


---

**Licenciatura Plena em Pedagogia**

---

**Lívia Araci Rodrigues**

**A Educação Corporativa Na Empresa  
Brasileira de Correios e Telégrafos.**



Rio Claro  
2013

LÍVIA ARACI RODRIGUES

A EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA EMPRESA BRASILEIRA  
DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Joyce Mary Adam de Paula e Silva

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Instituto de Biociências da Universidade  
Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” -  
Câmpus de Rio Claro, para obtenção do grau de  
Licenciada em Pedagogia.

Rio Claro

2013

331      Rodrigues, Livia Araci  
R696e      A educação corporativa na Empresa Brasileira de Correios  
              e Telégrafos / Livia Araci Rodrigues. - Rio Claro, 2013  
              38 f. : il., figs., fots.

Trabalho de conclusão de curso (licenciatura - Pedagogia)  
- Universidade Estadual Paulista, Instituto de Biociências de  
Rio Claro

Orientador: Joyce Mary Adam de Paula e Silva

1. Trabalho. 2. Burocracia. 3. Unesco. 4. Complexidade.  
5. Holística. 6. Colaborador. I. Título.

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à Prof<sup>a</sup> Dra. Joyce Mary Adam de Paula e Silva, à minha admirável Mãe, ao meu querido Pai (*in memoriam*), à família Ectista e à empresa Correios, da qual hoje eu faço parte, sendo mui grata por isso.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Santíssima Trindade, Pai, Filho e Espírito Santo, pela vida de todos os envolvidos neste trabalho e pela capacidade de realizá-lo.

*O desafio de pensar por conta própria: esta é a aventura intelectual nesta década de vertiginosidade e de vazio pós-moderno. O fim das catedrais de sentido, dos sujeitos transcendentais e as políticas teoteleológicas põem na ordem do dia a necessidade de uma ética da verdade capaz de reivindicar a liberdade...”*

*Estamos aqui, convidando-os... “a fazer da vida algo que valha a pena...”*

Fernando Urribarri

**RESUMO:**

O objetivo deste trabalho é abordar a história dos correios, sua educação corporativa, e analisar os artigos científicos que se relacionam à educação e servirão como fundamentação teórica. A metodologia é um estudo bibliográfico; o principal resultado é a análise e abordagem da educação corporativa da empresa em relação à formação das competências dos funcionários da empresa; a conclusão é a de que a empresa, apesar de ser um órgão público e burocrático, teve que se adaptar aos novos paradigmas do mundo do trabalho, investindo em programas de aperfeiçoamento, visando o lucro, mas acima de tudo valorizando o funcionário, por compreender a complexidade humana, com base nos quatro pilares da educação, segundo a UNESCO. Pois é a partir dessa postura de investimento no ensino e nas pessoas que será desencadeado o processo de mudança e propiciará a competitividade com qualidade no mercado global.

**PALAVRAS-CHAVE:** correios, educação corporativa, burocracia, Unesco, complexidade, holística.

## SUMÁRIO

Introdução .....	7
Capítulo 1 .....	8
1. História Postal.....	11
2. Novo Estatuto dos Correios: Modernização da Empresa.....	22
3. Agente dos Correios / Concurso Público.....	24
4. Jovem Aprendiz / Lei de Aprendizagem 10.097/2000.....	24
5. Estágio - Nível Superior.....	25
6. Produtos e Serviços.....	25
7. Produtos e Serviços de Conveniência.....	26
8. Responsabilidade Social.....	26
Capítulo 2.....	27
Capítulo 3.....	33
Considerações finais.....	35
Referências Bibliográficas.....	37



## **INTRODUÇÃO**

Os Correios são uma empresa de classe mundial norteadora do modelo de gestão calcado nos fundamentos da excelência e difundido pela Fundação Nacional de Qualidade (FNQ). O desenvolvimento e a implantação de modelo de gestão de conhecimento, o aprendizado organizacional, é algo importante ao serviço público, que é instituído visando à integração nacional e ao bem-estar social.

A criação da empresa se deu em 20 de março de 1969 como empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações mediante a transformação da Autarquia Federal que era, então, Departamento de Correios e Telégrafos (DCT). Com isso houve uma transformação profunda não só na nomenclatura, mas no Modelo de Gestão Setor Postal. Tornou-se mais eficiente, correspondendo às expectativas do mercado. Órgão federal, cujo capital encontra-se 100% em mãos da União.

O interesse pelo tema surgiu da minha vivência no trabalho de atendente comercial nos correios; para assumir a função frequentei cursos de treinamento, o que me fez pensar em como se deu a formação da educação corporativa na empresa. Contextualizarei os fatos históricos, pois relembrar o passado é fundamental para compreender a identidade da empresa: saber o que fora, para compreender o que a empresa é e o que futuramente poderá ser. Analisarei a educação corporativa a partir de dois artigos: A Proposta Empresarial No Discurso e Na Prática, Etapas da Implementação da Educação Corporativa e Seus Impactos em Empresas Brasileiras: Um Estudo Multicaso. Com isso, a proposta de educação dos correios será abordada.

## **METODOLOGIA**

Esta pesquisa, quanto ao seu procedimento, é de natureza bibliográfica, e tem como abordagem o método qualitativo. Os dados analisados foram compilados na própria empresa.

## CAPÍTULO 1: A EMPRESA E SEU HISTÓRICO



Imagem 1 (Internet)

O intuito deste capítulo é o de contar a história da empresa pública mais antiga do Brasil, sua trajetória desde a época imperial até os dias atuais. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, vinculada ao Ministério das Comunicações, atua no território nacional e no exterior. Tem por objetivos: planejar, implantar, explorar o serviço postal e de telegrama; explorar os serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos; explorar atividades correlatas e afins autorizadas pelo Ministério das Comunicações. O capital social da empresa é de R\$ 1.868.963.891,51 (Um bilhão, oitocentos e sessenta e oito milhões, novecentos e sessenta e três mil, oitocentos e noventa e um reais e cinquenta e um centavos). As receitas da ECT são da prestação de serviços, produto da venda de bens e direitos patrimoniais, produto de operação de crédito, doações de pessoas físicas ou jurídicas, rendimento de aplicação financeira, recurso de acordos financeiros que realiza com entidades nacionais e internacionais.

Atualmente, a empresa passa por uma fase de transição e está com um novo estatuto, que novamente tenta adaptar-se à necessidade da empresa e à realidade do mercado global. Assume o papel de maior empregadora do Brasil com mais de 109 mil funcionários. E é a única empresa a estar presente em todos os municípios do país, com uma vasta rede de unidades próprias e franqueadas.

A história do Correio como organização prestadora de serviço público começa no período colonial, com a institucionalização do serviço postal com adoção do selo postal (2º país do mundo a adotar o selo), distribuição em

domicílio, criação do posto de trabalho de carteiro. No período republicano houve um relativo fortalecimento do correios como instituição. Na época, os correios se reportavam ao Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas. Os serviços postais figuraram na segunda Constituição Brasileira (1891), a qual, no artigo 7º item 3º, determinava ser de competência exclusiva da União decretar taxas de selo. No Estado Novo, governo de Getúlio Vargas, para que os correios se tornassem um agente de modernização e integração do País, houve a estruturação da administração pública. (FAUSTO, 2001). Dentro desse objetivo de Estado, as repartições dos Correios e Telégrafos foram unificados pelo Decreto de 1931. Assim surgiu o DCT (Departamento de Correio e Telégrafos), que em 1936 ficou sob a tutela do Ministério da Viação e Obras Públicas. As administrações dos correios passaram a chamar-se Diretorias Regionais.

