

FACULDADE DO LITORAL SUL PAULISTA - FALS

ANDRÉ VIEIRA BARRETO

LOGÍSTICA DOS CORREIOS: O DESAFIO DA EFICIÊNCIA

PRAIA GRANDE

2013

ANDRÉ VIEIRA BARRETO

LOGÍSTICA DOS CORREIOS: O DESAFIO DA EFICIÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção do Grau de bacharel em Administração de Empresas apresentada a FACULDADE DO LITORAL SUL PAULISTA – FALS, orientado pelo professor Marcos Bonanato.

PRAIA GRANDE

2013

ANDRÉ VIEIRA BARRETO

LOGÍSTICA DOS CORREIOS O DESAFIO DA EFICIÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como exigência parcial para
obtenção do Grau de bacharel em
Administração de Empresas apresentada
a FACULDADE DO LITORAL SUL
PAULISTA – FALS, orientado pelo
professor Marcos Bonanato.

Praia Grande, __ de _____ de 2013

Parecer do Professor Orientador: TCC

Aprovado ()

Reprovado ()

Prof.º Marcos Bonanato (Professor Orientador)

PRAIA GRANDE

2013

“O sucesso é um professor perverso. Ele seduz as pessoas inteligentes e as faz pensar que jamais vão cair.” (Bill Gates).

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo apresentar o cenário dos correios no Brasil, mostrar, por meio de pesquisa, como a logística e seus diversos seguimentos podem melhorar o desempenho na distribuição de mercadorias, apontando como prevenir atrasos de entregas, assaltos nas distribuições por meio do planejamento estratégico.

Também abordaremos como os tipos de modais logísticos podem melhorar na distribuição, seguidos de um controle logístico eficaz e contínuo, o que muda significativamente o cenário de trabalho. Apresentaremos como implantar esses sistemas, apontando as dificuldades que podem ser encontradas durante o percurso.

Enfim, pretende-se, com esse trabalho, expor como o uso da logística poderia solucionar problemas encontrados nos correios, apresentando soluções desde o gerenciamento de estoque até a finalização da entrega.

Palavras-chave: logística, correios, distribuição, motivação e mão-de-obra.

ABSTRACT

This work aims to present the scenario of Correios in Brazil and show, through research, such as logistics and its various segments can improve performance in distribution of goods, pointing to prevent delivery delays, assaults on distributions through planning strategic.

We also discuss the types of modal logistic can improve the distribution, followed by a continuous and effective logistics control, which significantly changes the scenario work. Introduce how to deploy these systems, pointing out the difficulties that may be encountered during the journey.

Anyway, it is intended with this work, exposing how the use of logistics could solve problems encountered in the Correios, presenting solutions from inventory management to completion of delivery.

Keywords: logistics, Correios, distribution, motivation and labor-intensive.

AGRADECIMENTOS

Dedico este projeto a meus pais, Cleide e Raimundo, por todo apoio, motivação e confiança depositado em mim, para que este sonho pudesse se realizar. Também aos meus irmãos Wellington e Eduardo por te me ajudado na primeira etapa desta e me auxiliando nos trabalhos e nos estudos, a minha prima Ana por me fornecer material para este projeto.

A minha namorada Renata Oliveira da Silva, por esta me socorrendo nos momentos de dificuldade e me fez rir muito, e muitas vezes aliviando os momentos de tensão. Aos amigos de classe Rafael Mello, Fernando Pereira, Fernando Camilo, Daniel Monteiro e Andryus Henrique que me auxiliaram durante todo o tempo da faculdade com trabalhos, material de estudo e compartilhando alegrias e amigos de trabalho André Melo, Janete Bustamante, Jessica Ribeiro e Dianne A. Tavares da Silva que durante todo o expediente compartilhamos experiências da faculdade e meus amigos Fabio Azevedo e Alex que me ajudaram no projeto.

Lembrando também dos professores que me ajudaram muito também durante esses anos e na minha pesquisa, como Marcos Bonanato, meu orientador, Cláudia. Barbosa, Vera Lucia.

Principalmente dedico a Deus, pois sem ele não haveria motivos para realizar este sonho, e agradecer a estas que ele levantou para me ajudar nessa caminhada. Obrigado senhor

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Logística Integrada.....	23
Figura 2 – Correios log.....	26

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Demonstrativo do Modal Rodoviário.....	15
Quadro 2 - Demonstrativo do Modal Aquaviário.....	16
Quadro 3 - Demonstrativo do Modal Ferroviário.....	17
Quadro 4 - Demonstrativo do Modal Aéreo.....	18
Quadro 5 - Demonstrativo do Modal Dutoviário.....	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Conceitos de Logística	12
2.2 A Grande Importância dos Transportes na Logística	13
2.3 Tipos de Modais	14
2.3.1 Rodoviário	14
2.3.2 Aquaviário	16
2.3.3 Ferroviário	17
2.3.4 Dutoviário	19
3. FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS DOS CORREIOS	20
3.1 História dos Correios	20
3.2 Deficiência dos Correios no Brasil	21
3.3 benefícios da logística integrada nos correios	22
4. GESTÕES PÚBLICA E PRIVADA.....	27
4.1 Gestões Públicas	27
4.2 Gestões Publica x Gestão Privada	28
4.3 Gestões aplicadas no Correio.....	29
5. METODOLOGIA	31
6. CONCLUSÃO	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

1. INTRODUÇÃO

Alguns dos grandes problemas dos Correios é a má remuneração dos funcionários, assaltos nas distribuições de mercadorias e atrasos nas entregas dos consumidores.

