividade entre os sistemas de informação dos diferentes setores de governo⁴.

Em 2008, a aprovação do modelo de padrões da Web acerca do governo eletrônico (e-PWG), com recomendações acerca de usabilidade, comunicação online, arquitetura de informações dos sites públicos, bem como houve a aprovação da primeira versão da Estratégia Geral de TIC, esta que é

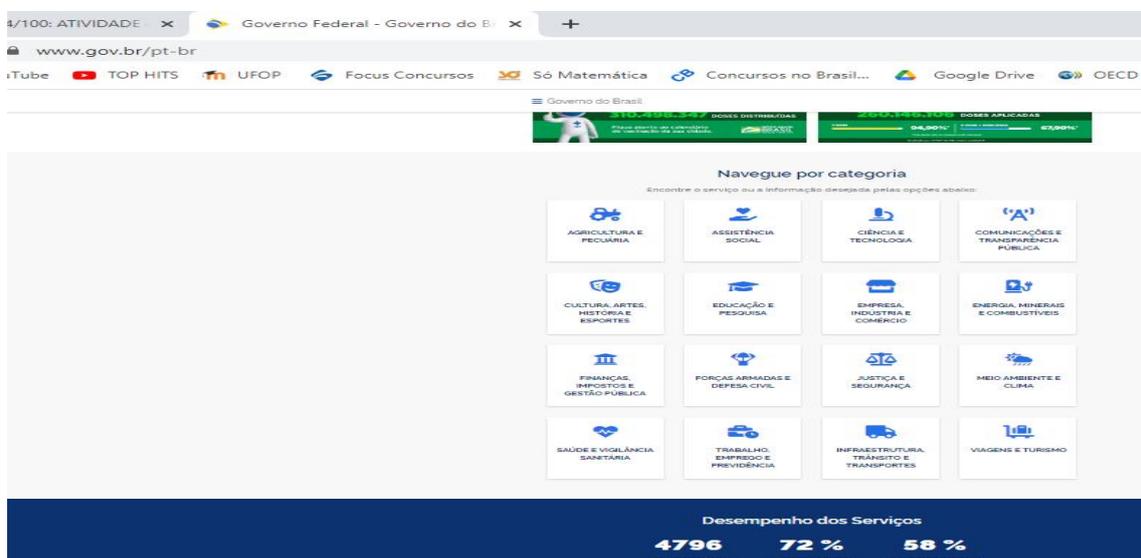
4 Estratégia de Governança Digital. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD>> acesso em 23 de maio de 2022

constantemente atualizada, sobretudo no que se refere a gestão das TIC's, recursos humanos, aquisição de tecnologias, adoção de padrões, promoção da segurança da informação, melhores prática de governança no setor público (BRASIL, 2019).

Em 2012, foi lançado o Portal Brasileiro de Dados Abertos, um significativo avanço à época, como forma de estreitamento de laços com a Sociedade Civil, no sentido de promover o acesso e a reutilização de dados do setor público, de forma transparente, proporcionando uma forma de fiscalização da máquina pública por parte dos diferentes setores da sociedade (BRASIL, 2019).

Em 2016, com o Decreto 8936/2016, foi criada a Plataforma de Cidadania Digital, que em seu artigo 3º, faz referência ao barramento de interoperabilidade de dados entre órgãos e entidades, que permite o compartilhamento de dados entre estas estruturas, o que sem dúvida foi um avanço no sentido da integração nacional de dados (BRASIL, 2019).

Figura 2: Página Inicial do portal do Governo Federal do Brasil



Fonte: Adaptado de Brasil, 2023.⁵

A figura 2 é um *print* da página inicial do portal do governo federal, que desde 2019, nela é possível navegar por categorias, acessando a demanda do cidadão entre os mais de 4796 serviços disponíveis de forma rápida e prática.

5 Disponível em: <<https://www.gov.br>> acesso em 12 de maio de 2022

Ao criar um *login* na plataforma é possível acessar diferentes instituições federais.

Aos entes federados interessados é possível a adesão à Rede Nacional de Governo Digital - Rede Gov.Br, de natureza colaborativa, com a finalidade de promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas à temática, a adesão implica aos entes assumirem o compromisso de seguir as diretrizes e regras do Governo Federal sobre a oferta dos serviços públicos digitais e sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços (BRASIL, 2022).

