



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

Versão para registro histórico

Não passível de alteração

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA			
EVENTO: Audiência Pública	REUNIÃO Nº: 2085/2013	DATA: 27/11/2013	
LOCAL: Plenário 13 das Comissões	INÍCIO: 10h34min	TÉRMINO: 11h47min	PÁGINAS: 26

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Presidente da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos — ECT.

SUMÁRIO

Debate sobre os projetos e programas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos — ECT.

OBSERVAÇÕES

Houve exibição de imagens.
Há termo ininteligível.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Declaro aberta, com a presença do ilustre Deputado Paulo Teixeira, ex-Líder do PT na Câmara, a presente audiência pública, fruto do Requerimento nº 258, de 2013, do ilustre Vice-Presidente desta Comissão, uma das mais notáveis figuras da Câmara dos Deputados, Deputado Jorge Bittar, e também do ilustre Deputado Sibá Machado, com a finalidade de debater os projetos e programas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Quero pedir desculpas às senhoras e aos senhores por estar um pouco rouco. Espero conseguir presidir a audiência até o final, mas o ilustre Vice-Presidente, Deputado Jorge Bittar, na hipótese do desaparecimento da minha voz, já está convocado para me substituir.

Para composição da Mesa, convido para tomar assento o Sr. Wagner Pinheiro de Oliveira, digníssimo Presidente dos Correios.

Quero dizer ao Dr. Wagner Pinheiro de Oliveira que é uma enorme satisfação recebê-lo aqui na Comissão para a exposição. V.Sa. terá o tempo que julgar conveniente. Há uma sessão ordinária marcada para a sequência dos trabalhos na manhã de hoje na Comissão, mas quero lhe deixar à vontade para fazer a sua exposição. Portanto, vou passar a palavra V.Sa. pelo prazo regimental de 20 minutos. Após a palavra de V.Sa., poderá haver interpelação, pedidos de explicação por parte dos Srs. Parlamentares, pelo prazo de 3 minutos.

Quero lembrar ao Plenário que, após a finalização desta primeira etapa dos trabalhos na manhã de hoje, haverá a habitual reunião deliberativa. Entre os vários itens da pauta, está a apreciação das propostas de emendas ao Orçamento de 2014.

Passo de imediato a palavra ao Sr. Wagner Pinheiro para fazer a sua exposição. V.Sa. tem a palavra, Dr. Wagner.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Muito obrigado, Presidente Deputado Paulo Abi-Ackel Cumprimento os Srs. Deputados, as Sras. Deputadas, os senhores e senhoras presentes aqui na Comissão.

Peço licença ao Deputado para fazer a apresentação em pé, por conta do gráfico. Com licença, muito obrigado. Eu creio que 20 minutos serão mais do que suficientes para eu fazer a apresentação aos senhores e senhoras.



O pedido do Deputado Jorge Bittar para que nós estivéssemos aqui para apresentar como anda a gestão dos Correios foi muito apropriado e em um bom momento. Vamos nos lembrar que em 2011 debatemos uma mudança importante no objeto social da empresa, quando ampliamos a sua atuação, quando pudemos ampliar também possibilidades e parcerias com o setor privado, participações minoritárias.

Hoje, 2 anos depois de aprovada a lei no Congresso Nacional — aliás, nesta Comissão também tive a oportunidade de debater a medida provisória, foi muito prazeroso o debate —, estamos vindo aqui para fazer inclusive um balanço desses 2 anos da nova lei. Essa foi a preocupação do Deputado Jorge Bittar quando fez o pedido à Comissão, que concordou com essa aprovação. Então, é isso que procurarei fazer aqui para os senhores e as senhoras.

(Segue-se exibição de imagens.)

Bem, estes são os desafios em números da empresa, como anda a modernização, a revitalização dos Correios, nossas ações em andamento, projetos e melhorias de gestão, nossos investimentos e o futuro da empresa. O desafio é enorme, mas eu não me vou ater a isso aqui.

Todos nós sabemos como é grande o nosso País, com 200 milhões de habitantes. Nós temos na empresa 125 mil trabalhadores e trabalhadoras hoje em dia, dos quais 63 mil são carteiros e cartieras. Temos 17 mil pontos de atendimento entre próprios, franqueados, em parceria com as Prefeituras. Enfim, são 17 mil pontos para entregarmos 9 milhões de objetos por ano; é uma empresa que está presente em todo o Brasil. Temos procurado ampliar a nossa boa gestão corporativa. Nesse campo, temos um indicador importante. Nós procuramos ser uma empresa de classe mundial, do ponto de vista dos projetos e dos planos nacionais de qualidade.

A Fundação Nacional da Qualidade é uma fundação sem fins lucrativos que trabalha para melhorar a gestão de uma empresa. Em 2010, a nossa empresa tinha 113 pontos, numa escala que vai de zero a mil para atestar a boa gestão corporativa ou não daquela empresa. Em 2012, medimos e agora temos 374 pontos. Já houve, portanto, um avanço importante nesse período, ou seja, mais de 200 pontos. A nossa meta para o ano que vem é atingir 445 pontos, objetivando



chegar ao que se chama, nesse mundo da qualidade, de visão de classe mundial, a ser superior a 651 pontos. Nosso objetivo é chegar a isso em 2020. No ano que vem, esperamos superar os 445 pontos. Esse é o nosso trabalho atual, fruto do que nós vamos procurar dizer também ao longo desta apresentação.

A Lei nº 12.490 foi regulamentada pelo Decreto-Lei nº 8.016. Ela provém de uma medida provisória. Então, veio a medida provisória, e automaticamente a Presidência da República, a Presidenta Dilma, editou o Decreto nº 8.016, depois reeditado com os aprimoramentos feitos aqui no Congresso Nacional. Houve quatro mudanças que exigiram os aprimoramentos. Esse decreto regulamentou a lei aprovada em 2011, mas a gente já a cumpria.

Um debate rico aqui no Congresso, nesta Comissão, possibilitou à empresa passar a atuar no exterior; melhorar nosso modelo empresarial, fazendo parcerias e negócios; constituir subsidiárias e ampliar as nossas ofertas e serviços. Eu vou mostrar isso ao longo da apresentação. Houve parcerias com a iniciativa privada, (*ininteligível*) integradas, serviços financeiros e serviços eletrônicos.