Se as partes competentes do programa dos correios não elaborarem uma forma eficaz de conquistar mais clientes, resultará em perdas significativas, pois os mesmos acabarão optando por empresas concorrentes.

Se os problemas internos continuarem como a má remuneração dos funcionários, poderão ocorrer greves constantes na empresa.

O principal objetivo deste trabalho é identificar a falha na gestão aplicada, promover soluções satisfatórias onde possa melhorar o desempenho visivelmente na empresa, atrair novos clientes em potencial, melhorar o desempenho dos funcionários e possibilitar melhor distribuição dos produtos colocando assim, a empresa em nível de concorrência de suas concorrentes.

A importância da logística dos correios traz mais confiança aos consumidores em geral, em trabalhar com organizações nacionais, pois podem obter menor tempo de entrega, maior qualidade de entrega e menor custo logístico.

O processo dos correios é uma organização que deve levar em conta diversos fatores de interesse, tais como, a distribuição de produtos com a maior agilidade e menor custo, a maior segurança e qualidade. Há um sério problema nos correios com entregas de produtos e documentos em atraso. Os correios precisam estar em conformidade com os funcionários para que possam executar um trabalho eficaz, os quais irão revelar em que pontos eles poderão alcançar resultados satisfatórios.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos de Logística

É uma das atividades econômicas mais antigas e um dos conceitos gerenciais mais modernos. É uma atividade que supra a necessidade da sociedade, pois antigamente havia muita troca em mercadorias e acabou surgindo a necessidade de estocar, armazenar e transportar. A logística é um conceito moderno por estar envolvido em nível tecnológico cada vez mais avançado em informação, sistematização das etapas logísticas e, está inserido no mundo moderno, mais tecnológico e globalizado, onde há muita competitividade em um alto nível entre as empresas que trabalham estrategicamente para uma maior redução de custo.

A tecnologia permite que o processo logístico ocorra de modo eficiente como atender os objetivos com o mínimo de ferramentas, diminuindo os custos e com maior competitividade. O conceito de logística pode ser determinado como processo de implantar e controlar o fluxo de armazenagem, desde o ponto de origem até o ponto de consumo.

A logística está dividida em três etapas: suprimento, apoio a manufatura e distribuição. Em cada etapa envolvida há trabalhos como estoque, armazenagem, transporte e manuseio. Segundo Philipper-Pierre Dornier (2006),

“A política de transporte envolve as escolha entre modos de transporte, a decisão do tamanho das entregas, roteamento e programação. As decisões de transporte são altamente inter-relacionadas com serviço ao cliente e com as decisões de políticas e localização de estoques.”

A logística é umas das atividades mais antigas e posteriormente é uma das atividades mais modernizada no mundo. Ela busca satisfazer as necessidades dos clientes como estocar, armazenar e transportar. A logística está em constante contanto com a tecnologia, pois faz parte de um mundo

globalizado onde há muita competição em um alto nível, entre os que trabalham estrategicamente para a maior redução de custos.

A tecnologia permite que a logística aconteça de uma forma bem eficiente para atender os objetivos com poucas ferramentas, diminuição de custo e com a maior competitividade. A logística determina e controla o fluxo de armazenagem desde a origem até o seu destino.

2.2 A Grande Importância dos Transportes na Logística

O transporte tem um papel importante na logística, sua função é de movimentar e armazenar os produtos.

A função de movimentar e ajudar principalmente o consumo de alguns produtos por parte de consumidores, era de aproximar ainda mais do cliente final. Seria muito inviável as pessoas comprarem produtos diretamente nos seus locais de produção.

Pode-se considerar que o transporte é uma ferramenta fundamental das cadeias logísticas, razão pela qual se pode afirmar também que o rompimento em apenas um ponto isolado, tem o poder de comprometer todo o restante do sistema, desde a produção até o consumidor final. Como resultado, ocorre uma prestação ineficiente de serviços, além de custos financeiros e sociais bastante elevados.

Um sistema de transporte eficiente e de baixo custo tem condições de aumentar a competitividade das empresas em todo o mercado. Isso acontece por meio da redução direta ou indireta de custo e assim, melhora a economia de escala na produção, onde o transporte tem grande influência do início ao fim da cadeia produtiva, desde a entrega da matéria-prima à distribuição do produto acabado até seu consumidor final. Segundo Bowersox (2007) “o transporte utiliza recursos financeiros, porque são necessários gastos internos para manter uma frota própria ou, gastos externos para contratação de terceiros...”.

