



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE - PB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ERICK COLOMBO BARBOSA XAVIER

**LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO NOS CORREIOS – DIRETORIA REGIONAL DA
PARAÍBA**

**CAMPINA GRANDE - PB
2017**

ERICK COLOMBO BARBOSA XAVIER

**LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO NOS CORREIOS – DIRETORIA REGIONAL DA
PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Viviane Barreto Motta Nogueira.

**CAMPINA GRANDE - PB
2017**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

X31 Xavier, Erick Colombo Barbosa
Logística e distribuição nos correios – diretoria regional da
Paraíba [manuscrito] / Erick Colombo Barbosa Xavier. - 2017.
32 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2017.
"Orientação: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.,
Departamento de Administração".

1. Logística. 2. Distribuição. 3. Correios. I. Título.
21. ed. CDD 658.78

ERICK COLOMBO BARBOSA XAVIER

**LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO NOS CORREIOS – DIRETORIA REGIONAL DA
PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Administração da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovado em: 04/08/2017.

Nota: 10,0

(Dez)



BANCA EXAMINADORA

Liviane Barreto Motta Nogueira

Prof.^a. Dr.^a Viviane Barreto Motta Nogueira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Waleska Silveira Lira

Prof.^a. Dr.^a Waleska Silveira Lira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Lourinaldo Guimarães Motta Filho

Prof. Me. Lourinaldo Guimarães Motta Filho
Faculdade Internacional da Paraíba (LAUREATE)

**CAMPINA GRANDE - PB
2017**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1 LOGÍSTICA.....	6
2.2 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO X LOGÍSTICA.....	7
2.3 LOGÍSTICA EMPRESARIAL.....	9
2.4 HISTÓRICO DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT.....	11
2.5 DIRETORIA REGIONAL DA PARAÍBA – DR/PB.....	15
3. METODOLOGIA.....	15
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	16
4.1 DESCRIÇÃO TÉCNICA DO PROCESSO LOGÍSTICO DA ECT.....	16
4.2 O PROCESSO LOGÍSTICO DOS CORREIOS.....	21
4.2.1 CAPTAÇÃO E TRIAGEM.....	21
4.2.2 TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO.....	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31

LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO NOS CORREIOS – DIRETORIA REGIONAL DA PARAÍBA

XAVIER, Erick Colombo Barbosa*
NOGUEIRA, Viviane Barreto Motta‡

RESUMO

Os estudos sobre logística demonstram, cada vez mais, que há um melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através do planejamento, organização e controle efetivos para as atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de produtos e serviços. Este é o problema central enfrentado pela logística: diminuir o hiato entre a produção e a demanda utilizando principalmente, o transporte e a distribuição, de modo que os consumidores tenham bens e serviços quando e onde quiserem, e na condição física que desejarem. Diante do exposto, o presente artigo tem como objetivo descrever o processo logístico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT / Diretoria Regional da Paraíba na prestação de serviços de distribuição, desde a postagem até a entrega de cartas e encomendas, mostrando-se como solução para a distância entre clientes, bens e serviços. Utilizou-se a pesquisa descritiva, documental e qualitativa para análise das informações obtidas junto à unidade pesquisada. Os resultados revelaram a complexidade envolvida nos processos realizados desde a captação até a distribuição e a importância dos fundamentos da logística na ECT / DR PB. Conclui-se que as operações da ECT / DR PB são executadas com eficiência demonstrando competência logística na prestação de serviços de distribuição de cartas e encomendas.

Palavras-chave: Logística; Distribuição; Correios.

1. INTRODUÇÃO

As muitas transformações ocorridas no mercado mundial relacionadas à globalização e ao desenvolvimento de novas tecnologias têm exigido das empresas, ações cada vez mais urgentes e eficientes na busca por um posicionamento mais competitivo e aprimoramento dos processos voltado ao atendimento das necessidades do mercado consumidor. Desse modo, as novas tecnologias tornaram-se importante recurso utilizado pelas empresas no atendimento aos desejos e necessidades desse mercado.

A logística que trata de todas as atividades ligadas à movimentação e armazenagem de materiais ganhou com esses avanços tecnológicos, pois com tal

* Aluno de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.

Email: erick.colombo@gmail.com

‡ Doutora em Recursos Naturais (UFPG)

Email: vivibmn@gmail.com

evolução foi possível o rastrear e acompanhar veículos e cargas, o que dinamizou o controle do processo como um todo. Na área da Produção, além do uso da tecnologia, foram desenvolvidos novos modelos de produção, com intuito de reduzir ao máximo os desperdícios de matéria-prima através do rigoroso controle de qualidade, aumentando assim a qualidade de seus produtos.

Segundo Ballou (2006), “a logística é o processo de planejar, implementar e controlar o fluxo das mercadorias, desde a origem até o consumidor final e que agrega valor ao produto e serviço que são fundamentais para a satisfação dos clientes”.

É necessário que a logística trabalhe em conjunto com todas as áreas da organização para que haja integração, menores custos e maior eficiência nos processos realizados. As atividades logísticas, em especial a de distribuição, são de suma importância para muitas empresas, principalmente aquelas responsáveis por levar os diferentes produtos ao mercado. Sendo assim, no intuito de cumprir com um de seus valores de lugar, a logística de entrega busca cada vez mais agregar aos objetivos da empresa: a pontualidade e confiança na entrega de pronto atendimento.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT - Empresa Estatal do Brasil, operadora dos serviços postais, tendo absorvido esses novos conceitos e avanços tecnológicos, buscou adequar-se às grandes transformações, inovando seu modelo de prestação de serviços conjugando-o com as novas tecnologias. Desde a grande transformação sofrida na sua estrutura, com a mudança de Departamento de Correios e Telégrafos para Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, a mesma vem inovando e procurando novas formas de atender com qualidade aos anseios dos clientes sempre melhorando seus serviços com uma nova concepção de empresa prestadora de serviços de distribuição destacando-se, principalmente, pelo seu poder de capilaridade.

Diante do exposto, este trabalho busca resposta para o seguinte questionamento: Quais são as etapas desenvolvidas pelo setor logístico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Diretoria Regional da Paraíba para a problemática da distribuição?

O presente trabalho busca descrever as etapas desenvolvidas pelo setor logístico da ECT / DR Paraíba tendo como objetivo compreender o processo de logística em uma empresa estatal pública na prestação de serviços de distribuição

de cartas e encomendas, a partir do conhecimento construído sobre os pilares das disciplinas estudadas no Curso de Administração.

O artigo está estruturado em cinco partes, a primeira delas trata-se do referencial teórico, onde foi realizada uma compilação dos conceitos de logística com os principais autores, a exemplo de: Ballou (2006), Campos (2013), Dias (2012), Martins (2006), Nogueira (2013) e Razollini (2012) tendo como base teórica principal os conceitos de Pozo (2007). A segunda parte compreende os aspectos metodológicos da investigação. Em seguida, é feita a análise dos resultados obtidos na pesquisa. Por fim, as considerações finais, seguidas das referências utilizadas no estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 LOGÍSTICA

“A origem da logística é militar. Foi desenvolvida visando colocar recursos certos no local certo, na hora, com um só objetivo: vencer batalhas” (MARTINS; ALT, 2006, p.325).

A Logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informações, desde a fonte fornecedora até o consumidor [...] o básico da atividade logística é o atendimento ao cliente [...] ela começa no instante em que o cliente resolve transformar um desejo em realidade (MARTINS & ALT, 2006, p.326).

Segundo Pozo (2007, p.13), a Logística trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilita o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria prima até o ponto de consumo final, assim como dos fluxos de informações que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviço adequados aos clientes a um custo razoável.

De acordo com Kotler (2006, p.520), “a logística de mercado envolve o planejamento, a implementação e o controle dos fluxos físicos de materiais e do produto final entre o ponto de origem e os pontos de uso, com o objetivo de atender às necessidades dos clientes e de lucrar com esse atendimento”.

É importante destacar que a área da Administração de Materiais é essencial para as organizações, pois vem se tornando indispensáveis para o desempenho e sucesso das empresas. Sua função principal é atender às necessidades do mercado

de forma ágil, com qualidade e ao mesmo tempo a um baixo custo, ou seja, “providenciar bens ou serviços adequados no momento certo, no local exato, nas condições estabelecidas” (POZO, 2007, p. 33).

E é através da Logística que a empresa pode alcançar uma posição acima dos concorrentes em relação a conquistar a preferência do cliente. Ou seja, a Logística bem desenvolvida pode ser uma vantagem competitiva para a organização (POZO, 2007).