Na organização do Estado Brasileiro na era do Estado Novo, cabia ao Estado organizar a nação para promover dentro da ordem o desenvolvimento econômico e o bem-estar geral, de um país que eles chamavam de desarticulado. (FAUSTO, 2001, P.195). O Plano Especial de Obras Públicas e Aparelhamento da Defesa Nacional do período Vargas foi considerado o início do Planejamento no Brasil, baseado na concepção de que o Estado deveria ser propulsor da economia e desenvolvimento. Na Constituição Brasileira de 1934, os serviços postais são abordados como de competência privativa da União, conforme item VII do Art. 5º: Compete privativamente à União manter o serviço de correios e, no item VIII, explorar ou dar em concessão os serviços de telégrafos. Após a chamada “Era Getúlio”, o Brasil foi governado pelo general Eurico Gaspar Dutra, com o Plano SALTE (Planejamento na área de saúde, alimentação, transporte e energia). Deu continuidade ao planejamento do país. Segundo Fausto (2001), o governo Dutra institucionalizou um modelo econômico liberal e os controles estatais estabelecidos por Vargas foram perdendo forças. Em 1949 foi fundada a Escola Superior de Guerra (ESG), da qual saíram os dirigentes da máquina estatal nos anos do regime militar, incluindo dirigentes dos correios e telégrafos, presididos pelos militares por 16 anos, de 1969 a 1985. De 1969 a 1973, o dirigente foi o coronel e engenheiro Haroldo Correa de Mattos. E de 1974 a 1985, o coronel e engenheiro Adwaldo Cardoso Botto de Barros. O Ministro de Estado das Comunicações no período de 1974 a 1979, Euclides

Quando de Oliveira, foi formado pela ESG, especializado em radares. Ocupou a presidência do Conselho Nacional de Comunicações em 1965, dirigiu a criação da Embratel e gerenciou os estudos que implantaram a estação terrena para comunicação via satélite no Brasil, com o retorno de Getúlio Vargas ao poder em 1951 até 1954, quando cometeu suicídio. Naquele período, Vargas retomou as medidas em prol do desenvolvimento econômico do Brasil com o tradicional cunho nacionalista. (FAUSTO, 2001). Após a era Vargas, chegou ao poder Juscelino Kubitschek (1955-1961), que implementou no Brasil o Programa de Metas e cujo governo ficou conhecido como desenvolvimentismo. (FAUSTO, 2001). Em 1958, o Brasil implantou o sistema de Discagem Direta à Distância (DDD) e, em 1965, a EMBRATEL (Empresa Brasileira de Telecomunicações) foi criada. Após Juscelino, seguiu-se o governo de João Goulart, sendo criado o Ministério Ordinário do Planejamento (1962). O Brasil de 1964 até 1984 foi dirigido por governos militares. A priori, pelo general Castelo Branco, que promoveu uma reforma no sistema econômico, modernizando-o e contendo a ameaça do avanço comunista. Lançou o “Programa de Ação Econômica do Governo” (PAEG), cortou despesas do governo e aumentou a arrecadação de impostos. No período de 1967 a 1968, o Brasil foi governado pelo general Artur da Costa e Silva, o qual editou o Ato Institucional 5, fechando o Congresso Nacional. Nesse governo foi lançado o I Plano Nacional de Desenvolvimento (PND) com o objetivo de equilibrar finanças do Estado e combater a inflação. Com esse plano, houve a instalação de 90 mil Km de redes de linhas-tronco postais. Também foi criado, nesse mesmo período, o Ministério das Comunicações, pelo decreto-lei nº 200 de 1967, passando a tutelar o DCT, a partir de 1968. Assim, por esse decreto, o DCT fez parte da chamada Administração Pública Direta.

A organização administrativa do DCT era formada pelos Órgãos Superiores, Órgãos Auxiliares e pelas Diretorias Regionais. Os Órgãos Superiores eram nove: Diretoria de Correios; Diretoria de Telégrafos; Diretoria de Pessoal; Diretoria do Material; Superintendência do Tráfego Postal; Superintendência do Tráfego Telegráfico; Inspeção Geral; Tesouraria Geral; e Comissão Executiva do Plano Postal- Telegráfico. Entre 1968 e 1969, o Produto Interno Bruto Brasileiro cresceu a expressivas taxas de 11,2% e 10%, iniciando o

período de “milagre econômico”, estendendo-se até 1973 com o registro de 13%. Esse desempenho acentuou ainda mais a disparidade entre o desenvolvimento da economia e a estrutura dos correios, o qual não correspondia às expectativas da sociedade.

## 1. História Postal



Imagem 2 (Internet)

A trajetória da história postal é um processo que transcorre pelos seguintes períodos: Colonial, Regência Joanina e Reino Unido, Imperial, Republicano, Departamento de Correios e Telégrafos e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

### 1.1. Período Colonial

A primeira correspondência oficial ligada ao país surgiu em 1.500 com a chegada de Pedro Álvares Cabral ao Brasil. Foi escrita por Pero Vaz de Caminha e destinada ao Rei de Portugal, relatando o descobrimento de uma nova terra. Com isso, o primeiro passo havia sido dado para o surgimento dos correios. Os serviços postais no período colonial reportam-se ao correio de Portugal. Nem mesmo os

portugueses dispunham de um sistema postal bem organizado e, como solução, recorriam às nações vizinhas.

A criação do Correio-Mor das Cartas do Mar, em 1.673, também não resolveu o problema da ligação postal entre o Brasil e a metrópole. A dificuldade fez com que em 1.789 fossem criados os Correios Marítimos. Anos depois fez-se necessária a expansão dos serviços para o interior da colônia.

A vinda da Família Real ao Brasil abriu espaço para o desenvolvimento do serviço postal com o progresso comercial, a elaboração do primeiro Regulamento Postal do Brasil, o funcionamento regular dos Correios Marítimos e a emissão de novos decretos criando os Correios Interiores. Em 1.520, Luiz Homem recebeu do Rei D. Manuel I o privilégio da exploração do serviço postal em Portugal, tendo sido nomeado para o cargo de Primeiro Correio-Mor do Reino.

Em 1.532, com a morte de Luiz Homem, foi nomeado Luiz Afonso para o cargo de segundo Correio-Mor do Reino. Em 1.575, o Rei D. Sebastião nomeou Francisco Coelho, por carta de 20 de setembro, terceiro Correio-Mor do Reino. Com o falecimento de Francisco Coelho, Manoel de Gouvêa foi nomeado o quarto Correio Mor (1.579/1.598). Após a morte de Manoel de Gouvêa(1.598), o ofício de quinto Correio-Mor do Reino foi conferido em 1.606 a Luiz Gomes da Matta. Em 1.607, o ofício de sexto Correio-Mor do reino foi transferido para Antônio Gomes da Matta.

O Dia 25 de Janeiro foi a data de nomeação de Alferes João Cavalheiro Cardozo para o cargo de Correio da Capitania do Rio de Janeiro. A nomeação foi feita pelo sétimo Correio-Mor do Reino e primeiro Correio-Mor das Cartas do Mar, Luiz Gomes da Matta Neto. Por essa razão, o dia 25 de janeiro é considerado oficialmente o “Dia do Carteiro”.

Em 1.674, Duarte de Souza Coutinho da Matta foi nomeado o oitavo Correio-Mor do Reino e Correio-Mor das Cartas do Mar. Em 1696, Luiz Victório de Souza Coutinho da Matta foi nomeado o nono Correio-Mor, cabendo a sua mãe e tutora, D. Izabel Cafaro, a administração inicial dos serviços postais. Ela foi a primeira mulher a administrar os serviços postais no Brasil.

Em 1.735, foi nomeado José Antônio de Souza Coutinho da Matta para o décimo Correio-Mor, tendo ficado o seu Tio Tomás Cafaro, responsável pela administração dos Correios durante a sua maioridade.

Em 1.773 foi estabelecida a primeira comunicação postal terrestre entre Rio de Janeiro e São Paulo. Nomeado o último Correio-Mor em 1.790, Manuel José da Maternidade de Souza Coutinho da Matta teve seu tio Duarte de Souza Coutinho como o responsável pelos Correios, durante sua menoridade. O ofício de Correio-Mor em 1.797 foi extinto e reincorporado à Coroa, com a nomeação de D. Rodrigo de Souza Coutinho, para o cargo de Ministro de Estado da Marinha e Ultramar.

No ano de 1.798, instalada a administração dos Correios no Rio de Janeiro, no Paço Real, junto à Casa da Moeda e o Tribunal de Relação, as cartas que chegavam de Portugal eram distribuídas e o serviço postal interno foi regulado com a criação da primeira agência postal brasileira do interior, em Campos – RJ.