Transporte logístico tem como objetivo de minimizar tempo e custos, a fim de aumentar a satisfação dos clientes em relação ao tempo da entrega.

O transporte eficiente é um fator decisivo na contratação, a falta de transporte ou o transporte inadequado afeta todo o seguimento da distribuição, gerando altos custos logísticos, aumentando o tempo das entregas e trazendo insatisfação ao cliente.

As falhas nos transportes trazem como consequência a manutenção de estoques excessivos para compensar a incerteza dos fornecimentos, o que acaba refletindo nos custos e por sua vez, no preço final dos produtos e portanto, na competitividade das empresas e no desenvolvimento deste meio.

O conhecimento do sistema de transporte e mais especificamente das atividades abordadas (fator chave nas atividades logísticas) é determinante para melhor resultado por partes de todos os participantes.

A melhor compreensão no sistema de transporte auxilia muito na tomada de decisões, quanto ao modal ou modais que melhor se adequaram a execução de determinadas tarefas que envolvem o uso de transportes.

2.3 Tipos de Modais

Na logística os modais básicos de transporte são rodoviários, ferroviários, aeroviário, hidroviários e dutos. A escolha de cada modal é determinada pela condição e necessidade específica sobre o material a ser distribuído, o ritmo de distribuição e o custo logístico.

2.3.1 Rodoviário

Rodovia: via onde o veículo roda sobre uma superfície comum.

Quadro 1 - Demonstrativo do Modal Rodoviário

Vantagens	Desvantagens
Capacidade de tráfego por qualquer rodovia. (flexibilidade).	Limite do tamanho da carga/veículo
Usado em qualquer tipo de carga.	Alto custo de operação.
Agilidade no transporte.	Alto risco de roubo/acidentes.
Não necessita de entrepostos especializados.	Vias com gargalos gerando gastos extras e maior tempo para entrega.
Amplamente disponível.	O modal mais poluidor que há.
Elimina manuseio entre origem e destino.	Alto valor de transporte.
Tem se adaptado a outros modais.	
Fácil contratação e gerenciamento.	

Fonte: (Logística para Todos, 2013)

Quando usar o Modal Rodoviário?

Mercadorias perecíveis, mercadorias de alto valor agregado, pequenas distâncias, trajetos exclusivos onde não há vias para outros modais, quando o tempo de trânsito for valor agregado.

Adaptabilidade:

- Reboques que podem trafegar sobre trilhos e rodovias.
- Complementa outros modais.
- Flexibilidade nos tipos de reboque.
- Extensíveis.

Tipos:

- Caminhão (01 parte)
- Carreta (02 partes)
- Bi trem (02 ou 03 partes)
- Treminhão (03 partes)

2.3.2 Aquaviário

É o que se dá através da água podendo ser por mar, rios e lagos.

- Mar = Marítimo
- Rio = Fluvial
- Lagos = Lacustre
- Cabotagem = transporte dentro do país, entre portos locais
- Longo curso = transportes entre diferentes países e/ou continentes

Quadro 2 - Demonstrativo do Modal Aquaviário

Vantagens	Desvantagens
Transporte de grandes distâncias	Depende de vias apropriadas.
Transporte de grandes volumes	É de gerenciamento complexo, exigindo muitos documentos.
Mercadoria de baixo valor agregado.	Depende de terminais especializados.
Transporte oceânico.	Tempo de trânsito longo
Frete de custo relativamente baixo.	

Fonte: (Logística para Todos, 2013)

Quando usar o transporte Aquaviário?

- Grandes volumes de carga.
- Grandes distâncias a transportar.
- Trajetos exclusivos (não há vias para outros modais).
- Tempo de trânsito não é importante.
- Encontra-se uma redução de custo de frete.

Tipos de navios:

Navios para cargas gerais ou convencionais: Navios dotados de porões e pisos, utilizados para carga seca ou refrigerada, embaladas ou não.

Navios especializados

Graneleirós: carga a granel (líquido, gasoso e sólido), sem decks.

RO-ro: cargas rolantes, veículos entram por rampa, vários decks de diversas alturas.

Navio Múltiplo propósito:

Transportam cargas de navios de cargas gerais e especializados ao mesmo tempo.

- Granel sólido + líquido
- Minério + óleo
- RO-ro + container

Navios porta-container: Transportam exclusivamente cargas em container. Sólido, líquido, gasoso.

2.3.3 Ferroviário

Ferrovia: via onde o veículo roda sobre uma superfície de ferro.

Quadro 3 - Demonstrativo do Modal Ferroviário

Vantagens	Desvantagens
Alta eficiência energética.	Tráfego limitado aos trilhos.
Grandes quantidades transportadas.	Sistemas de bitolas inconsistentes.
Inexistência de pedágios.	Malha ferroviária insuficiente.
Baixíssimo nível de acidentes.	Malha ferroviária sucateada
Melhores condições de segurança da carga.	Necessita de entrepostos especializados.
Menor poluição do meio ambiente.	Nem sempre chega ao destino final, dependendo de outros modais.
	Pouca flexibilidade de equipamentos.