Assim, para a obtenção de melhores resultados e sucesso em seus procedimentos, é necessário que se desenvolva de forma integrada e organizada à logística, a distribuição, transporte e armazenagem buscando alcançar os objetivos da empresa e simultaneamente atender eficientemente, em questões de tempo e lugar as expectativas do mercado e aos desejos dos consumidores. Sempre atento às atualizações tecnológicas, e lançando mão de todos os recursos oferecidos por estes avanços proporcionando um alto grau de qualidade nos produtos e serviços (MARTINS & ALT, 2006).

2.2 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO X LOGÍSTICA

A Logística é “um conjunto de atividades funcionais (transportes, controle de estoques, etc.) que se repetem inúmeras vezes ao longo do canal pelo qual matérias-primas são convertidas em produtos acabados, sendo a cada etapa agregado valor para o consumidor” (BALLOU, 2006, p.29).

Segundo Ballou (2006), se os canais estiverem situados em locais diferentes e os mesmos acompanharem uma sequência na etapa de produção, faz-se necessário repetir as atividades logísticas quantas vezes for preciso até o produto ser disponibilizado ao mercado.

De acordo com Novaes (2007), estas atividades logísticas são repetidas ao longo da cadeia de suprimentos e são, o conjunto de organizações, interdependentes e inter-relacionadas, que irá levar os produtos acabados até os clientes.

A atividade logística que tem a responsabilidade de levar o produto acabado até o mercado é de distribuição. Ela é responsável pelo transporte dos materiais desde a produção até o consumidor final. Para que isso seja feito de forma mais

eficiente possível, é importante que os canais de distribuição estejam adequadamente organizados e a utilizados as formas modais e de transporte.

Os canais de distribuição podem ser conceituados como o caminho por onde o produto percorre até chegar ao cliente final. Segundo Coughlan (2002, p.39), os canais de distribuição são organizações interdependentes pois trabalham com a função de oferecer o produto para o consumidor.

Razzolini (2012) aponta as três grandes funções dos canais de distribuição que devem ser compreendidos pelas empresas:

- Estabelecer o fluxo de informações entre os clientes finais e os provedores do produto;
- Manter o sistema logístico organizado mantendo o fluxo dos produtos;
- Agregar valor aos produtos.

A operacionalização dos canais de distribuição ocorrerá pelo transporte eficiente, em termos de desempenho e custo. O objetivo principal do transportador é garantir a boa utilização de seus bens enquanto oferece aos clientes um nível de serviço aceitável (CAMPOS, 2013).

A escolha do tipo de transporte utilizado deve levar em consideração diversos fatores como custos e prazo de entrega e estes devem se adequar a realidade da organização e do produto oferecido. Os transportes de cargas possuem cinco tipos de modais, onde cada um apresenta custos e características operacionais específicas, que os tornam mais adequados para certos tipos de operações e produtos.

Segundo Dias (2012, p. 33), os modos de transporte de cargas e mercadorias podem ser divididos das seguintes maneiras:

- Rodoviário;
- Ferroviário;
- Aquaviário;
- Aéreo;
- Dutoviário.

Para determinação do modal a utilizar é necessário ter posse ou definir algumas informações, assim como ter algumas premissas bem claras e muito bem modeladas.

2.3 LOGÍSTICA EMPRESARIAL

A abordagem do estudo da logística integra uma gama de funções na sua cadeia de suprimentos. O desenvolvimento de objetivos e a formulação de estratégias devem contemplar essas atividades. A Logística como ramo da Administração contempla ainda as funções gerenciais, tais como: planejamento, organização e controle (BALLOU, 2006).

Observa-se assim que, a logística abrange uma série de atividades que precisam ser combinadas, orquestradas, para que haja um trabalho bem executado em cadeia, buscando em um primeiro momento levar produto acabado para o mercado, e em um segundo momento, trazer deste mesmo mercado produtos, informações, dinheiro e a satisfação dos clientes, juntamente com uma expectativa que este voltará a comprar desta mesma cadeia.

A logística nas empresas está relacionada não somente a transporte ou a entrega de um produto em um determinado local. A definição de Logística segundo o Conselho de Gerenciamento *Logístico* é “Logística: é o processo de planejar, executar e controlar o fluxo e armazenagem, de forma eficaz e eficiente em termos de tempo, qualidade e custos, de matérias-primas, materiais em elaboração, produtos acabados e serviços, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com objetivo de atender aos requisitos do consumidor.”

Segundo Nogueira (2013), as empresas brasileiras convivem com um momento de desafios. Neste novo cenário marcado pela competitividade do mercado, avanço tecnológico, maior oferta de produtos e serviços voltados a atender às expectativas dos clientes tem motivado o exercício do capital intelectual (seus recursos humanos). Para superar estes desafios, as empresas buscam desenvolver ações voltadas para redução de custos de uma forma isolada (através da eliminação de posições em seu quadro de colaboradores, eliminação do cafezinho, controle dos gastos).

As empresas planejam e coordenam suas ações gerenciando de forma integrada e avaliando todo o processo desde o fornecimento da matéria prima até a certeza de que o cliente teve suas necessidades e expectativas atendidas pelo produto ou serviço que lhe foi prestado/entregue. O resultado é a superação dos desafios apresentados e conseqüentemente um melhor posicionamento no mercado.

Para Nogueira (2013), os pontos centrais da Logística destacam-se em:

- Visão integrada e sistêmica de todos os processos da Empresa. A ausência deste conceito faz com que cada área / departamento da empresa pense e trabalhe de forma isolada. Isto gera conflitos internos por poder e faz com que os maiores concorrentes de uma empresa estejam dentro dela mesma.
- Enxergar toda a cadeia de suprimentos como parte importante do seu processo. Seus Fornecedores, Colaboradores, Comunidade e Clientes são como elos de uma corrente e estão intimamente interligados. Por isso, devemos sempre avaliar se suas necessidades e expectativas estão sendo plenamente atendidas.
- O Planejamento Estratégico, Tático e Operacional e a constante Avaliação de Desempenho, por meio de indicadores, são ferramentas gerenciais essenciais para o desenvolvimento de um bom sistema logístico.

Dessa forma, a logística, assume uma visão difundida no passado como um processo de abastecimento de materiais ou mesmo como atividade de transporte na distribuição física, passando a ter uma maior abrangência nas organizações das empresas percebida como algo de suma importância para a administração dos processos e suprimentos, da produção e distribuição física.

Atualmente as Empresas Brasileiras vivem uns momentos desafiadores. Por outro lado, algumas Empresas enxergam a Logística como uma estratégia competitiva bastante eficaz. Há muitas maneiras de se dizer qual é o conceito de logística. Todas as preocupações se voltam para a questão dos custos menores, ou ainda, prazos aceitáveis, um dos principais quesitos no que diz respeito à Logística gira em torno de tempo e custos.

A contribuição da Logística no dia a dia das empresas tem sido o tempo agregado aos produtos através do serviço que prestados ao cliente, além do prazo reduzido na entrega, permitindo no momento que o pedido é originado os destaques no que diz respeito no nível de serviço (prazo) e satisfação.

A Logística atualmente tem a missão de ajudar empresas e pessoas a melhorar seu nível de serviço reduzindo custos de operações. A Logística é uma ferramenta estratégica a fim de reduzir custos. Pois visa melhorar e torná-los mais eficientes em termos de qualidade e tempo. Enfim, os custos logísticos apesar de imperceptíveis em alguns casos estão inseridos dentro do contexto econômico da empresa.

2.4 HISTÓRICO DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT

Inicialmente os serviços prestados pelos Correios eram vistos como uma simples sucessão de operações, o fluxo possuía características de uma produção empurrada.

A economia de escala era entendida exclusivamente como lotes grandes, o que diminuía o número de transportes.

Logo após a transformação do antigo Departamento de Correios e Telégrafos - DCT em Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, ocorrida em março de 1969, a nova empresa iniciou um grande processo de reorganização administrativa e operacional com vistas a modernizar o serviço postal que até então era considerado extremamente ineficiente.

As décadas de 1970 e de 1980 foram o período de grandes realizações e investimentos na montagem de toda a infraestrutura de atendimento, transporte, triagem e entrega dos serviços postais como o conhecemos hoje. Este processo contou com a parceria dos Correios da França, o La Poste, considerado um dos melhores correios do mundo e que, na ocasião, realizou um profundo trabalho de consultoria com a participação de técnicos dos correios dos dois países.