Uma das ações em andamento que tem a ver com serviços portais eletrônicos é o que nós chamamos dos serviços do e-Carta, que substituiu o V-Post, que nada mais é do que trabalhar usando os avanços tecnológicos, com a possibilidade de fazer remessa digital de informações, de documentos, para as pessoas em longa distância. Temos então esse trabalho, o e-Carta. A empresa nos contrata, e nós trazemos, por via eletrônica, para Brasília, levamos para Santa Catarina, Salvador, Belém; imprimimos o documento naquela localidade e distribuimos naquela região. Isso diminui o custo para nós e para o nosso cliente.

Hoje nós trabalhamos muito com o Ministério da Saúde, com o modelo Carta SUS. A Carta SUS, que o Ministério usou para saber como anda o atendimento do SUS à população, é quase uma pesquisa e nós a entregamos à população. Ela é impressa remotamente para ser entregue às pessoas.

Temos parceria com a Polícia Rodoviária Federal para impressão de multas. Temos feito também muitas parcerias com empresas privadas. Nesse âmbito, ela faz parte do que nós chamamos de serviço postal eletrônico. Estamos trabalhando na aquisição de participação societária. Nesse caso, estamos elaborando um plano de negócios com a empresa que pretendemos que seja a nossa parceira. Do ponto de



vista da regulamentação do mercado acionário da Comissão de Valores Mobiliários, ainda não podemos divulgar o nome, porque se trata de empresa de capital aberto.

Temos elaborado, dentro da empresa dos Correios, o e-Fac, o e-Marketing Direto, a Certificação Digital e a Mensageria Digital. São quatro produtos que vamos fazer nessa nova ação nossa, Sras. e Srs. Deputados, nos próximos meses.

No Mobile Virtual Network Operator — MVNO, telefonia virtual, não temos a infraestrutura, não temos a rede, mas vamos ter uma marca de telefonia celular. O nosso objetivo é que, no ano que vem, daqui a 10 ou 12 meses, possamos lançar esse produto no mercado. Estamos com um trabalho em negociação com empresas do setor, com o objetivo de termos aquisição na participação em uma empresa como sócio minoritário, uma empresa que vai ser uma operadora de serviço virtual celular, mais uma empresa para prestar serviço, mas na lógica do que nós trabalhamos quando trabalhamos no setor financeiro, no setor bancário, na lógica da inclusão digital. Queremos chegar aonde as empresas de telefonia celular não chegam ou por razões econômicas ou por razões físicas. Razões físicas, como todos nós sabemos, não são um problema para os Correios. Nós estamos em todos os Municípios do Brasil e vamos procurar ampliar a inclusão digital, a inclusão de telefonia celular para toda a população brasileira.

Tanto nesse caso quanto no anterior, nós não inventamos nada nessa história, são experiências que correios da Europa e o correio japonês possuem e utilizam hoje em dia para ampliar sua atuação no mercado e saber usar bem sua presença nacional, sua capilaridade e, portanto, sua enorme força de trabalho com atendimento à população do seu país. É o nosso caso também.

Os avanços tecnológicos diminuem as correspondências tradicionais. No Brasil a gente ainda não sente graças à grande inclusão social a que assistimos nos últimos 10 anos, período em que 40 milhões de pessoas foram incluídas no mercado de consumo, tiveram condições de consumir. Nesse caso, também ampliamos muito a nossa atuação.

Além desses dois trabalhos, há também a questão da internacionalização. Olhamos com muita atenção os países com quem o Brasil tem grande tráfego postal. Aqui cito 11: Estados Unidos da América, Argentina, China, Hong Kong, Japão, Portugal, Espanha, Alemanha, França, Itália e Grã-Bretanha. São países



com quem já temos um grande tráfego postal e que queremos conhecer um pouco melhor para sermos capazes de atender à nossa população no campo da encomenda, no campo do que nós, nos Correios, chamamos de concorrencial.

Por que isso? Não é no campo do monopólio postal, do serviço postal tradicional — carta, cartão postal, telegrama — porque nisso já somos internacionalizados, uma vez que temos parceria com mais de 190 correios do mundo todo. Qualquer um de nós pode mandar carta daqui para o Japão, para a Ásia, para a África, para a Europa ou para os Estados Unidos que chega, mas nós queremos atuar também no campo das encomendas, no campo dos objetos, no campo da entrega de mercadorias, no que nós chamamos de mercado concorrencial. Por isso queremos nos internacionalizar.

O trabalho na mobilidade dos Correios também anda de maneira bastante intensa. A entrega com *smartphones* já é uma realidade. Entregamos já todo o nosso serviço de Sedex 10 em todo o Brasil, e isso já envolve quase três mil carteiros — 2.800 carteiros. No final do primeiro semestre do ano que vem, os nossos 60 mil carteiros já estarão com *smartphones* para trabalhar e fazer a atualização de informações de entrega em tempo real, facilitando a entrega, dando mais segurança à entrega, fazendo com que o cliente e a população possam acompanhar e rastrear cada passo de seus objetos. Mais de dois mil carteiros já os têm em 13 Estados do Brasil e no Distrito Federal. Como eu disse, no ano que vem implantaremos para todos os serviços rastreáveis da empresa, e todos os carteiros, praticamente, vão usá-los.

Em logística integrada, também algo que nós já fazemos de maneira intensa junto ao Governo Federal, a Governos Estaduais, a Governos Municipais, que é o trabalho que vai da fábrica à casa da pessoa, vamos dizer assim, vamos ampliar os serviços. Já temos um projeto de ampliação para prestar serviços especiais, por exemplo, para empresa de comércio eletrônico, que não tem loja, que não precisa de loja. Por que precisa de local para estocagem, para gerenciamento da estocagem? Não, não precisa mais disso. Buscam-se na fábrica os objetos, os sapatos, a roupa. Cuida-se da gestão desse barracão, desse armazenamento, desse armazém da empresa, cuida-se da entrega. Se necessário, faz-se a troca, traz de volta. Enfim, faz-se a logística completa. Nós já temos essa experiência.