Fonte: (Logística para Todos, 2013)

Quando usar o modal ferroviário?

- Grandes volumes de cargas.
- Grandes distâncias a transportar.
- Trajetos exclusivos (não há vias para outros modais)

Veículos ferroviários:

Locomotivas e vagões. (tanques, roadtrailer, flat car)

2.3.4 Aéreo

Transporte aéreo é aquele realizado por aeronaves, dentro do país ou entre países.

Quadro 4 - Demonstrativo do Modal Aéreo

Vantagens	Desvantagens
Transporte de grandes distâncias.	Limite de volume e peso.
Tempo de trânsito muito curto.	Frete elevado.
Seguro de transporte é muito baixo.	Depende de terminais de acesso.
Está próximo aos centros urbanos.	

Fonte: (Logística para Todos, 2013)

Quando usar o transporte aéreo?

- Pequenos volumes de cargas.
- Mercadorias com curto prazo de validade e/ou frágeis.
- Grandes distâncias a transportar.
- Trajetos exclusivos. (não há via para outros modais)
- Tempo de trânsito é muito importante.

Aeronaves:

- Full pax = somente de passageiros.
- Full cargo = somente de cargas.
- Combi = misto de carga e passageiros.

Movimentação de cargas:

- Container
- Pallet
- Elevadores de carga.

2.3.4 Dutoviário

Dutos: tubulações especialmente desenvolvidas e construídas para transportar produtos a granel por distâncias especialmente longas.

Quadro 5 - Demonstrativo do Modal Dutoviário

Vantagens	Desvantagens
Transporte de grandes distâncias.	Acidentes ambientais de grandes proporções
Transporte de volumes granéis muito elevados.	Investimento inicial elevado.
Simplificação de carga e descarga.	Custo fixo elevado.
Menor possibilidade de perda e roubo.	Requer mais licenças ambientais.
Baixo consumo de energia.	
Baixos custos operacionais.	
Alta confiabilidade.	

Fonte: (Logística para Todos, 2013)

Tipos de dutos:

- Subterrâneos
- Aparentes
- Submarinos

Oleodutos = gasolina, álcool, nafta, GLP, diesel.

Minero dutos = sal-gema, ferro, concentrado Fosfático.

Gasodutos = gás natural.

3. FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS DOS CORREIOS

3.1 História dos Correios

Os Correios tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663 e, desde então vêm se modernizando, criando e disponibilizando serviços de qualidade que correspondam às expectativas dos seus clientes.

A empresa realiza importante função de integração e de inclusão social, papel indispensável para o desenvolvimento nacional. Na composição do seu faturamento, auferem 54,3% da receita com os serviços exclusivos (carta, telegrama e correspondência agrupada), de modo que a reserva de mercado desses três serviços é fator essencial para a sobrevivência e para a garantia da universalização dos serviços postais.

Lado a lado com a vertente social, os Correios oferecem soluções com tecnologia de ponta, para atender as necessidades de comunicação das empresas e instituições em um mercado cada vez mais competitivo. É o caso do Sedex, criado em 1982, que se tornou um dos principais produtos da empresa e lidera o setor de encomendas expressas no Brasil. Nos últimos anos, o serviço passou a contar com outras modalidades, como o e-Sedex, Sedex 10, Sedex 12, Sedex Hoje e Sedex Mundi, agilizando ainda mais a entrega de encomendas.

Devido à forte capilaridade da empresa, a prestação de serviços financeiros nas agências dos Correios constitui-se, cada vez mais, numa importante contribuição para a inclusão bancária de milhões de brasileiros. Desde a criação do Banco Postal, milhares de pessoas que antes tinham que se deslocar para uma cidade vizinha para realizar uma simples operação bancária, agora conta com a comodidade de tudo poder ser feito na própria cidade onde moram.

Impulsionados pelas mudanças tecnológicas, econômicas e sociais, os Correios iniciaram em 2011 um profundo processo de modernização. Com a sanção da Lei 12.490/11, a empresa teve seu campo de atuação ampliado e foi dotada de ferramentas modernas de gestão corporativa para enfrentar a concorrência com a prestação de serviços mais ágeis e eficientes para toda a sociedade.

Com a nova lei, os Correios podem atuar no exterior e nos segmentos postais de serviços eletrônicos, financeiros e de logística integrada; constituir subsidiárias, adquirir controle ou participação acionária em empresas já estabelecidas e firmar parcerias comerciais que agreguem valor a sua marca e a sua rede de atendimento.

Essa nova postura contribuirá para que a ECT se torne uma empresa de “classe mundial”, destacada por suas práticas e resultados, à altura da confiança que o cidadão brasileiro sempre depositou nos Correios.