Neste período foram criadas estruturas que até hoje compõem a base da logística postal, tais como:

- Criação da Rede Postal Aérea Noturna – RPN, formada por linhas aéreas com aviões fretados que voam a noite transportando a carga postal urgente;
- Criação de Linhas Tronco:
 - LTN - Linhas Tronco Nacionais - Transportam, via superfície, cargas urgentes e não urgentes para as Regionais de outros Estados;
 - LTR - Linhas Tronco Regionais - Transportam carga urgente e não urgente dentro do próprio Estado;
 - LCE - Linhas de Coleta e Entrega - Linhas urbanas que interligam as unidades operacionais da mesma cidade e, em alguns casos, são responsáveis também, pela entrega de objetos a clientes;

LA - Linhas Auxiliares - Utilização de linhas de ônibus para transportar cargas em localidades em que não se justifica a implantação de uma linha especial.

- Padronização dos processos de atendimento, triagem, transporte e distribuição com a criação dos manuais, normas e procedimentos;
- Criação da rede de Centros de Triagem com a aquisição das primeiras máquinas de triagem automática para cartas e encomendas.

Foi um período de grandes realizações e transformação para o serviço postal brasileiro que em duas décadas deixou a condição de serviço público desacreditado para se transformar em uma instituição de credibilidade no país.

Este período de grandes transformações foi seguido por uma fase de consolidação do modelo logístico. Contudo, em meados da década de 1990 a empresa sentiu a necessidade de revigorar e modernizar seu modelo logístico para prepará-lo para uma mudança no perfil do tráfego postal, onde as encomendas passavam a ter uma participação mais relevante e expressiva e onde se exigia maiores níveis de produtividade.

Com esta finalidade, em 1995 foi feita uma parceria com o Centro de Pesquisa em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – CEPA/UFRGS com o objetivo de capacitar os profissionais da ECT nos principais métodos, princípios e técnicas associados a um novo modelo de gestão de processos, intitulado genericamente de Gestão da Produtividade, com ênfase nos conceitos do Sistema Toyota de Produção e Teoria das Restrições. A intenção era a de gerar conhecimento com base nas novas tecnologias de gestão e aplicá-las à realidade da ECT.

Além de aportar novos conhecimentos, com a capacitação de cerca de 40 mil empregados de diversos níveis, o projeto gerou significativas mudanças em processos operacionais dos Correios e está apresentado em detalhes no livro Gestão da Produtividade Aplicada aos Correios – Educação para a Produtividade.

Pode-se considerar que este projeto foi um divisor de águas na logística e no modelo produtivo dos Correios (Couto et. al, 2005, pg. 15- 16):

A prestação de um serviço era vista como uma simples sucessão de operações, sem qualquer conotação de agregação de valor em cada etapa do processo de produção [...]

O antigo paradigma de melhorias era voltado para o “ótimo local” [...] Em âmbito operacional, não se tinha uma visão clara do impacto dos gargalos na produção; conseqüentemente, a falta de regras de proteção do gargalo (como realizar pré-triagem nas agências), de subordinação das demais atividades não-gargalo e de utilização máxima de sua capacidade, fazia com que a aplicação de recursos de melhoria no sistema nem sempre resultasse em melhoria de desempenho. [...] Não se atribuía à Ergonomia a capacidade de se tornar um fator importante de aumento de produtividade e redução de falhas. [...] O gerenciamento das diversas etapas da produção por meio de indicadores de gestão dos processos não era visto como instrumento de melhoria da qualidade final.

Diante do novo cenário no qual os Correios se viram inseridos naquela época se buscou um novo modelo de organização do sistema produtivo que permitisse evoluir do modelo então vigente e que havia permitido modernizar a Empresa, incorporando ao que já se tinha de positivo as novas tecnologias de gestão da produção e o conhecimento trazido pela parceria com a Universidade. O novo modelo estava centrado em dois pontos principais (Couto et al, 2005, p. 17):

Primeiro, as similaridades entre a produção industrial, conhecida como produção em massa, e a produção de serviços em larga escala, como é feita pelos Correios, determinaram uma busca por novas tecnologias que permitissem a conjugação de aspectos como maior flexibilização, melhor qualidade e produtividade, com o propósito de dotar a Organização de maior capacidade de ação em ambientes complexos; Segundo, o reconhecimento da necessidade de se estabelecer uma condição de trabalho humano capaz de propiciar e despertar o interesse pela racionalização dos processos, pela eliminação de desperdícios e por uma maior interação com os demais elos da cadeia produtiva.

O novo modelo se baseou na lógica de considerar a Organização como um organismo vivo que mantém interações constantes com o meio no qual está inserido. O ambiente externo apontava para a redução gradativa dos serviços tradicionais – cartas e telegramas, e para aceleração dos avanços tecnológicos, pelo desejo de comodidade e conveniência dos clientes demandando serviços em domicílio e para o acirramento da concorrência.

Realizando o papel de integração e inclusão social, a empresa desenvolve a atribuição necessária para contribuir com o desenvolvimento nacional. Seu faturamento corresponde a 58% da receita concernente a serviços monopolizados, são eles: Cartas; Telegramas e Correspondência agrupada. A reserva dos mesmos representa um fator primordial para sobreviver e garantir a universalização (CORREIOS, 2017).

O aumento da competição pelos espaços de mercado, obrigou a ECT a diversificar e ampliar sua oferta de serviços e a fortalecer suas competências técnicas no conhecimento das expectativas dos clientes e na satisfação de suas necessidades.

A partir de então se passou a adotar um modelo sistêmico de entrada-processamento - saída nas relações de cliente e fornecedor interno, assim como se passou a visualizar o produto final dos Correios como resultado do trabalho integrado do processo de captação, tratamento, transporte e distribuição, que agregava valor ao insumo, no caso o objeto postado pelo cliente.

Por meio de soluções tecnológicas, os Correios buscam atender às exigências de comunicação das empresas e instituições em um mercado cada vez mais competitivo. Por exemplo, o Sedex, desenvolvido em 1982, representa um dos principais produtos da empresa e é líder no ramo de encomendas expressas no país. Nos recentes anos, foram criadas outras modalidades para agilizar as entregas, são elas: Sedex 10, Sedex Hoje e Sedex Mundi (CORREIOS, 2017).

O modelo industrial para prestação de serviços dos Correios ainda precisa de muitas melhorias. A empresa busca inovações nos seus métodos e vem ampliando sua atuação nos mercados do *e-commerce*.

O Banco Postal surgiu da capilaridade existente na empresa, o mesmo aumentou a prestação dos serviços financeiros nas Agências dos Correios (AC), com a finalidade de contribuir para a inclusão bancária de milhares de brasileiros (CORREIOS, 2017).

Incentivados pelas mudanças tecnológicas, econômicas e sociais ocorrendo no âmbito mundial, em 2011 foi iniciado o processo de modernização, que apesar de intenso era necessário para a empresa, e após a sanção da Lei 12.490/11, ampliou-se seu campo de atuação (CORREIOS, 2017).

Com o advento do novo estatuto, seu campo de atuação foi ampliado e a ECT lançou um novo modelo de Planejamento Estratégico, intitulado Plano Estratégico 2020, no qual estão inseridas diversas Ações Estratégicas que pretendem levar os Correios a um novo patamar. Dentre as ações previstas há algumas voltadas para a Modernização da Plataforma de Produção, que preveem a construção de novos e modernos Centros de Tratamento Automatizados de Encomendas e aporte de novas tecnologias ao processo de distribuição.

2.5 DIRETORIA REGIONAL DA PARAÍBA – DR/PB

A ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é dividida por 28 Diretoriais Regionais (DR's) composta de unidades administrativas e operacionais em cada regional. As Diretorias regionais são responsáveis por gerir a empresa nos 26 estados da federação brasileira tendo sua Administração Central (AC) localizada em Brasília, no Distrito Federal.

A Diretoria Regional da Paraíba (DR/PB), com sede administrativa e operacional localizada em João Pessoa/PB, é subdividida em 04 Regiões Operacionais, que abrangem todo o Estado paraibano, constituindo-se de: 268 Unidades de Atendimento (agências próprias e franqueadas), 08 Centros de Distribuições Domiciliárias (CDD's) e 02 Centros de Tratamento e Entregas de Encomendas (CEE's).

A Empresa vem atuando na distribuição de cartas e entrega domiciliar com os seguintes mix de serviços: Cartas simples e registradas; telegramas; SEDEX - serviço expresso; PAC - encomenda econômica; selos postais e serviços bancários básicos através da parceria com o Banco do Brasil em suas agências próprias (CORREIOS/DR-PB, 2017).