No FNDE são mais de 160 milhões de livros anualmente entregues em 16 mil pontos em todo o Brasil. Fazemos isso ao longo de 5 meses. No ENEM há um sucesso fantástico na entrega das provas, não dá um problema; segurança total. Neste ano foram 7 milhões de provas entregues no local onde cada estudante iria fazer a prova. Depois, o retorno de todas as provas para correção, etc. Fomos nós que cuidamos de toda essa logística.

O Programa Leve Leite, do Município de São Paulo, é um sucesso. Há vários anos temos feito esse trabalho. O Programa Remédio Popular por muito tempo fizemos em Minas Gerais. Enfim, são exemplos que mostram que nós já sabemos fazer muito bem logística integrada. Agora, trabalhamos para ter novas parcerias com o setor privado e ampliar essa possibilidade para ajudar inclusive na infraestrutura nacional.

O Banco Postal, algo importante, é também uma experiência internacional de muito êxito. Estamos em todo o Brasil. Tivemos essa parceria fantástica por 10 anos com o Bradesco. Nos últimos 2 anos nós estivemos com o Banco do Brasil. Estamos presentes em todos os Municípios praticamente. Hoje, em mais de 1.600 Municípios o Banco Postal é o único banco presente. Vejam só: 1.600 Municípios. Não é pouca coisa, não é Deputado? Em alguns bairros de grandes cidades, o Banco Postal é único. No Rio de Janeiro, no alto da Rocinha, lá em cima, como contei antes para o Deputado, subindo pela Estrada da Gávea, nós temos um ponto de atendimento do Banco Postal, que atende a população daquela região, e só somos nós que estamos ali presentes.

De janeiro de 2012 a setembro de 2013, nós abrimos 2 milhões e 200 mil contas junto com o Banco do Brasil. No período com o Bradesco, chegamos a abrir 11 milhões de contas. E aí o que aconteceu? Quando acabou, tivemos que fazer a licitação por questões legais. Nós acabamos, fizemos uma nova licitação. O Banco do Brasil ganhou. A conta é do banco, é da instituição financeira, porque a nossa categoria é uma forma de prestação de serviço de correspondente bancário. Nós não somos uma marca. E aí o Bradesco leva embora. Retoma-se todo um trabalho para recuperação e conquista dos clientes novamente. Em 2 anos e meio, passamos já de 2 milhões de contas em 6.100 pontos de atendimento.



Por isso e por conta do êxito das experiências de bancos na Itália, na França, no Japão, nós vamos ampliar a nossa parceria com o Banco do Brasil. Fizemos um memorando de entendimento. Vamos trabalhar para que no ano que vem tenhamos uma instituição financeira que seja a pessoa jurídica desse negócio, que nada mais fará do que faz o Banco Postal que hoje existe. No entanto, será — pretendemos que seja — perene, de longo prazo, que não perde a continuidade, e poderá oferecer seguros, capitalização, produtos de previdência, todos os produtos que uma instituição financeira pode oferecer e que um correspondente bancário não pode. Então, ganha-se em escala.

O Banco do Brasil, que quer estar em todos os lugares, estará ao nosso lado, como já está. E nós, que vemos isso como potencial ganho de eficiência também para a nossa presença nacional, para as nossas agências, também vamos acabar ganhando. E, de acordo com o nosso entendimento, a população brasileira vai ganhar com um banco que vai estar perto das pessoas, nas comunidades carentes, que oferece todos os serviços, inclusive crédito rural. Eu não falei antes, mas até crédito rural vamos poder oferecer. E o correspondente bancário não pode dar estabilidade. Acaba-se dando estabilidade para os Correios e também para o Banco do Brasil. Isso também acabou sendo fruto bom e positivo, dado que as duas empresas, obviamente, como sabemos, são estatais. Isso facilitou um contato e uma busca desse trabalho. É algo que começa e que esperamos implementar ainda no ano que vem.

Esse novo Banco Postal — eu já disse tudo isso — é um novo modelo de negócios, de inclusão financeira, de aumento de serviços. Enfim, são essas as ações em andamento. O Banco será completo em todos os Municípios. A implantação está prevista para o segundo semestre do ano que vem. Será a ampliação da sinergia nossa com o Banco do Brasil.

Ainda temos o projeto de melhoria de gestão que fazemos em parceria com o INDG, a Falconi Consultores, que procura, trabalhando no curto prazo nas ações cotidianas do ano, ter metas para receitas. A empresa não tinha meta para receitas no início do ano, mas não calibrava ao longo do ano e não acompanhava. Meta para despesa para diminuir os gastos com despesas.



Na nossa empresa, Deputado, não tinha, até então, acompanhamento das despesas para não gastar aquilo que estava orçado. *“Ah, está orçado, pode gastar.”* Chegando até ao absurdo de chegar em dezembro e dizer: *“Ainda tem um orçamento sobrando, vamos ampliar o nosso gasto.”* A gente quer diminuir para ter maior eficiência e poder, com isso, dar uma prestação de serviço à população a um custo menor.

Melhorar o desempenho operacional, medido pelo nosso índice de qualidade operacional, e melhorar os nossos processos. Estamos modernizando 25 processos de trabalho. Aprimorar e sistematizar a nossa forma de acompanhamento dos nossos projetos. Já conseguimos avançar na mudança da cultura, focada na produção de resultados em todas as unidades, coisa que não tínhamos antes, como eu falei.

Temos uma meta de receita de 16 bilhões, que está difícil de ser alcançada, mas estamos nos esforçando. A economia de 279 milhões e 10 pacotes vamos alcançar esse ano. Temos visto uma melhoria consistente na qualidade dos serviços. Os 25 processos já foram remodelados, e já implantamos o nosso escritório de metodologia e gerenciamento de projetos, que nos ajudará nos projetos futuros da empresa.