3.2 Deficiência dos Correios no Brasil

As deficiências mais visíveis dos Correios são a má remuneração dos funcionários, assaltos constantes, má execução das distribuições de mercadorias, atrasos nas entregas dos consumidores e greves constantes.

Fatores como esses têm acontecido constantemente por todo Brasil trazendo muito insatisfação por parte de seus consumidores. Segundo uma entrevista ao site da Tribuna feita no dia (18/09/2012)

“Os trabalhadores da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos aprovaram na noite desta terça-feira a deflagração de uma greve por tempo indeterminado em pelo menos 18 estados e no Distrito Federal.”

No decorrer da pesquisa realizada nos correios foi visivelmente constatado um alto grau de insatisfação dos funcionários por muitos problemas internos e externos no dia a dia de trabalho.

Tendo por razão, a falta de comunicação e desmotivação entre as partes dos correios e consumidores. Os consumidores se queixavam pelos atrasos constantes de entregas em geral, gerando muitas incertezas dos serviços prestados e, por outro lado os funcionários alegam a falta de informações por parte da empresa na distribuição das mercadorias, gerando a causa de assaltos e a baixa remuneração ocasionando assim greves constantes e atrasos nas entregas.

A razão pela qual ocorriam assaltos foi a falta de ronda policial nos horários de entregas de correspondências. Têm acontecido muitas queixas dos carteiros em fazer entregas em certos locais (bairro), por ter um índice muito alto de furtos de mercadorias trazendo muita insegurança em executar o serviço em certos locais.

3.3 benefícios da logística integrada nos correios

O conceito de Logística Integrada poder ser ilustrado pela figura abaixo:

Figura 1 - (Logística Integrada)

Fonte: <http://www.webquestfacil.com.br/webquest.php?pg=tarefa&wq=355>

Uma Logística Integrada é o processo onde atende aos níveis de serviço, com o objetivo de alcançar o menor custo total possível.

O nível do serviço aplicado traduz a qualidade no atendimento às necessidades, exigências e expectativas dos clientes. Os níveis de serviço quando bem aplicado podem por exemplo, evitar falta de produtos nas prateleiras do varejista, efetivamente agregando valor para estes, precisão nas entregas, ausências de danificações, são exigências definidas pelo nível de serviço.

Em outros casos os indicadores de desempenho adotados medem fatores para avaliar o andamento do nível de serviço. Os níveis de serviço diferenciados é de difícil reprodução, podem até mesmo constituir importante vantagem competitiva.

A definição e o entendimento precisos dos níveis de serviço são da concepção do processo logístico. O processo é a sequência das atividades e operações logísticas (embalar, armazenar, transportar, etc.) que vai desde o ponto de origem até o atendimento ao cliente.

Em logística existem muitas alternativas que podem combinar entre si na concepção do processo (Ex.: embalagens de plástico, madeira ou

papelão, transporte por caminhão ou trem). Ao trabalhar com estas alternativas o projetista da solução logística estará lidando com custos conflitantes. Por exemplo:

- Alterar embalagens que aperfeiçoem a ocupação cúbica dos veículos que podem aumentar o custo das embalagens, reduzindo o custo do elemento transporte;
- A substituição do modal de transporte marítimo pelo aéreo leva ao aumento do custo do transporte, porém reduz o custo financeiro do inventário;

Armazenar cargas em um armazém pode agregar o custo do processo, porém ainda pode ser vantajoso com a redução do custo do transporte.

Conclui-se que são trocas compensatórias entre elementos de custos e portanto, diferentes alternativas de custo para a cadeia logística com um todo.

O Custo Total é o efeito combinado destas trocas compensatórias em função do processo estabelecido pelo projetista da solução.

Logística Integrada é portanto, conceber processos que atendam os níveis de serviço com o objetivo de menor custo total, contudo, para que se aplique o conceito de logística integrada é necessário analisar detalhadamente os processos logísticos de custos e decidir pelo processo que assegure o atendimento aos níveis de serviço de menor custo total.

Com tantas exigências do mercado e, principalmente dos consumidores, várias empresas costumam terceirizar, ou seja, transferir algumas etapas do processo às pessoas ou empresas especializadas que realizam o mesmo serviço com maior qualidade a menores custos.

Este método está ganhando maior crédito atualmente, pois oferece às organizações a possibilidade de posicionar os seus esforços diretamente para seu objetivo fundamental.

Tratando-se dos correios, cujo objetivo principal é oferecer entregas seja de cartas ou pacotes às pessoas ou organizações distantes umas das

outras. O seu objetivo primordial é a entrega no menor tempo possível. Para isso, é necessário que a empresa desenvolva um sistema de integração diferenciada onde na maior parte dos casos, os seus “fornecedores” são seus próprios clientes e a mercadoria a ser entregue é o produto de outras organizações, ou seja, é uma espécie de “terceirização” do processo de distribuição.