O CEE/Campina Grande é responsável pela triagem e distribuição de SEDEX, PAC e encomendas, podendo realizar o serviço com os demais produtos ofertados pela empresa. O CDD/Cruzeiro realiza a triagem e distribuição das cartas simples e registradas, telegramas e demais serviços se necessário.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho buscou descrever as etapas desenvolvidas pela logística da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Diretoria Regional da Paraíba tendo como objetivo compreender o processo de logística em uma empresa estatal pública na prestação de serviços de distribuição de cartas e encomendas, através dos estudos sobre as áreas de distribuição de cartas - CDD e de distribuição de encomendas - CEE, centros operacionais integrantes da ECT.

Esta pesquisa caracteriza-se como sendo descritiva, documental e qualitativa. “Esse tipo de pesquisa expõe características de determinada população ou determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e

definir sua natureza. Não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação” (VERGARA, 2009, p.45).

O universo se deu na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT tendo como amostra a Diretoria Regional da Paraíba através do Centro de Distribuição Domiciliária (CDD) e do Centro de Entrega de Encomendas (CEE).

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista e a observação, além de consultas aos documentos da empresa.

A entrevista realizada a cada responsável pelo respectivo setor como também a observação das atividades desenvolvidas se deram por meio de várias visitas à organização, realizada nos meses de fevereiro e março de 2017, localizadas respectivamente nos bairros Cruzeiro e Tambor, na cidade de Campina Grande/Paraíba tendo como modelo adaptado o estudo de Ferreira et al (2012), cujas variáveis são: Captação, Triagem, Transporte e Distribuição.

A análise dos dados coletados, foram divididas em duas partes; onde na primeira foi a descrição técnica do processo logístico da ECT e na segunda parte, foi realizado a descrição das etapas desenvolvidas do processo logístico da diretoria regional da Paraíba.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 DESCRIÇÃO TÉCNICA DO PROCESSO LOGÍSTICO DA ECT

De acordo com as normas em relação ao atendimento ao cliente, observou-se que a ECT procede conforme a orientação do manual de atendimento – MANCAT (CORREIOS) 2017, para a recepção ao cliente onde, recepciona-se o cliente conforme os passos abaixo:

- a) Chamar próximo cliente, utilizando o organizador de filas ou outro equipamento semelhante, disponível na unidade;
- b) Realizar o chamamento verbal onde não houver o sistema de gerenciamento de filas, com frases e expressões curtas que denotem respeito. Ex.: “próximo, por favor!” “por gentileza, senhor (a)”, “por favor, senhor (a)”;
- c) Utilizar uma entonação de pedido e não de ordem ou comando;
- d) Evitar utilizar elementos sonoros adicionais, como bater a caneta sobre o balcão, estalar os dedos ou assobiar;

- e) Utilizar o recurso “Serviço Interno” do sistema de gerenciamento de espera e atendimento - SGEA para atendimento ao cliente que se apresentar no guichê sem a respectiva senha quando não há fila de espera, para evitar que o cliente tenha que retornar ao dispensador de senha;
- f) Orientar o cliente sobre o sistema de senhas para os próximos atendimentos;
- g) Solicitar ao cliente para retornar ao dispensador de senha apenas quando houver fila;
- h) Realizar apenas uma “*rechamada*” pelo sistema caso o cliente não atenda à primeira chamada da senha;
- i) Evitar o chamamento verbal em unidades com sistema de gerenciamento de espera e atendimento - SGEA e naquelas que possuem sistema semelhante (dispensador de senhas com painel de chamada eletrônico).

Enfim, aguardar a conclusão de cada atendimento em curso para abordar o Atendente, independentemente de sua função: chefia, supervisores, caixa de retaguarda - CRE e demais colaboradores da Empresa que tiverem demandas.

Durante o atendimento ao cliente recomendou-se seguir os seguintes padrões:

- a) Identificar a necessidade do cliente, apresentando o produto mais adequado. Lembrar que esse cliente é o mais importante no momento;
- b) Evitar o prejulgamento. O Atendente não deve deduzir o que o cliente quer baseando-se em seus próprios valores e referenciais, aguardando que o cliente diga qual é a sua necessidade;
- c) Sugerir a possibilidade de agregar valor, de acordo com o tipo de serviço solicitado, identificando a necessidade do cliente. Dedicar-lhe atenção exclusiva e demonstrar desejo de servi-lo;
- d) Evitar a interrupção do atendimento ao cliente. Havendo absoluta necessidade, expor os motivos educadamente, de modo a convencê-lo da espera;
- e) Oferecer ao cliente outros produtos/serviços em todas as fases do atendimento, principalmente o produto/serviço de campanha promocional;
- f) Procurar manter-se dentro do limite de tempo de atendimento padrão de cada serviço, de acordo com os índices do sistema de cálculo de efetivo.

Ainda para conclusão do atendimento ao cliente indicou-se os seguintes padrões na finalização do atendimento:

- a) finalizar o atendimento com agradecimento e saudação de despedida. Expressões de simpatia como “obrigado (a)”, “até breve”, “até a próxima”, “espero vê-lo de novo aqui ou atendê-lo novamente” são válidas e recomendáveis;
- b) perceber os aspectos subjetivos do cliente ao final do atendimento, como a existência da dúvida, estado de conforto, de satisfação, de desejo de retorno, para interferir e reforçar positivamente;
- c) chamar o cliente seguinte imediatamente após a saudação de despedida do cliente no caso, através do sistema de gerenciamento de espera em atendimento - SGEA;

De acordo com o Manual de Distribuição e Coleta – MANDIS (CORREIOS, 2017), referente ao processo produtivo em centros de entrega de encomendas: abertura, triagem e ordenamento de encomendas, pode-se perceber que é necessário: Definir o agrupamento dos distritos no sistema de rastreamento de objetos - SRO e retirar os objetos da caixeta de transporte e posicioná-los na mesa de verificação, considerando: O AR voltado para cima; A face da etiqueta de registro voltada para cima; O endereço do remetente voltado para cima, se o objeto estiver em processo de devolução.

Além disso, constatou-se que é preciso verificar as condições dos objetos e separar:

- a) Para acondicionamento, conforme procedimentos previstos no manual de encomendas – MANENC (CORREIOS, 2017), os objetos com indícios de violação ou espoliação, danos à embalagem (rasgo) ou indícios de danos ao conteúdo (umidade, odor etc.);
- b) Para os procedimentos previstos no manual de encomendas – MANENC (CORREIOS, 2017), a encomenda com perda de etiqueta de registro;
- c) Para os procedimentos previstos no manual de distribuição – MANDIS (CORREIOS, 2017), os malotes;
- d) Para expedição, os destinados a entrega interna em outras Unidades.
- e) Para pesquisa de endereçamento, os objetos com código de endereçamento postal (CEP) errado, inválido ou ilegível, endereço incompleto;
- f) Grandes usuários (GU), quando o leiaute permitir.

Por conseguinte, foi visto que deve ser separado os objetos mal encaminhados (ME) e proceder conforme abaixo:

- a) Apor o carimbo datador na face do objeto que contém os dados do destinatário e o carimbo Mal Encaminhado - "ME" na face que contém os dados do remetente; é importante também: a carimbação poderá ser dispensada se houver possibilidade de encaminhamento para a Unidade de destino e a garantia da entrega dos objetos no mesmo dia.
- b) Carimbar preservando os endereçamentos do destinatário e do remetente, a etiqueta de código de barras, chancelas e anotações constantes no objeto;
- c) Lançar o objeto como mal encaminhado - ME no sistema de rastreamento de objetos - SRO e expedi-lo para o destino correto;
- d) Encaminhar o objeto na próxima linha de transporte.

Com relação a descrição dos trabalhos nas unidades de distribuição, perceber-se as seguintes orientações e procedimentos ao gerente da unidade de distribuição conforme horário previsto no manual de captação e atendimento - MANCAT, considerando as orientações já previstas pela Empresa.

Destacar equipe para entrar junto com os funcionários responsáveis pela abertura da unidade para fazer a retirada de veículos e organizar a unidade, caso seja necessário, visando otimizar o desenvolvimento das rotinas de tratamento da carga.

Na Preparação dos Sistemas – Procedimentos da Equipe Designada deve-se:

- Ligar, quando da abertura da unidade, as estações dos sistemas operacionais que integram o processo produtivo (SRO, SIGMA, SGDO, etc.), observando as informações preliminares.

Em relação a Organização do Espaço Interno – Notou-se que se faz necessário posicionar as cadeiras dos carteiros atrás da linha demarcada no piso do Salão Operacional, com também posicionar os suportes para caixetas entre as mesas dos carteiros.

Na falta de suportes para caixetas, utilizar caixetas vazias, em posição vertical pela maior dimensão, de modo que a caixeta de cima, cujos objetos postais serão trabalhados pelos carteiros, esteja numa altura ergonomicamente adequada.

