

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

WILLIAN LEANDRO MELLO DE VARGAS

O PAPEL SOCIAL DOS CORREIOS

PORTO ALEGRE

2021

WILLIAN LEANDRO MELLO DE VARGAS

O PAPEL SOCIAL DOS CORREIOS

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração Pública e Social.

Orientador: Diogo Joel Demarco

PORTO ALEGRE

2021

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Loeci, mulher guerreira, mãe solteira como tantas nesse país, que com todas as dificuldades que a vida lhe trouxe, manteve-se firme no propósito de apoiar meus estudos desde sempre, me ensinou o valor do trabalho e mesmo com a distância dos últimos anos, nunca deixou de estar presente.

Ao meu padrinho Juarez, à minha madrinha Sirlei e ao meu avô Nabor. Devo muito a vocês também, que contribuíram demais na minha criação e na minha formação enquanto ser humano. Vocês são incríveis!

À minha companheira Mariana, que anos atrás me incentivou a encarar uma grande mudança, a entrar na universidade e buscar voos maiores. Você foi peça fundamental para que hoje eu esteja escrevendo esses agradecimentos. Que possamos juntos, alcançar novas alegrias e vitórias. Obrigado por sempre acreditar no meu potencial e me incentivar.

Ao meu sogro Solano e à minha sogra Loraine pela amizade antes de tudo, mas também pelo apoio e incentivo, pelos conselhos e pelo acolhimento. Tenham certeza que vocês contribuíram muito nesta conquista.

Ao meu querido orientador Diogo Joel Demarco, que aceitou o convite e sempre esteve à disposição para sanar minhas dúvidas, indicar o caminho correto e ainda abrir espaço para conversarmos sobre conjuntura política e alguns pitacos sobre o nosso Internacional. Lhe tenho como um grande amigo e serei eternamente grato por toda a ajuda oferecida nesse último período.

A todos os professores do curso de Administração Pública e Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que lutaram muito para tirar do papel o curso de APS e sempre se dedicaram para fornecer aos alunos o melhor conteúdo possível, da melhor maneira possível. Orgulho imenso ter aprendido tanto com vocês.

Aos amigos antigos de Parobé e aos novos de Porto Alegre e região, que ajudaram na tarefa diária de alegrar a vida e que tornaram, mesmo sem saber, a execução dessa pesquisa mais leve.

Aos Correios, empresa que trabalho há quase dez anos e que me proporcionou muito aprendizado, realizações e não menos importante, resultou nesta pesquisa. Aos colegas carteiros e carteiros, que apesar das grandes dificuldades, continuam desempenhando seu papel dia a dia, faça chuva ou faça sol. Aos três colegas que aceitaram ser entrevistados e que proporcionaram grande aprendizado, com novas perspectivas e ideias.

Todo jornal que eu leio

Me diz que a gente já era

Que já não é mais primavera

Oh baby, oh baby, a gente ainda nem começou

(Raul Seixas)

RESUMO

A história dos Correios confunde-se com a própria história do Brasil. A carta, objeto símbolo da empresa, aparece na nossa história desde o descobrimento, em 1500. Com o passar dos séculos o serviço foi modificado, avaliado, rotulado, enfrentou momentos difíceis, se adaptou e se aperfeiçoou. Hoje, ao falar dos Correios, estamos falando da única empresa, pública ou privada, que está presente em todos os 5.570 municípios do Brasil, garantindo a universalidade do serviço postal. Essa pesquisa tem como objetivo compreender a importância e mesmo o significado do papel social desempenhado pelos Correios e quais os reflexos desse papel na sociedade brasileira. Através de pesquisa bibliográfica, análise documental e entrevistas com informantes chave foi possível caracterizar esse papel social, identificar os principais usuários e analisar a importância dos Correios enquanto braço logístico do Estado e facilitador de políticas públicas. Os resultados alcançados indicam que existem muitas perspectivas que devem ser levadas em conta quando se fala sobre os Correios e o papel social desempenhado pela empresa é uma das principais, pois sim, esse papel social é de vital importância para uma série de atividades do governo federal, além de garantir a inclusão política, social e econômica de diversas pequenas comunidades pelo Brasil afora.

Palavras-chave: Papel social; Correios; empresa pública; universalidade; capilaridade.

RESUMEN

La historia de Correos está entrelazada con la de Brasil. La letra, símbolo de la empresa, aparece en nuestra historia desde el descubrimiento, en 1500. A lo largo de los siglos, el servicio se modificó, se evaluó, se etiquetó, se enfrentó a tiempos difíciles, se adaptó y mejoró. Hoy, cuando se habla de Correios, se habla de la única empresa, pública o privada, que está presente en los 5.570 municipios de Brasil, garantizando la universalidad del servicio postal. Esta investigación pretende comprender la importancia e incluso el significado del papel social que desempeña Correos y cuáles son los reflejos de este papel en la sociedad brasileña. Mediante la investigación bibliográfica, el análisis documental y

Las entrevistas con informantes clave permitieron caracterizar este papel social, identificar a los principales usuarios y analizar la importancia de Correos como brazo logístico del Estado y facilitador de las políticas públicas. Los resultados alcanzados indican que son muchas las perspectivas que deben tenerse en cuenta al hablar de Correos y el papel social que desempeña la empresa es uno de los principales, pues sí, este papel social es de vital importancia para una serie de actividades del gobierno federal, además de garantizar la inclusión política, social y económica de varias pequeñas comunidades en todo Brasil.

Palabras clave: Papel social; Correos; empresa pública; universalidad; capilaridad.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura Organizacional dos Correios.....	31
Figura 2 – Resultado financeiro nos últimos dez anos.....	32
Figura 3 – Plano de dispêndios globais.....	33
Figura 4 - Orçamento de investimento.....	34
Figura 5 - Número de funcionários dos Correios.....	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Análise de campo.....	15
----------------------------------	----

LISTA DE SIGLAS

ADCAP	Associação dos Profissionais dos Correios
AGC	Agência Comunitária
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APS	Administração Pública e Social
BP	Banco Postal
CAN	Correio Aéreo Nacional
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CEP	Código de Endereçamento Postal
CGORC	Comitê de Governança, Riscos e Controle
COGSI	Comitê de Gestão de Segurança da Informação e Comunicação
CORES	Comitê de Remuneração e Sucessão
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DCT	Departamento dos Correios e Telégrafos
ECT	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
GERAE	Gerência de Atividades Externas
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MEC	Ministério da Educação
MOT	Mão de Obra Terceirizada

OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OTT	Operador de Triagem e Transbordo
PDG	Plano de Dispêndios Globais
PDI	Plano de Demissão Incentivada
PDV	Plano de Demissão Voluntária
PGFN	Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
PNLD	Programa Nacional do Livro Didático
PRONAF	Programa Nacional da Agricultura Familiar
PUC	Pontifícia Universidade Católica
RPAN	Rede Postal Aérea Noturna
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
SINTECT-RS	Sindicato dos Trabalhadores em Correios e Telégrafos do Rio Grande do Sul
SUS	Sistema Único de Saúde
TSE	Tribunal Superior Eleitoral

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE PAPEL SOCIAL.....	17
3. BREVE HISTÓRICO DOS CORREIOS.....	27
4. O PAPEL SOCIAL DOS CORREIOS.....	37
5. PERCEPÇÕES DOS ENTREVISTADOS.....	44
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
APÊNDICES.....	59

1. INTRODUÇÃO

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) é uma das empresas mais antigas do Brasil, já que o serviço postal iniciou no país em 1663 e também uma das maiores em números de funcionários, contando atualmente com 98.101 trabalhadores. Além disso, é a única empresa que está presente em todos os 5.570 municípios do país. Somando estes aspectos, não faltam histórias e momentos marcantes para a população brasileira envolvendo os carteiros, que com seus uniformes característicos percorrem diariamente quilômetros e quilômetros pelo país afora.

Todo esse contato com o cidadão aproxima a empresa da sociedade e faz com que os debates na esfera pública sobre a qualidade do serviço prestado, eficiência e, principalmente, o futuro da empresa sejam recorrentes e intensos. Nesse sentido, o trabalho que foi desenvolvido busca contribuir com esse debate sobre um tema pouco compreendido ou até mesmo pouco conhecido na sociedade brasileira, o papel social que os Correios desempenham.

Os Correios tornaram-se uma empresa pública em 1969 e já na década de 70 houve uma preocupação em aumentar a quantidade e qualidade dos serviços prestados. Para Teixeira (2016), essa intenção se deu através de campanhas de marketing e na participação em programas sociais do governo, dada a sua capacidade logística e inserção no país inteiro. No governo de Fernando Henrique Cardoso, mais precisamente em 1999, houve uma tentativa de modernizar o setor postal, “baseada no aumento da oferta de serviços, na modernização tecnológica e na consolidação e ampliação do papel social dos Correios como agente prestador de serviços públicos” (Teixeira, 2016, p. 66).

Com essas ideias de reformas e/ou modernização do serviço postal, podemos notar que o papel social dos Correios nunca saiu do foco dos governos, pelo contrário, sempre esteve no centro das atenções, independente da matriz ideológica. Ao longo dos anos, com a ideia de aumentar o leque de serviços prestados, os Correios assumiram diversas funções, através de convênios com outros órgãos da administração pública, como o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Ministério da

Educação, Ministério da Saúde e Ministério da Fazenda. A própria função de carteiro é registrada dessa forma na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO):

Recebem e expedem cargas, malas e malotes e objetos de serviços de correio. Coletam, ordenam, conferem, fazem triagem e entregam cargas e objetos, tais como encomendas, cartas, caixas, malotes e contêineres. Prestam contas dos objetos coletados e entregues. Pesquisam e rastreiam objetos. Prestam informações e participam de disseminação de campanhas públicas (CBO, 2021).

Dessa forma podemos notar que o papel social dos Correios sempre esteve e está presente na forma como a empresa é administrada, porém, é um assunto pouco disseminado para a população em geral e que precisa ser compreendido de forma clara e coesa. Cabe destacar que no decorrer deste trabalho o tema da privatização dos Correios poderá aparecer, visto que a empresa se envolve nesse debate desde o governo de Fernando Henrique Cardoso e no governo de Jair Messias Bolsonaro o tema novamente ganhou força, particularmente neste ano de 2021. Porém, esse não será o foco do trabalho, assuntos sobre a privatização serão tratados de forma tangencial, principalmente por não termos, até o momento, um projeto governamental para debater privatização dos Correios. Todavia, ao tratar sobre o papel social dos Correios, é inerente a emergência do debate sobre caráter público desta organização e se dialogará com o debate sobre a privatização ou não dos Correios.

Nesse contexto, o trabalho buscou responder a seguinte questão de pesquisa: qual a importância e como se configura o papel social dos Correios? Assim, o trabalho partiu da hipótese de que o papel social dos Correios é uma importante ferramenta de fomento para ações governamentais e de integração nacional.

Desta forma, este estudo tem como objetivo geral compreender a importância e o significado do papel social que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) cumpre no país e quais os reflexos desse papel na sociedade brasileira. Visando o atingimento deste objetivo geral, são objetivos específicos do presente estudo:

- Identificar os principais usuários dos serviços sociais e sua relação com os Correios.
- Analisar a importância dos correios enquanto organização de suporte às ações públicas e de integração nacional.

Nos últimos anos os Correios vêm sendo tema de inúmeros debates pela sociedade brasileira, principalmente sobre a questão de privatizá-lo ou não, o que não é uma novidade na sua história, visto que a onda neoliberal que avançou pelo mundo, principalmente na década de 1990, fez com que organismos internacionais, como o Banco Mundial e a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), debatessem o futuro do serviço postal no mundo. Como era de se esperar, tais organizações defenderam que o mercado entrasse nos serviços postais e que o monopólio estatal terminasse. Assim, como destaca Teixeira (2014):

A OCDE (1999), diante disso, sustentou a necessidade de reformas no setor postal capazes de a) eliminar o monopólio dos correios estatais; b) propiciar a abertura de mercado e c) criar condições para que os serviços obrigatórios de correios fossem assegurados (TEIXEIRA, 2014, p. 1360).

Diante do crescente debate sobre os Correios, esse trabalho se justifica como forma de contribuir teórica e empiricamente sobre uma área de atuação pouco conhecida dos Correios. Ao propor o debate sobre o papel social dos Correios na sociedade brasileira, busca-se demonstrar que a área de atuação da empresa vai além do serviço postal convencional e abrange diversos setores que são de extrema importância para o funcionamento do país. O debate sobre uma empresa com tanta história e tamanho deve ser franco e é importante que a população tenha acesso ao maior número de informações precisas e embasadas, afinal os Correios são patrimônio do povo brasileiro.

Outro ponto que influenciou na escolha do tema foi o fato de ser funcionário dos Correios há dez anos, trabalhando desde o início como carteiro e vendo de perto grande parte das questões que serão aqui abordadas. Logo, há de minha parte grande envolvimento com a temática do estudo e essa proximidade com os Correios me fez ver que existe uma carência tanto de estudos acadêmicos quanto de informações da própria empresa sobre o papel social, que vai além da entrega de correspondências e encomendas.

Em termos metodológicos trata-se de uma pesquisa cuja abordagem é qualitativa, não se preocupando com representatividade numérica, mas sim, com o aprofundamento da compreensão e explicação de uma organização, neste caso a ECT. Quanto aos objetivos, pode ser definida como uma pesquisa exploratória. Este

tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007).

Sobre o procedimento, a pesquisa seguirá a modalidade de estudo de caso, onde existe a busca em compreender com profundidade uma unidade, no caso a ECT, buscando “[...] apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador” (FONSECA, 2002, p. 33).