Para fomentar a Transformação Digital nenhum argumento é mais convincente quanto o impacto financeiro. Segundo a Secretaria de Governo Digital, que adaptou um modelo europeu, estima que somente no governo federal, com um ano e meio de projeto e 800 serviços transformados, observou-se que, para cada R\$ 1,00 investido em tecnologia, o governo passou a economizar R\$ 6,00 por ano em atendimento. Sendo o retorno para a sociedade foi ainda maior, com a redução da burocracia: R\$ 16 de retorno por ano, a cada R\$ 1,00 investido (BRASIL, 2022).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DO TCC

Para entender como esse rol de inovações tecnológicas impacta as empresas públicas, inicialmente, analisaremos o caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), primeiramente uma visão geral acerca da empresa, e posteriormente, o impacto na oferta de serviços na agência de Tupaciguara, Minas Gerais, como essas soluções digitais vem melhorando a oferta dos serviços prestados à população tupaciguarense, e como elas possibilitam maior transparência e controle das informações prestadas.

Apesar de a ECT possuir um lugar de destaque em encomendas e logística no país, ela sofre os impactos verificados no setor em âmbito mundial, como a queda no volume postal, o crescimento do comércio eletrônico e a transformação digital. (AMORIM, 2019).

Após passar por um período difícil de prejuízos acumulados, ver sua principal fonte de receitas despencar, que era o nicho de cartas e correspondências, sobretudo o serviço de Franqueamento Autorizado pelos Correios (FAC), os conhecidos boletos, estes entregues de forma exclusiva pela ECT, o que é garantido pela Lei Postal nº 6.538/78, sob a égide de monopólio. São compostos por serviços de telegrama e os serviços postais referentes ao recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior, de carta, cartão-postal e correspondência agrupada, (YIN, 2005), cujos principais clientes são empresas de telefonia, provedores de acesso internet, bancos, operadores de crédito, grandes *holdings* atacado e varejo.

A infraestrutura postal nacional da ECT, é distribuída em 5.556 municípios do país, proporcionando acesso aos serviços postais em todo o território nacional, nos modais aéreo e de superfície, para tal utiliza-se dentre outros: nove linhas aéreas terceirizadas, 3.177 veículos terceirizados operando nas linhas de transporte nacional e regionais e 23.071 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas). Além 4.449 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga e de logística, e uma rede de atendimento com mais 11.013 unidades, conforme quadro a seguir, sendo 6.028 agências próprias (AC e CMD) e 4.985 terceirizadas (ACCI, AGC e AGF/ACF)⁶.

Como já destacava a pesquisa realizada pela consultoria Accenture, que considera quatro dimensões principais para o sucesso no desempenho das empresas no setor postal e de encomendas: defesa do principal negócio da empresa, crescimento em encomendas através de novas oportunidades, diversificação seletiva em logística, entrega e varejo e a transformação digital dos negócios (ACCENTURE, 2016)

A empresa teve que adaptar-se à maior demanda existente no mercado brasileiro de logística, que é o de entrega de encomendas, serviço que é

6 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

concorrencial, o qual a empresa não possui monopólio, e tem que competir de forma igualitária diante de diversos concorrentes.

O fortalecimento do papel da empresa como elo de ligação entre pequenos comerciantes do *e-commerce*, fomentando o empreendedorismo no país, disponibilização de limite de crédito pré-aprovado aos clientes (micro e pequenos empreendedores), que possuem contratos com os ECT. Somente em 2021, cerca de 42 mil contratos foram firmados com aporte inicial de crédito.⁷

As vantagens competitivas são geradas a partir de oportunidades de inovação em termos de produto/mercado e suportadas pela integração das funções organizacionais segundo critérios de priorização das funções críticas para o negócio da empresa (PEDRO, 2004).