No que se refere ao Recebimento e Movimentação da Carga – Procedimentos da Equipe Designada, observou-se que é preciso estar atento aos seguintes pontos:

Receber a carga na área de carregamento/descarregamento, na presença do condutor. Não permitir que o condutor faça a abertura do lacre do veículo; Receber a carga no ponto de transferência quando a unidade compartilhar da área operacional

do centro de tratamento.

Verificar a integridade do lacre e se seu número confere com o mencionado no formulário de registro diário de veículo operacional - RDVO, caso o veículo possua dispositivo para fechamento com lacre. Verificar se o baú foi fechado com cadeado, em caso de LTR e LTN.

Verificar visualmente no momento da recepção da carga as condições gerais dos unitizadores.

Verificar nos rótulos dos unitizadores a existência de possível ME.

Devolver os unitizadores ME no mesmo dia, se possível, no mesmo veículo que tenha trazido a carga. Preencher corretamente os campos existentes no formulário de registro diário de veículo operacional - RDVO, conforme orientações do manual de transportes - MANTRA 3/1, disponível na Lista de Formulários Eletrônicos.

Caso haja qualquer tipo de ocorrência no recebimento, no carregamento e descarregamento ou na expedição do veículo, registrar no formulário RDVO, conforme orientações do manual de transportes - MANTRA 3/1.

No caso de irregularidade referente à carga postal, comunicar ao Gerente ou Supervisor de Operações para posterior emissão de Comunicado sobre Irregularidades Eletrônica - CIE. Lacrar novamente o veículo, para prosseguimento da linha, caso o veículo possua dispositivo para fechamento com lacre. Movimentar a carga para a área de trabalhos internos utilizando os equipamentos adequados. Separar a carga simples da carga qualificada.

Encaminhar a carga qualificada (SEDEX, PAC e cartas registradas) para tratamento no setor exclusivo para estes objetos postais. Os rótulos das caixetas e malas devem ser preservados para auxiliar posteriores comunicações de irregularidades.

A carga adiantada de cartas e/ou encomendas identificada pelo rótulo poderá ser tratada no mesmo dia, caso haja ociosidade da mão de obra instalada, desde que não gere horas-extras. Não confundir essa carga com a carga antecipada. Encaminhar a carga simples (cartas) de objetos postais para tratamento no Salão Operacional.

No caso de Abastecimento das Posições de Trabalho – Procedimentos da Equipe Designada é possível destacar que exige-se:

Distribuir a carga para as posições de triagem com os formatos devidamente

separados, priorizando os objetos sem triagem alguma. Cada uma das posições de triagem corresponde a uma dupla de carteiros. A carga não deve ser depositada sobre os planos das mesas ou das cadeiras. Necessariamente deve-se utilizar as caixetas. Para o abastecimento das posições de trabalho, utilizar as próprias caixetas encaminhadas para a unidade.

4.2 O PROCESSO LOGÍSTICO DOS CORREIOS

O processo logístico postal se desenvolve num fluxo contínuo que se inicia com a captação das cartas e encomendas, seguido do tratamento na origem, transporte aéreo ou rodoviário até o destino, onde as cartas e encomendas são novamente tratadas para seguirem para a última etapa do processo, que é a distribuição ao destinatário.

Portanto, corroborando conforme o modelo adaptado de Ferreira et al (2012), o processo postal é composto de quatro subprocessos fundamentais, são eles: Captação, Tratamento, Transporte e Distribuição.

CAPTAÇÃO	TRIAGEM	TRANSPORTE	DISTRIBUIÇÃO
Unidades de Captação	Unidades de Triagem de Origem / Destino	Modais de Transporte	Unidades de Distribuição
Agências de Atendimento Internet Caixas de Coletas	Centros de Tratamento de Cartas Centros de Tratamento de Encomendas Centros de Tratamento de Cartas e Encomendas	Rodoviário Aéreo	Centros de Distribuição Domiciliária Centros de Entrega de Encomendas Agências de Atendimento Caixas Postais Comunitárias

Fonte: Ferreira et al (2012).

4.2.1 CAPTAÇÃO E TRIAGEM

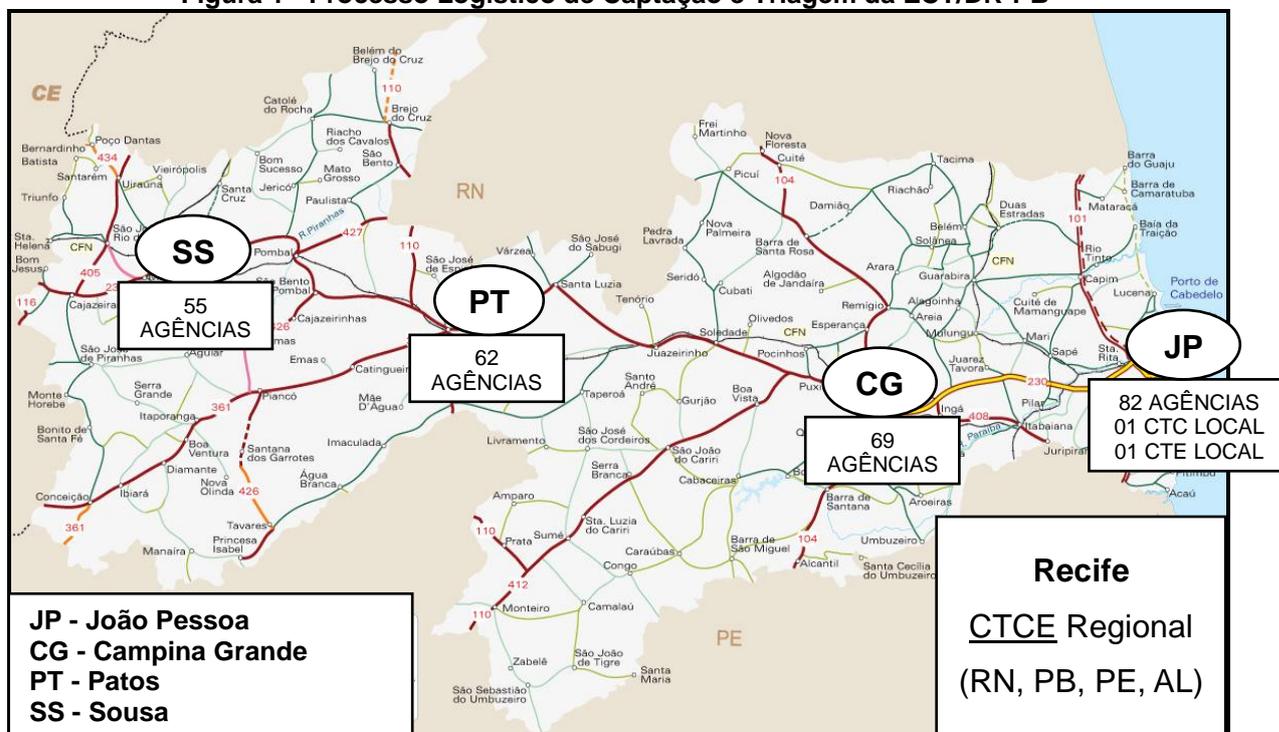
Na *figura 1*, estão representadas as atividades de captação e triagem, sendo a captação a etapa inicial que consiste na coleta de todos os objetos postais que foram remetidos pelos clientes nas agências de correios em toda a diretoria regional da Paraíba, estes diferenciados em “clientes de grande e pequeno porte”, onde o

primeiro grupo corresponde a grandes remessas de objetos postais (solicitações de empresas) e o segundo grupo de poucos objetos postais (postagens individuais de cartas e encomendas nas agências dos correios). Para os grandes clientes, os objetos postais deste grupo são tidos como especiais sendo postados e expedidos nos CEE's de Campina Grande e João Pessoa.

A Triagem é a etapa seguinte, que consiste no tratamento e ordenamento dos objetos postais coletados por meio de Agências de Correios Próprias (AC's), Agências de Correios Franqueadas (ACF's) e Caixas de Coleta, através da Linha Tronco Regional e Linhas Auxiliares, os quais em seguida serão transportados para o Centro de Tratamento (CTE, CTC ou CTCE) no diretoria de origem (João Pessoa), onde são agrupados e triados de acordo com seus respectivos destinos.

Em caso de destinos interestaduais ou internacional, os objetos postais sairão do CTC da região (o CTCE de Pernambuco compreende o nordeste brasileiro) para outro com a localização mais próxima ou para o CTCE destinado a triagem para exportação que localiza-se em Guarulhos/SP.