A empresa hoje apresenta uma avaliação. Essa pesquisa que eu estou mostrando aqui foi feita a pedido da Confederação Nacional da Indústria, pelo IBOPE, em julho deste ano. E a pergunta foi: *“Qual a sua avaliação sobre a qualidade do serviço público?”* Tem vários serviços públicos listados: os Correios, fornecimento de energia elétrica, etc. São 13 serviços públicos.

Os Correios estão em primeiro lugar — os senhores podem ver que não tem outro como o nosso —, sendo que 25% consideram a qualidade dos nossos serviços como alta ou muito alta; 53%, adequada, o que dá um total de 78% como adequada ou muito alta e alta a prestação de serviço. Portanto, considerada a melhor prestação de serviços no Brasil pela pesquisa feita pelo IBOPE, a pedido da Confederação Nacional da Indústria.

O fornecimento de energia elétrica teve avaliação quase igual à nossa. Tem menos do alta e muito alta, mas o muito bom e adequada em 58%, com um total de



76%. Esses são os melhores serviços. Depois vem fornecimento de água, com quase 70% entre adequada e muito adequada.

Isso mostra que o trabalho que estamos fazendo tem surtido efeito. Também podemos mostrar através das metas governamentais que o Ministério das Comunicações editou para nós, no final de 2011, com as Portarias nº 566 e 567. Estamos presentes em 100% dos Municípios. Cumprimos as metas em 2012, foram superadas, e estamos trabalhando para cumprir as metas e vamos cumpri-las também em 2013. E temos tido êxito no cumprimento das nossas metas, no que diz respeito à universalização, que é algo muito importante.

Desde 2011, quando nossa gestão se iniciou, fizemos mais de 1 bilhão e 100 milhões de investimentos, com a criação de mais de 16 mil novos postos de trabalho. Eram 107 mil trabalhadores e hoje são 125 mil, com a compra de 14 mil novos veículos, novos e modernos equipamentos eletrônicos, computadores, microcomputadores, 700 unidades operacionais construídas, ampliadas, e a ampliação da nossa parceria, do serviço Exporta Fácil com o SEBRAE, apoiando as pequenas e microempresas do Brasil, com 3 mil pessoas treinadas, 3 mil pequenos empreendedores treinados para usar o Exporta Fácil.

Estamos trabalhando de maneira intensa na melhoria das condições de trabalho, temos ainda 160 milhões de investimentos para serem feitos neste ano, em novembro e dezembro. Vamos fazer um novo concurso público no ano que vem. Estamos trabalhando para obter um acordo de serviço com as empresas privadas para que possamos cumprir de maneira efetiva e com qualidade a entrega dos nossos serviços. Estamos prestes a fazer uma nova licitação para agências franqueadas — falta o aval final do Tribunal de Contas da União. E isso é muito importante, porque temos uma parceria muito exitosa com as agências franqueadas.

A primeira licitação foi feita em 2011. E agora, nessa nova licitação, faremos no início desse próximo ano. Como disse, se o TCU liberar nos próximos 15 dias, em seguida vamos divulgar essa nova licitação. Estamos fazendo um piloto com motocicletas elétricas buscando a sustentabilidade ambiental.

Temos algo muito importante em discussão no Ministério das Comunicações e no Ministério do Planejamento para a aprovação da empresa Correios Participações — CorreiosPar, que vai abrigar as nossas participações nos serviços



postais eletrônicos, na telefonia celular, no MVNO, como falei antes, e no Banco Postal, em que a nossa participação será feita através da Correios Participações.

Até dezembro agora vamos abrir mais 50 novas agências próprias. E, nesses 4 anos de gestão, nesses 3 anos e no ano que vem, pretendemos abrir 12 novos complexos operacionais e logísticos.

Essa é uma foto do nosso maior complexo logístico, que será inaugurado no primeiro trimestre ou quadrimestre do ano que vem, em São Paulo, Cajamar, no Rodoanel, com 73 mil metros de área construída. Está quase pronto. E, Deputado, vamos por à disposição da população.

Enfim, de maneira geral, era isso que tínhamos a apresentar.

Agradeço muito ao Deputado Jorge Bittar e à Comissão pela possibilidade de estar aqui com os senhores prestando conta de como estamos empreendendo o trabalho a que fomos delegados até pelo Congresso Nacional com a modificação do nosso estatuto social, a partir da modificação legal ocorrida em 2011.

Muito obrigado pela atenção. Obviamente, fico à disposição para perguntas e esclarecimentos. Muito obrigado, Deputado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Jorge Bittar) - Agradeço ao Presidente Wagner Pinheiro pela exposição clara, precisa, concisa, sobre as transformações que estão ocorrendo na empresa dos Correios, em sintonia com as revoluções tecnológicas que estão em curso na humanidade e que geram novas oportunidades, que promovem o declínio de determinados serviços tradicionais, como é o caso da correspondência tradicional, que, enfim, em nosso País não se extingue e não declina de maneira tão acentuada, por conta até dos processos de melhoria da distribuição de renda, de novos protagonistas na área econômica em nosso País, o que gera uma certa sustentabilidade aos serviços tradicionais, mas buscando ampliar as fronteiras, trazendo novas oportunidades para os Correios e para a população, na forma de novos, mais diversificados e melhores serviços.

Passo a palavra aqui, imediatamente, ao Deputado Paulo Abi-Ackel, porque eu preciso, Deputado, fazer algumas indagações aqui ao Presidente, como autor do requerimento, porque nós temos aqui também já inscrita a Deputada Dalva Figueiredo, que em seguida poderá colocar as suas observações.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Muito obrigado, Deputado Jorge Bittar, Vice-Presidente da Comissão.

Concedo a palavra à Deputada Dalva Figueiredo, inscrita para se manifestar.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Agora sou eu.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Desculpe-me.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Não há problema. Como bom cavalheiro, eu cedo a vez à Deputada Dalva Figueiredo e, em seguida, eu falo.

A SRA. DEPUTADA DALVA FIGUEIREDO - Não, companheiro! Por favor!

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Eu faço questão.