Como Pedro (2004) destaca em seus estudos, existe a necessidade de identificar os pontos críticos do negócio, e um deles foi o fim do contrato de parceria do Banco Postal (ECT) com o Banco do Brasil, encerrado no primeiro trimestre de 2020. A descontinuidade do serviço aparentemente muito rentável, se deu em função do alto custo de manutenção e da priorização do negócio. A partir da decisão tomada pela direção da empresa, pôde se remanejar mão-de-obra para áreas deficitárias e focar em nichos mais específicos de encomendas e sobretudo no *e-commerce*.⁸

Neste contexto, a inovação e o aperfeiçoamento digital utilizado pela ECT, após identificados os gargalhos do negócio, o resultado foi um aumento considerável de produtividade, não apenas incremental, e sim aumento de produtividade real, o que está alinhado às definições de estratégia presente na Lei 13.243/2016, que é a lei do Marco Legal da Ciência, Tecnologia e Inovação.

Introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo

7 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

8 Correios e BB encerram acordo do Banco Postal, mas serviço será mantido. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia-e-financas/correios-bb-encerram-acordo-do-banco-postal-mas-servico-sera-mantido-24049542.html>> acesso em 15 de junho de 2022.

já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho (BRASIL, 2016).

A ECT promoveu uma profunda revisão em seu portfólio de serviços, soluções voltadas para o comércio eletrônico, foram as grandes impulsionadoras da renovação dos produtos e canais da empresa: desde a evolução do Portal e do App Correios, passando pela implantação da atendente virtual CAROL até a ampliação do *Packet*, (compras no exterior).⁹

A Evolução do aplicativo dos Correios, com o lançamento de novas telas de navegação, desenvolvidas com base nos conceitos avançados de *user experience* (UX), tendo-se por premissa a usabilidade fácil, agradável e segura, permitindo aos usuários solucionar grande parte de suas demandas, por meio das funcionalidades de: Rastreamento, Busca agência, Postagem de Encomendas, Correios Celular, Preços e Prazos, Minhas Mensagens e o Vale Postal Digital (VPD).

Implantação do Sistema “Correios Atende” em 502 agências, com o pré-atendimento por meio do *AppCorreios*, o recebimento de comprovantes de atendimento por e-mail ou SMS. Modernização na área de TI e do *Big Data*, computação em nuvem pública, que possibilita o armazenamento de fotos e dados como a geolocalização de cada objeto entregue pela empresa em tempo real.¹⁰

9 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

10 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

Figura 4: Tela inicial do Aplicativo Correios Oficial

Leitores de mão (*fingers*), equipamentos para otimizar a movimentação e expedição de carga nos centros e unidades distribuidoras (*roltainers*). O uso da tecnologia *Radio-Frequency Identification* (RFID), com a finalidade de monitorar os objetos postais e os unitizadores (*containers* e caixetas, por meio da tecnologia de radiofrequência, tecnologia que foi utilizada na distribuição e coleta de provas do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) 2021, onde foram entregues 6,2 milhões de provas, divididas em 58 mil malotes, que foram distribuídos em 11.904 locais, situados em 1.747 municípios brasileiros, sendo que tais soluções foram imprescindíveis para obtenção destes resultados¹¹.

Todo o processo de entrega é feito via GPS – Sistema de Posicionamento Global, onde os dados da distribuição são tratados pelo Sistema de Geoprocessamento da ECT e contribuem na roteirização e no aprimoramento constante dos pontos de entrega; na identificação dos clientes que mais utilizam determinados serviços e permite saber os focos de maior e menor entrega de determinada modalidade de serviço, proporcionando a personalização de serviços, além da correta identificação do endereço via coordenadas geográficas

11 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

e do armazenamento da foto do objetos com dados receptor do objeto pesquisado, sendo estes arquivados em nuvem¹².

O quadro abaixo, adaptado por (Amorim, 2019), mostra alguns destes serviços e soluções digitais encontradas pela ECT para desenvolver seu negócio.