Com o propósito de contribuir com a pesquisa, foram realizadas três entrevistas semiestruturadas com informantes chave, seguindo um roteiro pré-estabelecido (apêndice A). As entrevistas foram realizadas através de chamadas de vídeo pelos aplicativos Zoom e WhatsApp, entre os dias 15 e 23 de abril de 2021. A escolha dos informantes se deu visando escolher uma pessoa que desempenhou função de gestão a nível nacional, outra que exerceu função de gestão a nível estadual e por fim, um representante dos trabalhadores ecetistas. Cabe destacar que foi garantido o anonimato dos entrevistados, logo, a apresentação dos mesmos contará apenas com seu histórico funcional nos Correios.

O entrevistado 1 tem 63 anos, destes trabalhou trinta e oito anos nos Correios, formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul em Ciências Contábeis e com Pós Graduação pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) na mesma área. Entrou nos Correios como serviços gerais e no decorrer dos anos atuou em todas as áreas da empresa, foi carteiro, atendente e operador de triagem e transbordo (OTT) na área operacional. Na parte da gestão, foi supervisor operacional, gerente, tesoureiro no Rio Grande do Sul, instrutor, diretor regional também no Rio Grande do Sul por sete anos, assessor do presidente dos Correios por dois anos e chegou à vice presidente de gestão de pessoas, cargo máximo desempenhado, que ocupou por três anos.

O entrevistado 2, 50 anos, é Bacharel em Administração, tem trinta anos de Correios, sendo dezesseis na gestão. Iniciou na empresa como carteiro, chegou a supervisor operacional, gerente, coordenador e chegando à Gerência de Atividades

Externas (GERAE), cargo máximo ocupado. Atualmente voltou a exercer a atividade de carteiro.

O entrevistado 3, 39 anos, tem dezessete anos de Correios, foi delegado sindical da sua unidade, atuou na Secretaria de Política, Formação e Relação Sindical do Sindicato dos Trabalhadores em Correios e Telégrafos do Rio Grande do Sul (SINTECT-RS), também com atuação na Secretaria da Questão Racial do SINTECT-RS e atualmente faz parte da Secretaria Geral do SINTECT-RS.

Em termos de análise adotou-se o quadro síntese abaixo, que correlaciona os objetivos da pesquisa com as categorias e técnicas de pesquisa utilizadas neste estudo:

Quadro 1: Análise de campo

a) Objetivos	b) Características a serem analisadas	c) Forma de análise
Demonstrar a importância do serviço público em áreas essenciais e especificamente a importância dos Correios enquanto ferramenta de integração nacional.	a) Histórico de criação e atuação da ECT; b) Áreas de atuação da empresa.	Análise documental
Caracterizar o papel social que os Correios cumprem no Brasil.	a) Descrição e caracterização das áreas de atuação da empresa; b) Caracterização do papel social;	Análise documental Entrevistas com informantes chave
Identificar os principais usuários e sua relação com os Correios.	a) Descrição dos usuários dos serviços dos Correios. b) Buscar os motivos para usarem o serviço dos Correios.	Análise documental Revisão bibliográfica Entrevistas com informantes chave

Por fim, este trabalho, além da presente introdução, estrutura-se em 6 capítulos. O capítulo 2 trata do referencial teórico que aborda os conceitos de empresa pública, papel social e papel social das empresas públicas. O capítulo 3 detalha o objeto pesquisado, no caso a ECT, destacando sua estrutura e atuação. O capítulo 4

descreve o papel social dos Correios e, no capítulo 5, descreve as percepções dos entrevistados quanto ao papel social da empresa e por fim, no capítulo 6 apresentam-se as conclusões finais.

2. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE PAPEL SOCIAL

Atualmente o papel social ou a responsabilidade social das organizações assume um caráter relevante tanto para a sociedade como para as próprias organizações. Hoje essa preocupação atinge de forma mais direta o setor privado, porém, no caso das empresas públicas, tal preocupação existe desde o surgimento das mesmas. Para Tacito (2005), historicamente o conceito de empresa criada pelo Estado remonta aos séculos XV e XVI, com organizações holandesas e portuguesas. Todavia, salienta que é “em período recente que se desenvolvem os serviços industriais e comerciais do Estado, como procedimento de intervenção no domínio econômico, tradicionalmente reservado à iniciativa privada” (TACITO; 2005, p. 85). A ideia moderna de empresa pública ganha força no mundo após o término da Segunda Guerra Mundial, onde as grandes economias mundiais sofriam o reflexo pesado do conflito e a população necessitava ser assistida de alguma forma. Obviamente que com este cenário, a forma de tratar os problemas decorrentes da guerra e da crise econômica não seguiram a mesma receita, como destaca Sicherl (1982), o conceito é diferente para cada país, para cada sistema econômico e em cada momento do seu desenvolvimento.

Mesmo assim, na década de 1930 há um movimento uniforme, como caracteriza Zerkowski (1988), onde as ideias keynesianas surgem forte, em contraposição às liberais e esse surgimento é impulsionado com o fim da Segunda Guerra. As estatizações em países como Inglaterra e França de diversas áreas econômicas são exemplos desse novo modelo de ação estatal. Na Europa, na década de 1970, os números trazidos por Dain (1980, p. 188) deixam claro o tamanho da interferência estatal: “Na Inglaterra e na Itália, ainda em 1975, as empresas estatais respondiam por 77% e 92% do produto nos setores de energia e abastecimento de água, 54% e 72,8% de transporte e comunicação e apenas 3% e 14% do setor manufatureiro”.

No modelo de bem estar social, as empresas públicas tinham papel central nos planos de desenvolvimento econômico e social. Essa noção, de uma maneira mais geral, seguiu sendo utilizada como modelo econômico até a década de 1980, quando entrou em crise. Anterior a esse período, o modelo de estado bem estar social já era criticado, para Fiori (1997), essas críticas vieram antes mesmo da crise. Para ele,

tanto os conservadores como a nova esquerda criticavam o modelo desde a década de 1960. Indo além, para explicar o período da crise:

Seja como for, a verdade é que as ideias neoconservadoras é que acabaram politicamente vitoriosas, difundindo-se de forma implacável por todo o mundo a partir da sua vitória no eixo anglo-saxão. E foram elas, portanto, que animaram os projetos neoliberais de reforma dos Estados que acabam atingindo em cheio os Estados de Bem Estar Social (FIORI, 1997, p. 142).

Nota-se que tais estatizações foram utilizadas pelo Estado como instrumento para garantir à população acesso a serviços essenciais, visando em primeiro lugar o bem estar social e não o lucro. Mesmo no Brasil existiu uma movimentação estatal, principalmente com o início do governo de Getúlio Vargas, visando o fortalecimento e ampliação das empresas estatais, buscando o fortalecimento da indústria de matéria prima e evitando que o capital estrangeiro estivesse presente na exploração mineral e na prestação de serviços públicos (SILVA, 2019).

No Brasil, as empresas públicas desempenharam e ainda desempenham papéis de protagonista em alguns setores fundamentais e é importante nos debruçarmos para entender como a evolução desse tema se deu no país. Por aqui a necessidade de serviços públicos teve uma aceleração com a chegada da família real portuguesa, em 1808, tanto que a primeira empresa estatal surge nesse mesmo ano, o Banco do Brasil. Porém, o grande avanço no que tange à criação de empresas públicas se dá no governo de Getúlio Vargas, que iniciou com a revolução de 1930. A crise de 1929 também gerou impactos no Brasil e a necessidade de uma virada de chave ficou latente, virada de chave essa que veio com o governo Vargas. Nesse período surgiram inúmeras empresas públicas em setores vitais da economia, onde o Estado buscava garantir a produção de insumos básicos voltados para o desenvolvimento, como a Companhia Siderúrgica Nacional (1940), a Companhia Vale do Rio Doce (1942), a Fábrica Nacional de Motores (1943), a Hidrelétrica do Vale do São Francisco (1945), a Eletrobrás (1954) e claro, a Petrobrás (1953). Com a criação dessas empresas, fica claro o papel interventor do Estado em setores primários da economia, visando um plano de desenvolvimento para o país alicerçado através de empresas públicas.

O período que se seguiu até o golpe militar de 1964 manteve essa mesma linha, de fortalecimento da intervenção estatal, utilizando as empresas públicas como um dos principais instrumentos de ação e algumas tentativas de reformas administrativas e econômicas. Com o golpe de 1964 e a ascensão dos militares, o foco principal, pelo menos inicialmente, foi o melhoramento da máquina pública. Em 1967 foi publicado o Decreto de Lei nº 200/1967 que, para Martins (1997, p. 56), “estabeleceu uma radical reestruturação na administração pública federal, baseada em princípios como planejamento, organicidade, centralização decisória e normativa”. Nota-se que ainda há um predomínio da ideia intervencionista no governo e nas décadas de 1960 e 1970 foram as empresas públicas as principais protagonistas do desenvolvimento nacional, reforçados pelo sentimento nacionalista dos militares que governavam o país. Em 1969, por exemplo, é quando o serviço postal brasileiro deixa de ser um departamento e se transforma na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), ou seja, praticamente depois de 200 anos de serviço postal, é em 1969 que objetivamente se cria uma empresa estatal para a prestação do serviço. Para Giambiagi e Além (2000) o aumento da intervenção estatal buscou ocupar espaços vazios que a iniciativa privada não ocupava. Como razões específicas para esse crescimento das estatais destacam-se:

A) a política de inflação corretiva de meados dos anos 60 que aumentou a disponibilidade de recursos; b) o “efeito-composição”, associado ao fato de que as estatais atuavam nos setores que lideravam o crescimento na época, ligados à expansão da taxa de investimento; c) a abundante oferta de recursos de organismos multilaterais; d) a proliferação do processo de criação de subsidiárias a partir de uma “estatal-mãe”; e e) a liberdade administrativa das empresas para contratar e pagar salários elevados (GIAMBIAGI e ALÉM, 2000, p. 71).

No final da década de 1970, o modelo de Estado de Bem Estar Social começa a entrar em crise, no Brasil a ditadura militar entra num grande processo de desgaste e o crescimento econômico, outrora festejado, não se repete. Após duros embates sociais, o país começa a caminhar para a redemocratização, que de fato só ocorreu no final da década de 1980. Todo esse cenário é base para uma mudança no protagonismo das empresas públicas e a crise que elas enfrentam nas décadas de 1980 e 1990 é motivada, justamente por serem empresas públicas e suas metas sociais impedirem de certa forma a busca por lucros e crescimento maximizados

(Giambiagi e Além, 2000). Aqui há um ponto importante sobre o conceito de empresa pública, pois o papel social que uma empresa pública exerce fica acima dos critérios meramente econômicos. Por óbvio, se for uma atividade econômica ou mesmo industrial, o lucro pode ser objetivo de busca, mas não deve ser um impeditivo para o funcionamento dela. Claro que o objeto social por vezes pode ser algo intangível ou subjetivo, mas cabe ao Estado e a própria empresa demonstrar à população a importância de todas as suas ações, não apenas as econômicas. Atualmente o caráter social de uma organização é tema recorrente nas empresas privadas, porém, quando falamos sobre empresas públicas, o caráter social sempre esteve presente.

A crise que assolou o país na década de 80, principalmente das contas públicas, fez ressurgir as críticas ao intervencionismo estatal e trouxe novamente as ideias liberais à tona. A falta de recursos federais para investimento nas empresas públicas e o aumento das taxas de juros internacionais que refletiram nos empréstimos tomados no exterior causaram grande deterioração dos serviços prestados e mesmo da estrutura física das empresas. Os constantes planos monetários lançados sem sucesso na década de 1980, a inflação descontrolada e os índices de desemprego nas alturas fizeram o país perder espaço no cenário internacional, deixando de receber investimentos privados vindos de fora. Era necessário se adequar à nova realidade mundial, que começara a se afastar do modelo de bem estar e seguir uma lógica mais liberal. Após a redemocratização iniciou-se um enfraquecimento do setor público, em detrimento do setor privado.

Após a contextualização sobre o surgimento das empresas públicas, cabe destacar seu conceito, finalidade e ordenamento jurídico. No âmbito geral, as empresas estatais podem ser empresas públicas ou sociedades de economia mista. O Decreto-lei 200/67, em seu art. 5, reformado pelo Decreto-lei 900/69, conceitua empresa pública dessa forma:

“A entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para a exploração de atividade econômica que o governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito” (BRASIL, 1969).

Já as sociedades de economia mista são assim definidas:

“A entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam em sua maioria à União ou a entidade da Administração Pública Indireta” (BRASIL, 1969).

Segundo Barroso (2005), a norma buscou destacar a criação da empresa por lei específica e a personalidade de direito privado para o ente público econômico. Em resumo, as empresas estatais são pessoas jurídicas, que só podem ser criadas e extintas por lei, e com a finalidade de resguardar e atender o interesse público. Sobre seu regime jurídico, as estatais, segundo Fernandes (2012): “Disso decorre a sua sujeição a um regime híbrido, pois ao mesmo tempo em que devem se submeter a certos postulados de direito público também precisam observar o regime próprio das empresas privadas” (FERNANDES, 2012).

Para Mello (2015), através das empresas públicas ou das sociedades de economia mista, o Estado realiza dois tipos de atividades: a) explora atividades econômicas, que num primeiro momento eram foco de empresas privadas e que dada a sua importância, o Estado assume protagonismo ou b) presta serviços públicos ou coordena obras públicas, serviços esses inerentes ao Estado. Mello (2015) ainda defende que, no primeiro caso, seja definido como regime jurídico o mais próximo às empresas privadas, ou seja, direito privado. Já no segundo tipo de atividade devem prevalecer regras e diretrizes do direito público.