Em 1.799, o valor da carta foi calculado pelo porte, ou seja, com base no peso e na distância percorrida na entrega. Finalmente, em 1.801, ocorreu a criação, no Rio de Janeiro, de caixas postais e registrados para o interior.

### *1.2. Período da Regência Joanina e Reino Unido*

O Príncipe D. João transferiu-se para o Brasil com toda a corte. No período que aqui ficou, estabeleceu os correios interiores do Brasil e sua ligação com o Rio de Janeiro. O Primeiro Regulamento Postal do Brasil foi instituído em 22 de Novembro, por Marquês de Aguiar.

Em 1.812 houve a expedição do aviso que fixava os potes e nomeava os agentes dos Correios no País. Em 1.813 foram estabelecidos os correios interiores da Bahia e do Maranhão, em 28 de junho.

### *1.3. Período Imperial*

D. Pedro I reorganizou os Correios e criou a administração da empresa nas províncias. As reformas postais trouxeram o pagamento prévio de franquia unificada, o lançamento dos primeiros selos postais, a criação do quadro de carteiros, caixas de coleta de postais, distribuição de correspondência na corte e nas províncias. Foi estabelecido o serviço telegráfico.

Em 1.822, o mensageiro Paulo Bregaro, que é considerado o Patrono dos Carteiros no Brasil, entregou a correspondência da Imperatriz Leopoldina no dia 7 de Setembro a D. Pedro I, informando sobre as novas exigências de Portugal com relação ao Brasil.



Em 1.829 foi determinada a unificação de todas as linhas postais numa administração geral, a “administração dos Correios” e a criação de administrações provinciais nas capitais das províncias.

Em 1.835 foi adotada a entrega de correspondência no domicílio.

Em 1.840 foi criado na Inglaterra o primeiro selo postal adesivo, o Penny Black, como parte da Reforma Postal Inglesa. O pagamento da correspondência seria feito pelo remetente e não pelo destinatário, como era feito. O selo serviria como comprovante do pagamento.

Em 1º de Agosto de 1.843 foram emitidos os primeiros selos postais brasileiros, os Olhos-de-Boi, nos valores de 30, 60 e 90 réis. Nesse dia comemorase o dia do selo.

Em 1.844 ocorreu a criação do corpo de carteiros.

Em 1.845 foram feitas as instalações de caixas de coleta no Rio de Janeiro.

Em 1.852 foi instalado o telégrafo elétrico no Brasil.

Em 1.865 iniciou-se o serviço de vale postal. E em 1.866, os selos representavam a efígie de D. Pedro II, e foram picotados.

Em 1.872 foram lançados os primeiros cartões postais ilustrados.

Em 1.879, a União Geral dos Correios passou a se chamar União Postal Universal.

Em 1.888 foi promulgada a nova reforma dos serviços postais.

#### *1.4. Período Republicano*

O primeiro Museu Postal Brasileiro surgiu em 1.889. Em 1.890, a Repartição Postal ficou subordinada ao Ministério da Instrução Pública, Correios e telégrafos.

Em 1.900 foi iniciado o serviço de Colis Postaux (Encomendas Internacionais).

Em 1.901 inicia-se o serviço de vales internacionais.

Em 1.924 inicia-se o uso de máquina de franquear correspondências, fabricada em Londres.

Em 1.925 foi transportada a Mala Aérea Internacional pela Compagnie Générale d`Enterprises Aéronautiques.



Em 1.929 foi criado o dirigível Graff Zeppelin, que sobrevoava o céu do Brasil entregando e recebendo correspondências.

### *1.5. Período do Departamento de Correios e Telégrafos.*

Getúlio Vargas baixou o Decreto em 1.931 fundindo a Direção-Geral dos Correios com a Repartição-Geral dos telégrafos. Originava-se assim o Departamento de Correios e Telégrafos, instalado no antigo Paço da Praça xv de Novembro, no Rio de Janeiro, onde ficou até transferir-se para Brasília, em 1.975.

Também em 1.931 foi criado o DCT. As administrações dos Correios passaram a se chamar Diretorias Regionais. Foi criado o Correio Aéreo Militar, originando o Correio Aéreo Nacional, onde seria emitida correspondência a lugares de difícil acesso.

Em 1.934 foi criada a escola de Aperfeiçoamento dos Correios e Telégrafos.

Em 1.968, o DCT passou a ser subordinado ao Ministério das Comunicações.

O DCT operou transformações importantes no serviço postal brasileiro, incorporando várias inovações e melhorias nas operações. Mas, na década de 1.950, deixou de acompanhar o ritmo do País e ganhou má fama por algumas disfunções. As cartas demoravam dias e dias para chegar (quando chegavam) ao destinatário. Na década de 1940, a maioria das malas postais era transportada por ferrovia e via marítima. Meu primeiro emprego, aos 12 anos de idade, era de mensageiro, e uma das tarefas era de selar a correspondência e levá-la aos Correios. Em Pereira Barreto, São Paulo, não havia carteiros, de modo que eu tinha de apanhar também a correspondência na agência postal. (MENEZES, 2005, p. 19).

A introdução do Relatório de Gestão da Empresa de 1970 evidencia igualmente que a imagem dos Correios (tempos do DCT) passou a ser negativa junto à sociedade. Esse relatório também evidencia as linhas gerais das transformações que começavam a acontecer na Empresa e as que estariam por vir. A relevância deste relatório é a ênfase dada à visão empresarial que começou a dar novo molde aos Correios.

Este Relatório retrata o esforço conjugado de todos os setores da ECT, na luta que empreendeu em 1970 contra o atraso e o tempo. E o saldo positivo de realizações obtido contribuiu não somente para modificação de sua imagem negativa perante o público, mas também para torná-la, num futuro que não é remoto, uma empresa em

consonância e a altura do vertiginoso desenvolvimento das comunicações da era eletrônica. A ação desenvolvida no passado exercício assume maior dimensão e mais expressiva significação, se considerarmos que tudo o que se fez, objetivamente, a curto e longo prazo, para melhoria e renovação do sistema postal e telegráfico, o foi simultaneamente com o processo de transformação da secular repartição que era o DCT num órgão com estrutura e diretrizes empresariais. Por si só, a tarefa de cumprimento da lei que dispôs sobre a transformação do antigo DCT dá bem a medida da gama de problemas a serem superados. E dentre estes avultam a reformulação de métodos, extinção de vícios e erros que desafiaram sucessivos governos. E vencendo o tempo - o de trazer do passado e fazer funcionar dentro das exigências impostas pelo progresso de hoje, uma empresa em cuja organização e às vezes sob o mesmo teto, o telex convive com o Boudot centenário do Barão de Capanema. De igual modo, no setor postal, enquanto perdura o processo primitivo de triagem manual de correspondência, constrói-se - com os recursos incomensuráveis da cibernética - um centro de triagem mecanizada (São Paulo), cujo complexo eletrônico de máquinas capazes de selecionar 40 mil cartas por hora. Mas, para isto, impuseram-se transformações setoriais, instalação de novos serviços e criação de outros órgãos. Muito se consumiu de recursos humanos em levantamentos, pesquisas e estudos, que ainda se desenvolvem, face à magnitude da tarefa, e cuja quantificação difícil, pela natureza do trabalho, impede uma informação mais objetiva no presente relatório. Assessorias de Organização e Sistemas de Relações Públicas e Jurídicas foram criadas ou reestruturadas e trabalhos de levantamento e análise de estruturas, atribuições e rotinas, tais como da Divisão de Tráfego Postal da DR/GB (Guanabara), Diretoria de Serviços Postais, Reembolso e Vale Postal, Registrados, Divisão de material etc., puderam ser feitos e estão alguns já em fase de implantação. Foram criados o Departamento de Serviços Gerais e o Departamento de Finanças. Ao primeiro cumpre a guarda e conservação do patrimônio imobiliário e aquisição e distribuição do material permanente e de consumo, enquanto ao segundo foi atribuída à tarefa de reformulação e implantação da nova sistemática contábil nos moldes empresariais. Além do levantamento de grande parte do acervo imobiliário da ECT, credite-se ao DSG como acerto de suas atividades em 1970, a racionalização do sistema de suprimento automático, controle e remanejamento de estoque, do que resultou somente na Administração Central. Uma economia superior a 12 milhões de cruzeiros, em relação ao ano anterior. O Departamento de serviços Postais, cuja ação condiciona a própria imagem da Empresa no seio da opinião pública, criou e pôs em funcionamento vários serviços que obtiveram boa receptividade por parte dos usuários e também justificaram sua razão de ser, em termos de rentabilidade, dentro do espírito empresarial da ECT. Merecem destaque entre estes o Serviço de Correspondência Agrupada (SERCA) e as Linhas Troncas Nacionais e Regionais. Por sua vez o Departamento de Pessoal viu-se a braços com problemas não menos complexos, pois a ele coube o levantamento dos recursos humanos, o controle de empresa, bem como esquematizar e dar soluções, a curto e longo prazo, ao treinamento e especialização do pessoal. Empenhada no estudo de