Figura 5: Principais soluções inovadoras encontradas pela ECT

INOVAÇÃO	DESCRIÇÃO
Correios Celular	A empresa em parceria com a EUTV criou um operador virtual de telefonia móvel. Essa nova empresa, a Correios Celular, utilizando a marca Correios, passou a oferecer serviços de voz e dados móveis aos brasileiros.
Interatividade Postal	O projeto “Interatividade Postal” possibilita aos clientes acompanharem o andamento da entrega das encomendas, através de mensagens de texto pelo celular. O serviço possibilita ainda, a interação com os Correios para realização de agendamento ou alteração de endereço.
Aplicativo de Pré-atendimento	O aplicativo de pré-atendimento é uma inovação disponibilizada pela empresa, que agiliza o atendimento em sua rede. O app permite a pré-postagem das encomendas através de um aparelho móvel.
Parceria Com a Azul (Joint Venture)	Os Correios e a Azul Linhas Aéreas anunciaram, parceria para a criação de uma empresa de solução de logística integrada. A nova empresa de logística aprimorará a cadeia de valor dos Correios.
Paper Less	O projeto Paper Less foi concebido para diminuir o gasto com distribuição de objetos postais. Reduz o uso de documento físico, com a visualização da lista de objetos entregues, que passa a ser realizado através de equipamentos móveis.
Correios Log+	É a solução de logística, principalmente com foco no e-commerce dos Correios. O Correios Log+ é o <i>fulfillment</i> dos Correios, serviço de logística integrada, no qual a Empresa realiza prestação de serviços de armazenagem, separação, embalagem e integração com transporte e distribuição das encomendas.
Correios Compra Fora	Serviço que disponibiliza aos clientes, endereço nos Estados Unidos para recebimento de compras on-line realizadas por importadores residentes no Brasil.

Fonte: <http://blog.correios.com.br/correios/>

12 **Central de Autenticação dos Correios.** Disponível em: <<https://univirtual.correios.com.br/mod/hvp/view.php?id=17875&forceview=1>>. Acesso em 20 de junho de 2022.

Do quadro apresentado, cabe destaque especial para o *Paper Less*, que é uma tecnologia fundamental para o público interno, cujo alcance é maior que o seu objetivo principal, que é a redução do uso de papel, por conseguinte reduziu-se também gastos com *tonners*, impressoras, cliques, grampos, e espaços físicos em todas as unidades da empresa, que eram utilizados para arquivar pilhas de listas de objetos entregues ao carteiro (LOEC), listas de entrega e coleta de malotes (SEM e SCM), Listas de Expedição de Objetos (LEO), etc.

Mobilidade Corporativa, é o nome que adotado pela ECT para a mobilidade digital, que tem como finalidade disponibilizar, aos clientes e usuários de serviços postais, informações *online*, sobre a situação de objetos postados sob registro, visando ao aumento da produtividade operacional, à redução de custos, à geração de receita por meio de serviços e melhoria na qualidade da informação¹³. O que é possível devido ao uso de *smartphones* funcionais pelos carteiros para a entrega de encomendas e objetos sob registro, aliado ao advento do aplicativo interno SRO Móvel (Sistema de Rastreamento de Objetos) , o qual permite a atualização em tempo real das informações de entrega.

Figura 6: Tela principal do SRO – Móvel



13 Central de Autenticação dos Correios. Disponível em: <<https://univirtual.correios.com.br/mod/hvp/view.php?id=17875&forceview=1>>. Acesso em 20 de junho de 2022.

Após o evento de baixa em destaque na figura 6, tira-se uma foto do objeto, sendo esta enviada para um servidor nacional que a armazena juntamente com todos os dados do destinatário e a localização da baixa identificada via sistema GPS.

Figura 7 – Representação como o sistema armazena coordenadas da entrega via GPS e dados do destinatário.

Baixa Distribuição Externa (BDE)

Usuário / Estação: [redacted] / 616
 Transmitido por: 70000050 / Interface App Operacional
 Unidade: 38430970 / AC TUPACIGUARA
 Município: TUPACIGUARA / MG
 Criado em: 30/06/2022 14:24:40
 Gravado em: 30/06/2022 14:27:55 Tempo: 00A0000H03M15S
 Entregue por: [redacted]
 Recebido por:
 Documento:
 Comentário:
 Situação: OBJETO DISTRIBUIDO
 Agrupado: Não
 Coordenadas: -18.59656,-48.70305

613946712BR - Lançamento para Distribuição Externa (OEC)

Usuário / Estação: [redacted] / 104
 Transmitido por: 38430970 / AC TUPACIGUARA
 Unidade: 38430970 / AC TUPACIGUARA
 Município: TUPACIGUARA / MG
 Criado em: 30/06/2022 14:23:39
 Gravado em: 30/06/2022 14:24:39 Tempo: 00A0000H00M59S
 Carteiro: [redacted]
 Distrito: 616
 LOEC: 104100009074 - ID: 907639516
 AR: N MP: N
 Cliente:
 Endereço: R GOVERNADOR BIAS FORTES 43
 Bairro: ANDORRHAS
 Localidade: 38480137 - /

Comprovante de Baixa

O Objeto [redacted] foi baixado com Entrega, na data 30/06/2022 e na hora 14:24:00 conforme imagem ao lado.