Sobre o papel social, para fins teóricos, a pesquisa irá se basear no conceito de responsabilidade social como sinônimo de papel social, visto que a literatura atual não faz distinção clara entre os dois termos e responsabilidade social é mais presente, com material vasto e atual. Porém, antes de entrar no debate sobre a responsabilidade social, é importante salientar que os Correios possuem um duplo caráter enquanto empresa pública. Se por um lado desempenham uma atividade econômica (passível de permissão ou concessão), vinculada ao setor de serviços, por outro desempenham um serviço público, mais voltado para seu papel social.

A discussão sobre responsabilidade social iniciou nos Estados Unidos e na Europa, em meados do século XIX, onde a possibilidade de abrir uma empresa era decidida ou pelo Estado, ou pelos monarcas, e era concedida desde que a abertura dessa empresa gerasse ganhos para o público (ASHLEY, 2012). Um fato marcante

para entender sobre a evolução da responsabilidade social ocorreu em 1919, no caso *Dodge versus Ford*, quando Henry Ford buscou investir parte dos lucros da empresa na própria empresa, ao passo que os irmãos Dodge ingressaram na justiça para receber uma parcela maior dos lucros. A justiça estadunidense da época deu ganho de causa para os irmãos Dodge, levando em conta o entendimento da época, onde o fator econômico, de interesse dos acionistas prevalecia, mesmo que a ideia de Henry Ford, ao investir na própria empresa, iria gerar benefícios para o setor industrial como um todo (PERTILE, 2008).

Até esse momento o entendimento sobre as organizações era claro, seu único objetivo era visar o lucro de seus acionistas, mesmo em caso de projetos sociais, eles somente seriam executados se gerassem lucros. Essa visão começa a mudar após a crise de 1929 e principalmente após a Segunda Guerra Mundial, quando grande parcela da população fica desassistida e as grandes corporações começam a ter um poder maior sobre a sociedade. A partir desse momento começam a surgir decisões nas cortes estadunidenses revendo o entendimento do caso *Dodge versus Ford* e possibilitando ações sociais das corporações (ASHLEY, 2012).

O fato que comprova essa virada de chave é o caso *A. P. Smith Manufacturing Company versus Barlow*, que resolveu fazer uma doação destinada a uma universidade e os acionistas foram contrários. Chegando na corte, a doação foi liberada (PERTILLE, 2008). Para Ashley (2012), com essa decisão, a justiça determinou que uma corporação poderia buscar o desenvolvimento social, estabelecendo em lei a filantropia corporativa. A partir desse caso, inúmeros estudiosos se debruçaram sobre o tema da responsabilidade social e nesse primeiro momento, para Faria e Sauerbronn (2008), “os princípios morais tradicionais da honestidade, integridade, justiça e confiança foram incorporados ao mundo dos negócios, o que denota a restrição da RSE ao âmbito da responsabilidade individual”. Ainda não havia uma ideia de comprometer as organizações com os temas sociais, mesmo os trabalhos pioneiros sobre responsabilidade social, de Bowen em 1953 ou Heald em 1957, tinham como foco o indivíduo e não o conceito sobre ética empresarial (FARIA e SAUERBRONN, 2008).

Na década de 1960, onde grandes movimentos contestatórios eclodiram pelo mundo e na década de 1970 onde ocorreram turbulências por conta da forte crise mundial, surgem momentos oportunos para se discutir com mais ênfase o papel não apenas econômico das organizações. Pertile (2008) também salienta o papel que as igrejas Católica e Protestante tiveram, questionando a alta concentração de riqueza e excesso de lucro dos empresários. Nesse período a discussão se acirrou sobre determinar quais seriam as responsabilidades sociais das organizações, para Ashley (2012), é algo que vem sendo debatido nos últimos 30 anos e que se divide entre os contrários, seguindo a ideia de Friedman, onde o único objetivo de uma empresa é maximizar os lucros de seus acionistas e a ala acadêmica conhecida como “negócios e sociedade”, favorável à responsabilidade social empresarial que tem como teóricos Carroll, Donaldson e Dunfee, Frederick e Wood. Com todo esse arcabouço teórico, ao final dos anos 1970, conforme destacam Faria e Sauerbronn (2008):

A empresa passa a ser percebida como uma entidade moral e as decisões empresariais passam a ser entendidas além do nível individual. O caráter organizacional passa a caracterizar as decisões empresariais, que passam a ser entendidas como um resultado de estruturas decisórias planejadas com seus objetivos, regras e procedimentos estabelecidos pela organização. Surge a ideia de responsabilidade corporativa, significando a substituição da perspectiva individualista pela organizacional (FARIA E SAUERBRONN, 2008, p. 15).

De maneira instrumental, para Ashley (2012), as organizações deveriam buscar uma maior consciência sobre questões culturais, ambientais e de gênero; evitar regulações restritivas, se antecipando ao governo em determinadas questões e diferenciar seus produtos de competidores menos responsáveis. Nota-se que a partir desse momento já começam a surgir parâmetros de ação que a organização deve seguir de forma corporativa. Segundo Faria e Sauerbronn (2008), o processo de globalização acelerado principalmente na década de 1980 fez com que grandes corporações tomassem conta do mercado e expandissem seus negócios para diversos países, com alto número de investimentos. Nessa mesma época o Estado passava por uma enorme crise e seu tamanho e papel eram duramente questionados pelas correntes teóricas da época. Com o início dos governos de matriz ideológica mais à direita, principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra, o Estado deixou de ser protagonista em prol de uma maior liberação do mercado.

Esse aumento no poder do mercado e das corporações faz com que a ideia de responsabilidade social vire uma preocupação da sociedade e a partir desse momento fica mais nítido a busca tanto dos governos, como das próprias corporações por ações socialmente responsáveis. Começam a surgir uma série de compromissos que as organizações deveriam cumprir. Segundo Veloso (2012):

As atitudes e atividades de uma organização precisam, desse ponto de vista, caracterizar-se por:

- Preocupação com atitudes éticas e moralmente corretas que afetam todos os públicos/*stakeholders* envolvidos (entendidos de maneira mais ampla possível);
- Promoção de valores e comportamentos morais que respeitem os padrões universais de direitos humanos e de cidadania e participação na sociedade;
- Respeito ao meio ambiente e contribuição para sua sustentabilidade em todo o mundo;
- Maior envolvimento nas comunidades em que se insere a organização, contribuindo para o desenvolvimento econômico e humano dos indivíduos ou até quando atua diretamente na área social, em parceria com os governos ou isoladamente (VELOSO, 2012, p.6).

Em suma, o conceito de responsabilidade social exige uma atenção das organizações para o meio ao qual estão inseridas, principalmente em tempos de globalização e organizações multinacionais. Há uma exigência tanto do Estado, como dos próprios consumidores que as ações comerciais não levem em conta apenas o viés econômico. Pertile (2008) define dessa forma:

A responsabilidade social pode ser definida como uma obrigação das empresas em maximizar seus resultados positivos e minimizar os negativos sobre os *stakeholders* (são todos os envolvidos no processo produtivo da empresa, sendo eles os clientes, os consumidores, a sociedade, os colaboradores, os investidores, os fornecedores e o governo). A essência da responsabilidade social é reconhecer o valor do diálogo com os *stakeholders* externos e depende da compreensão dos valores e princípios dos que participam das atividades da empresa (PERTILE, 2008, p. 48).

A responsabilidade social para Lima et al. (2012, p. 61) “surge como uma forma contemporânea de conter o ímpeto desmedido pelo lucro individual socialmente autodestrutivo”. Há quem defenda que essas ações de responsabilidade social por parte das organizações vieram para suprir a redução do papel do Estado ou mesmo sua ineficácia em prover serviços que atendam as demandas sociais. Xavier e

Maranhão (2010) fazem uma análise crítica sobre essa ideia, partindo do princípio que a responsabilidade social não se difere da filantropia e não se distanciou da visão do homem de negócios que objetiva somente o lucro. Para os autores há na responsabilidade social uma tentativa de esvaziamento da esfera pública e de inserção de organizações como agentes de interesse público.

Já o papel social exclusivamente das empresas públicas é levado em conta desde a sua criação, pois, como mencionado anteriormente, uma empresa pública pode ser criada desde que tenha um papel social de interesse coletivo ou que atenda questões de segurança nacional. Cabe destacar que durante a pesquisa bibliográfica feita para o trabalho, notou-se a ausência de material teórico sobre o papel social de empresas estatais. Mesmo que o papel social de uma empresa estatal faça parte da sua própria criação, como veremos a seguir, o debate sobre esse tema encontra-se inteiramente focado nas empresas privadas, dada a crescente preocupação, principalmente dos consumidores, sobre práticas focadas na sustentabilidade, ética e valores.

A finalidade e o papel social que a estatal irá cumprir é definido desde a elaboração da lei de sua criação. A Lei 13.303 de 2016, conhecida como “Lei das Estatais”, traz no seu art. 27 uma conceituação precisa de função social: “A empresa pública e a sociedade de economia mista terão a função social de realização do interesse coletivo ou de atendimento a imperativo da segurança nacional expressa no instrumento de autorização legal para sua criação” (BRASIL, 2016). No entanto, conforme Schiefler (2020) as estatais não assumem função social por conta da “Lei das Estatais”, mas sim pelos objetivos que levaram o Estado a criar uma empresa com fim social. A “Lei das Estatais” veio mais como um instrumento para delimitar o campo de ação que as estatais irão atuar, como concluiu Tonin:

Portanto, a função social das empresas públicas e das sociedades de economia mista significa o cumprimento do seu objeto social, que, por sua vez, retrata o imperativo de segurança nacional ou o relevante interesse coletivo que levou o Estado a sua criação. Assim, cada estatal tem uma finalidade pontual e, conseqüentemente, uma função social determinada, cujo exercício possui agora delimitações e orientações na forma do art. 27 da Lei das Estatais” (TONIN, 2016, p.4).

Schiefler (2020) ainda sobre as orientações da “Lei das Estatais” afirma que algumas ações foram definidas, como a adoção de práticas ambientais sustentáveis, bem estar econômico, alocação socialmente eficiente dos recursos obtidos e responsabilidade corporativa levando em conta o meio que se encontram. De maneira geral foi uma forma de orientar as estatais a seguirem algumas práticas das empresas privadas. Também serve para limitar as estatais, evitando que as mesmas extrapolem os objetivos públicos pelos quais foram criadas.

3. BREVE HISTÓRICO DOS CORREIOS

A história da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) confunde-se com a própria história do Brasil. Sobre a carta, objeto símbolo dos Correios, há a famosa carta de Pero Vaz de Caminha, escrivão da frota de Pedro Álvares Cabral, que noticiou a descoberta de um mundo novo, sendo o primeiro objeto circulado entre Brasil e Portugal.

Oficialmente, celebra-se a fundação do serviço postal no Brasil e também o dia do Carteiro, no dia 25 de janeiro. Data essa que em 1663, foi nomeado o Alferes João Cavalleiro Cardozo para o cargo de Correio da Capitania do Rio de Janeiro. Nesse período inicial a troca de correspondências existia principalmente entre as maiores cidades da colônia, feitas a pé ou a cavalo e entre a colônia e Portugal, através do Correio Marítimo. Até então o serviço era privado e a nomeação era feita pelo Rei.

Em 1797, por meio de decreto da Coroa Portuguesa, o serviço postal foi estatizado e centralizado no Ministério da Marinha e Ultramar. No Brasil, segundo Barros Neto (2004) o correio público teve início em 24 de abril de 1798, no Rio de Janeiro, no Paço Real, onde as cartas chegadas de Portugal eram distribuídas. Outro marco importante ocorre com a chegada da família real, em 1808, com a decisão de N° 53 contendo o regulamento provisório da Administração Geral dos Correios da Corte e Província do Rio de Janeiro, que cria o cargo de Administrador Geral do Correio. O serviço ganha o nome de Correio Geral da Corte e surge o cargo de Diretor Geral dos Correios, de acordo com o decreto N° 0, de 05 de março de 1829 (Brasil, 1829). Com esse decreto, segundo Barros Neto (2004, p. 35), "esse novo órgão tinha por finalidade precípua fiscalizar, dirigir e promover a melhoria das práticas vigentes em todos os Correios do País".

Um dos aspectos mais importantes da história dos Correios é o seu monopólio postal, que foi institucionalizado pela primeira vez no Brasil segundo o Art. 81° do Decreto N° 0, de 05 de março de 1829, "Nos lugares onde houver Correios regularmente estabelecidos, fica sendo proibida toda e qualquer remessa de cartas, sem ser pelas malas dos mesmos Correios" (Brasil, 1829). Outro momento chave na história dos Correios é o Decreto N° 254, de 29 de novembro de 1842, que "regula o porte que devem pagar nos Correios do Imperio as cartas e mais papeis, e a maneira

por que se ha de fazer o pagamento delle" (Brasil, 1842). Com esse decreto o Brasil passa a adotar o selo postal e teve na figura dos Olhos-de-Boi os primeiros selos postais emitidos pelo país. Além do fato simbólico e histórico, a emissão de selos, segundo Venceslau (2017) transforma o objeto postal em mercadoria a partir do momento que se antecipa o pagamento pelo serviço prestado.

Sobre as questões administrativas, Barros Neto (2004) destaca o ano de 1890 como central na mudança de uma administração patrimonialista para uma administração burocrática e em 1894 os Correios passam a ser subordinados ao Ministério da Indústria, Viação e Obras Públicas.

