

Guia da UPU sobre os serviços postais de caráter social

Resumo analítico

O sistema postal mundial ocupa uma posição estratégica ideal para responder a boa parte dos maiores desafios sociais, mas os correios, enquanto parceiros de desenvolvimento, continuam subutilizados. O presente guia revela a imensa diversidade de serviços de caráter social que os correios oferecem atualmente e expõe os argumentos a favor de uma diversidade, inovação, investimentos e colaboração ainda maiores.

Os correios já lutam contra a pobreza e as desigualdades mobilizando sua vasta rede logística de distribuição e se empenhando em prol do serviço universal para responder às necessidades de base da população. Graças a seus laços históricos com o Estado e a sua interação regular com os usuários, os correios souberam, igualmente, criar uma relação única de confiança com diversas comunidades. Essa reputação constitui uma base para a prestação de serviços mais sensíveis, tais como a gestão dos dados pessoais de saúde ou as visitas das pessoas vulneráveis em domicílio.

Os compromissos dos países e das empresas em prol do desenvolvimento sustentável atribuem aos correios um mandato claro de apoio ao desenvolvimento social, e as possibilidades de aumentar as receitas e a satisfação da clientela constituem um forte argumento comercial. Assim, muitos correios estão se transformando em prestadores de serviços de caráter social, tornando-se parceiros essenciais para o Estado, as ONGs e as instituições multilaterais que buscam meios de alcançar seus objetivos de desenvolvimento social.

Quais são os serviços postais de caráter social e por que eles são importantes?

Este guia define os serviços postais de caráter social como serviços *claramente concebidos para beneficiar diretamente a sociedade, implementados de maneira regular e fiável e amplamente acessíveis*. Os principais desafios no que tange ao desenvolvimento sustentável ao longo dos próximos vinte anos consistirão em reduzir a pobreza e as desigualdades, em responder às necessidades de uma população em envelhecimento, em sustentar uma sociedade cada vez mais móvel e em superar o choque considerável causado pela COVID-19. Os correios podem trazer soluções, contribuir para responder às necessidades da população em áreas como a saúde, a educação, as ligações comunitárias, o acesso aos serviços e equipamentos públicos e às tecnologias. Diversos correios já possuem a capacidade e a ambição de fornecer essas soluções: 79% dos correios (89 sobre os 113 que responderam ao questionário) oferecem atualmente uma forma de serviço de caráter social, e 59% têm a intenção de oferecer novos serviços no futuro.

Possibilidades para os operadores designados

Para que os correios possam diversificar com sucesso sua oferta de serviços acrescentando serviços de caráter social, é importante reconhecer que cada correio e a comunidade que ele atende são únicos. Além disso, não podemos esquecer que alguns serviços são relativamente simples de implementar, enquanto outros exigem investimentos e comprometimentos importantes. Portanto, os exemplos e recomendações enunciados neste guia não são apresentadas como prescrições ou modelos fixos, mas, antes de tudo, como orientações para ajudar os correios a elaborar serviços de caráter social que correspondam a seu contexto local e que possam ser incluídos ao longo do tempo. As principais conclusões tiradas são resumidas abaixo:

- **Reconhecer os múltiplos benefícios.** Os serviços de caráter social podem gerar receitas para os correios, ter repercussões sociais e criar valor para os atores do desenvolvimento. Esses benefícios devem ser claramente enunciados entre os objetivos estratégicos da argumentação comercial, comunicados às partes envolvidas e associados a indicadores de resultados apropriados.
- **Estabelecer parcerias com os atores do desenvolvimento social.** Os correios devem se envolver ativamente junto aos ministérios, às ONGs, às instituições multilaterais e ao setor privado para melhor compreender suas necessidades e incentivar o recurso à infraestrutura postal para

alcançar seus objetivos de desenvolvimento social. Este guia apresenta vários exemplos de parcerias público-privadas, que trazem novas perspectivas e conhecimentos e contribuem, assim, para a redução dos riscos, facilitando o acesso a novas fontes de financiamento.