Código de Integridade: 07ec30a23baad74ac287d45ab839d09a39ebcc6f

A figura 7 esquematiza informações mais importantes armazenadas em nuvem, tais como: análise de local da entrega, data, hora, dados do recebedor, dados do entregador, proporcionando uma maior produtividade, assertividade e confiança nas informações produzidas.

A oferta de outros produtos sociais, passou a responder por grande parte dos atendimentos diários, como emissão e consultas de CPF, pesquisa SERASA, solicitação de passaporte, emissão de guias públicas, realização de prova de vida para servidores do IPSM_MG, emissão de certificados digitais, serviço de Clique e Retire de mercadorias nas unidades da ECT, realização de cadastros em alguns programas sociais do governo, etc.

Uma inovação de âmbito interno, é o sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*), um software de gestão empresarial que auxilia em diversas demandas da unidade como o controle de linhas de transporte, controles de abastecimento,

estão de bens, controle de pagamentos, gestão de compras, realização de cadastros, dentre outras funções, como ilustrado brevemente na figura 8. ¹⁴

Figura 8: Tela sistema ERP



Outra solução digital adotada em 2022 é o Correios Frota – RDVO, um aplicativo de gestão veicular que pode ser acessado no celular funcional da empresa, ou via internet e tem por objetivo o registro e controle da frota veicular da ECT, caracteriza-se pela identificação do condutor, estado do veículo, quilometragem, consumo, manutenção, dentre outras informações relevantes.

Figura 10: Tela Inicial do Aplicativo Correios Frota



Estes foram apenas alguns exemplos das soluções empregadas pela empresa nos últimos anos, existem ainda muitas outras já colocadas em prática ou em

¹⁴ Central de Autenticação dos Correios. Disponível em: <<https://univirtual.correios.com.br/mod/hvp/view.php?id=17875&forceview=1>>. Acesso em 20 de junho de 2022

aprimoramento como por exemplo: *e-carta*, entrega digital, *e-DNE* (Diretório Nacional de Endereçamento), uso do QR code para além das encomendas, SigepWeb, Compra Fora (em parceria com a Receita Federal), Correios Log+, Correios Celular. Credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação (MEC): viabilizará a oferta de cursos de pós-graduação lato sensu (especialização), presencial e à distância, para o público interno primeiramente e externo posteriormente.

4. RESULTADOS DA PESQUISA

A obtenção de recordes históricos na operação Black Friday, onde foi contabilizado o recebimento de mais de 19 milhões de encomendas (nacionais e internacionais). Esse volume supera a marca do ano de 2020 em 43%. Apenas no primeiro dia útil subsequente à Black Friday (29/11), a empresa recebeu quase 3,4 milhões de encomendas; número 33% maior do que o registrado na mesma data em 2020. Em 2021, a empresa absorveu o aumento de postagens do *e-commerce* potencializado pela pandemia de Covid-19 e, mesmo nesse contexto, houve redução de 14% na quantidade de manifestações recebidas pela ouvidoria, que pode ser atribuída à diminuição do número de manifestações registradas no primeiro nível de atendimento, decorrente, principalmente, das ações de modernização iniciadas em 2019 para ampliação da capacidade operacional¹⁵.

A solução de logística integrada para suportar operações de *e-commerce* com demandas de serviços de armazenagem; atendimento de pedidos; separação; embalagem; integração com a solução de transporte/distribuição e logística reversa. O desempenho do segmento em 2021 foi de R\$ 460 milhões, representando variação de 36,90% em relação a 2020. A oferta de soluções logísticas para importação e exportação de mensagens, impressos, documentos

15 Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf>> acesso em 15 de junho de 2022.

e bens com ou sem valor comercial. O desempenho do segmento em 2021 foi de R\$ 2.758 milhões representando variação de 123,68% em relação a 2020, conforme o Relatório de Administração dos Correios de 2021.