Nos primeiros anos do século XX os Correios começaram a passar por mudanças estruturais importantes. Tanto na área tecnológica, quanto na área administrativa. Na parte tecnológica destaca-se o início do transporte de malas postais por avião, recém inventado. Na parte administrativa, as mudanças mais profundas acontecem a partir da Revolução de 30, quando Getúlio Vargas assume a presidência. Já em 1931, o Decreto N° 20.859, de 26 de dezembro de 1931, "Cria o Departamento dos Correios e Telégrafos pela fusão da Diretoria Geral dos Correios com a Repartição Geral dos Telégrafos e aprova o regulamento da nova organização administrativa" (Brasil, 1931).

Cabe salientar que nessa época os telégrafos eram de vital importância para a comunicação no país e até para o funcionamento da própria política. Não são raros os telegramas que influenciaram diretamente a história política do Brasil. Por outro lado, o DCT enquanto mecanismo de integração nacional assume um papel importante com a criação do Correio Aéreo Nacional (CAN) em 1941, quando é criado o Ministério da Aeronáutica. Tal estrutura foi de vital importância para que diversos tipos de correspondência chegassem aos pontos mais distantes de um país com proporções continentais. Assumindo esse papel, os Correios participaram na aproximação das localidades mais distantes com os centros econômicos e políticos do país.

Na década de 1960 o DCT passou por momentos críticos:

As reclamações eram gerais e os serviços de Correios e Telegramas eram motivo de piadas e chacotas. Além da desorganização funcional,

o DCT prestava serviços precários sem qualquer confiabilidade (BARROS NETO, 2004, p.47).

Em 1968, em uma mudança estrutural fundamental para o destino da empresa, o DCT passa para a alçada do recém criado Ministério das Comunicações. No ano seguinte, em 1969, através do Decreto N° 509, de 20 de março de 1969, "Dispõe sobre a transformação do Departamento de Correios e Telégrafos em empresa pública, e dá outras providências" (Brasil, 1969). A partir desta data, surge a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, EBCT, ECT ou popularmente conhecida como Correios. Com a criação da ECT a realidade do serviço se altera e passa a se recuperar na década de 1970, ocupando lugar de destaque na prestação de serviços públicos.

Em 1978, com a promulgação da lei N° 6.538, de 22 de junho de 1978, ou Lei postal como ficou conhecida, o primeiro papel social da ECT foi apresentado. Nessa lei, o Art. 4° reconhece a todos o direito de prestação de serviço postal e de telegrama, sendo assim, também como parte de um processo de integração nacional, a ECT é obrigada a estar presente em todos os municípios brasileiros. Além desse ponto, a Lei Postal unifica nacionalmente as tarifas e regramentos e reitera o monopólio postal, não incluindo o setor de encomendas. A década de 1970 é marcada também pela utilização de novos modais de transporte por parte dos empregados, como carros e motos e a criação da Rede Postal Aérea Noturna (RPAN), em 7 de outubro de 1974, que substituiu o Correio Aéreo Nacional (CAN). "Por noite, 300 empregados em vários aeroportos do Brasil cuidam do encaminhamento e tratamento de mais de 300 toneladas de objetos postais transportados pela RPN" (SANTOS, 2019).

Também na década de 1970 o Código de Endereçamento Postal (CEP) foi implementado no Brasil. Primeiramente com uma estrutura de 5 dígitos, foi criado pela ECT em maio de 1971. Em maio de 1992 a estrutura foi alterada para 8 dígitos. O CEP foi criado para orientar, agilizar e racionalizar os processos de distribuição dos objetos postais, permitindo o tratamento mecanizado, que também foi implementado nessa década no país.

Na década de 1980, como principal novidade da ECT surge o SEDEX, modalidade de entrega rápida, tanto de cartas como de encomendas. Com o surgimento do SEDEX, surge também o rastreamento de objetos. A partir desse

mecanismo o cliente tem a oportunidade de acompanhar todas as etapas, desde a postagem até sua entrega. Atualmente a informação de objeto entregue é transmitida em tempo real por conta do uso de *smartphones*. Esse foi o início do serviço, atualmente os Correios contam com o SEDEX, SEDEX10, SEDEX12 e SEDEX HOJE, por exemplo.

Com a Constituição de 1988, a ECT manteve seu papel único no manejo postal brasileiro, como consta no Art. 21º, compete à União: "manter o serviço postal e o correio aéreo nacional" (BRASIL, 1988). Nesse sentido, é importante salientar que a ECT seguiu pública, mesmo após os governos federais da década de 1990, onde houveram diversos processos de privatizações, inclusive na área de comunicação.

Com uma trajetória de mais de 350 anos, atravessando crises e momentos de afirmação, respondendo aos avanços tecnológicos e administrativos, os Correios seguem no seu papel principal, o da universalização do acesso ao serviço postal e, para além disso, assumiram outros papéis de similar importância no desenvolvimento do país. Para além do serviço postal, os Correios cumprem um papel social em diversas áreas do plano federal. Como principais ações, destacam-se a participação na entrega de livros didáticos, que em 2020 entregou mais de 170 milhões de objetos para escolas públicas do Brasil inteiro (Correios, 2020), a participação na logística para a distribuição das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), que em 2019 distribuiu 10,2 milhões de provas em 1.727 municípios, mobilizando cerca de 8.500 funcionários numa janela de três horas e ao término da aplicação do ENEM são os Correios responsáveis pela logística reversa de recolhimento das folhas de respostas (Correios, 2019). Papel fundamental também na distribuição das urnas eletrônicas nos períodos eleitorais, onde todos os modais de transporte são utilizados para agilizar o processo eleitoral.

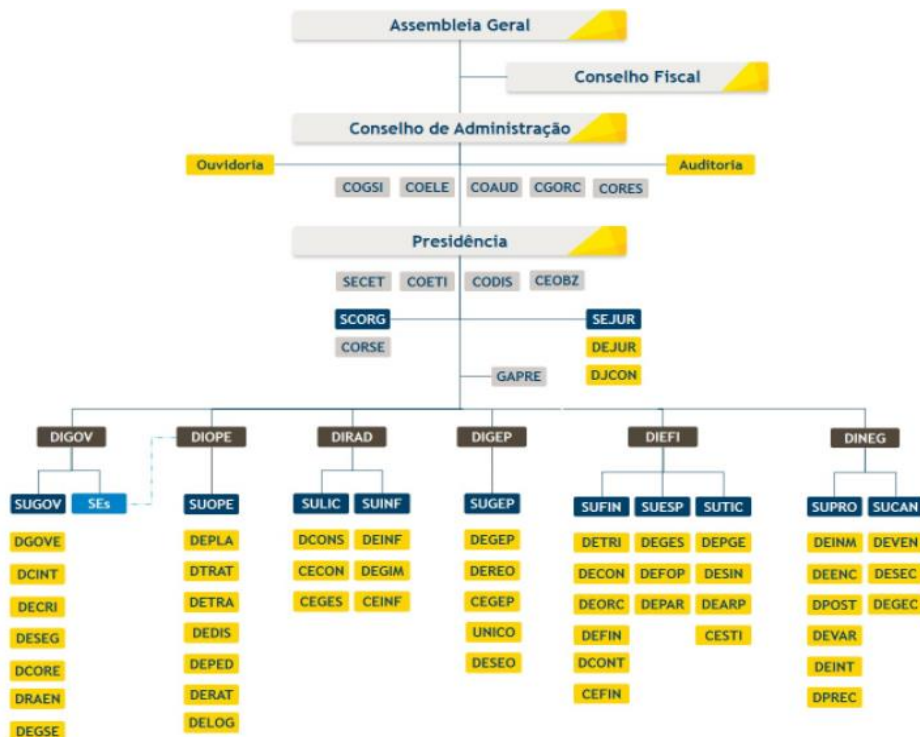
Mesmo no atual cenário em meio à pandemia da COVID-19, os Correios buscaram apresentar soluções para a população brasileira, através do Correios Log Farma que trabalha na entrega de medicamentos para os usuários em grupo de risco e autorizado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), além de distribuir vacinas, soros e outros produtos hospitalares em diversos estados (Correios, 2020). Nas agências dos Correios também foi possível que a população em

vulnerabilidade social realizasse o cadastro presencial para solicitar o auxílio emergencial durante a pandemia da COVID-19, possibilitando o acesso ao auxílio para pessoas em vulnerabilidade e que não têm acesso aos meios digitais.

Atualmente os Correios têm aproximadamente 98.101 funcionários que entregam 22,5 milhões de objetos por dia, além de 1 milhão de encomendas, sendo 66% encomendas expressas (Correios, 2020) em todos os 5.570 municípios do Brasil. Falando em capilaridade, para atendimento à população, são cerca de 12 mil postos distribuídos entre agências próprias, comunitárias, franqueadas e permissionárias. Tais números colocam os Correios entre as maiores empresas estatais do país e entre as maiores empresas de logística da América Latina.

A estrutura organizacional dos Correios compreende o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, vinculações hierárquicas, funções e descritivo das áreas e órgãos e segue o organograma da imagem abaixo.

Figura 1 – Estrutura organizacional dos Correios



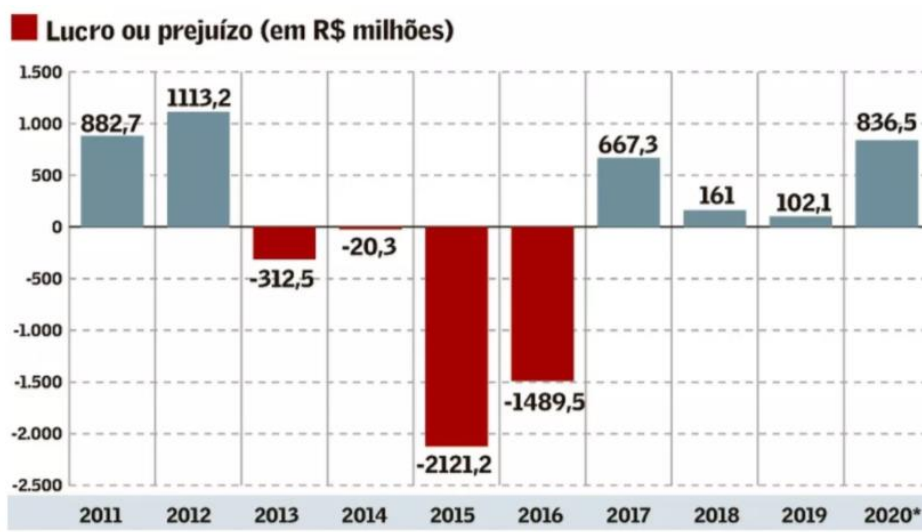
Fonte: Correios, 2021.

Essa nova estrutura foi definida em 2019 pelo Conselho de Administração e busca tornar a empresa mais ágil e eficaz, fortalecendo a Governança Corporativa (CORREIOS,2021). Nessa estrutura, a Assembleia Geral é a reunião dos acionistas, e sendo a ECT totalmente pública, a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN) a representa. É de competência da Assembleia Geral definir as ações sobre o objeto social da ECT. O Conselho Fiscal foca suas ações na fiscalização da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da empresa. Já o Conselho de Administração, segundo seu regimento, deve zelar pela continuidade dos serviços, atendendo a requisitos definidos pelo Ministério, boas práticas de gestão, proteção e valorização do patrimônio e maximização do investimento (CORREIOS, 2021).

Nessa estrutura ainda existem os comitês, como o Comitê de Governança, Riscos e Controle (CGORC), Comitê de Remuneração e Sucessão (CORES), Comitê de Gestão de Segurança da Informação e Comunicação da ECT (COGSI) e as superintendências estaduais, que são vinte e oito órgãos responsáveis pelas ações de âmbito regional (CORREIOS, 2021).

Outro ponto que causou grandes debates sobre a ECT foram os resultados financeiros obtidos nos últimos anos. Após um grande prejuízo em 2015, nos últimos anos a empresa vem apresentando resultados melhores, como nos mostra a figura a seguir.

Figura 2 – Resultados financeiros nos últimos dez anos



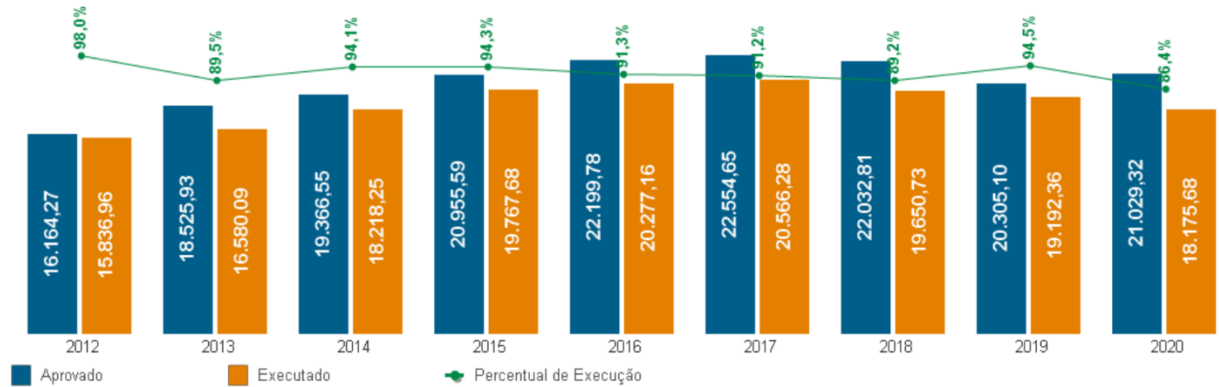
Fonte: Valor Econômico, 2020.