A SRA. DEPUTADA DALVA FIGUEIREDO - A minha intervenção é muito localizada. Fique à vontade.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Com a palavra o Deputado Jorge Bittar.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Eu gostaria, Sr. Presidente, de conhecer com maior profundidade alguns aspectos. Sinceramente, eu tinha uma certa noção, porque tive oportunidade de fazer uma visita aos Correios para conhecer os projetos e foi, a partir dessa visita, que me propus a solicitar esta audiência pública, porque é uma oportunidade para que a Câmara dos Deputados, o Congresso Nacional possam conhecer a natureza do trabalho que vem sendo executado na atual gestão da Empresa de Correios e Telégrafos.

Como é do conhecimento de todos, os Correios viveram bons e não tão bons momentos no passado, mas acredito que — e acho que a exposição do Presidente Wagner Pinheiro nos dá sustentação para essa afirmação que vou fazer — vive um momento agora de uma ascensão virtuosa enquanto empresa.

Acho que nós, Parlamentares, contribuimos com a aprovação de medidas provisórias, contribuições que permitiram a diversificação das áreas de atuação dos Correios, mas há também um trabalho na busca da melhoria da qualidade e da eficiência dos serviços.

A primeira indagação é que eu gostaria que o senhor nos falasse um pouco mais. O que o cidadão deseja? Que a sua encomenda, a sua correspondência, enfim, o seu serviço — não se pode mais falar apenas em encomendas porque na verdade os Correios prestam vários serviços —, mas que os seus serviços ocorram



no momento definido, ocorram com a devida agilidade, ocorram com a devida qualidade, que não haja extravio de qualquer tipo de objeto que está sendo distribuído por esta grande empresa de logística a que os Correios estão se transformando. Que medidas vêm sendo adotadas e como vêm sendo acompanhadas? Porque eu vi o resultado da avaliação dos usuários. Eu gostaria de ter uma avaliação da empresa. Como esse esforço está ocorrendo? Em que medida se está alcançando melhoria da qualidade desses serviços?

Outra pergunta que eu gostaria de fazer, ainda na área de gestão e qualidade, é sobre essa coisa da diversificação das receitas. Mais ou menos, o que representam hoje, na receita dos Correios, os serviços tradicionais dos Correios, como as correspondências, e os novos serviços, como as encomendas, que não são tão novas assim, mas que vêm numa fase de crescimento, e outros serviços que os Correios vêm desenvolvendo. O que, por exemplo, o Banco Postal representa hoje em termos de receita para os Correios?

Uma questão que eu discuti com o senhor e que eu queria agora aqui tornar pública também é o acesso aos Correios dos segmentos menos favorecidos da nossa população. Tem havido um esforço muito grande em nosso País de redução das desigualdades sociais e há, portanto, um nível de exigência crescente por parte da população chamada de nova classe C, enfim, dos novos protagonistas sociais e econômicos da nossa sociedade. Como está sendo feito esse esforço no sentido de chegar mais próximo dessas pessoas que demandam serviços cada vez melhores e em maior quantidade?

Eu até estou entre aqueles que entendem que as manifestações que ocorreram em junho, sobretudo em nosso País, revelam essa dimensão, ou seja, as pessoas melhoraram do ponto de vista do seu acesso ao ambiente de trabalho, até da sua qualificação profissional e da renda verdadeiramente, permitindo que elas possam comprar mais bens, enfim, terem acesso à moradia, terem acesso ao carro próprio, novo ou usado, e coisas dessa natureza, mas as pessoas ainda se ressentem da má qualidade de muitos serviços, inclusive os de educação, de saúde pública. Os Correios estão se esforçando também no sentido de que essas pessoas possam ter acesso a serviços de qualidade?



Por fim, gostaria de saber um pouco mais sobre um tema que está afeto à nossa Comissão também, já que tratamos aqui do tema das comunicações, o MVNO, o serviço de operador virtual, que compra o tráfego, digamos, das operadoras tradicionais e faz a distribuição nesse varejo.

Como é que está esse processo? Qual é a expectativa dos Correios no que diz respeito... Porque o MVNO está regulamentado há bastante tempo pela ANATEL, mas não aconteceu em nosso País. Esta que é a verdade. Os Correios têm uma expectativa elevada em relação a esse novo serviço?

São estas as indagações que eu gostaria de fazer a V.Sa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Muito obrigado, Deputado Jorge Bittar.

Passo a palavra à ilustre Deputada Dalva Figueiredo, do Amapá.

A SRA. DEPUTADA DALVA FIGUEIREDO - Muito obrigada, Sr. Presidente.

Presidente Wagner Pinheiro, como o Deputado Paulo Abi-Ackel fez menção, eu sou do Amapá. O meu Estado tem uma peculiaridade: mais de 80% da sua área com cobertura vegetal. Então, nós somos um Estado que primamos, com muita luta, pela preservação ambiental. Nós temos parques, área quilombola definida, área indígena também homologada e definida, e à medida que o Estado se desenvolve nós conseguimos levar políticas públicas para as populações mais carentes, mais distantes. Mas, avaliando o acesso dessas populações aos programas sociais e às políticas públicas, nós verificamos um problema muito sério, e é exatamente sobre isso que eu quero tratar com V.Sa.

Eu já havia tentado, mas não tive a felicidade de conseguir uma visita com o senhor, como conseguiu o Deputado Jorge Bittar. Vou continuar tentando, insistindo, para que eu possa falar mais detalhadamente sobre isso.

No Amapá, há as comunidades indígenas. E eu vou citar um exemplo: no Oiapoque, nós temos mais de 8 mil índios distribuídos. São índios das tribos palikur, karipuna e galibi. Em todas essas comunidades, os índios têm acesso ao programa social, têm curso de nível médio e, em breve, na cidade de Oiapoque, eles terão acesso a curso superior.

Essas pessoas que recebem Bolsa Família e outros programas sociais têm que sair de uma comunidade, por exemplo, chamada Kumarumã, dos índios galibis.