- **Examinar as capacidades existentes.** Os correios deveriam refletir sobre a maneira pela qual eles podem se apoiar em sua infraestrutura, seus produtos, seus serviços, sua especialidade e suas parcerias existentes para oferecer novos serviços de caráter social, identificando as lacunas estratégicas quanto às capacidades.
- **Legitimar e promover os serviços postais de caráter social.** Ampliar o leque tradicional de serviços postais pode exigir importantes esforços de comunicação internos e externos para garantir a difusão da informação aos usuários e promover a ideia de que o correio é legítimo em seu papel de prestador de serviços de caráter social. Isso pode ser feito substituindo a expressão «serviços não postais» por «serviços comunitários» e oferecendo conjuntos de serviços a segmentos específicos da sociedade apresentando-os como *serviços para as famílias* ou *serviços para as pessoas idosas*.
- **Explorar as tecnologias digitais.** Os correios estão bem posicionados para ajudar as pessoas a se conectarem à Internet, para oferecer serviços híbridos (tanto físicos quanto digitais) e para criar novos serviços de caráter social inteiramente digitais. As estratégias postais de transformação digital deverão, assim, considerar explicitamente os meios de apoiar os serviços de caráter social.
- **Preservar e reforçar a confiança atribuída ao correio.** A reputação do correio enquanto mediador de confiança para os dados pessoais constitui um trunfo precioso que ajuda a estabelecer novos serviços de caráter social envolvendo a gestão de dados sensíveis, a distribuição de benefícios sociais ou o trabalho com pessoas vulneráveis. Contudo, a confiança atribuída ao correio não deve ser considerada como adquirida, e ela não é universal; é essencial que as capacidades fundamentais de distribuição do correio sejam sólidas e fiáveis antes de qualquer diversificação dos serviços de caráter social. Para o correio, a ampliação dos serviços vem obrigatoriamente acompanhada da necessidade de gerenciar novos riscos. Pode se tratar, entre outros, de riscos para o público, para o pessoal postal, para os parceiros, para as receitas, para a reputação, para as repercussões sociais, para a responsabilidade jurídica e para a viabilidade do próprio serviço. Por isso, é particularmente importante investir na segurança dos dados pessoais a fim de reduzir os riscos e de fortalecer a confiança atribuída aos serviços de caráter social.
- **Criar novos serviços, de comum acordo com o pessoal postal.** Os serviços de caráter social são, por natureza, serviços pessoais e frequentemente envolvem interações presenciais com o público. O sucesso desses serviços está intimamente ligado à segurança, à motivação, à capacitação e à boa vontade dos carteiros e do pessoal das agências de correios. Propostas de novos serviços de caráter social devem, assim, ser elaboradas com o pessoal postal e seus representantes para que eles aceitem esses novos serviços e se comprometam a fornecê-los.
- **Manter-se pertinente para o público e voltado para o futuro.** Uma abordagem orientada à clientela é fundamental para o sucesso dos serviços de caráter social; a prioridade deve ser compreender as necessidades das comunidades locais e dos grupos-alvo de usuários. Os correios devem promover uma cultura de adaptação dos serviços à evolução das necessidades da sociedade, assimilando as novas tecnologias, a inovação e a experimentação.

Possibilidades para os atores do desenvolvimento social

O sistema postal é um recurso que deve ser utilizado de maneira criativa pelos governos, pelas ONGs e pelas instituições multilaterais. Os correios possuem importantes infraestruturas sociais, físicas e digitais que servem de pontos de entrada para que o público possa ter acesso aos serviços de caráter social. Esse papel social estratégico dos correios deveria ser levado em consideração pelos atores do desenvolvimento quando estes elaboram planos de investimento para a saúde pública, o bem-estar e o desenvolvimento da comunidade, o que nem sempre acontece. Contudo, a pandemia de COVID-19 permitiu tomar consciência de que os correios são prestadores de serviços essenciais e das parcerias potenciais. Este guia apresenta as possibilidades oferecidas aos atores do desenvolvimento social de explorar melhor o potencial dos correios para melhorar a qualidade de vida da população.

- **Utilizar o correio para melhorar a eficiência.** Existe uma sinergia evidente entre a necessidade dos atores do desenvolvimento social de estarem conectados aos mais desfavorecidos e aos mais isolados da sociedade e o compromisso dos correios de atenderem toda a população. O correio oferece um sistema eficiente para a gestão dos pagamentos dos benefícios sociais, para a distribuição do auxílio social e humanitário e para a comunicação de mensagens de saúde pública ou de segurança. Terceirizar essas missões ao correio pode ajudar as organizações de caridade e os ministérios a se concentrarem em suas respectivas áreas de expertise. Além disso, alugar espaço dentro das agências de correios pode ser menos dispendioso do que utilizar uma instalação independente, e permite aproximar os serviços do usuário final.
- **Investir no correio para alcançar os objetivos de desenvolvimento.** Os governos, as ONGs e as instituições multilaterais deveriam pensar em proceder a investimentos estratégicos na infraestrutura postal a fim de alcançar seus objetivos de desenvolvimento (p. ex., acesso universal à vacinação). Os governos também poderiam disponibilizar fundos para os operadores designados com o intuito de desenvolver programas de inovação focados na realização dos principais objetivos das políticas sociais.
- **Incluir o correio nas estratégias, nas políticas e nos quadros.** O correio pode ter uma importância estratégica para o sucesso de diversas iniciativas, da produção de estatísticas nacionais sobre o bem-estar à criação de sistemas de reciclagem completos. Os atores do desenvolvimento social deveriam reconhecer claramente o valor agregado do correio para essas iniciativas, definir os papéis específicos que o correio pode desempenhar e procurar favorecer as sinergias entre esses diferentes papéis.
- **Compartilhar e coletar uma quantidade maior de dados.** As redes postais possuem uma estrutura ideal para melhorar o acesso da população a informações fiáveis. Postos comunitários e quiosques digitais podem ser instalados dentro das agências de correios, e a documentação pode ser distribuída diretamente em domicílio. Por outro lado, essas redes podem ser utilizadas para coletar dados a fim de compreender melhor as necessidades da população (p. ex., graças a pesquisas junto às residências) e para controlar a poluição e os fenômenos meteorológicos extremos que impactam a saúde e a segurança do público.