O balanço oficial do ano de 2020 ainda não foi apresentado, mas segundo Rittner (2020), em matéria no Valor Econômico, o lucro alcançado pela empresa até setembro de 2020 já estava na casa dos R\$ 800 milhões e com uma estimativa de superar o R\$ 1 bilhão com as vendas de final de ano. Caso a expectativa se concretize, será um dos melhores resultados dos últimos dez anos. A alta no número de compras *online* por conta da pandemia de Covid-19 e um recorde de volume de encomendas postados em um só dia, que ocorreu em 30 de novembro de 2020 em decorrência da Black Friday, onde 2,2 milhões de objetos foram postados contribuíram para que o resultado esperado em 2020 seja positivo.

Ainda sobre valores, importante demonstrar o Programa de Dispêndios Globais (PDG), que é uma peça extraorçamentária que compreende as fontes de recursos e os dispêndios previstos para o ano de referência e que serve como base para o acompanhamento das diretrizes governamentais (SEST, 2020).

Figura 3 – Plano de Dispêndios Globais (PDG)

PDG Aprovado para o Exercício x Executado até dezembro (R\$ Milhões)

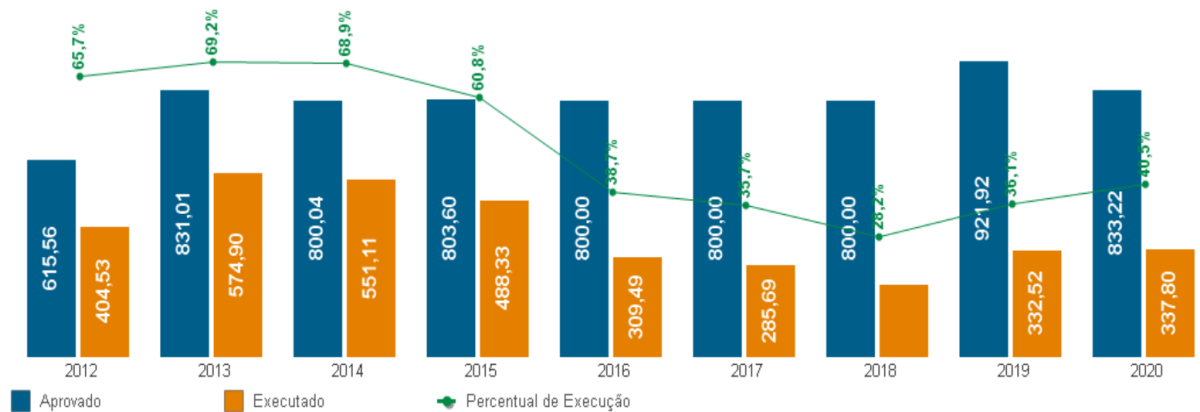


Fonte: Panorama das Estatais, 2021.

Já o Orçamento de Investimento compreende os investimentos das empresas controladas pela União e abrange os gastos com aquisição de bens classificados como ativos imobilizados de cada empresa. Cabe ressaltar que o OI só se refere às empresas estatais não dependentes, ou seja, empresas que são mantidas com recursos próprios, como por exemplo, a ECT.

Figura 4 - Orçamento de Investimento (OI)

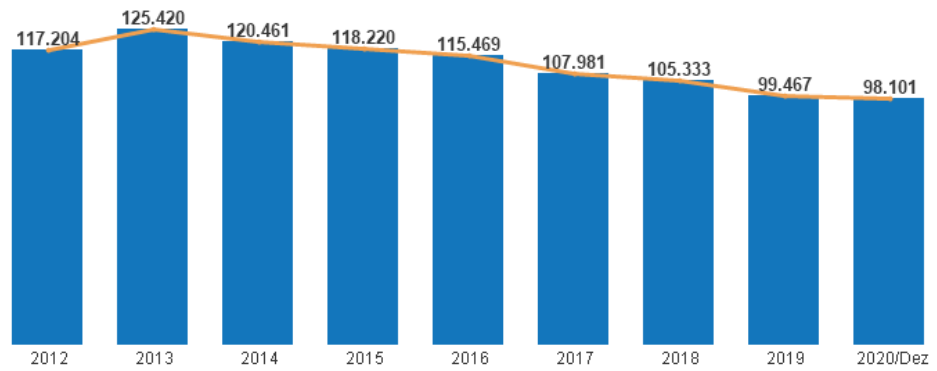
OI Aprovado para o Exercício x Executado até dezembro (R\$ Milhões)



Fonte: Panorama das Estatais, 2021.

No que tange ao número de funcionários, desde 2013 a ECT apresenta uma queda gradual, como veremos na figura a seguir. O último concurso público promovido pela ECT ocorreu em 2011, onde foram preenchidas 9.190 vagas. Em 2012 a empresa atingiu o maior número de funcionários dos últimos anos. Recentemente, através de Plano de Demissão Incentivada (PDI) e Plano de Demissão Voluntária (PDV) a empresa buscou enxugar o número de funcionários, chegando em 2020 no menor número dos últimos dez anos. Parte desses funcionários foi substituída por Mão de Obra Terceirizada, os chamados MOT's. Após a aprovação da Lei nº 13.429/2017, a chamada Lei das Terceirizações, esse movimento por parte da empresa tem se acentuado, visto que a terceirização da atividade fim foi completamente liberada. Em geral, os trabalhadores terceirizados são mal remunerados, têm pouquíssimas garantias trabalhistas, sofrem com atrasos constantes nos seus vencimentos e estão sujeitos a ficarem desempregados a qualquer momento, como ocorreu em março de 2021, onde cerca de 500 trabalhadores terceirizados ficaram sem emprego no Rio Grande do Sul, após o contrato da empresa terceirizada ser rescindido com os Correios.

Figura 5 - Número de funcionários dos Correios

Evolução do Quadro de Pessoal Efetivo

Fonte: Panorama das Estatais, 2021.

4. O PAPEL SOCIAL DOS CORREIOS

Nessa parte da pesquisa a intenção é caracterizar, através de uma revisão bibliográfica e de normas legais, quais são as ações que compõem o papel social dos Correios na sociedade brasileira. Sobre o papel social em si, Venceslau (2017) defende que um dos primeiros papéis assumidos pelos Correios foi o de integração nacional, integração essa que tem início com a utilização do telégrafo. Essa importante ferramenta interligou as cidades mais importantes da época (o telégrafo chega ao Brasil em 1852). O Correio tem papel decisivo no processo de expansão territorial, para Venceslau (2017, p. 61), “novos usos do território foram possíveis graças à instantaneidade do telégrafo e ao encurtamento do tempo pela navegação à vapor. O Correio, por sua vez, desempenhou um papel ativo nesse processo”.

Avançando para o governo de Getúlio Vargas, os Correios continuaram tendo papel decisivo para a integração nacional, na medida que era intenção do governo que o Estado chegasse ao interior do país também. Tudo isso foi possível graças à utilização do avião e a criação do Correio Aéreo Nacional, que conseguiu marcar presença estatal principalmente nas áreas de fronteira do país (VENCESLAU, 2017).

Posterior a isso, é necessário destacar que a criação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), em março de 1969, foi um marco importantíssimo para os fins desta pesquisa, pois ao deixar de ser um departamento e se transformar em uma empresa pública toda a lógica de prestação de serviços que até então era seguida, foi modificada. Segundo Bovo (1997, p. 23), essa mudança foi crucial na prestação dos serviços de correios e telégrafos. A ECT passou a operar perseguindo ganhos de produtividade, redução de custos e aumento de receita”. Para Teixeira (2016), o processo de corporatização da ECT, se transformando em uma empresa pública totalmente autônoma, foi pioneiro mundialmente, em se tratando de setor postal.

Na década de 1970, através da presença de técnicos franceses, a ECT recebeu quatro missões, que visaram diagnosticar problemas num primeiro momento e após implantar novos métodos de trabalho, aumentar receitas e diminuir despesas. Essa mesma missão formou técnicos brasileiros para diversas áreas postais, buscou a modernização de todos os processos e criou conhecimento inclusive para a área

gerencial da ECT (BOVO, 1997). Com todas essas mudanças, podemos notar que a ECT assume diretrizes, quase que de uma empresa privada, buscando modernização, formação gerencial e fazendo movimentos para racionalizar ao máximo as tarefas dos carteiros. Mesmo na década de 1970, há por parte do governo uma iniciativa de expandir os serviços prestados pelos Correios, inclusive, conforme Teixeira (2016), nas ações de políticas públicas adotadas pelo governo, que poderia utilizar a capacidade logística da empresa para esses fins.

Em 22 de junho de 1978 é promulgada a lei n°. 6.538, que ficou conhecida como Lei Postal e, através dela, para Teixeira (2016, p.42), “garantiu-se o monopólio postal dos Correios para os serviços de cartas, cartões postais, telegramas e malotes, possibilitando a livre concorrência somente na entrega dos objetos postais não reservados”. Dentre alguns pontos da Lei 6.538 cabe destacar o art. 3º, onde diz que “a empresa exploradora deve assegurar a continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos”, o art. 4º que reconhece o direito universal à prestação de serviço postal para todos e o art. 5º que garante o sigilo da correspondência (BRASIL, 1978). A partir da promulgação da referida lei, Venceslau (2017), elenca três objetivos: a) unificação das legislações, padrões e tarifas vigentes; b) regulamentação do monopólio postal e c) a universalização dos serviços postais. Com esse arcabouço jurídico embasando seu papel, agora fundamental, no serviço postal do país, os Correios buscaram com muita ênfase a diversificação de seus serviços prestados. É marcante para a história dos Correios estar presente em todos os municípios do país, segundo Pereira:

O fato de os Correios serem, simultaneamente, uma empresa com ações dispersas e também uma empresa estatal, permite que parte considerável da sua atuação social consista na utilização da rede logística do serviço postal no auxílio da implantação de políticas públicas (PEREIRA, 2007, p. 145).

Levando em conta essa presença única e sua capacidade logística, a partir de agora detalham-se algumas das ações estatais em que os Correios desempenham papel fundamental. Em primeiro lugar, como principal exemplo de utilização da capacidade logística da empresa, temos a participação na distribuição de livros didáticos. Em 2020, segundo a empresa, a parceria com o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) para o Programa Nacional do Livro Didático

(PNLD) completou 25 anos e nesse aniversário foram entregues mais de 170 milhões de objetos, com a utilização de milhares de funcionários da empresa e de novas tecnologias que aceleraram o processo (CORREIOS, 2020). Além de um trabalho reconhecido mundialmente, essa ação rende para os cofres da empresa valiosos recursos. Segundo o FNDE, em novembro de 2020 foram gastos R\$ 21 milhões e em dezembro de 2020 R\$ 68 milhões em postagem dos livros didáticos, beneficiando 32 milhões de estudantes em mais de 140 mil escolas (FNDE, 2020).

Outra ação conjunta com o Ministério da Educação (MEC) é a distribuição e coleta das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Na edição de 2020, que foi realizada apenas em 2021, os Correios foram responsáveis por distribuir 11,4 milhões de provas em todo o país, mediante escolta tanto da Polícia Militar como da Polícia Federal e que foram armazenadas em depósitos do exército pelo país afora. Segundo a empresa, em uma janela de três horas foi necessário entregar as provas em mais de 15 mil pontos e após o término, realizar a logística reversa (CORREIOS, 2020). Como destaca Venceslau (2018, p. 31), “desta maneira, o MEC garante o sigilo das provas e utiliza a rede postal como uma maneira eficiente e barata de realizar o exame em escala nacional”. Outras ações nesse âmbito também são asseguradas pelos Correios, não com o tamanho do ENEM, mas de grande importância, como a distribuição de provas do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) e também em concursos públicos.

Com o Ministério da Saúde os Correios também mantêm convênio para a ajuda em diversas ações de conscientização, ajudando na distribuição de materiais, como em 2014, quando a empresa foi responsável por distribuir 2,6 milhões de folders promovendo a campanha de vacinação contra o HPV (UNASUS, 2014). Em 2019, através de convênios com secretarias de saúde estaduais, a empresa foi responsável pelo transporte de amostras de Teste do Pezinho, beneficiando usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em cinco estados, totalizando mais de 1.200 municípios atendidos pela ação. Na parte das vacinas os Correios também têm papel a cumprir, segundo Venceslau (2018), “na complexa etapa da distribuição do circuito espacial produtivo da vacina, muitas delas só conseguem chegar às pequenas cidades, vilas e povoados por meio de um transporte especial providenciado pelos Correios”. Na pandemia do novo Coronavírus a empresa providenciou apoio logístico para a Rede

Vírus, transportando amostras virais utilizadas em estudos sobre o vírus. Também, após receber aprovação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), por tempo determinado, os Correios obtiveram autorização para o transporte de medicamentos, insumos e produtos de saúde, garantindo a entrega dos mesmos para usuários do grupo de risco que se encontram em isolamento social (CORREIOS, 2020).

Outro serviço que os Correios disponibilizaram para a população e que foi largamente difundido foi o Banco Postal, onde os Correios funcionaram como um correspondente bancário, permitindo acesso e inclusão ao sistema bancário em municípios que muitas vezes não contavam com tal serviço. A criação desse correspondente bancário teve início no Brasil na década de 1990, quando o Banco Central demonstra a intenção de difundir os serviços bancários para um maior número de brasileiros. A resolução 2.640 de 25 de agosto de 1999 foi o instrumento legal do Banco Central que possibilitou a criação dos correspondentes bancários já que resolveu facultar às instituições financeiras a contratação de empresas para desempenhar inúmeros serviços bancários, como criação de contas bancárias, recebimento de pagamentos, pedidos de empréstimos, dentre outros (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 1999). Segundo Gallo e Olegário (2021, p.27), “por essa resolução o governo federal promoveu a inclusão financeira como inclusão social, portanto, como ação necessária ao combate à pobreza”.