Tais números refletem o quanto investimentos em soluções digitais podem transformar a oferta de serviços, sobretudo em empresas públicas. Estas que muitas vezes esbarram na burocracia e em entraves comerciais, mais que recentemente vem obtendo ganhos financeiros e sociais com a adoção de práticas do governo digital.

Neste cenário a ECT, para garantir a sua sobrevivência e continuidade neste mercado cada vez mais competitivo, vai adaptando-se, introduzindo novos processos e novas tecnologias, elaborando novas estratégias, buscando uma forma de diferenciar-se das demais empresas do setor, buscando conquistar um espaço de destaque perante o consumidor, visando o atingimento de seu objetivo corporativo, ser a primeira opção de escolha para o cliente. A qualidade dos serviços prestados, se traduz em satisfação e fidelidade do cliente, que passa a ter a empresa como uma referência quando necessita de algum dos serviços por ela prestados.¹⁶

ROSA (2018), explica que a origem do conceito de estratégia em uma organização está no reconhecimento da necessidade de se ter um campo de atuação bem definido, de forma a buscar as oportunidades para seu crescimento organizacional, além da capacidade de gerar lucro.

As estratégias adotadas pelos Correios têm como objetivo reposicionar a empresa no mercado, com produtos e serviços que acompanham as novas tendências tecnológicas. A competitividade e o desempenho da ECT dependem sobremaneira do desenvolvimento e aplicabilidade de inovações que agreguem valor perceptível para o cliente.

16 SILVA, Alonso Bessa da. **Os serviços postais e a demanda por novas tecnologias: um estudo na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) de Maracanaú/CE**. 2017. 54 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - UFC, Fortaleza/CE, 2017.

Sendo a ECT um dos principais e o mais acessível prestador de serviços logísticos do país, a logística que garante grande parte do sucesso do *e-commerce*. Otimizar toda a jornada do produto antes de chegar ao consumidor é essencial. Para tal, a cadeia de abastecimento precisa ter tecnologias e ferramentas de gestão modernas, respaldando a tomada de decisões com flexibilidade e de acordo com as nuances de toda a cadeia de suprimentos.¹⁷

De acordo com Ferreira (2011), o principal desafio da gestão pública está em elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos e aumentar a capacidade das organizações públicas no fornecimento dos serviços desejados pelos cidadãos.

A busca de redução dos custos, da otimização de resultados, da eliminação de tarefas repetitivas e postos terceirizáveis ou não essenciais, vem sendo uma tendência na esfera pública, liberando o agente público para o atendimento ao cidadão, objetivando assim, a desburocratização de rotinas.

Diante da complexidade do setor público no Brasil, exige-se coordenação nos processos de capacitação entre agências e entre os diferentes níveis de governo, ou seja, às instituições públicas devem comunicar-se melhor entre si, compartilhando recursos, tecnologias, experiências, informações e pessoas, é esse trabalho colaborativo que deve permear ações do Governo Digital brasileiro.

Para conseguir elevar os esforços do governo digital ao próximo nível de maturidade, o governo do Brasil terá que optar por escolhas cada vez mais complexas relacionadas ao uso e influência de tecnologias. Aproveitar as tecnologias digitais e fazer o melhor uso dos dados dentro e fora do setor público, o que proporcionará o aumento da eficiência da máquina pública, bem como desenvolverá um sistema mais aberto, inclusivo e com políticas inovadoras para o país.

17 ALVES, Rennan Expedito de Couto. **Uso do SERVQUAL adaptado para a análise de desempenho dos serviços logísticos no e-commerce prestados pela empresa brasileira de correios e telégrafos em Caruaru - PE**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru, 2021.

Como Lulu Santos versou na canção: *Como uma onda no mar*. “*Nada do que foi será de novo do jeito que já foi um dia*” (LULU SANTOS, 1983).

5 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9 aplicativos do governo que você precisa conhecer. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2020/04/9-aplicativos-do-governo-que-voce-precisa-conhecer.ghtml>> acesso em 20 de junho de 2022

ACCENTURE, **Achieving High Performance in the Post and Parcel Industry** 2016. Disponível em: https://www.accenture.com/t20170320T061145Z__w__/usen/_acnmedia/PDF-42/Accenture-The-New-delivery-Reality-HP-Post-and-Parcel-research2016.pdf#zoom=50, Acesso em: 10/06/2022.