Elas pegam um barco, viajam por 8 horas e chegam ao Oiapoque para terem acesso ao recurso, com o cartão. Em outra comunidade, chamada Kumenê, dos índios palikurs, há uma pista de pouso. Então, nos programas coordenados pelo Governo do Estado, um aviãozinho todo mês vai lá. Mas o que eles gostariam é de poder, na própria comunidade deles, ter acesso àquele Banco Postal, como eu vi em uma cidade de Roraima onde estive, Uiramutã. Estive lá e vi o Banco Postal. Fiquei feliz da vida e falei: "*Vou começar a trabalhar para ver se no Amapá...*" Mas eu lhe confesso que estou no meu sétimo ano de mandato e não consegui.

Nos últimos meses, houve uma sinalização de poder colocar um banco postal em uma dessas comunidades, principalmente nessa que leva 8 horas para chegar na cidade de Oiapoque, que faz fronteira com a Guiana Francesa, onde a Presidenta Dilma vai inaugurar uma ponte. Aconteceu uma reunião e uma conferência, o Presidente do Conselho dos Caciques, o chefão maior, participou delas. Foi dito a eles. E eles cederam os lugares, os locais, enfim, onde seria implantado.

Agora, para nossa decepção, a notícia que se tem é de que não será possível. Eu cheguei a levantar a possibilidade, se não houvesse recurso, de colocar uma emenda, já que nós estamos no período, para que isso aconteça. Mas o mais importante é que eu tenho, agora, a oportunidade de lhe dizer que, nessa ampliação de levar esse serviço tão importante para as populações mais carentes e que estão tendo recurso e acesso aos programas sociais, estão cada vez mais concluindo o ensino superior. Enfim, estão conseguindo fazer concurso público e voltando para as suas próprias comunidades.

Eu acho que é muito importante, no Amapá, que os Correios estendam esses bancos postais e outros serviços para algumas comunidades nas áreas indígenas.

Para não ficar só nessa colocação um pouco dura, quero dizer que, numa região de garimpo chamada Lourenço, no Município de Calçoene, no Amapá, foi instalada uma agência dos Correios, e, hoje, os moradores, que são em torno de 7 mil, conseguem retirar recursos e fazer depósitos. Antes, o valor era de 500 reais — há um percentual que as pessoas podem retirar. Então, de certa forma, os Correios têm se estruturado.

Eu faço aqui esse apelo para que você possa discutir isso com a sua equipe. Se houver possibilidade — como nós estamos fechando e eles têm urgência com



esse problema sério — de colocar esse recurso, eu faria... Quem sabe eu consigo, agora, ter essa visita que eu tanto estou pleiteando com o senhor, para que a gente possa discutir outras questões.

Eu estou contemplada com os questionamentos do Jorge e aguardo uma posição sua.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Com a palavra o ilustre Deputado Daniel Almeida, inscrito para falar.

O SR. DEPUTADO DANIEL ALMEIDA - Quero agradecer ao Presidente, Deputado Jorge Bittar, que teve a iniciativa de fazer esta audiência, e ao Presidente Wagner Pinheiro. Quero parabenizá-lo pelas ações que tem desenvolvido nos Correios. Eu acompanho a batalha de defender os Correios, como todos os brasileiros que admiram, que respeitam e que têm confiança nessa empresa, que espelha muito bem uma face do Brasil que pode dar certo na atividade pública, com eficiência.

V.Sa., nobre Presidente, terá uma tarefa difícil, mas seguramente terá êxito nessa etapa que os Correios estão vivenciando.

Eu pude organizar uma Frente Parlamentar, Deputado Jorge Bittar, em defesa dos Correios, naquele momento da CPI dos Correios, e nós entendíamos que aquele episódio estava muito relacionado com a tentativa de fragilizar essa instituição, comprometer a credibilidade e a confiança que essa instituição tem perante os brasileiros, com objetivos muito claros para quem vivencia a vida política deste País. Para desmontar uma instituição como essa, teria que atingir a sua credibilidade, a confiança que ela tem perante os brasileiros para assegurar a abertura de mercado. As ações estavam em andamento no Poder Judiciário, com o objetivo da quebra do monopólio, e, com ela fragilizada, seria muito mais fácil e mais curto o caminho nessa direção.

A gente sentia a preocupação dos trabalhadores, esses heróis que amam essa empresa, gostam dela e que sempre a defenderam. Ela foi atingida, atacada, em alguns momentos, mas sempre houve, por parte dos servidores, uma ação, uma firmeza na defesa dessa empresa. Os riscos quase sempre vieram de fora. Mas tem gente que vem de fora e consegue dar conta — e V.Sa. tem esse perfil.



Então, eu fico muito feliz em ver que hoje a empresa está numa fase nova. As mudanças que aconteceram com a nova legislação, a nova estrutura de gestão, essa modernização produz essas mudanças e grande expectativa de que os Correios possam se atualizar para cumprir o seu papel histórico, modernizando-se e cada vez se aproximando mais da população.

Eu não tive oportunidade de participar da exposição que o Presidente fez, estava numa outra Comissão, na Comissão de Trabalho, mas não podia deixar de vir aqui cumprimentá-lo e dizer da nossa confiança de que os Correios e a sua liderança darão conta dessa grande tarefa. Também não sei se foi exposto aqui, mas eu li aqui nas lâminas que Vossa Senhoria usou para fazer essa exposição a respeito de uma coisa que preocupou muito, naquele período da CPI, e que é objeto dessa modernização: o problema de logística para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A gente sempre falou que é possível a empresa se estruturar na área de logística aérea, transporte terrestre, os próprios centros de distribuição logística, que estão previstos nas diversas regiões do País, que passos foram dados sobre a possibilidade de se associar a novas empresas, empresas que pudessem cumprir essa tarefa, esse desiderato? Eu não sei se foi abordado esse tema, mas eu gostaria de ouvir como essas coisas estão sendo encaminhadas, conduzidas, o que já se andou nessa direção. Falava-se que se gastava muito com aviões, com transportes e tal, e isso era quase sempre uma porta aberta para essas denúncias envolvendo negócios não tão bem conduzidos na empresa.

Outra questão que eu acho importante a gente também acompanhar são esses riscos de ações jurídicas que estavam tramitando e que poderiam colocar em dificuldade... Eu sei que a questão do monopólio postal é uma etapa que passou, mas existem outros riscos, ataques até que envolvem a defesa dessa instituição, dessa empresa.