um novo sistema de inspeção descentralizada, a Inspetoria Geral intensificou em 1970 suas atividades no sentido de assegurar o sigilo da correspondência, o monopólio postal e o combate e apuração das irregularidades que se registram no curso e entrega das mensagens postais-telegráficas. Apesar da futura transferência do sistema de telégrafo, telex e fonia para a EMBRATEL, o Departamento de Serviços Telegráficos cumpriu o mesmo ritmo de realizações observado nos demais setores da empresa. Todo o seu programa de expansão e renovação foi cumprido nos prazos estabelecidos, complementando assim, ao lado do DSP, as metas de integração nacional que o Ministério das Comunicações traçou para 1970. Aí está a súmula do que realizou a ECT no último exercício. De sua leitura se concluirá que, além do ordenamento e execução das medidas e projetos necessários a sua transformação e crescimento, tivemos também como objetivo abrir os caminhos do futuro, fincando as bases sobre as quais se fixará a Empresa não só neste decênio, mas inclusive em que pese o nosso otimismo - os vindouros dos anos dois mil (Relatório ECT, 1988, p.7).

#### *1.6. Período da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.*

Foi criada em 20 de Março de 1.969, pela Lei nº. 509, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações, nos termos do Decreto-lei nº 200, integrante da administração indireta. Essa mudança foi feita para que os Correios se tornasse um agente de integração do governo federal. A reorganização postal foi necessária, pois não apresentava estrutura compatível com o desenvolvimento do país. O desenvolvimento da década de 1.970 apresentou a necessidade de uma clientela que viu as distâncias serem encurtadas a partir dos correios; o serviço postal se estruturou e passou a oferecer produtos e serviços de acordo com o mercado e a necessidade de seus clientes. A ECT também passou a atuar como agente de ação social, com campanhas de doações em caso de calamidade pública, aleitamento materno, treinamento de jovens carentes, distribuição de livros escolares.

Em 1.980 firmava-se a preocupação com a questão cultural e ações que preservavam o patrimônio cultural do Brasil, no que se referia à memória postal.

Em 1.970 foram criados o Serviço Especial de entrega de Documentos (SEED) e o Serviço de Correspondência Agrupada (SERCA).

Em 1.971 foram feitas as montagens do Centro de Triagem Mecanizado de São Paulo. Foi criado o Centro de Triagem Marítimo de Santos - SP, com destino ao tratamento das Encomendas Postais Internacionais (Colis Postaux). Aumentou o número de agências dos correios. Houve a padronização dos envelopes, conforme

recomendação da União Postal Universal. Criou-se um convênio com a PUC do Rio de Janeiro para a formação especializada de nível superior, administradores postais, e a realização de outros cursos para treinamento em nível médio e sua execução. Efetuou-se a construção dos Centros de Treinamentos de Recife, Bauru e Porto Alegre. Inaugurou-se, em 10 de Maio, o Centro de Treinamento “Correios Paulo Bregaro”, em Recife-PE.

Em 1974 (início, em outubro, da Rede Postal Aérea Noturna RPN), atendendo os padrões de qualidade estabelecidos para cartas e outros objetos de correspondências urgentes, foram instaladas 5.000 caixas de coletas nas capitais e nas cidades mais populosas. Houve também a busca da modernização das agências postais.

Em 1975, a rede de atendimento se expandiu com novas agências postais, postos de Correios e postos de vendas de selos. Houve a implantação do Serviço de Processar Dados e a entrada em funcionamento da Rede Interna de Comutação de Mensagens.

Em 1976 deu-se a instalação do Centro de Triagem Automática, possibilitando maior rapidez ao encaminhar objetos nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília. Em 15 de março, em Brasília, foi criada a Escola Superior de Administração Postal (ESAP). Foi inaugurado o Edifício-Sede da ECT em Brasília e o Centro de Triagem de Brasília.

Em 1980 foi inaugurado o Museu Postal e Telegráfico da ECT em Brasília e do Edifício-Sede dos Correios do Rio de Janeiro.

Em 1981 foi criado o Serviço de Seguridade dos Correios (Postalis).

Em 1982 houve a implantação do SEDEX, Encomenda Expressa Nacional, com prazo de entrega máxima de 24 horas entre as principais capitais do País.

Em 1984, a ECT tonou-se a empresa de maior credibilidade em pesquisa realizada pelo instituto Gallup. Ocorreu a criação do serviço de Express Post (Correios Acelerado Internacional).

Em 1985 deu-se início ao serviço de correios rural.

Em 1987, novamente em pesquisa, o Instituto Gallup atestou o alto índice de pontualidade e qualidade dos serviços da ECT. E a ECT alcançou o primeiro lugar na Revista Exame em relação à produtividade.

Em 1988, a ECT foi indicada na revista Exame como a empresa mais produtiva do setor público Brasileiro.

Em 1989 foi criado o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

Em 1997, o Programa de Qualidade Total visava à adoção de uma política de gestão de qualidade. Esta política visava à mudança na busca pelo lucro e o desenvolvimento da empresa, que buscava a plena satisfação dos seus clientes internos e externos.

Em 1999 houve o lançamento na Fenasoft em São Paulo, da agência virtual dos “Correios On Line”- novo acesso aos serviços existentes em agências físicas: Telegramas, Tabela de Preços, Tarifas, busca de CEPs.

Foi inaugurado o terminal de Carga Aérea do Aeroporto Internacional de Brasília, o Centro Operacional de Fortaleza- CE e o Centro Operacional e Administrativo de João Pessoa- PB. Aconteceu também a implantação do Sistema de Captação de Dados nas Agências (SCADA) e o Sistema de Automação de Agências (SAA).

No ano 2000 foi inaugurada a primeira agência do Banco Postal no Espírito Santo, estendendo para outras cidades em Pernambuco, prestando serviço a milhares de brasileiros que não tinham acesso ao sistema bancário.

Em Salvador, na Bahia, foi realizada a XVII Exposição Filatélica Luso-Brasileira (LUBRAPEX 2000) em homenagem aos 500 anos do Descobrimento do Brasil. Na exposição, foi lançado o primeiro selo postal personalizado com reprodução de foto, que poderia ser utilizado para enviar cartas nacionais e internacionais.

Inaugurado o Centro de Operações Postais em Bauru-SP, as instalações tinham a capacidade para tratar 520 mil objetos postais por dia, alcançando 108 cidades da região com 20 linhas de transporte.

Os Correios receberam o troféu Top Marketing 2000 pelo Case Correios On Line: agência dos correios em sua casa. Também pela ADVB a ECT recebeu o prêmio Top de RH pela implantação do Programa Gestão de Produtividade aplicada aos Correios.

O selo sobre prevenção de incêndio constituído em papel reciclado e o primeiro do mundo a possuir odor, de madeira queimada, alertava para o problema de incêndio em nossas florestas. Este selo ganhou da Academia Olímpica de

Vicenza, o Prêmio Asiago de Arte Filatélica, a maior premiação mundial na área de Filatelia.