O Banco Postal foi criado através da Portaria nº 588, de 4 de outubro de 2000, que resolve, no seu art. 1º: “Instituir o Serviço Financeiro Postal Especial, denominado Banco Postal, a ser prestado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, de acordo com os princípios gerais definidos nesta portaria e em normas específicas pertinentes” (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2000). Na mesma portaria, no art. 2º, I, determina-se que os serviços devem ser prioritariamente implantados em municípios que não tenham atendimento bancário. Mesmo na portaria já há a determinação de metas, como atender mil municípios até o final de 2001 e até o final de 2003 atender todos os municípios desprovidos de serviços bancários. Nota-se aqui as proporções que o Banco Postal assume e o claro papel social de integração que a iniciativa promoveu ao focar primeiramente em pequenos municípios que sequer tinham acesso aos serviços bancários, fato que só foi possível por conta de os

Correios serem a única empresa, pública ou privada, com a capilaridade que lhe é característica. Os resultados logo vieram, segundo Gallo e Olegário:

A partir do funcionamento do BP, em pouco tempo ocorre a abertura massiva de contas bancárias, empréstimos e o uso de cartão de crédito se torna familiar em escala local, regional e global, permitindo a aceleração da circulação e distribuição de produtos e serviços. A bem sucedida implementação da rede do BP estimulou o crescimento territorial de outros correspondentes bancários. O estabelecimento (e a expansão) desse objeto híbrido só foram possíveis devido a atuação do Estado nacional por via de suas instituições normativas (GALLO e OLEGÁRIO, 2021, p. 28).

Em 2001 o Bradesco venceu a concorrência pública e pagou R\$200 milhões para que pudesse utilizar os Correios como correspondente bancário. A parceria trouxe bons frutos tanto para os Correios, como para o Bradesco, que viu sua marca ser difundida por todos os cantos do país. Em 2010 a parceria acabou e em 2011 após processo licitatório, o Banco do Brasil venceu a concorrência e passou a formar a parceria com os Correios no Banco Postal. Em 2019 o contrato acabou e os Correios desistiram de continuar operando o Banco Postal devido aos custos do serviço e ações judiciais. Em matéria do Valor Econômico, de 2019:

“O vice-presidente da Associação dos Profissionais dos Correios (ADCAP), Marcos Alves Lima, lamentou a decisão da empresa. Ele disse ao Valor que os ataques sofridos pela instituição vindas do próprio governo, que pretende privatizar a empresa, geram insegurança e podem estar relacionados à dificuldade encontrada para manter o serviço. ‘Foram ditas uma série de falácias e isto gera insegurança no mercado. É natural que as instituições queiram esperar o que vai acontecer para fechar alguma parceria’, disse Silva” (GRANER, 2019).

Apesar de não ter sido dada continuidade no serviço de Banco Postal, enquanto ele esteve ativo, segundo Gallo e Olegário (2021) funcionou como ferramenta de Estado para diversas políticas públicas, possibilitando inclusive o saque de benefícios de programas sociais como o Fome Zero, depois Bolsa Família, Programa Nacional da Agricultura Familiar (PRONAF), Programa Luz para Todos, além de saques das aposentadorias.

Há ainda outras atividades no que tange a papel social dos Correios, como a Carta Social, que com a Portaria nº 469, de 16 de novembro de 2012, busca contribuir com a inclusão social beneficiários do Bolsa Família e pessoas que estiverem presas em qualquer parte do território nacional, limitado ao envio máximo de cinco Cartas

Sociais por dia (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2012). Em áreas periféricas, onde o Estado historicamente não chega, existe o serviço de Caixa Postal Comunitária, instituído pela Portaria nº 141, de 28 de abril de 1998. Tal serviço busca atender pequenas comunidades que não possuem entrega domiciliar regular, com mais de 500 habitantes num raio de três quilômetros em comunidades rurais ou em 500 metros em áreas urbanas. À ECT cabe a instalação dos módulos e chaves e a realização das entregas, no mínimo duas vezes na semana e aos beneficiários cabe a disponibilização do espaço e garantia da segurança dos módulos (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 1998). Já a Agência Postal Comunitária foi instituída pela Instrução Normativa nº 1, de 14 de dezembro de 2000 e visa a prestação de serviços básicos postais em pequenas comunidades com população superior a quinhentos habitantes e em áreas urbanas onde a exploração postal não se mostre viável. Podem ser operadas por entidades públicas ou privadas com mútua cooperação com os Correios e nas localidades onde não há entrega postal regular, o serviço já disponibilizará a Caixa Postal Comunitária (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2000). Nota-se com esses serviços que a necessidade de atender o texto constitucional de universalidade dos serviços postais fez com que os Correios criassem mecanismos que, mesmo não gerando lucros, atendam os brasileiros em diferentes contextos territoriais.

Em parceria com o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), os Correios participam, desde a utilização da urna eletrônica com o serviço de logística para distribuição dos equipamentos nas eleições federais, estaduais e municipais. Para Venceslau (2017), é graças ao apoio dos Correios que as urnas chegam ao seu destino com segurança e sigilo. Se tratando de justiça, os Correios também contribuem no judiciário, Venceslau (2017, p.30) destaca que: “todos os documentos trocados entre cartórios civis, comarcas, fóruns e tribunais seguem via postal, aumentando significativamente a demanda pelo serviço de carta registrada”.

Os Correios também são responsáveis pela criação em maio de 1971 dos endereços, principalmente através da criação do CEP, que buscou racionalizar os métodos de separação da correspondência, facilitando a triagem, encaminhamento e distribuição (Correios, 2021). Essa participação na elaboração de endereços, segundo Venceslau (2017) dá aos Correios participação direta num dos ingredientes básicos

de cidadania, afinal é através da obtenção do endereço que o cidadão pode solicitar serviços básicos como água, luz e saneamento. Nas agências dos Correios também é possível fazer a solicitação, regularização e segunda via do Cadastro de Pessoa Física (CPF), facilitando o acesso aos cidadãos em todos os municípios do país a um documento de extrema relevância.

Por último, mas não menos importante cabe destacar a ação solidária conhecida como Papai Noel dos Correios, uma iniciativa que em 2019 completou trinta anos e que traz alegrias a milhares de crianças todos os anos. Não se sabe ao certo quando de fato a campanha começou, visto que eram ações organizadas pelos próprios carteiros, quando recebiam cartas endereçadas ao Papai Noel e os mesmos atendiam aos pedidos de presente ou respondiam com mensagens carinhosas. Em 1989 a campanha foi institucionalizada e até 1996 seguiu como uma campanha interna. Com o sucesso e aumento das correspondências a empresa resolveu abrir para a participação da sociedade em geral. Nos últimos dez anos foram apadrinhadas seis milhões de cartinhas (CORREIOS, 2019).

Tendo em vista esse papel solidário, podem escrever ao Papai Noel dos Correios crianças de até dez anos, em situação de vulnerabilidade social, estudantes da rede pública de ensino que estejam cursando até o quinto ano do ensino fundamental e crianças que frequentem creches, abrigos e núcleos socioeducativos (CORREIOS, 2019). As cartas são enviadas para os Correios, que as disponibilizam para os interessados em adotá-las. Ao adotar uma cartinha, o cidadão compra o presente e entrega nos pontos de coleta disponibilizados pelos Correios, que se compromete em entregar os presentes nos locais determinados.

5. PERCEPÇÕES DOS ENTREVISTADOS

Um dos instrumentos metodológicos escolhidos para essa pesquisa foi a aplicação de entrevistas com informantes chave a fim de captar como os agentes internos compreendem o papel social dos Correios. A seguir descreve-se quais suas percepções acerca de quatro pontos centrais: a) qual o entendimento sobre papel social de uma organização; b) qual o entendimento sobre o papel social dos Correios; c) quais os limites e desafios da atuação dos Correios no que tange ao seu papel social e; d) quais os impactos de uma possível privatização no papel social dos Correios. Para a apresentação de tais percepções, os entrevistados serão citados conforme descrito na metodologia, ou seja, entrevistados 1, 2 e 3.

Sobre o entendimento do significado de papel social de uma organização foi unânime a ideia de que o papel social de uma organização está atrelado ao conceito de contribuir com a sociedade, buscando interação e articulando desenvolvimento e bem estar. Destaco a resposta do Entrevistado 1 onde o mesmo responde que: “há um binômio entre a busca de valorização do público interno e externo” (informação verbal), corroborando com a ideia de Veloso (2012) e Pertile (2008) ao dizerem que as organizações devem se preocupar com todos os *stakeholders* envolvidos no processo.

No tocante às percepções acerca do papel social dos Correios ressalta-se que alguns pontos citados anteriormente no trabalho foram também destacados pelos entrevistados, como o envolvimento da empresa na distribuição de livros didáticos, participação nas eleições através do transporte e segurança das urnas eletrônicas, banco postal e Papai Noel dos Correios. A capilaridade dos Correios também foi um ponto em comum, indicada como característica importante nas falas dos entrevistados, cuja presença é praticamente única, em se tratando de órgãos federais, em todas as cidades do Brasil. O Entrevistado 2 (informação verbal) citou o caso da cidade de Jordão, no interior do Acre, onde o acesso se dá quase que exclusivamente por barcos e tem nos Correios um braço do Estado permanente na cidade.

Como diferencial, cito primeiro o Entrevistado 1 (informação verbal), que pela posição que ocupou na administração central em Brasília na gestão de pessoas utilizou o programa Jovem Aprendiz como uma ferramenta de inclusão social. Na sua

visão, da forma como o programa selecionava os candidatos, facilitava a entrada de candidatos com uma base de ensino consolidada, advindos de famílias mais abastadas. Tendo essa percepção, entrou em contato com o Ministério Público e com a Secretaria de Direitos Humanos (que na época tinha *status* de ministério) para inserir critérios sociais no processo de seleção, ideia que foi levada adiante e tornou os Correios uma das primeiras empresas a adotar tais critérios na seleção do programa Jovem Aprendiz.

Outro ponto salientado pelo Entrevistado 1 diz respeito ao concurso público de 2011 que foi de sua responsabilidade e que contou com um importante convênio com as Forças Armadas para a realização dos testes físicos, dada a dificuldade de encontrar alguma organização que conseguisse executar os testes em todo o território nacional. O concurso público de 2011 foi um dos maiores da história do Brasil, com pouco mais de 1,1 milhão de candidatos que concorreram à 9.190 vagas. O convênio com as forças armadas foi importante não apenas pela logística, mas também pelos custos. Conforme o Entrevistado 1, foram economizados cerca de R\$30 milhões com a realização desse convênio. Nota-se aqui um fato que foi destacado anteriormente na pesquisa que são os convênios com outros órgãos da administração pública, gerando resultados tanto sociais, como logísticos e econômicos.

Já o Entrevistado 2 (informação verbal) destaca a identidade corporativa da empresa, que usa termos como ligar, conectar ou aproximar pessoas, fortalecendo o papel dos Correios como ferramenta de inclusão política, social e econômica em inúmeras pequenas cidades espalhadas pelo país e contribuindo para a redução das diferenças sociais em lugares que poucas empresas têm interesse. Também destaca, nesse sentido de inclusão, o papel que o Banco Postal ocupou justamente nessas cidades menores, concedendo acesso à serviços bancários para milhões de brasileiros, assim como um lugar para realizar petições e a prova de vida para aposentados do INSS. Outro aspecto que merece destaque na fala do Entrevistado 2 foi o funcionamento das Agências Comunitárias e Caixa Postal Comunitária, que funcionam através de convênios com as prefeituras locais que cedem o funcionário e os Correios entram com os equipamentos e o conhecimento, atendendo e incluindo milhares de pessoas, predominantemente de zonas rurais. Como exemplo, o Entrevistado 2 cita as AGC Águas Claras e Capão da Porteira, localizadas na cidade

de Viamão/RS, em áreas sem apelo econômico e que mesmo assim os Correios estão presentes.

O Entrevistado 3 (informação verbal) cita como papel social principal a capilaridade dos Correios, atuando como facilitador na aproximação das pessoas, principalmente em momentos delicados. Como exemplo, ele cita o reconhecimento do governador de Minas Gerais, Romeu Zema (NOVO) que em 2020 afirmou que nenhuma outra empresa de logística seria capaz de contribuir como os Correios na distribuição de donativos após as enchentes que atingiram o estado no início do ano. Outra ação destacada pelo Entrevistado 3 foi a criação do Balcão do Cidadão, iniciativa que visa disponibilizar nas agências dos Correios serviços públicos como emissão de CPF, solicitação do seguro DPVAT, emissão de carteira de identidade e de trabalho facilitando o acesso à serviços essenciais para comunidades afastadas dos grandes centros.

Nota-se nessas respostas que os agentes internos enxergam o papel social da empresa no seu dia a dia, conseguem ter uma ideia clara das ações da empresa que extrapolam a entrega de correspondências, entendendo a empresa como uma entidade moral, partindo de uma ideia de ações corporativas e não individualistas, como destacam Faria e Sauerbronn (2008). Outro ponto da teoria que aparece nas respostas é “o maior envolvimento nas comunidades em que se insere a organização, contribuindo para o desenvolvimento econômico e humano dos indivíduos ou até atuando diretamente na área social, em parceria com governos ou isoladamente” (VELOSO, 2012, p. 6). O debate que Venceslau (2017) propõe colocando os Correios como instrumento de integração nacional também se evidencia nas respostas dos entrevistados, assim como os Correios como braço logístico do Estado.