ALVES, Rennan Expedito de Couto. **Uso do SERVQUAL adaptado para a análise de desempenho dos serviços logísticos no e-commerce prestados pela empresa brasileira de correios e telégrafos em Caruaru - PE.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru, 2021.

AMORIM, Thiago Santos de. **Análise e proposições críticas para a formulação da estratégia e política de inovação na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.** 2019. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35755>. Acesso em 15 de junho 2022.

Borges de Carvalho, L. (2020). **Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação.** *Revista De Direito Administrativo*, 279(3), 115 - 148.

BRASIL. **Decreto Nº 9.319, de 21 de março de 2018.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abrilde-2020-254430358>. Acesso em 13 junho de 2022.

Central de Autenticação dos Correios. Disponível em: <<https://univirtual.correios.com.br/mod/hvp/view.php?id=17875&forceview=1>>. Acesso em 20 de junho de 2022.

CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. **Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil**. Sequência Florianópolis, n. 84, abr. 2020.

Entre países preparados para o mundo digital, Brasil é o 67º. Disponível em: <<https://noomis.febraban.org.br/blog/entre-paises-preparados-para-o-mundo-digital-brasil-e-o-67>> acesso em 10 de junho de 2022.

Estratégia de Governança Digital. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD>> acesso em 223 de maio de 2022.

FERREIRA, L. S. R. **O cidadão e o acesso aos serviços públicos**. In: IV Congresso Consad de Gestão Pública. Brasília. 2011.

Governo Digital no Brasil: o que é, histórico e evolução. Disponível em: <<https://www.sigalei.com.br/blog/governo-digital-no-brasil-o-que-e-historico-e-evolucao>> acesso em 10 de junho de 2022.

Governo Digital: O que significa, desafios, benefícios e o cenário atual. Disponível em: <<https://www.softplan.com.br/governo-digital/>> acesso em 10 de junho de 2022.

Lulu Santos. Como uma Onda no mar. **O Ritmo do Momento**. Rio de Janeiro. Warner Music Group. 1983. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=4bKziqIJsfl>> acesso em 15 de julho 2022.

O que é Pix? Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix/> acesso em 20 de maio de 2022.

PEDRO, Edilson da Silva. Gestão tecnológica: **Um Estudo de Caso no Setor Sucroalcooleiro**. São Carlos: UFSCar, 2004. 145 p. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/3067/1/2004Dissert_EdilsonSP.pdf. > Acesso em: 10/06/2022

PEREIRA, Michaelle. **Gestão Pública em um Contexto de Crise: Apoio ao Empreendedorismo de Pequenos Negócios no Estado de São Paulo Durante a Pandemia de Covid-19**. 2022. Tese de Doutorado.

Por que as GovTechs serão fundamentais no pós-pandemia. Disponível em: <<https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/por-que-as-govtechs-serao-fundamentais-no-pos-pandemia-22092020>> acesso em 25 de maio de 2022.

Relatório de Administração dos Correios, 2021. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/acesso-a->

informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-administracao/arquivo/relatorio-de-administracao-2013-exercicio-2021.pdf> acesso em 15 de junho de 2022.

ROSA, Marcos Benedito. **Uma análise das estratégias da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para manter-se competitiva no mercado.** Monografia apresentada a Universidade Federal de São João Del Rei como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.2018

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial.** Trad. Daniel Moreira. São Paulo: Edipro, 2016.

SILVA, Alonso Bessa da. **Os serviços postais e a demanda por novas tecnologias: um estudo na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) de Maracanaú/CE.** 2017. 54 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2017.

Transformação digital no mundo: quais países lideram essa tendência? Disponível em: <<https://stefanini.com/pt-br/trends/artigos/transformacao-digital-no-mundo>> acesso em 03 de junho de 2022.

UTIYAMA, Rodrigo Eiji. **Influência da pandemia Covid-19 sobre a adaptação no modo de consumir dos brasileiros sob o olhar do crescimento do consumo nas plataformas de e-commerce. 2022.** Disponível em: <<https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/62707>> acesso em 14 de junho de 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2005.