Figura 1 - Processo Logístico de Captação e Triagem da ECT/DR-PB

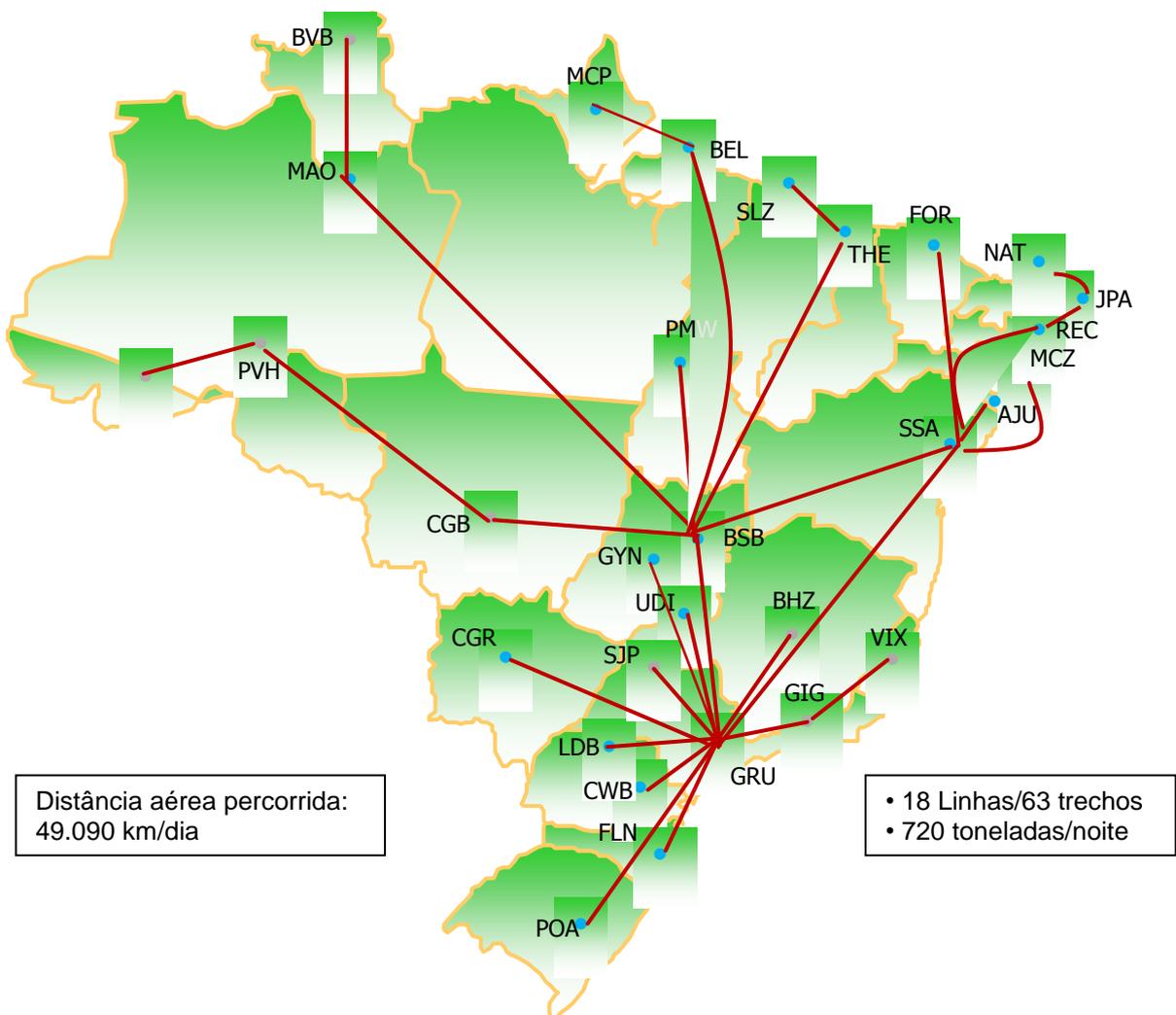


Fonte: Adaptada pelo autor.

4.2.2 TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO

No transporte das cargas postais, caso o destino dos objetos seja outro estado ou município, podem ser realizadas através do transporte aéreo ou terrestre. Para objetos postais classificados como urgente e seu destino estiver a mais de 600 quilômetros seu transporte será aéreo conforme ilustra a *figura 2* abaixo.

Figura 2 - Configuração da RPN - Rede Aérea Postal Noturna – ECT

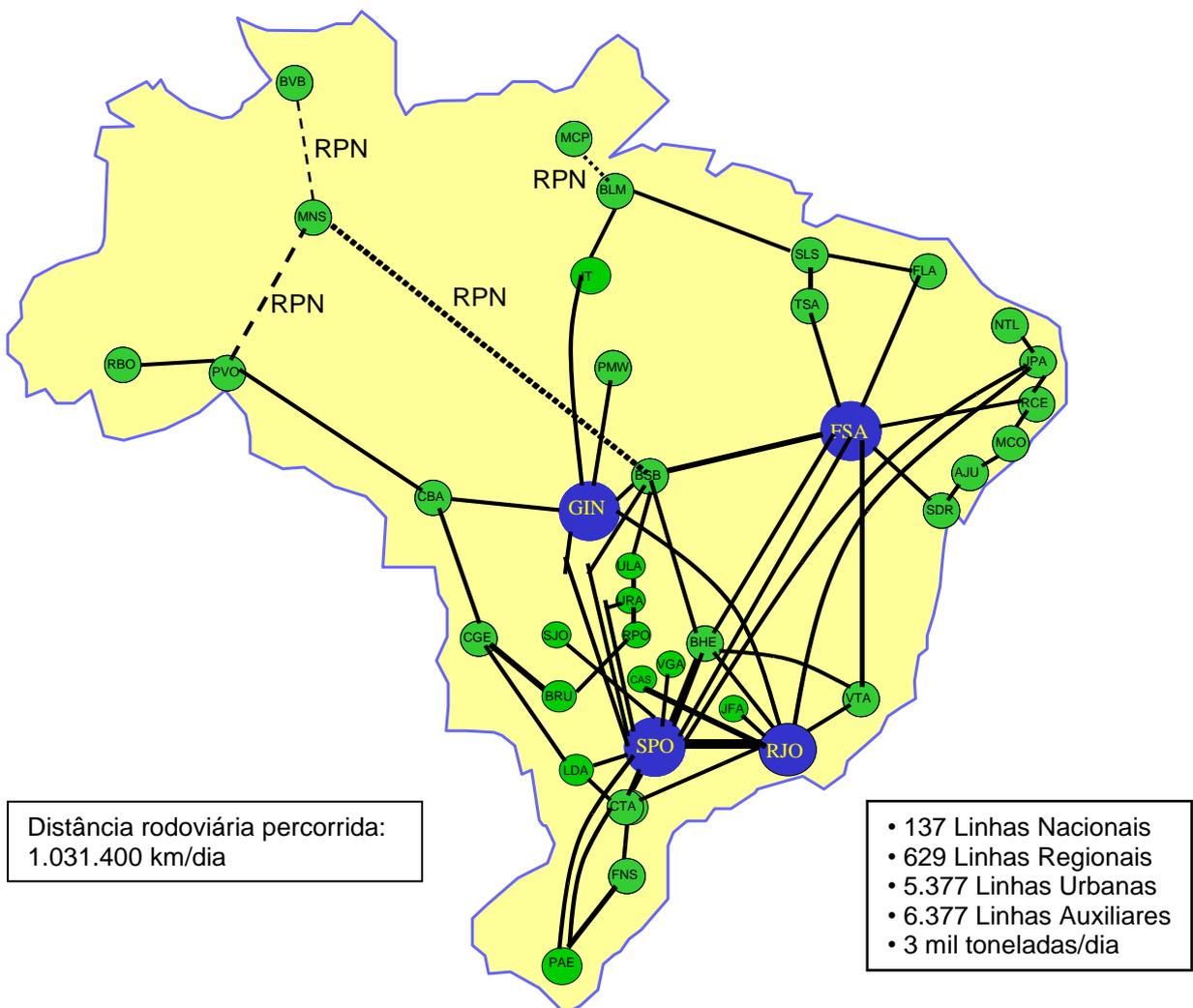


Fonte: CORREIOS 2017.

Quando a distância for menor ou o objeto postal for classificado como não urgente, seu transporte será terrestre. O transporte aéreo é realizado principalmente

pela Rede Postal Noturna – RPN para transporte dos objetos postais considerados urgentes, enquanto que o transporte rodoviário se utiliza das Linhas Tronco Nacionais para o transporte das cargas entre as diretorias regionais (DR's) bem como das Linhas Tronco Regionais e Linhas Tronco Auxiliares para o transporte entre as cidades da diretorias regionais, de acordo com a *figura 3* abaixo.