Existem três fases do processo logístico: captação que é a entrada do objeto no processo logístico que, posteriormente é transportado para uma unidade de tratamento sendo transportado até as unidades que fará a distribuição para ser entregue ao cliente.

Este processo deve ser customizado e adaptado às necessidades e exigências de cada cliente, visto que o sistema de coleta e distribuição fará parte da cadeia de processos das organizações que irão utilizar os serviços desta.

A logística integrada em uma empresa de correios e telégrafos, mesmo precisando de certas adaptações diferentes daquelas implantadas nas demais organizações, apresentam uma estrutura similar a de uma indústria, obtendo os insumos (postagens) dos fornecedores (clientes e empresas), processando e em seguida entregando aos seus respectivos destinatários. Podemos citar alguns benefícios da implantação deste sistema integrado:

- Economia nos custos de armazenagem - os gastos com a armazenagem do produto ficam a cargo da empresa dos correios e telégrafos.
- Variações na operação são suportadas (como a ampliação ou redução da operação, locação de espaço físico, sazonalidade, contratação de pessoal);
- Possibilidade de sua empresa exercer o controle gerencial da operação.
- Solução customizada com o objetivo de reduzir custos e agregar valor aos fluxos financeiros de mercadorias e informações de sua empresa.
- Os custos passam a ser variáveis para a empresa que contrata o serviço por exemplo, na armazenagem, alguns custos podem ser

cobrados por posições de paletes ocupados, o que reduz o gasto com estocagem.

A figura abaixo apresenta as etapas do gerenciamento da logística integrada:

Figura 2 - (Correios Log)



Fonte: <http://www.correios.com.br/correiosLog/>

A integração e o bom gerenciamento da cadeia proporcionam que a empresa modele seus serviços às necessidades de cada cliente em específico e, para o cliente as vantagens de utilizar este tipo de serviço estão na possibilidade de menores custos, reduzirem o tempo para atendimento dos pedidos e agregar valor a seus fluxos de mercadorias, financeiros e de informações.

4. GESTÕES PÚBLICA E PRIVADA

4.1 Gestões Públicas

Gestão pública é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado que procuram satisfazer as necessidades da sociedade como educação, cultura, segurança e saúde, em outras palavras administração pública é a gestão dos interesses públicos por meio da prestação de serviços públicos sendo dividida em administração direta e indireta.

A administração direta é a exercida pelo conjunto dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios. Nesse caso, os órgãos não possuem personalidade jurídica própria, patrimônio ou autonomia administrativa. Administração direta, a qual o estado exerce suas funções diretamente na administração indireta, o estado transfere a sua titularidade ou execução das funções para que outras pessoas jurídicas ligadas a ele possam realizar.

A administração indireta é composta pelas autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas e outras entidades de direito privado, essas entidades possuem personalidade jurídica própria, patrimônio e autonomia administrativa. A concessão que o Estado dá ao concessionário deve ser feita sempre através de licitação, um processo de análise das propostas com mais vantagens para o estado, significando portanto, uma medida de uso racional dos recursos públicos. A administração indireta visa a descentralização, ou seja, a distribuição de competências de uma para outra pessoa, física ou jurídica.

O administrador público é essencialmente um planejador cada vez mais requisitado pelo mercado, ele gerencia organizações do setor público em nível governamental, em agências federais, estaduais ou municipais, nas empresas ligadas ao terceiro setor ou em organizações não governamentais.

Os profissionais são habilitados para executar o planejamento da gestão de políticas públicas, isto é implementar programas de responsabilidade social à gestão de organizações sociais. A elaboração de programas governamentais também são requisitados para atuar em agências reguladoras e de fomento social. Segundo Leandro Cadenas Prado(2005)

“O servidor publico exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo. Uma vez investido da função publica, tem de ser esforçar por dar o Máximo de si para o bom fiel cumprimento das obrigações, não podendo agir com desleixo e indiferença. A dedicação refere-se ao cargo, ao serviço público, e não ao detentor de do poder temporário, ao partido político”

4.2 Gestões Publica x Gestão Privada

As diferenças entre gestão pública e privada começam na escolha dos profissionais e terminam na hora da demissão ou na impossibilidade de demiti-los.

Presentes em quase todos os processos administrativos, essas distinções não quer dizer que um setor é mais desafiador que outro, apenas que cada um deles possui características às quais devem se atentar os bons líderes.

As divergências têm início ainda antes da admissão do funcionário, enquanto no setor privado, em geral se busca alguém com experiência, na pública a prioridade é a qualificação técnica. Na primeira situação, o desafio do gestor está em escolher um funcionário com habilidades compatíveis à função que será realizada, já o funcionário público é necessário que o líder saiba alinhar distintos perfis de profissionais que não forem escolhidos por ele, para que todos trabalhem em função do mesmo propósito.

Uma vez contratado o funcionário em ambos os setores, o gestor é instigado a manter sua equipe motivada com o objetivo de evitar que desejem se desligar da função.