Por último, Presidente, sempre olhando para essa boa relação, essa boa parceria que a gestão e que a sociedade devem ter com os servidores, com os que trabalham, com os trabalhadores. Sobre políticas de recursos humanos na empresa, eu sei que tem havido muito conflito: de tempos em tempos, greve nos Correios, conflito nos Correios. Eu penso que esse é um elemento que deve merecer sempre a nossa preocupação: a valorização, o desenvolvimento de políticas mais



harmoniosas nessa área da política de recursos humanos. Eu também percebo que isso também foi abordado nas lâminas aqui, mas como é que o senhor avalia a evolução dessas relações na área de recursos humanos dentro da empresa?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Muito obrigado, Deputado Daniel Almeida.

Eu vou devolver a palavra ao Dr. Wagner Pinheiro de Oliveira, não sem antes registrar, Dr. Wagner, que a nossa audiência pública, a visita do senhor aqui na Comissão, que muito nos honra, está sendo transmitida pela Internet, e nos chegam algumas indagações dos internautas. Eu selecionei duas apenas, não por acaso, uma de Minas Gerais e outra do Estado da Bahia. (*Risos.*) Audiência pública conectada. Obviamente, as perguntas feitas pelos internautas já foram de certa forma respondidas pelo senhor na exposição, mas eu quero registrar dois dos muitos pedidos que chegaram.

Da Bahia, Ricardo Ottoni Vaz Japiassu, residente em Barra Grande, distrito de Aracruz, Bahia, afirma que não há entrega naquela localidade de correspondência a domicílio e que ele tem que buscar a correspondência em meio a maços de envelopes num posto dos Correios desconfortável que só funciona por meia manhã.

Da cidade de Coimbra, Donizete Alessandra indaga a V.Sa. e afirma que existem bairros que não são atendidos pelos Correios por falta de funcionários, falta de investimentos. Também faz referências a reclamações de Reinaldo Marcos Scaramelo, Dario Peixoto, Natalia Scaramelo Lana, Edson Campos. Bairros como Estiva, Vila da Reta, Praça do Esporte não têm atendimento adequado dos Correios.

Então, eu deixo registrado apenas esses dois pedidos, embora muitos outros tenham feito contato conosco, o que significa que a presença de V.Sa. aqui tem sido objeto de grande atenção por parte dos internautas neste momento conectados à rede.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Sr. Presidente?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Pois não, Deputado Jorge Bittar. V.Exa. tem a palavra.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - Se o senhor me permitir, antes de passar a palavra, eu sugiro que de todas as indagações, solicitações, comentários



dos internautas sejam encaminhados uma cópia ao Presidente, porque é interessante ele ter um painel de usuários, de pessoas interessadas no debate com os colegas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Assim o farei. É interessante como a presença de V.Sa. aqui gerou um volume muito grande de demandas nessa direção, o que é altamente positivo. Ou seja, V.Sa. está sendo objeto de uma enorme preocupação na rede neste momento aqui nesta reunião.

Pois bem, acatada a decisão de V.Exa., nenhum outro Parlamentar está inscrito?

Deputado Miro Teixeira, V.Exa. deseja fazer uso da palavra? É um dos mais ilustres e respeitados membros da Comissão e ex-Ministro das Comunicações.

O SR. DEPUTADO MIRO TEIXEIRA - Só vou cumprimentar o Dr. Wagner pelo trabalho. Estou encaminhando um requerimento de informações sobre um projeto que está tramitando aqui. Para que nós tenhamos uma tramitação melhor, com melhor conhecimento nosso, eu estou pedindo informações aos Correios sobre o fluxo de tráfego e até de reclamações e mercadorias não entregues. Vocês devem ter com facilidade esse levantamento lá, só que nós não temos aqui. Então, V.Sa. vai receber lá essa solicitação de colaboração com o processo legislativo. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Deputado Arolde de Oliveira, V.Exa. deseja falar? V.Exa., ex-Presidente da Comissão de Ciência e Tecnologia, tem a honra de sucedê-lo?

O SR. DEPUTADO AROLDE DE OLIVEIRA - Eu quero, primeiro, lamentar que eu perdi essa palestra, que com certeza trouxe um conteúdo da mais alta importância para nós, Dr. Wagner. Não considere uma desconsideração da minha parte, mas eu acompanho os serviços e sei o que está ocorrendo.

Eu até conversava agora com o Deputado Bittar sobre esse momento de migração de gestão, devido a esse novo espaço tecnológico trazido pelas novas tecnologias da informação e da comunicação. Hoje, a grande preocupação em todas as empresas, em todos os níveis, é fazer a migração para uma gestão moderna que leve em conta realmente esse espaço.

O caso dos Correios, inclusive, é citado externamente, porque, sendo uma empresa que sempre esteve focada, e teve o seu foco original na comunicação entre



peças e instituições, foi naturalmente se transformando numa empresa, no que diz respeito ao transporte de encomendas, de pacotes, etc., de logística. No que diz respeito à comunicação, ela tem que se integrar a esses novos meios de comunicação da Internet. Isso realmente é muito importante.

Com o sistema de comércio na Internet crescendo, como tem crescido também, os Correios, com seus serviços de entrega, se tornam uma peça fundamental nessa engrenagem.

Então, eu quero lamentar não ter assistido à palestra — pretendo depois ter acesso aos documentos, mas, ao mesmo tempo, faço essas considerações. Como vivemos neste ambiente, naturalmente estamos em condições.

Obrigado pela sua palestra. Parabéns!

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Muito bem, Dr. Wagner. V.Sa. tem a palavra para responder às indagações.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Muito obrigado, Presidente, Deputado Paulo Abi-Ackel. Como o senhor me disse, vai mandar depois as perguntas feitas pela Internet. Tendo o endereço, respondemos pela Internet a todos os comentários breves sobre as perguntas que o senhor citou, inclusive o de Coimbra, Minas Gerais. Eu vou me comprometer aqui com a Comissão e com o Sr. Donizete Alessandra de que vamos responder por *e-mail*, quando recebermos o endereço eletrônico, qual é o nosso projeto para Coimbra e da mesma maneira em relação à Barra Grande, Distrito de Vera Cruz, na Bahia, em que a pessoa disse que tem que buscar a correspondência em meio a maços num posto dos Correios desconfortável. Nós vamos responder. O que eu posso dizer, de maneira geral, é que nesses 3 anos, nós aumentamos...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - O Deputado aqui é baiano e disse que conhece o problema lá.