Em 2001, O banco Bradesco foi escolhido como parceiro no atendimento bancário nos Correios, o Banco Postal. Também houve a implantação do Sedex 10, que garantia a entrega do objeto até às 10 horas do dia útil seguinte à data postada. O Programa 5S foi adotado em cerca de 60 % das unidades dos correios.

Em 2002, O Banco Postal foi lançado, inclusive com a missão de prestar atendimento a milhões de brasileiros que moram em áreas longínquas sem serviço bancário tradicional. Foi lançado o PAC, encomenda econômica não expressa, para quem não tem pressa, mas necessita de segurança e confiabilidade na entrega de suas encomendas. No mesmo ano houve a criação da Ouvidora dos Correios, que faria ponte entre o relacionamento do cliente e da empresa.

Em 2003 aconteceu o lançamento do material de exportação que explicava tudo o que o exportador precisava saber para fechar negócios fora do Brasil. Criou-se o cartório 24 horas, parceria entre os Correios e a Associação dos Notários e Registradores do Brasil (ANOREG- BR). O serviço emite certidões e entrega os documentos em domicílio. Os correios receberam premiações na Malásia, Inglaterra e China.

Em 2004 houve a criação do SEDEX Hoje e SEDEX Mundi. No primeiro, a entrega é oferecida no mesmo dia da postagem e, no segundo, foi expandida a atuação dos correios internacionalmente em relação à entrega expressa. Inauguração da Rede Postal Noturna (RPN) no aeroporto de Salvador- BA.

No mesmo ano, ocorreu o lançamento da Nova Versão do Sistema de Gerenciamento de Postagens (SIGEP), software oferecido aos clientes que efetuam postagens regulares e expressivas de encomendas e correspondências.

O Programa “Importa Fácil Ciência”, é o serviço dos correios oferecido aos cientistas brasileiros para baratear processos de importações para uso em pesquisas nas áreas da ciência e tecnologia.

O Correio Híbrido Postal (CHP) é um atendimento voltado ao mercado corporativo para grandes postagens.

Foi criada uma nova ferramenta de endereçamento on-line, que permite gerar etiquetas e rótulos de endereçamento padronizados.



O site dos Correios recebeu o Prêmio iBest 2004 de melhor portal eletrônico do País em serviços ao Consumidor.

Em 2005 houve a inauguração do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE) da Empresa que atendia ao aumento do tráfego regional de objetos postais, em Goiás.

O Sistema de Automação da Rede de Atendimento (SARA) foi implantado, com o novo sistema on-line. As agências passaram a operar de forma integrada em todo país.

Em Brasília foi inaugurado o Centro de Distribuição (CD), centralizador dos almoxarifados em dois grandes centros de distribuição de materiais de consumo e produtos.

Em 2006 houve um acordo de cooperação entre os Correios e o Banco do Brasil, visando promover a integração dos serviços Exporta Fácil dos Correios e o Balcão de Comércio Exterior do BB.

Em 2007 foi inaugurada a Central Braille dos Correios, no prédio-sede da empresa em Belo Horizonte, para prestar serviço em Braille para todo o Brasil.

Assinado entre os Correios e o Tribunal Regional Federal da 1ª Região em Brasília, o serviço de implantação do projeto Protocolo Postal ampliou o acesso da população à Justiça Federal.

Em 2008, o Protocolo Brasília foi assinado juntamente com a Caixa, Serpro, Banco do Brasil, Ministério da Ciência e Tecnologia e outros órgãos, cujo tema foi “Tecnologia Livre a Serviço da Sociedade”.

Uma vez assinado, o acordo de cooperação técnica dos Correios com o Departamento de Polícia Federal visava o combate às remessas ilegais e drogas.

Em 2010, os correios abriram inscrição para contratar 4.355 jovens aprendizes. Em 2012, foram abertas 123 vagas para estágio de nível médio e superior. Em 2013, os carteiros terão smartphones para rastreamento de SEDEX em tempo real.

## **2. Novo Estatuto dos Correios: Modernização da Empresa**

Com a publicação da Medida Provisória 532, de 28/4/2011, e do Decreto nº 7.483, de 16/5/2011, que aprovou o novo Estatuto Social da ECT, o Governo Federal deu um passo importante para modernizar e fortalecer os Correios, que poderão, a partir de agora, ampliar sua atuação para outros países, além de consolidar serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos.

Através de parcerias comerciais, os Correios poderão agregar valor à sua marca e à sua infraestrutura e, também, adquirir o controle acionário ou a participação societária em empresas já estabelecidas, ou ainda, constituir subsidiárias. Além dos serviços postais tradicionais, os Correios poderão desenvolver outras atividades a partir da utilização de sua infraestrutura. Alguns exemplos de serviços que deverão ser expandidos estão na área de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos. A mudança estatutária irá acelerar o desenvolvimento dos Correios, em benefício de todo cidadão brasileiro, que terá um atendimento com mais qualidade e eficiência, tanto nos serviços monopolizados quanto nos concorrenciais. Fortalecida, a empresa poderá contribuir também para a diminuição das desigualdades regionais, auxiliando o Governo Federal a erradicar a miséria, por meio da geração de mais empregos e do crescimento da economia.

A ECT poderá constituir subsidiárias ou ser acionista de empresas já estabelecidas que atuem em atividades complementares à sua, como, por exemplo, uma empresa de logística ou uma companhia aérea. Todos sabem que as dificuldades para contratação de empresas para transportar a carga urgente dos Correios criaram um gargalo na operação postal, com prejuízos à qualidade operacional.

A partir de agora, a ECT poderá criar unidades no exterior, atendendo, de modo mais adequado, às necessidades das empresas e dos brasileiros com atuação internacional. Os Correios querem ter escritórios de representação no exterior, a fim de garantir um ponto de contato para dar suporte à continuidade do serviço postal e também para poder conhecer melhor esses mercados, de olho em novos negócios. Os Correios estão estudando onde é mais conveniente ou necessário abrir os escritórios. Conforme diretriz do Governo Federal, que tem incentivado o



relacionamento com os países do Mercosul, provavelmente os Correios irão priorizar a abertura de escritórios nesses países.

A ECT já era autorizada, por portaria, a prestar serviços na área financeira, mas com o novo estatuto eles passam a constar oficialmente do objeto social da empresa, sendo incorporados de forma permanente como atividades principais dos Correios. No futuro, se houver interesse, os Correios poderão participar do capital de um banco. Por ora, a intenção é continuar atuando como correspondente bancário, em parceria com instituição selecionada em licitação.

Os correios também ofereceram serviços postais eletrônicos, além de comercializarem certificados digitais emitidos por autoridades certificadoras, como o Serpro. A empresa poderá passar a emitir e comercializar também certificados próprios. Outro serviço que pode ser desenvolvido é o de mensageria eletrônica, que é a remessa de documentos, por via digital, com segurança, confidencialidade, comprovação de autenticidade e autoria. Neste caso, a pessoa que envia um documento terá a certeza de que ele vai chegar e será recebido somente pela pessoa autorizada. Outras possibilidades são um serviço de e-mail registrado, o e-shopping (de suporte ao comércio eletrônico) e o correio híbrido. Os estudos desses serviços serão intensificados a partir de agora. A ECT recebe eletronicamente o documento e o imprime no destino, o mais próximo possível da região da entrega. Por exemplo, uma empresa de Curitiba quer mandar uma correspondência para o Recife. Então ela envia o arquivo eletrônico para os Correios, que vão imprimir o documento em Recife (ou na centralizadora de impressão mais próxima), envelopar, endereçar e entregar. Além de mais ágil, a novidade vai trazer economia com transporte.

### **3. Agente dos Correios / Concurso Público.**



Imagem 3 (Internet)

Há três tipos de agentes: Atividade de Atendente, Atividade de Carteiro, Atividade de Operador de Triagem e Transbordo e cargos de Ensino Superior. A prova é constituída de questões de Informática, Matemática, Português e Conhecimento Específico para atendente e ensino superior. Cada uma tem 20 questões de caráter eliminatório e classificatório. É necessário acertar no mínimo 50% de cada disciplina. Para atendente Comercial na cidade de Campinas-SP, a relação candidato-vaga foi de 470,67. A empresa com o recrutamento interno dá abertura à possibilidade de crescimento profissional dos funcionários.