O terceiro aspecto respondido pelos entrevistados versa sobre os limites e desafios para a efetivação desse papel social. Destaco que tanto o Entrevistado 1, quanto o Entrevistado 2 deram respostas no mesmo sentido, citando a urgência de mostrar para a população a importância dos Correios enquanto empresa pública e a necessidade de recuperar a credibilidade que anos atrás era altíssima perante a opinião pública. De modo mais específico, o Entrevistado 1 (informação verbal) acredita que a população vê os Correios através de “janelas”, um cidadão vê os

Correios através da entrega de correspondências, outro através da entrega de encomendas expressas, outro pela ótica dos serviços ofertados nas agências e aponta a falta diálogo (no sentido de comunicação), tanto por parte da empresa, como por parte dos empregados em demonstrar os Correios como o todo.

Já o Entrevistado 2 (informação verbal) vê que também falta uma estratégia de marketing da empresa para recuperar a credibilidade e uma maior conscientização dos próprios funcionários sobre os Correios e sobre a situação atual da empresa. Citando os funcionários, o Entrevistado 2 acredita que falta uma visão enquanto classe dos ecetistas e questiona se o problema é questão de representatividade ou falta dela. Como limite para exercer o papel social, cita como preponderante a falta de pessoal, pois não há serviço de qualidade sem um corpo de funcionários adequado e destaca que o último concurso feito pela empresa foi em 2011 e nesses anos a diminuição do quadro de funcionários, que em 2013 contava com 125.420 e atualmente conta com 98.101, foi usada como política de gestão pela empresa.

O Entrevistado 3 (informação verbal) acredita que o principal desafio é a forma como a direção da empresa vem direcionando os esforços, principalmente nos últimos três anos, ao focar nos setores onde ela atua em regime de concorrência (encomendas) e deixando de lado as correspondências simples, que fazem parte do monopólio. Nesse sentido, há uma clara intenção de focar apenas no lucro, puro e simples, relegando sua própria história e obrigação constitucional de serviço universal. Outro ponto levantado pelo Entrevistado 3 foi a diminuição do número de negros nos Correios com os últimos concursos. Cita que antigamente a profissão era esquecida e pouco atrativa, principalmente por conta do esforço físico, e que as vagas acabavam sendo preenchidas na sua maioria por negros, que são um grande contingente dentre os funcionários mais antigos da empresa e essa fotografia tem se alterado nos últimos concursos pela exigência de um nível maior de estudo, demonstrando nesse aspecto um problema estrutural brasileiro na questão de raça. E quanto a gênero, cita que as mulheres foram integradas na atividade fim da empresa recentemente e não há sequer uniformes diferenciados para as carteiras, recebendo os mesmos materiais masculinos, além de dificuldades nas áreas internas como vestiários e banheiros. O Entrevistado 3 acredita que os maiores desafios estão ligados ao público interno, que são os responsáveis por fazer o papel social acontecer. Cita a categoria embrutecida

de maneira geral, acumulando muitas derrotas nos últimos anos, mas ainda disposta a lutar e continuar cumprindo seu dever.

O último ponto central nas entrevistas aborda uma questão que no início do trabalho ficou claro que seria tratada de maneira tangencial, mas que interfere no papel social dos Correios, portanto é necessário compreender como os agentes internos veem a discussão sobre a privatização da empresa e qual o reflexo que tal iniciativa pode gerar na efetivação do papel social. Nesse aspecto, de maneira geral, não houveram posições divergentes. Para o Entrevistado 1 (informação verbal) a própria concorrência utiliza os Correios em vários momentos para suas entregas, visto que nenhuma empresa possui a capilaridade que os Correios têm. Tendo em vista tal capilaridade, ele destaca que, em ocorrendo a privatização, poderá haver um apagão postal em aproximadamente cinco mil municípios brasileiros, que não se encontram nos grandes centros. Outro ponto é a atual política de precarização visando a facilitação da privatização, que acontecendo aumentará ainda mais o número de desempregados no país, causando um impacto maior ainda em municípios pequenos, onde os funcionários dos Correios ajudam a movimentar a economia local. De maneira direta, o Entrevistado 1 acredita que a possível privatização dos Correios inviabilizaria totalmente a efetivação do papel social da empresa.

O Entrevistado 2 (informação verbal) acredita que a possível privatização acarretaria no fim dos serviços sociais, principalmente no funcionamento em cidades sem retorno econômico, impactando negativamente nos menos favorecidos e suprimindo o papel dos Correios como braço logístico do Estado. Já o Entrevistado 3 (informação verbal) vê que o processo de privatização irá pelo caminho da venda total da empresa e não da simples abertura de capital, como alguns defendem. Há um forte apelo midiático e do mercado, que influencia a opinião pública no sentido de defender a privatização da empresa, processo que pode acabar com a universalidade do serviço e golpear seriamente o papel social desempenhado pelos Correios.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao escolher falar sobre o papel social dos Correios num momento extremamente sensível sobre o seu futuro, busquei contribuir com o debate já existente sobre a empresa e que seguirá no próximo período. Desta forma, a contribuição que busquei trazer trata sobre uma perspectiva pouco conhecida da sociedade sobre os Correios e que mesmo assim, segue sendo executada dia a dia, apesar das dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores. Como pesquisador, admito que foi uma das maiores dificuldades manter a neutralidade sobre um tema tão caro ao meu lado carteiro, mas acredito que o conteúdo aqui apresentado foi feito de forma clara, com informações fidedignas e reais.

Mesmo com a proximidade extrema com o tema, durante a pesquisa fui surpreendido em inúmeros momentos, o que enriqueceu tanto o lado carteiro, pesquisador e cidadão. Destaco que o trabalho aqui apresentado não tem a pretensão de esgotar o tema, principalmente por pontuar que um dos achados da pesquisa bibliográfica sobre papel social foi o pouco material teórico focado nas empresas estatais. Em contrapartida, há um debate efusivo sobre o tema nas empresas privadas. Como futuro administrador público, acredito que seja nosso papel demonstrar que uma empresa pública traz o papel social na sua essência, desde a sua formação, onde o interesse público tem papel fundamental. Seria muita pretensão procurar esgotar um tema tão complexo em tão poucas páginas, mas ao notar a falta de entendimento da sociedade, de uma maneira geral sobre os Correios, e não através de “janelas”, como colocado por um dos entrevistados, vi a necessidade de dar luz a um papel desempenhado pelos Correios e que tem grande relevância, principalmente em municípios e para brasileiros onde, em geral, o Estado não chega.

Apresentar uma, de tantas outras perspectivas sobre a função dos Correios, foi o objetivo geral desta pesquisa, para tanto, foram determinados os objetivos específicos, que deram um norte para o problema central. Creio que através da pesquisa bibliográfica e das entrevistas realizadas, a caracterização do papel social, a identificação dos usuários e a importância dos Correios enquanto ferramenta, ou mesmo braço logístico do Estado, foram apresentados ao leitor de uma maneira simples e transparente, respondendo à questão de pesquisa sobre como se configura

o papel social dos Correios. Já a pergunta sobre qual a importância desse papel social, depois do exposto nestas páginas, acredito que seja de vital importância para o país os serviços que a empresa presta e que podem ser ainda mais utilizados, pois um país com as proporções continentais do Brasil, de posse de uma empresa com a capilaridade que os Correios construíram ao longo de sua história, pode fazer muito por seu povo através de políticas públicas nacionais.

O debate a que me refiro estar presente na esfera pública nos dias atuais é sobre a privatização dos Correios, mas busquei deixar claro desde o início que não seria o tema central da pesquisa e que seria tratado de forma tangencial, por inúmeros fatores. Um deles foi que, no início da pesquisa não havia um projeto de lei que tratava sobre a privatização. Chego ao final da pesquisa com o projeto apresentado e com pedido de urgência aprovado no Congresso Nacional. Mas fica a dúvida, afinal, um assunto tão amplo, com tantas perspectivas que merecem atenção, pode ser levado a cabo de maneira tão abrupta? Como poderemos mensurar a conta econômica, política e social de uma possível privatização quando os processos legislativos são acelerados, sem justificativa alguma, senão ideológica?

A sociedade precisa participar desse debate, ter acesso a informações verdadeiras e mesmo ciência sobre o que significam os Correios para o Brasil de uma maneira geral e não apenas nos grandes centros. Entregar uma empresa com tamanha história e raízes nos quatro cantos do país ao setor privado coloca em xeque não apenas o papel social aqui exposto, mas a universalidade do serviço, já que os inúmeros locais sem apelo econômico que são atendidos pelos Correios hoje em dia, dificilmente serão atendidos pela iniciativa privada. Em inúmeros municípios os Correios são a única agência federal presente, atuando como facilitador de políticas públicas nacionais e da própria cidadania para populações que vivem completamente à margem da sociedade.

É inegável que nos últimos anos a precarização dos serviços resultou numa piora do atendimento, mesmo assim, na parte concorrencial, os Correios ainda se mantêm firmes com seu propósito. A receita de precarizar para privatizar não é nova, mas traz resultados altamente negativos na credibilidade da empresa. É preciso agir, reagir, informar e debater, tudo com responsabilidade, para que não tenhamos que

passar por uma onda de reestatizações, a exemplo de alguns países europeus. É preciso afirmar a importância dos Correios como braço logístico do Estado, facilitador de políticas públicas, universal e de qualidade!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADVOCACIA, Schiefler. **Função social e padrões de eficiência das empresas estatais**: Comentários ao enunciado 8 da Jornada de Direito Administrativo. [S. l.], 7 dez. 2020. Disponível em: <https://schiefler.adv.br/funcao-social-e-padroes-de-eficiencia-das-empresas-estatais-comentarios-ao-enunciado-8-da-jornada-de-direito-administrativo/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

ASHLEY, Patrícia Almeida et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2°. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 300 p. v. 1. ISBN 978-85-02-05067-985-02-05067-2.

ASHLEY, Patrícia Almeida. O contexto histórico na mudança do sentido e a agenda em expansão: mantendo-se a visão crítica. *In*: ASHLEY, Patrícia Almeida et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2°. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. cap. A mudança histórica do conceito de responsabilidade social empresarial, p. 40 - 57. ISBN 978-85-02-05067-985-02-05067-2.

AUXÍLIO Emergencial: CADASTRAMENTO NAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS. [S. l.], 25 maio 2020. Disponível em: <https://www.correios.com.br/auxilio-emergencial/orientacoes-gerais>. Acesso em: 9 set. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (Brasil). Armínio Fraga Neto. Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. **Resolução 2640 de 25 de agosto de 1999**. [S. l.], 25 ago. 1999. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res_2640_v1_O.pdf. Acesso em: 8 mar. 2021.

BARROS NETO, João Pinheiro. *Administração Pública no Brasil: uma breve história dos Correios*. 1°. ed. São Paulo: Annablume, 2004. 202 p. ISBN 8574194476.

BARROSO, Luis Roberto. Regime jurídico das empresas estatais. **Revista de direito administrativo**, Rio de Janeiro, ed. 242, p. 85-93, 1 out. 2005. DOI <https://doi.org/10.12660/rda.v242.2005.42966>. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/42966>. Acesso em: 15 mar. 2021.

BEZERRA, Helga Maria Sabóia. As transformações da noção de serviço público na União Européia: o serviço de interesse geral do Tratado de Lisboa. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, ed. 32, p. 104-133, 2008. DOI <https://doi.org/10.17808/des.32.250>. Disponível em: <https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/view/250/226>. Acesso em: 13 out. 2020.

BOVO, Cassiano Ricardo Martines. **Os Correios no Brasil e a organização racional do trabalho**. 1°. ed. São Paulo: Annablume, 1997. 142 p. v. 1. ISBN 85-85596-77-5.

BRASIL. **Decreto nº 0, de 5 de março de 1829**. Dá Regulamento a Administração Geral dos Correios. Disponível em: <https://www.diariodasleis.com.br/legislacao/federal/203978-du-regulamento-u-administrauuo-geral-dos-correios.html>. Acesso em: 4 set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 20.859, de 26 de dezembro de 1931**. Cria o Departamento dos Correios e Telégrafos pela fusão da Diretoria Geral dos Correios com a Repartição

Geral dos Telégrafos e aprova o regulamento da nova organização administrativa. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-20859-26-dezembro-1931-503678-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 4 set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 254, de 29 de novembro de 1842**. Regula o porte que devem pagar nos Correios do Imperio as cartas e mais papeis, e a maneira por que se ha de fazer o pagamento delle. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=0CA573272B86F1ED180AB2B2B491C896.proposicoesWebExterno1?codteor=633956&fileame=LegislacaoCitada+-PL+4695/2009. Acesso em: 4 set. 2020.

BRASIL. **Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sôbre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. [S. /], 25 fev. 1967. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 509, de 20 de março de 1969**. Dispõe sobre a transformação do Departamento dos Correios e Telégrafos em empresa pública, e dá outras providências. Disponível em: https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/leis-e-decretos/pdf/DECRETO_LEI_509_20_03_1969.pdf. Acesso em: 4 set. 2020.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 900, de 29 de setembro de 1969**. Altera disposições do Decreto-lei número 200, de 25 de fevereiro de 1967, e dá outras providências. [S. /], 29 set. 1969. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0900.htm. Acesso em: 3 maio 2021.

BRASIL. **Lei nº 6538, de 22 de junho de 1978**. Dispõe sobre os Serviços Postais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6538.htm. Acesso em: 4 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016**. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. [S. /], 30 jun. 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da república federativa do Brasil**. [S. /: s. n.], 1988.

Coleção de leis 1808 parte 2, número 53. Biblioteca da Câmara. Disponível em: https://bd.cahttps://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-03032017-160848/pt-br.phpmara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/18319/collecao_leis_1808_parte2.pdf?sequence=5 **HYPERLINK**. Acesso em 4 de set. 2020.