No setor privado tem a facilidade maior de direcionar funcionários e propósitos da empresa para que sejam iguais, uma vez que há maior possibilidade de manifestar expectativas pelas duas partes do contratado e do contratante, ao mesmo tempo é de grande vantagem que o gestor direcione

esforços para manter seu funcionário fiel à vaga que ocupa, é algo que demanda tempo e dinheiro.

Por outro lado no setor público a possibilidade da demissão está mais distante, com isso é comum acreditar que há menos cobrança nesse setor visto que metas e indicadores precisam ser atingidos, mesmo nas empresas públicas. O desafio se mantém diante de como manter a motivação da equipe sem a possibilidade de demiti-los, caso não cumpram o prometido.

Alguns pontos podem ser considerados importantes, primeiro o gestor deve ser interessar em conhecer as habilidades particulares de cada colaborador apesar de ocupar determinado cargo, o funcionário pode não ser capaz de executar o que se espera dele, por outro lado pode se sair de forma brilhante caso sejam realizadas pequenas adaptações em suas funções. Também é importante compreender o que motiva cada um que está na respectiva vaga. Em ambas as organizações, públicas ou privadas o engajamento dos funcionários é de suma importância para que haja efetividade do trabalho de cada um.

Fatores como comunicação, engajamento da equipe, relacionamento interpessoal, habilidades essenciais para quem quer o desafio da liderança, independente do tipo de organização.

Há diversas diferenças entres gestões privadas e públicas com pontos positivos e negativos, a gestão implantada nos correios pode ser melhorada, com inovações em forma de conduzir funcionários mantendo-os motivados.

Os correios precisam de melhorias na gestão para que o programa tenha um rendimento ótimo e possa ser líder em distribuição tanto em território nacional como em território internacional. São necessárias melhores estratégias de mercado de logística e investimento nos funcionários mantendo-os motivados, com segurança no trabalho e oferecer planos de carreira atrativos da empresa com mudanças significativas em todos os setores, abordando gestões corporativas.

4.3 Gestões aplicadas no Correio

O grande crescimento da economia brasileira nos últimos tempos tem colocado inúmeros desafios, sendo o principal, do acompanhamento da demanda econômica de pessoas que ascenderam à classe média. Nesse sentido, os correios têm trabalhado intensivamente para atender melhor a população brasileira. A nova gestão dos correios está introduzindo mudanças fundamentais para que a tradicional eficiência na entrega de cartas e encomendas seja mantida. Os Correios realizam a importante tarefa de integrar um país de dimensões continentais por meio da distribuição diária de objetos entre cartas e encomendas. O crescimento econômico e a grande ampliação da demanda acabam passando por eventuais atrasos na prestação de seus serviços.

Para evitar a situação, diversas medidas já estão em andamento. Outras ações adotadas, priorizando a modernização tecnológica e de logística, já permitem visualizar uma maior sintonia entre a demanda e o pronto de atendimento. O grande passo e o mais importante para a garantia da qualidade no atendimento à população foi a alteração das normas da empresa que permite ser mais ágil e voltada também para o atendimento ao mercado externo e, também que os correios possam trabalhar no exterior, participar de empresas criarem subsidiária além de poder celebrar parceiras comerciais

Agora, com as novas normas, os correios podem adotar práticas de governança corporativas reconhecidas e incorporadas por grandes empresas. Isso significa publicidade, transparência e prestação de contas enfim, melhora da governança corporativa, o controle da empresa também foi fortalecido. O novo modelo de gestão aumentou a transparência da empresa criando o Blog dos Correios, um espaço na internet onde os correios irão publicar suas ações e estarão abertos a fazer debate com todos que se interessarem.

O cenário para os próximos anos no Brasil é de grande crescimento e, com isso os desafios continuarão surgindo. Os correios continuarão seguindo o ritmo das mudanças com transparência e empenho, sempre buscando a excelência na prestação dos serviços aos cidadãos e do cumprimento de seu papel social de integrador nacional.

5. METODOLOGIA

Os dados desta pesquisa foram obtidos através de livros, web sites e artigos onde pude adquirir informações sobre teorias dos autores e estudos realizados baseados por estas.

Como também pude adquirir dados para minha pesquisa sobre setores da empresa como operacional e qualidade de atendimento ao cliente.

Sobre esta empresa pude adquirir conhecimentos através de pesquisa sobre os assuntos abordados e uma forma de promover soluções.

O maior questionamento sobre como melhorar a logística de entregas, os meios que poderiam dentro da empresa a ser utilizados para melhorar a produtividade, e quais outros pontos poderiam melhorar durante o dia a dia.

Na faculdade também adquiri dados junto aos professores durante ao longo desses quatros anos onde pude utilizar o aprendizado de algumas matérias nesse trabalho, como Logística obtendo maior foco no trabalho e Gestão de pessoas para abordagem da melhor administração.

Lembrando do apoio do professor que ajudou auxiliando neste projeto como professor Marcos Bonanato meu orientador que indicou e orientou todas as coletas de dados.