### **4. Jovem Aprendiz / Lei de Aprendizagem 10.097/2000**

Parceria criada entre os Correios e o SENAI para jovens com idade entre quatorze e vinte e um anos que devem estar devidamente matriculados e freqüentando a escola, caso não tenha concluído o ensino fundamental, regido por contrato de dois anos, com jornada de quatro horas diárias, ou seja, 20 horas semanais. Sendo oito horas de formação técnico-profissional na área administrativa e doze horas de atividades de iniciação profissional nas unidades administrativas dos correios. Da primeira à quinta semana, eles estudam no SENAI. Já na sexta, trabalham nos Correios. O aprendizado é prático, de acordo com o conteúdo do curso do SENAI. Os benefícios são: Salário-mínimo, vale transporte, vale alimentação/refeição, atendimento médico e odontológico em

ambulatórios da empresa. A vivência empresarial e escolar estimula a auto-estima, sociabilidade, inserção no mercado de trabalho, capacitação profissional e cidadania. Isso faz com que eles se sintam mais confiantes para o futuro. É necessário realizar uma prova para o ingresso com vinte questões de Português, Matemática e Ciências.

## 5. Estágio - Nível Superior

O aluno deve estar matriculado em uma das Instituições de Ensino Superior conveniada à ECT, conforme Anexo II, obter média mínima para aprovação (estabelecida pela instituição na qual está matriculado), nas disciplinas cursadas nos dois últimos semestres ou no último ano, sem reprovação. E concluir pelo menos o primeiro ano, no sistema anual ou cursar o 3º semestre, no sistema semestral. O salário é em média R\$ 403,63 para um período de vinte horas de trabalho. Análise curricular e entrevista também fazem parte do processo de seleção.

## 6. Produtos e Serviços



Imagem 4 (Internet)

Ao todo são mais de cem produtos e serviços, postais e filatélicos, Aerograma, AR, Aviso de Recebimento, Caixa Postal, Carimbo Comemorativo, Carta, Cartão-Resposta, Carta-Resposta, Cecograma, Disque Coleta, Encomenda PAC, EMS: Serviço de entrega expressa internacional, Exporta Fácil, FAC: Franqueamento Autorizado de Cartas, Importa Fácil; Impresso, Logística Integrada, Mala Direta Postal, Posta-Restante, Rastreamento; Reembolso Postal, Registro, SEDEX: Serviço de Entrega Expressa, SEDEX

Mundi: Serviço Especial de Entrega Expressa Internacional, Selo, Selo Personalizado, SERCA: Serviço de Correspondência Agrupada (Malotes), Telegrama, Telegrama via Internet, Vale Postal.

## 7. Produtos e Serviços de Conveniência

Achados e Perdidos, Agenda, Caixas para embalagens, Camisas da Griffe, Via Postal, Canal virtual de compras, Correios Net Shopping, Cartão telefônico, Declaração anual de isento, Declaração de Imposto de Renda, Envelope, Emissão de CPF, Quebra-cabeças, Recebimento de Contas, Serviços bancários (Banco postal), Correspondente Bancário: BB, Receita Federal, Elektro.

## 8. Responsabilidade Social



Imagem 5 (Internet)

A empresa tem a consciência da sua caracterização pública e sabe da importância de oferecer um *feedback* à sociedade. E um dos meios são os projetos de responsabilidade social. Alguns deles: Selo Social, Cecograma, Jovem Aprendiz, Projeto de Natal com as escolas, Aerogramas, Projeto Dia das Mães nos Asilos, Telegramas, Projeto Social de Incentivo à Leitura, Incentivo à comunicação entre crianças da rede pública: Projeto sócio-cultural “Lê Pra Mim?” / Fundação Biblioteca Nacional no RJ. Atores e personalidade da mídia / Leitura de dois livros infantis. E o projeto Papai Noel dos Correios, que está a todo vapor para o fim do ano, onde muitas crianças serão contempladas com suas cartinhas de natal, o que pode significar um sonho realizado tanto para quem recebe como para quem doa. O capítulo dois abordará e relacionará a proposta da educação corporativa dos correios com dois artigos científicos.

## **CAPÍTULO 2: ANÁLISE DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

A Análise histórica na perspectiva do trabalho nos faz compreender o mundo do trabalho hoje, suas perspectivas e aspirações. Isso se relaciona diretamente com a educação corporativa, ao que ela espera do requisito dos novos profissionais e como fazer parte dessa ordem capitalista como um ser pensante, não só mero reproduzidor de metas capitalistas. As primeiras sociedades capitalistas surgiram no final do século XVIII. O capital passou para comercial e a busca constante do lucro implicou na tecnologia avançada. A tecnologia trouxe mudanças nas relações trabalhistas, a máquina exigiu um conhecimento mais específico do empregado e o governo teve que dar mais atenção à educação.

Nas últimas décadas o setor de serviços teve um crescimento significativo. Nos países em desenvolvimento, o grande pólo de absorção da força de trabalho se concentra no Setor Terciário. O processo de industrialização brasileira se iniciou durante o período de crise econômica mundial e em virtude das condições que marcaram a formação social e econômica do Setor Agrícola, sobre uma base de formação de capital razoavelmente pobre. Até 1930, a economia brasileira é organizada segundo o modelo Exportador ou modelo de desenvolvimento "para fora". No interior desse tipo de economia, se desenvolveu a primeira etapa de formação do Setor Industrial. Aqui as exportações eram responsáveis pela geração de importante parcela da renda nacional bem como pelo crescimento da mesma e, as importações, eram a fonte flexível do suprimento dos vários tipos de bens e serviços necessários ao atendimento da parte operacional da demanda interna. (ROMERO; CARLOS CORTEZ, 1976, P.1).

Com isso, surgiram novas empresas e novos serviços, mas isso não foi suficiente para absorver toda a mão-de-obra disponível no mercado. A mão-de-obra qualificada é uma exigência da tecnologia avançada, mas isso apenas não é suficiente. O profissional deve ter competência inerente à sua pessoa e que sustentará o seu serviço.

No entendimento de Meister (1998a), o início da EC aconteceu no Instituto de Desenvolvimento de Gestão Jack Welch, na General Electric, em Nova Iorque, em 1956. O objetivo da criação era o de melhor educar e formar seus gestores. Desde então, outras empresas começaram a utilizar um

investimento maior na aquisição do conhecimento, criando as suas unidades de EC. O objetivo deste capítulo é analisar e interpretar dois artigos científicos: “Educação Corporativa: A Proposta Empresarial No Discurso e Na Prática” e “Etapas da Implementação da Educação Corporativa e Seus Impactos em Empresas Brasileiras: Um Estudo Multicaso”. Em se tratando de educação corporativa, torna-se imprescindível citar o paradigma fordista / taylorista que influenciou de forma rápida as organizações da época. Conforme Wood Junior (1995, p.23), “seus princípios administrativos e visão organizacional se teriam tornado anacrônicos e impraticáveis diante do quadro de mudança em que hoje vivemos”. Isso ocorreu com o Treinamento e Desenvolvimento que se tornara obsoleto, dando lugar a uma forma mais organizada de educação nas empresas.

Conforme afirmam Francisco e Vieira (2012), a educação corporativa deve levar em conta as peculiaridades de cada empresa. Isso remete à observação do plano da empresa e o ambiente em que ela está inserida.

Segundo Francisco e Vieira (2012), em sua pesquisa sobre Etapas da Implementação da Educação Corporativa, através dos questionários, os respondentes optariam por quatro fases distintas: um projeto novo de implementação foi desenvolvido; foi realizado um diagnóstico das competências críticas da empresa; houve um estudo sobre a avaliação dos colaboradores nos treinamentos anteriormente desenvolvidos; a implementação foi realizada após decisão dos dirigentes. A maioria, 66,6% das respostas, indicou que a implantação foi realizada após decisão dos dirigentes.