CORREIOS, Correios. **Correios é parceiro dos Estados na realização do Teste do Pezinho**. Brasília, 22 fev. 2019. Disponível em:

<https://www.correios.com.br/noticias/correios-e-parceiro-dos-estados-na-realizacao-do-teste-do-pezinho>. Acesso em: 13 fev. 2021.

CORREIOS completa 10 anos de excelência no Enem. Brasília, 10 nov. 2019. Disponível em: <https://www.correios.com.br/noticias/correios-completa-10-anos-de-excelencia-no-enem>. Acesso em: 9 set. 2020.

CORREIOS, Correios. **Coronavírus – Correios realiza logística de material viral para universidades**. Brasília, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www.correios.com.br/noticias/coronavirus-2013-correios-realiza-logistica-de-material-viral-para-universidades>. Acesso em: 13 fev. 2021.

CORREIOS, Correios. **Distanciamento social: Correios realiza entrega de remédios em domicílio**. Brasília, 7 maio 2020. Disponível em: <https://www.correios.com.br/noticias/distanciamento-social-correios-realiza-entrega-de-remedios-em-domicilio>. Acesso em: 13 fev. 2021.

CORREIOS, Correios. **Correios participa dos últimos preparativos para a realização do ENEM 2020**. São Paulo, 14 dez. 2020. Disponível em: <https://www.correios.com.br/noticias/correios-participa-dos-ultimos-preparativos-para-a-realizacao-do-enem-2020>. Acesso em: 13 fev. 2021.

COUTINHO, Diogo R. **Direito e economia política na regulação de serviços públicos**. 1º. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. 182 p. v. 1. ISBN 978-85-02-22171-0.

DAIN, Sulamis. **Empresa Estatal e capitalismo contemporâneo: Uma análise comparada**. 1980. 277 p. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Rio de Janeiro, 1980. Disponível em: http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/285684/1/Dain_Sulamis_D.pdf. Acesso em: 2 nov. 2020.

DISTANCIAMENTO social: Correios realiza entrega de remédios em domicílio. Brasília, 7 maio 2020. Disponível em: <https://www.correios.com.br/noticias/distanciamento-social-correios-realiza-entrega-de-remedios-em-domicilio>. Acesso em: 9 set. 2020.

FARIA, Alexandre; SAUERBRONN, Fernanda Filgueiras. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma análise crítica. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, p. 7-33, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rap/v42n1/a02v42n1.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2021.

FERNANDES, Felipe Nogueira. Regime jurídico das sociedades empresárias estatais. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3225, 30 abr. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21627>. Acesso em: 15 mar. 2021.

FIORI, José Luís. Estado de bem-estar social: padrões e crises. **Revista de saúde coletiva**, Rio de Janeiro, n. 2, p. 129-147, 1997. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/physis/1997.v7n2/129-147/pt/>. Acesso em: 2 nov. 2020.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Marcelo Lopes da Ponte. Relatório de gestão. **Resultados da gestão**, Brasília, 2020. Disponível em: <https://sites.google.com/view/relatriodegestao/resultados-da-gest%C3%A3o>. Acesso em: 30 mar. 2021.

GALLO, Fabrício; OLEGÁRIO, Polianna Teixeira. Banco Postal e uso do território: Da inclusão financeira à inclusão digital. **Revista Geografia**, Londrina, n. 1, ed. 30, p. 23-41, janeiro 2021. DOI 10.5433/2447-1747.2021v30n1p23. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/geografia/article/view/39484>. Acesso em: 15 mar. 2021.

GIAMBIAGI, Fábio; ALÉM, Ana Cláudia. **Finanças públicas**: Teoria e prática no Brasil. 4°. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 461 p. v. 1. ISBN 978-85-352-4384-0.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2°. ed. São Paulo: Atlas, 1989. 206 p. ISBN 85-224-0489-5.

GRANER, Fabio. Correios desistem de operar Banco Postal após fim da parceria com BB. **Valor Econômico**, Brasília, p. 5-5, 16 dez. 2019. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2019/12/16/correios-desistem-de-operar-banco-postal-apos-fim-de-parceria-com-bb.ghtml>. Acesso em: 15 mar. 2021.

GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. As Agências Reguladoras. **Revista brasileira de direito público**, Belo Horizonte, ano 2, n. 4, p. 187-217, 2004. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4313300/mod_resource/content/1/Dinor%C3%A1%20Grotti%202004.pdf. Acesso em: 5 nov. 2020.

LIMA, Paulo Rogério dos Santos *et al.* O contexto histórico na mudança do sentido e a agenda em expansão: mantendo-se a visão crítica. *In*: ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2°. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. cap. 4, p. 59 - 82. ISBN 978-85-02-05067-985-02-05067-2.

MARTINS, Humberto Falcão. Burocracia e a revolução gerencial — a persistência da dicotomia entre política e administração. **Revista do serviço público**, [s. l.], ano 48, n. 1, p. 42-78, 1997. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/377/383>. Acesso em: 3 nov. 2020.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32°. ed. rev. e atual. Brasil: Malheiros Editores LTDA, 2015. 1150 p. v. 1. ISBN 978-85-392-0273-7.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA (Brasil). Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais. **Manual Técnico do Programa de Dispêndios Globais**. Brasília: [s. n.], agosto 2020. Disponível em: https://siest.planejamento.gov.br/novopdg/public/manuais/Manual_PDG_08_2020.pdf. Acesso em: 30 mar. 2021.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (Brasil). Juarez Quadros do Nascimento. **Portaria nº 141 de 28 de abril de 1998**. [S. l.], 28 abr. 1998. Disponível em: https://correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/portarias-e-instrucoes/pdf/Portaria_141_28_04_1998.pdf. Acesso em: 15 mar. 2021.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (Brasil). Pimenta da Veiga. **Portaria nº 588 de 4 de outubro de 2000**. [S. l.], 4 out. 2000. Disponível em: https://correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/legislacao/portarias-e-instrucoes/pdf/Portaria_588_04_10_2000.pdf. Acesso em: 8 mar. 2021.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (Brasil). Paulo Bernardo Silva. Estabelece as modalidades de Carta, utilizadas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT. **Portaria nº 469 de 16 de novembro de 2012**. [S. l.], 16 nov. 2012. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/43302807/dou-secao-1-19-11-2012-pg-48>. Acesso em: 15 mar. 2021.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. Classificação nº 4152-05, de 13 de fevereiro de 2021. Trabalhadores nos serviços de classificação e entregas de correspondências, encomendas e publicações. **Classificação Brasileira de Ocupações**, [S. l.], 2020. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 13 fev. 2021.

OPERAÇÃO logística leva livros didáticos à todo país. *In*: CORREIOS, Blog dos. **Operação logística leva livros didáticos à todo país**. Brasília: Blog dos Correios, 22 fev. 2020. Disponível em: <http://apps2.correios.com.br/blogcorreios/tag/fnde/>. Acesso em: 13 fev. 2021.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Estratégia e estrutura para um novo Estado. **Revista do serviço público**, [s. l.], ano 48, n. 1, p. 5-25, 1997. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1447/1/1997%20vol.48%2cn.1%20Bresser%20Pereira.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2020.

PERTILE, Luís Carlos. **Compromisso social empresarial ou responsabilidade social das empresas: O mercado no lugar do Estado?** Orientador: Prof. Dr. Carlos Nelson dos Reis. 2008. 126 p. Tese (Pós-Graduação em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica, Porto Alegre, 2008.

PINHEIRO, Armando Castelar; OLIVEIRA FILHO, Luiz Chrysóstomo. Privatização no Brasil: Passado, planos e perspectivas. **Repositório de conhecimento do IPEA**, Rio de Janeiro, ano 1, n. 1, p. 1-48, 1991. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1608>. Acesso em: 5 nov. 2020.

PINHEIRO, Armando Castelar; GIAMBIAGI, Fabio. Os antecedentes macroeconômicos e a estrutura institucional da privatização no Brasil. *In*: A PRIVATIZAÇÃO no Brasil: O caso dos serviços de utilidade pública. 1. ed. Rio de Janeiro: **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social**, 2000. v. 1, cap. 1, p. 13-44. Disponível em: <http://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/15306>. Acesso em: 6 nov. 2020.

RITTNER, Daniel. Correios devem ter lucro bilionário no ano: Antes de privatização, números projetam melhor resultado da estatal pelo menos desde 2012. **Valor Econômico**, [s. l.], 21 nov. 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2020/11/25/correios-devem-ter-lucro-bilionario-no-ano.ghtml>. Acesso em: 30 mar. 2021.

SANTOS, Sandra. Rede Postal Aérea dos Correios completa 45 anos. Blog dos Correios, 2019. Disponível em: <http://apps2.correios.com.br/blogcorreios/2019/10/15/rede-postal-aerea-dos-correios-completa-45-anos/>. Acesso em 07 de set. de 2020.

SICHERL, Pavle. Conceitos de empresa pública em diferentes sistemas socioeconômicos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 53 a 70, set. 1982. ISSN 1982-3134. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/11308/10272>>. Acesso em: 07 nov. 2020.

SILVA, Marcelo Almansa. A função econômica e social da empresa pública no contexto jurídico pós crise de 2008. **XVI Seminário internacional demandas sociais e políticas públicas na sociedade contemporânea**: XII Mostra internacional de trabalhos científicos, [s. l.], 2019. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidssp/article/download/19547/1192612264>. Acesso em: 9 fev. 2021.

TACITO, Caio. Regime jurídico das empresas estatais. **Revista de direito administrativo**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 242, p. 85-93, 7 nov. 2020. DOI <http://dx.doi.org/10.12660/rda.v242.2005.42966>. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/42966>>. Acesso em: 2 nov. 2020.

TEIXEIRA, Tadeu Gomes. O sistema postal brasileiro em transformação: propostas e mudanças na regulação do mercado e na reestruturação do modelo organizacional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (1994-2011). **Revista da administração pública**, [s. l.], p. 1355-1380, 2014. DOI <https://doi.org/10.1590/0034-76121470>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rap/v48n6/v48n6a01.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2020.

TEIXEIRA, Tadeu Gomes. **Os Correios e as políticas governamentais**: Mudanças e permanências. 1º. ed. Salvador: EDUFBA, 2016. 277 p. v. 1. ISBN 978-85-232-1560-6.

TONIN, Mayara Gasparoto. **A Lei 13.303 e a função social das empresas estatais**. 114. ed. [S. l.], agosto 2016. Disponível em: <https://www.justen.com.br/lei-13-303-a-funcao-social-das-empresas-estatais/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

UNASUS, ASCOM/SE. **Parceria do Ministério da Saúde com Correios promove campanha de vacinação contra HPV**. [S. l.], 20 jun. 2014. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/parceria-do-ministerio-da-saude-com-correios-promove-campanha-de-vacinacao-contrahpv>. Acesso em: 13 fev. 2021.

VENCESLAU, Igor. Correios, logística e uso do território: o serviço de encomenda expressa no Brasil. 2017. Dissertação (Mestrado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. doi:10.11606/D.8.2017.tde-03032017-160848. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-03032017-160848/pt-br.php>. Acesso em 07/09/2020.

VENCESLAU, Igor. O Correio como braço logístico do Estado: A execução de políticas públicas por meio da rede de agências postais no território brasileiro. **Revista brasileira de geografia**, Rio de Janeiro, v. 63, n. 2, p. 24-37, 2018. DOI https://doi.org/10.21579/issn.2526-0375_2018_n2_24-37. Disponível em: <https://rbg.ibge.gov.br/index.php/rbg/article/view/1823>. Acesso em: 13 fev. 2021.

VELOSO, Letícia Helena Medeiros. Responsabilidade social empresarial: a fundamentação na ética e na explicitação de princípios e valores. *In*: ASHLEY, Patrícia Almeida *et al.* **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2°. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. cap. 1, p. 2 - 13. ISBN 978-85-02-05067-985-02-05067-2.

XAVIER, Wesley; MARANHÃO, Carolina. Responsabilidade social: A privatização do público. **Portal de periódicos**, Salvador, v. 17, ed. 53, p. 297-309, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/osoc/v17n53/04.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2021.

ZERKOWSKI, Ralph Miguel. Estatização: Notas históricas. **Revista da administração pública**, [s. l.], n. 3, p. 47-60, 1988. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/9401/8465>. Acesso em: 2 nov. 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA

Olá! Me chamo Willian Vargas, sou estudante de Administração Pública e Social, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e atualmente estou escrevendo meu projeto de conclusão de curso (TCC) sobre o papel social dos Correios, sob a orientação do professor Diogo Joel Demarco. Nesse sentido, visando uma análise qualitativa optou-se pela realização de entrevistas com informantes chaves na organização, a serem realizadas de preferência através de videochamadas, onde busca-se compreender a visão do entrevistado sobre o tema, seguindo o roteiro de entrevista abaixo. Ressalta-se que todas as informações aqui coletadas se destinam eminentemente para elaboração de trabalho acadêmico, sem identificação pública dos respondentes. Desde já agradeço sua contribuição para realização deste trabalho.

Roteiro

- 1) Identificação do respondente: data da entrevista; nome do respondente; função desempenhada na organização; tempo de atuação nos correios.
- 2) O que você entende sobre papel social de uma organização? Qual seu entendimento ou conceito sobre papel social?
- 3) E sobre o papel social dos Correios? Como você acredita que ele se manifesta? Em quais áreas ou ações desenvolvidas pela empresa?
- 4) Na sua percepção quais são os maiores limites e desafios para a efetivação desse papel social pelos Correios? Pode exemplificar ou caracterizar esses limites ou desafios?
- 5) Você acredita que, caso a empresa perca seu caráter público, haverá impactos nesse papel social? Quais?
- 6) Espaço aberto para outras considerações que julgues pertinentes e que não foram abordadas nas perguntas acima.