Figura 3 - Configuração da Rede de Superfície - ECT



Fonte: CORREIOS 2017.

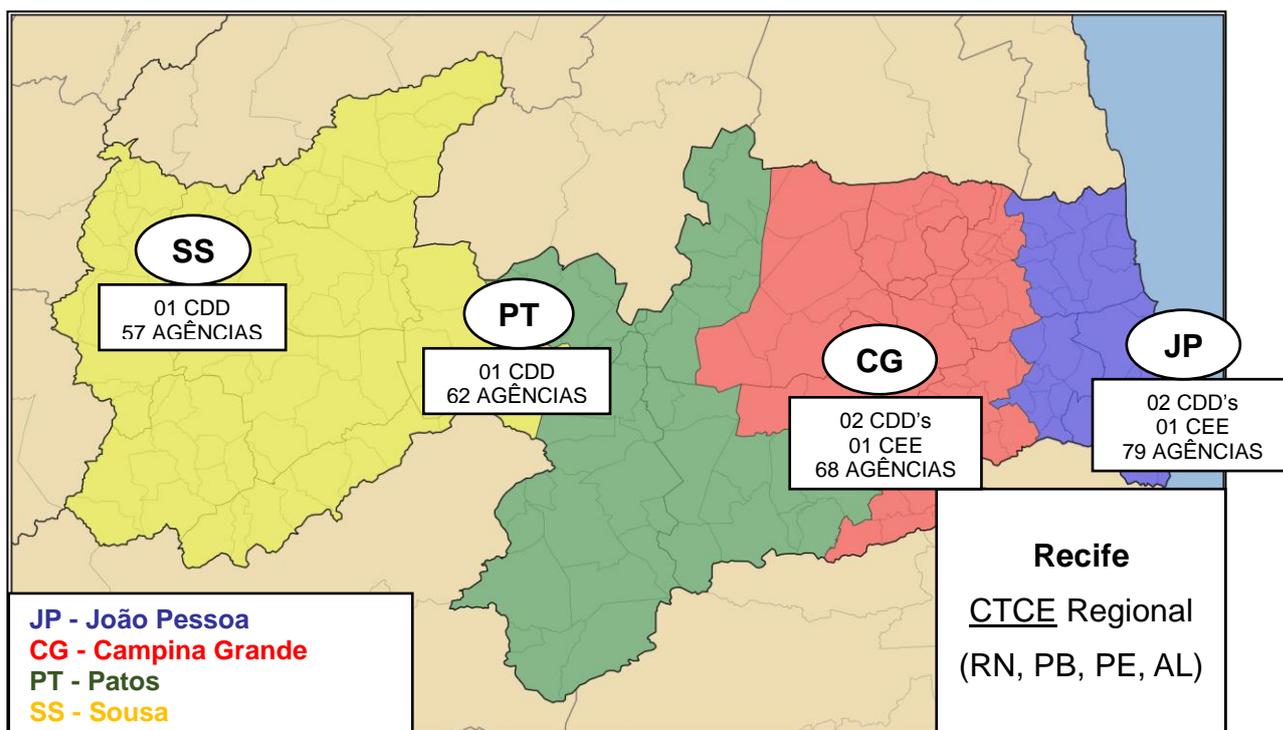
Finalmente, o objeto é transportado para a unidade responsável pela Distribuição, que pode ser uma Agência com Distribuição, um Centro de Distribuição Domiciliar CDD ou um Centro de Entrega de Encomendas - CEE.

Após a triagem dos objetos postais no destino, os mesmos são classificados em duas categorias para a distribuição:

- Sedex e encomendas: destinados ao CEE Campina Grande ou de João Pessoa, os mesmos encaminham e realizam a distribuição dos objetos postais por distritos/setores referentes aos endereços de entrega.
- Cartas, telegramas, PAC, Faturas, dentre outros: são encaminhados aos CDD's para triagem, ordenamento e posterior entrega domiciliar.

O CEE de Campina Grande, atende aos CDD's e as agências localizadas no perímetro desta região operacional. Os demais objetos postais são transportados para outros centros de distribuição localizados nas demais regiões operacionais desta diretoria regional localizados em João Pessoa, Patos, Sousa e, no caso dos objetos postais com destinos interestaduais, os mesmos são enviados ao CTCE Regional localizado em Recife/PE para triagem e posterior encaminhamento conforme *figura 4*.

Figura 4 - Processo Logístico de Transporte e Distribuição da ECT/DR-PB



Legenda: CDD - Centro de Distribuição Domiciliária

CEE - Centro de Entrega de Encomendas

CTCE - Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas

Fonte: Adaptada pelo autor.

Os objetos postais direcionados aos CDD's ou AC's possuem duas opções de entrega:

- No caso dos CDD's, o carteiro após o tratamento e ordenamento das cartas, telegramas e pequenas encomendas, realiza a entrega diretamente aos clientes (entrega domiciliar). Nestas unidades os objetos são separados de acordo com a rota de entrega, podendo ser executada a pé, de bicicleta, de moto ou carro (van).
- Nas AC's localizadas em cidades de pequeno porte e com baixo contingente populacional na zona rural, o carteiro realiza a entrega em domicílio na zona urbana e os demais clientes da zona rural dirigem-se as instalações das mesmas para buscar suas cartas e encomendas.

Todas as etapas do processo são padronizadas e documentadas para facilitar sua execução e acompanhamento. As normas e padrões estão contidas em diversos manuais. São eles: Manual de Captação e Atendimento – MANCAT; manual de tratamento de encomendas – MANENC, manual de transporte – MANTRA, manual de distribuição e Coleta - MANDIS entre outros.

No módulo 6, capítulo 2 do Manual de Distribuição e Coleta - MANDIS, por exemplo, estão as disposições sobre as regras gerais da entrega domiciliar com o objetivo de padronizar a execução do processo em todas as unidades.

No que se refere as regras gerais de tentativas de entrega para as cartas e telegramas o manual dispõe:

[...]Realizar até três 03 tentativas de entrega de objetos simples, e encaminhá-los à entrega interna em unidades de atendimento ou à devolução ao remetente, conforme os casos listados no MANDIS 5/1.

Realizar até 03 tentativas de entrega de objetos registrados, malotes e telegramas, exceto aqueles para os quais seus contratos indiquem situação diferente.

Realizar a 1ª tentativa de entrega da encomenda expressa e do malote no mesmo dia da chegada dos objetos à unidade distribuição, conforme os horários limites de entrega definidos no MANCAT módulos 16 e 21.

Realizar a 1ª tentativa de entrega da encomenda econômica no mesmo dia da chegada dos objetos à unidade de distribuição, exceto aos sábados, conforme os horários limite de entrega definidos no MANCAT módulo 16.

Realizar a 2ª e a 3ª tentativas, quando necessárias, segundo os procedimentos relativos a cada modalidade de serviço.