Conforme Meister (1999 *apud* Francisco e Vieira, 2012), as sete competências essenciais para o ambiente de negócio são: Aprender a aprender - espera-se dos colaboradores uma postura voltada ao aprendizado. Comunicação e colaboração - melhora o relacionamento com clientes e fornecedores e até mesmo em trabalhos de equipe. Raciocínio criativo e resolução de problemas, por se tratar de competências exigidas aos colaboradores em geral. Conhecimento de negócios globais, para estar atento às oscilações da conjuntura interna e internacional. Conhecimento tecnológico, a fim de ampliar o alcance na obtenção de melhores práticas e observação dos concorrentes. Desenvolvimento de liderança, uma vez que todos são responsáveis pelo desempenho da organização. Autogerenciamento de carreira, por permitir autonomia de traçar

seu próprio plano de carreira e buscar novas qualificações para a sua evolução profissional. Francisco e Vieira (2012) explicam que as organizações em estudo no artigo científico atribuíram baixa relevância no quesito avaliação do resultado, o que entra em contradição em relação à literatura, que demonstra ser imprescindível essa questão.

A educação corporativa dos correios surgiu em 2002, mas, desde o início da década de 1990, os correios já priorizavam ações educativas junto a clientes e fornecedores. Suas concepções e princípios são baseados no construtivismo. Os cursos são elaborados por funcionários especialistas em diversas áreas. A maioria são colaboradores que têm a prática operacional embasada em teorias construídas dentro e fora dos muros da empresa. Os docentes passam por um processo seletivo; envio de currículo atualizado que será analisado por pontuação; os formados na área pedagógica contam com uma maior nota. Além disso, o candidato fará prova e terá que apresentar uma boa desenvoltura na apresentação de aula, desenvolvida em segunda língua. Após isso, será avaliado pelo psicólogo da empresa o perfil do candidato e o GCR (Gerenciamento de Competências e Resultados).

Analisando a proposta de educação dos correios, percebemos a importância que a empresa atribui ao capital humano como excelência na organização por intermédio da valorização das pessoas e investimento em estruturas que darão suporte ao desenvolvimento. A empresa acredita que esse tipo de reconhecimento traz um ambiente menos estressante, com mais harmonia. Isso influencia na qualidade de vida e satisfação dos funcionários. A atualização constante é a forma de atuação dos líderes; não há mais espaço para capatazes funcionais; com isso, a empresa abre espaço para as pessoas se desenvolverem e, para isso, a liberdade é fundamental; para criar, inovar, reciclar, arriscar. Essa liberdade do funcionário na empresa dos correios acaba criando o perfil do empregado. Não é aquele de desinteressado e descompromissado com a instituição, e sim, daquele que necessita investir cada vez mais em sua qualificação para se alinhar ao mercado atual e corresponder às expectativas da empresa que busca ser referência em educação corporativa. A educação corporativa dos correios é uma miscelânea de treinamento e desenvolvimento moderno, com educação formal e à distância. A empresa



representa tradição na área de treinamento e desenvolvimento. A instituição tem unidades por todo o Brasil. A estratégica encontra-se em Brasília, a técnico-gerencial em Brasília e Belo Horizonte, a operacional são as agências dos correios.

Oliveira (2007) analisa que:

A criação da ECT, em 1969, levou a empresa a investir em uma educação mais focada nas suas necessidades. Para tanto, criou-se o departamento de pessoal. Os anos 70 foram marcados por grandes investimentos na educação, que teve início com a criação do departamento de recursos humanos. Com isso, surge a Escola de Administração Postal (ESAP). Que passa a ser responsável pela formação de empregados em nível superior, que treinava os funcionários em níveis básicos, intermédio e técnico. Com isso, a empresa começou a investir maciçamente em educação e, nos anos 1.980, os correios destinaram 1,5 % de sua arrecadação à educação, isso gerou uma mudança significativa. Os anos 1990 foram marcados pela modernização tecnológica dos correios, gerando um novo modelo de negócio e uma revisão de conceitos educacionais. Em 1.996 cria-se o Plano Diretor de Educação Empresarial (PDEE) para consolidar políticas de treinamento e desenvolvimento, que, no entanto não priorizou a reciclagem dos funcionários de nível superior, apresentando inúmeras falhas no sistema de ensino. Assim, a lição que ficou é que era necessário investir na empresa como um todo. Nesse sentido, a criação da Único veio suprir uma demanda em educação focada. O ponto de partida deu-se com a emissão da portaria PRT nº. 252/2000, a qual introduziu grupos de trabalho para erguer a universidade corporativa dos correios, núcleo de conhecimento responsável pelas orientações estratégicas e pela coordenação em ações de treinamento, educação e gestão de capital intelectual da empresa. Suas atividades educacionais beneficiam todos os empregados, bem como clientes, fornecedores, franqueados e parceiros comerciais. A universidade atua também em parcerias com outras instituições de ensino. Em suas instalações em Brasília, funciona também um centro de educação a distância que garante oportunidade de aprendizagem aos empregados da empresa em todo o país.

Observando o Universo de educação corporativa dos correios, temos que a UNICO (Universidade dos Correios) é propulsora da educação à distância. Conforme Pfromm Neto (1989 *apud* Lemos, 2003), a Educação a Distância teve início no Brasil pela radiofusão em 1923, com a iniciativa de Edgard Roquette Pinto e um grupo de professores e intelectuais que fundaram a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro.



A capacitação e desenvolvimento profissional acontecem por meio da educação online. Unicorreios Virtual são cursos oferecidos para capacitação de funcionários em seus diversos níveis, como Linguagem de sinais, Libras como segunda língua, Diversidade, Direitos humanos, Igualdade racial, Pessoas com deficiência, Diversidade religiosa, ideológica e política, Produtos e serviços, Absenteísmo, Acordo ortográfico da língua portuguesa, Agente de comunicação, Análise de informações gerenciais AR digital, BROffice. Além desses cursos de capacitação das habilidades e competências, há cursos preparatórios para uma ascensão hierárquica na empresa: Matriz de movimentação, Agente para técnico de correios júnior, Práticas administrativas, Redação técnica, Estatística.

A educação a distância é a modalidade de ensino que permite que o funcionário não esteja presente fisicamente em um ambiente formal de ensino-aprendizagem, e sim, que faça seu auto-estudo em tempo real dentro da jornada de trabalho. A educação oferece também cursos em tutoria onde a metodologia é realizada a distância, durante o trabalho, com o acompanhamento do professor on-line e de acordo com o tempo disponível do colaborador. O Gestor Nacional é a Universidade Corporativa dos Correios – UniCorreios – que coordena o curso, o que democratiza o acesso à educação corporativa para aproximadamente 110.000 empregados em todas as unidades dos correios, e que possibilita a permanência do empregado na unidade de trabalho, evitando a descontinuidade no processo produtivo.

O programa de bolsa de estudo é um incentivo que capacita os funcionários para desenvolverem competências e habilidades específicas necessárias aos negócios da ECT e facilita o autodesenvolvimento dos profissionais por meio de sistemas de educação: graduação, pós-graduação (latu-sensu), idiomas estrangeiros (Inglês, Espanhol, Mandarim), Educação de Jovens e Adultos e complementação de curso de administração postal. A participação dos empregados em cursos está ligada diretamente à necessidade da empresa e é necessária para o desenvolvimento de projetos corporativos. A universidade corporativa semestralmente informa a quantidade de bolsas contempladas.

De acordo com Cruz (2010), passamos por mudanças com a crise capitalista mundial em 1970: flexibilização do trabalho, globalização, integração, competitividade, qualidade total, pedagogia da qualidade, formação polivalente.