6. CONCLUSÃO

Neste projeto pudemos demonstrar sugestões relevantes para a melhora na logística e gestão dos correios. Com teorias pesquisadas que podem ser bem utilizada por um administrador.

O problema principal levantado foi criado devido a má gestão aplicada no correios, problemas nos canais de distribuições e tecnologia ultrapassada.

Sugestões Individuais

- Aplicar treinamento para equipe de funcionários que envolva assuntos e informações para melhor atendimento ao cliente, logística nos serviços e atualizações nas tecnologias de mudanças dentro do mercado competitivo.
- Elaborar um mapeamento para os funcionários de seus setores, assim como nomes dos clientes referentes a estes setores.
- Integração de todos os departamentos da empresa, para conhecimento das rotinas, assim evitando custo de ligações desnecessárias, e tempo de trabalho perdido.
- Reciclagem interna, para avaliar os profissionais e para remanejamento, assim reconhecendo o esforço de cada colaborador e dando-lhe a oportunidade de crescimento profissional e financeiro

Recomendações e Sugestões

Nesta pesquisa pudemos ver a logística, gestão pública, tecnologia e seu valor hoje, não somente no mercado mas também na vida como um todo. Onde está sendo muito pesquisadas e analisadas de devido as bruscas mudanças.

Existe a parte da empresa em esta sempre atualizada junto com as mudanças globais, mas também devemos sempre lembrar que existe a outra parte, que nós somos. Visando assim devemos buscar sempre melhorias para empresa, incluindo busca de informações de estar sempre atualizado e sempre pronto para as mudanças, que também servem para crescimento.

Portanto, há a necessidade de se pesquisar mais profundamente sobre o assunto buscando informações e se atualizando junto às mudanças globais.

Recomendo que busquem mais informações sobre estratégias de logística para redução de custo, maior qualidade de entrega e uma melhoria na gestão para a aplicação mais eficiente de cada programa proposto para se obter resultados mais satisfatórios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INFO ESCOLA, **CURSO DE LOGISTICA** DISPONIVEL EM<http://www.infoescola.com/administracao_/logistica> Acesso em 22/6/2013

ARTIGO DE LOGISTICA DISPONIVEL EM

<http://www.aedb.br/seget/artigos10/357_Artigo%20-%20Logistica%20-%20Com%20identificacao.pdf> Acesso em 23/7/2013

BOWERSOX, Donald J. **Logística Empresarial**: o Processo de Integração da Cadeia de Suprimento.

Donald J. Bowersox, David J Closs. 1ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.

LOGÍSTICA PARA TODOS, **Os 05 (cinco) modais de transporte**

DISPONIVEL EM <<http://logisticaparatodos-com-b.webnode.com.br/saiba-mais/os-05-cinco-modais-de-transporte/>> Acesso em 25/8/2013

LOGÍSTICA APLICADA, **A APLICAÇÃO PRÁTICA DE UMA FERRAMENTA DE CUSTO TOTAL** DISPONIVEL EM

<<http://pessoal.utfpr.edu.br/anacristina/arquivos/A7Logistica%20integrada.pdf>>

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Disponível em:

<<http://www.correios.com.br/correiosLog/>>. Acesso em 26/8/2013

Dornier, Philippe-Pierre. **Logística e Operações Globais**. São Paulo Editora Atlas S.A, 2007

Portal G1, **AMAZONAS** DISPONIVEL EM <

<http://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2013/09/grupo-arromba-agencia-dos-correios-em-apui-no-am-e-rouba-r-76-mil.html>> Acesso em 19/9/2013

Prado, Leandro Cadenas. **Ética na administração Pública**. SP-Aparecida Editora Campus/ Elsevier 2005.

JORNAL ESTADO DO MARANHÃO- **O RESULTADO NA MUDANÇAS DOS CORREIOS** DIPONIVEL EM

<<http://imirante.globo.com/oestadoma/noticias/2011/08/06/pagina200932.asp>> Acesso em 19/9/2013

REVISTA MELHOR – **GESTOES PUBLICAS X GESTOES PRIVADAS** DISPONIVEL EM <<http://www.revistamelhor.com.br/textos/0/gestao-publica-x-gestao-privada-281073-1.asp>> Acesso em 20/9/2013

BRASIL ESCOLA- **ADMINISTRAÇÃO PULICA** DISPONIVEL EM

< <http://www.brasilecola.com/politica/administracao-publica.htm>> Acesso em 21/9/2013

PORTAL DO ADMINISTRADOR-**GESTAO PÚBLICA** DISPONIVEL EM

<http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/administracaonegocios/administracao-publica-gestao-publica-682690.shtm>> Acesso em 22/9/2013

WEB QUEST FACIL- **LOGISTICA INTEGRADA NO SETOR EMPRESARIAL** DISPOPINIVEL EM

<http://www.webquestfacil.com.br/webquest.php?pg=tarefa&wq=355>> Acesso em 21/09/2013