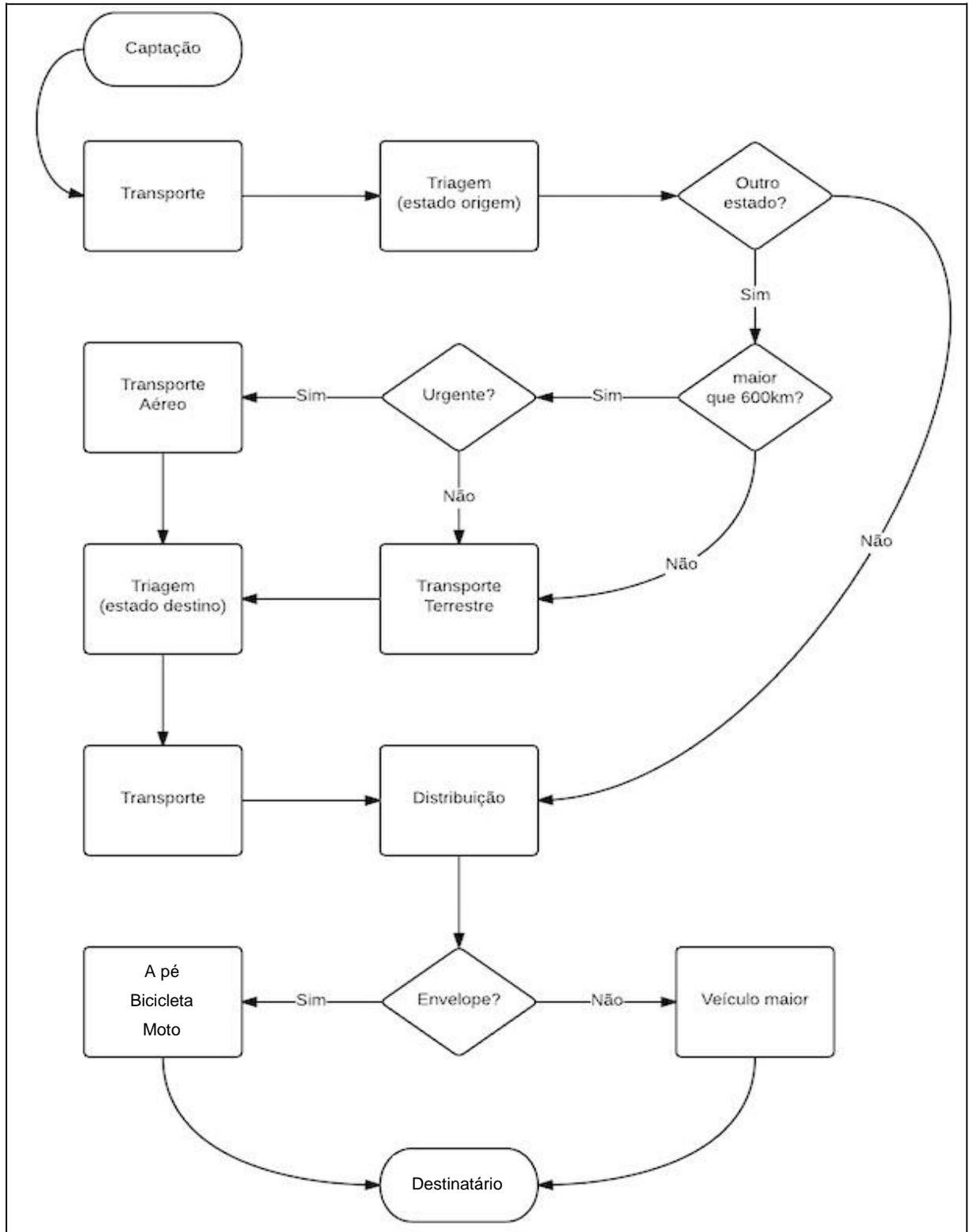
E por conseguinte, para a entrega domiciliária de encomendas, o processo logístico postal se inicia com a captação das encomendas do remetente e se conclui com a entrega ao destinatário, que pode ser feita em até três tentativas, se necessário, no endereço indicado. Após a terceira tentativa, caso ainda não seja possível executar a entrega em domicílio, a encomenda é enviada à agência de correios mais próxima do endereço. Neste caso, o destinatário recebe um folheto de aviso para comparecimento à agência para retirada de sua encomenda.

Se este último recurso também falhar a encomenda segue um fluxo reverso para devolução ao remetente, processo que se poderia considerar como um tipo de Logística Reversa. Contudo, a ECT não denomina este processo com esse título, o qual é utilizado para um serviço especial denominado Logística Reversa.

Para efeito de monitoramento e medição, os fluxos são segmentados em dois tipos básicos: estadual e nacional. O fluxo estadual diz respeito aos objetos postados e entregues numa mesma Diretoria Regional – DR, enquanto o fluxo nacional se refere aos objetos postado numa DR e entregues em outra, ou seja, postado em São Paulo e entregue em Campina Grande, por exemplo.

A *figura 5*, apresenta um fluxograma com todas as etapas do processo em nível estadual ou nacional.

Figura 5 – Fluxo Operacional dos Correios



Fonte: Adaptada pelo autor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo descrever as etapas desenvolvidas pelo setor logístico da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Diretoria Regional da Paraíba e compreender o processo de logística em uma empresa estatal pública na prestação de serviços de distribuição de objetos postais, através dos estudos sobre as áreas de distribuição de cartas - CDD e de distribuição de encomendas - CEE.

Como produto do trabalho destacou-se inicialmente a descrição do processo logístico dos Correios, o qual compreende quatro subprocessos principais: a captação, a triagem, o transporte e a distribuição, fase final e de maior interesse deste estudo.

Compreendeu-se que as etapas de captação e triagem consistem no recolhimento dos objetos postais em todas as agências da ECT/DR PB utilizando linhas tronco regionais e auxiliares e após o encaminhamento da carga para a triagem, são classificadas e separadas de acordo com o seu destino.

Observou-se que nas etapas de transporte e distribuição, a logística da ECT/DR PB, utiliza-se exclusivamente do modal rodoviário através de linhas regulares de ônibus e também da própria frota tanto para o recolhimento como para a distribuição dos objetos postais que tenham destino final municípios pertencentes da própria diretoria regional enquanto que os objetos destinados a outras regionais são transportados pela rede postal aérea noturna através do aeroporto da capital.

De acordo com a pesquisa realizada e, segundo os estudos tendo por base os teóricos da temática abordada, pode-se afirmar que na atualidade a ECT/DR Paraíba realiza um trabalho de Logística no sentido de agregar valor aos seus produtos e serviços.

Constatou-se que é preciso compreender a importância do planejamento e da organização estrutural defendida pela Empresa a fim de possibilitar o desenvolvimento do trabalho de maneira eficaz.

Percebeu-se ainda, como ponto positivo, o conjunto de todos os processos e normas organizadas e bem executadas por todos os colaboradores. Com isso, a Empresa vem cada vez mais apresentando qualidade de entrega, pontualidade e confiabilidade no mercado.

Os resultados revelaram a complexidade envolvida nos processos realizados e a importância dos fundamentos da logística na ECT/DR Paraíba e mostraram que suas operações são executadas com eficiência demonstrando competência logística na prestação de serviços de distribuição de cartas e encomendas.

ABSTRACT

Logistics studies increasingly demonstrate that there is a better level of profitability in distribution services to customers and consumers through effective planning, organization and control of handling and warehousing activities aimed at facilitating the flow of products and services. This is the central problem faced by logistics: narrowing the gap between production and demand mainly by using transport and distribution so that consumers have goods and services when and where they want and in the physical condition they want. In the light of the above, this article aims to describe the logistics process of the Brazilian Postal and Telegraph Company - ECT / Paraíba Regional Directorate in the provision of distribution services, from postage to delivery of letters and orders, showing itself as Solution for the distance between customers, goods and services. The descriptive, documental and qualitative research was used to analyze the information obtained from the research unit. The results revealed the complexity involved in the processes carried out from capture to distribution and the importance of the logistics fundamentals in ECT / DR PB. It is concluded that the ECT / DR PB operations are performed efficiently demonstrating logistic competence in the provision of letter and parcel distribution services.

Keywords: Logistics; Distribution; Post Office.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial/Cadeia de Suprimentos** – Uma Disciplina Vital. São Paulo, Bookman, 2006.

CAMPOS, A. J. C. **A Gestão da Cadeia de Suprimentos**. Paraná: Iesde Brasil, 2013.

CORREIOS. Disponível: <http://correios.com.br/para-voce> . Acesso em: 10 março de 2017.

COUGHLAN, A. T.; Anderson E.; Stern L. W.; El-Ansary A. I. **Canais de Marketing e Distribuição**. São Paulo, Bookman, 2002.

COUTO, A. M. O. Klein; A. A. et. al. **Gestão da Produtividade Aplicada aos Correios Educação para a Produtividade**. Editado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para uso interno. 2005.

DIAS, M. A. P. **Logística, transporte e infraestrutura** - armazenagem, operador logístico, gestão via TI, multimodal. São Paulo, Atlas, 2012.

DIRETORIA REGIONAL DA PARAÍBA. [2010]. Disponível em: <http://spb0018/novaintranet/empresa>. Acesso em 14 março de 2017.

FERREIRA, D.S.F; Ferreira, E.O.; Andrade, E.V.; Silva, W.B.; Pinto, C.E. **Logística e Canais de Distribuição**. 2012. Disponível em: http://www.revistareage.com.br/artigos/segunda_edicao/07.pdf. Acesso em 02 de março de 2017.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing** / Philip Kotler, Kelvin Lane Keller; tradução: Mônica Rosenberg, Brasil Ramos, Claudia Freire; revisão técnica: Dilson Gabriel dos Santos- 12ª edição - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARTINS, Petrônio Garcia & ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. 2ª edição São Paulo: Saraiva, 2006.

NOGUEIRA, A S.; **Logística Empresarial** : Uma Visão Local com Pensamento Globalizado. 2ª Edição. São Paulo. Atlas, 2013.

NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais**: Uma Abordagem Logística. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RAZOLLINI Filho, E. **Logística Empresarial no Brasil**: Tópicos Especiais. Curitiba: InterSaber, 2012.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 10ª edição, São Paulo, Atlas, 2009.