Isso implica na economia e reflete diretamente na educação. As empresas tentam relacionar economia, educação e produtividade, na teoria do Capital Intelectual; o capital assume para si a responsabilidade de dirigir projetos educacionais. Segundo Manangão (2003 *apud* Cruz, 2010), quando o mercado interfere na educação, a educação corporativa torna-se modelo que se origina e se volta ao mercado. Com isso surge a mercantização da educação, indo de encontro aos interesses do Banco Mundial. Para finalizar, Cruz (2010) aborda em seu artigo que o mundo de trabalho e da educação está cada vez mais dependente um do outro. A questão é: como acompanhar as mudanças ocorridas no mundo do trabalho e manter o caráter crítico da educação emancipativa? Como caminhar para uma educação profissional de qualidade que contribua para uma ótima qualidade de vida das pessoas, e não só apenas trazer lucros e exploração? A questão deve ser compreendida e reavaliada em todos os seus aspectos, pois somente a sensibilidade de observar a importância da formação humana, técnica e profissional, a compreensão do homem enquanto ser holístico; com seus aspectos profissionais, cognitivos, emocionais, formará uma sociedade mais igualitária com seres mais felizes.

### **CAPÍTULO 3:**

## **A PROPOSTA DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS CORREIOS**

A abordagem da Proposta da Educação Corporativa dos Correios baseia-se na publicação do relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre educação para o Século XXI. Este relatório fornece pistas e recomendações importantes para uma nova concepção pedagógica. As quatro linhas de atuação ou pilares da educação são: Aprender a conhecer, Aprender a fazer, Aprender a viver juntos e Aprender a ser.

*Aprender a conhecer.* A interpretação do mundo como fator essencial para a compreensão de fatos que nos rodeiam; encantos, desencantos, dificuldades. Esta leitura é imprescindível para que a pessoa entenda o seu lugar e se realize. Vivemos socialmente, e é preciso estar atento ao que acontece no planeta para se situar nele. A informação acontece de forma instantânea, é necessário aprender no trabalho e fora dele, e discernir o que é relevante, transformando em conhecimento.

*Aprender a fazer.* A educação corporativa contribui para o desenvolvimento de habilidades e competências que serão utilizadas além dos muros do trabalho. O saber fazer exige qualificação. A interiorização desses conhecimentos é essencial, e orientar-se como e o que fazer com eles torna-se imprescindível. Isso também envolve a motivação e a vontade de apreender sempre coisas novas e atuais.

*Aprender a viver juntos.* Vivemos em uma sociedade capitalista que traz como primazia o individualismo; apesar disso, no relacionamento de trabalho o convívio é necessário. Valores como ética, meritocracia, respeito... Cada funcionário depende do serviço do outro para dar sustentação ao seu. A questão da autonomia é fundamental, compreender que o ser autônomo é aquele que respeita regras e valores com fundamentação, ou seja, dependermos um do outro, e é necessário o respeito para o bem da comunidade em qualquer ambiente.

*Aprender a ser.* Autoconhecimento, autocontrole, valorização de si mesmo, o amar a si mesmo, respeitar suas características, facilidades, aptidões,

dificuldades, o saber lidar com isso de uma maneira saudável em busca de melhorar o que possa apresentar desafios.

A proposta de educação dos correios tem uma visão holística e complexa, valoriza o empregado e o ser humano em sua essência e complexidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de burocracia tem sua forma mais acabada, não na empresa privada, mas precisamente na administração estatal (WEBER *apud* TRAGTENBERG, 1973). Significa dizer que a burocracia diz respeito à razão de poder no estado. Conceito de esfera política que se relaciona ao poder e implica diretamente na questão da liberdade (WEFFORT, 1973). O Brasil vem buscando, de modo mais sistematizado, uma reforma do estado desde a criação do Departamento Administrativo do Servidor Público (DASP), no final da década de 1930, na era Vargas. Desde então, o país vem passando por importantes tentativas de reformas administrativas, sempre visando à tornar o Estado mais eficiente pela realização de serviços de melhor qualidade e com maior extensão. (BRESSER PEREIRA E PACHECO, 2005 *apud* OLIVEIRA, 2007). Cada reforma tentou criar instrumentos que pudessem se encarregar de tais objetivos. A última reforma ocorreu em 1995 e foi classificada como reforma gerencial. Suas teorias estavam em contraposição ao modelo burocrático, sem, no entanto, conseguir eliminá-lo por completo.

A questão da burocracia dos procedimentos, mesmo em uma sociedade de capital misto impede um pouco a flexibilidade, tomada rápida de decisões eficientes. Há muitos regulamentos a serem cumpridos em um órgão federal. Por exemplo, a questão do concurso público e a necessidade de aumento no quadro de funcionários. Mas para a realização do certame e admissão do funcionário, é necessário ultrapassar vários trâmites. Apesar disso, a empresa vive uma realidade hiperdinâmica, redescobrimo novos caminhos e consolidando cada vez mais a sua posição no mercado. A educação corporativa é baseada em metas; talvez não tenha a característica principal de emancipar e sim educar para lucrar. É nesse sentido que muitos governos estão introduzindo o que Drucker chamou de “administração por objetivos: declarações de missão, descrevendo objetivos abrangentes; especificando o que se espera que os funcionários façam, medindo sua eficácia em exercer as funções esperadas” (MORGAN et al. 2004 *apud* MICKLETHWAIT; WOOLDRIGDE, 1998, P. 252), inclusive os correios, em seu programa de aperfeiçoamento.

O investimento no ensino mostra-se como um ponto de partida para iniciar uma reforma de sucesso. A idéia é valorizar os funcionários e aperfeiçoar a infraestrutura que possibilita o crescimento. Nesse sentido, além de contar com o trabalho desenvolvido em grandes instituições de ensino, como a ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) e ESAF (Escola de Administração Fazendária), as organizações públicas, em especial as empresas públicas, estão cada vez mais investindo em universidades corporativas, uma vez que estas possuem o papel de complementar a formação profissional, fornecendo os recursos necessários ao desenvolvimento dos servidores (OLIVEIRA, 2007). Por isso, a importância do quadro de funcionários e o programa de aprimoramento dos correios são do interesse tanto do servidor quanto da empresa. Não basta oferecer cursos obsoletos e com conteúdo fraco, é necessário pensar no que realmente contribua para fortalecer e aperfeiçoar sua formação; os correios têm programas de aperfeiçoamento. O objetivo final dessa maximização tem como resultado ampliar a qualidade dos serviços postais prestados à população. Segundo a Lei nº 11.653 de 07.04.2008, projetos são instrumentos de programação “para alcançar o objetivo de um programa, envolvendo um conjunto de operações, limitadas no tempo, das quais resulta um produto que concorre para a expansão ou aperfeiçoamento da ação de governo”.

A empresa, ao criar situações e subsídios para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos funcionários, é de fundamental importância, mas também depende de cada colaborador, o que o mesmo quer para a sua vida, pois é estabelecida a meritocracia, ou seja, o funcionário pode mudar de hierarquia, muitos entram em funções operacionais e se tornam gerentes, ou até diretores regionais. Os Correios valorizam o capital humano, atualizar-se sempre e prestar recrutamento interno. Realmente, tudo o que for feito com motivação poderá trazer o intuito maior de qualquer educação, subsídios para que a pessoa viva em plenitude com seus direitos e deveres, para viver bem e feliz e, como resposta, o integrante do quadro de pessoal apresentará os resultados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

WEBER, M. **Ensaio de Sociologia**. Rio de Janeiro: Ed. Guanabara, 1982. Cap.VIII.

TRAGTENBERG, M. **Burocracia e Ideologia**. São Paulo: Ática,1992.

HELOANI, R. **Organização do Trabalho e Administração**. São Paulo: Ed. Cortez,1994. Cap. 2 e 4.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **A reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Lua Nova, 1998, No.45, p.49-95.

CRUZ, Daniele. **Educação Corporativa: A Proposta Empresarial No Discurso e Na Prática**. Educ. rev., Ago 2010, vol.26, No.2, p.317-357. Disponível em: <<http://www.scielo.org>> Acesso em: 29/11/2012.

VIEIRA, Fábio Henrique Antunes; FRANCISCO, Antônio Carlos de. **Etapas da Implementação da Educação Corporativa e Seus Impactos em Empresas Brasileiras: Um Estudo Multicaso**. Prod., Abr 2012, vol.22, No.2, p.296-308. Disponível em <<http://www.scielo.org>> Acesso em: 29/11/2012.