O SR. DEPUTADO DANIEL ALMEIDA - Vou pedir à agência também de Mairi.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Mairi também. Está bem. Nós temos um trabalho nesses 3 anos e agora temos nos esforçado para estar em todos os Municípios, em todos os distritos com mais de 500 habitantes. Aumentamos o número de postos de trabalho em mais 16 mil pessoas. Entraram mais de 20 mil



novos trabalhadores e trabalhadoras. Nós aumentamos de 107 mil e 500 para 124 mil e poucas pessoas, sendo a grande maioria carteiros, carteiros e atendentes.

Então, é um esforço. O Brasil tem crescido do ponto de vista urbano. O Minha Casa, Minha Vida tem urbanizado diversos bairros e feito com que a gente tenha que ampliar o atendimento. É o esforço e o nosso compromisso de respondermos qual é o projeto para essas duas comunidades. Sem dúvida, isso é uma preocupação cotidiana, Sr. Presidente, Deputados e Deputadas.

Vou tentar responder rapidamente. O Presidente me disse que tem vários assuntos sobre os quais os senhores têm que deliberar.

Vou começar pela Deputada Dalva Figueiredo, pedindo desculpas, em primeiro lugar, por não tê-la recebido. Assumo isso. Vou falar com a sua assessoria para podermos conversar sobre o Amapá e sobre as questões que afligem a população de lá. V.Exa. tem toda a razão. Vamos ver o que podemos fazer para atender essas duas comunidades, com o maior prazer, podendo o quanto antes levar o Banco Postal para essas comunidades. É o nosso interesse, a nossa função e a nossa obrigação, enquanto empresa pública.

Entendemos que empresa pública é para isto: não ser deficitária e prestar serviços que a economia dita de mercado não presta à população. Se não for para fazer essas duas coisas juntas, e as duas têm que ser eficientes, mas também ser capazes de contribuir com a melhoria de vida da população, para que serviria uma empresa pública? Terá todo o nosso esforço, Deputada. Com essa tese, a nossa gestão concorda integralmente. É objetivo nosso. Conte conosco, e vamos ver como podemos fazer para viabilizar isso.

Deputado Jorge Bittar, muito obrigado pelo convite. Agradeço a parceria. Bem, obrigado a todos os Deputados e Deputadas, mas, quanto às medidas que estamos adotando para melhorar a qualidade, foram 700 unidades reformadas ou criadas nesses 3 anos, Deputado. Temos procurado avançar nas questões tecnológicas.

Por exemplo: a nossa rede de Internet, de computadores e de relação digital era muito atrasada. Fizemos uma nova licitação, e hoje a nossa velocidade é muito maior. O nível de queda de atendimento tem caído de maneira bastante rápida com



a implantação desses novos equipamentos e com maior capacidade de banda para atender à população. Foram investimentos importantes.

A empresa vivia um período de poucos investimentos. Nos últimos 3 anos, nós já fizemos mais de um bilhão e cem milhões de investimentos. Ainda neste ano devemos fazer mais 150 milhões em investimentos na informatização, na automação dos atendimentos. Os *smartphones* contribuem com a melhoria da qualidade do atendimento à população. O aumento do quadro de funcionários para atender mais comunidades longínquas, onde se instalam bairros importantes, também tem sido essencial.

Sobre a nossa receita e monopólios, monopólio é o serviço postal tradicional, que vem caindo no mundo todo. No Brasil não caiu ainda, como eu disse durante a apresentação e o senhor também disse, por conta da inclusão social, que é bastante grande no País, mas esse é um serviço que vem caindo. Se ele foi, obviamente, há 30 anos, 100% dos nossos serviços, hoje representa 52% do nosso faturamento anual.

Nós pretendemos não diminuir esse serviço, mas modificar a forma de atendimento, com o avanço do nosso projeto de serviços postais eletrônicos, para diminuir o custo e continuar atendendo à população nos diversos canais: digitais, físicos, eletrônicos, da maneira que a população quiser receber, por exemplo, sua conta de água, sua conta de luz. Esse projeto dos serviços postais eletrônicos pretende substituir, vamos dizer assim, ou conseguir, com o avanço tecnológico, não perder esse cliente, dando-lhe um serviço de melhor qualidade a um custo mais baixo, principalmente para quem é fornecedor do serviço, como as empresas de cartão de crédito, as empresas de serviço público, de gás, de telefone, de água, de luz. Para os bancos que querem diminuir seus custos, temos que melhorar o serviço e diminuir o custo para fornecer o serviço. Isso, então, deve crescer.

O Banco Postal é muito importante hoje para o nosso faturamento, passando de 1 bilhão anual. Esse valor está dentro dos 48% dos serviços que chamamos de concorrenciais. Portanto, hoje nós somos uma empresa que, apesar de termos o monopólio postal do serviço postal tradicional, que, entendemos, é nossa obrigação fazer chegar a todos os cantos do Brasil o serviço postal tradicional, as



encomendas. Se vou levar a carta, por que não vou levar o telefone celular? É para levar também, lógico. É nossa função.

Hoje esse serviço já significa metade do nosso faturamento. Com o tempo, deverá significar menos da metade, e o concorrencial, que é algo que cresce e que traz multinacionais para o Brasil, vai ser algo de muita disputa. A nossa empresa vai viver — e está se preparando para isso — um momento de mudança completa na sua forma de atuar. É uma empresa que vai atuar no serviço concorrencial basicamente. Estamos nos preparando para isso, como procurei mostrar na nossa apresentação.

Quanto ao acesso a setores menos favorecidos, temos feito esforços. A Deputada me cobrou, com razão, a questão do Amapá, mas me lembrou também a questão de outra comunidade, Lourenço, no Amapá, onde já chegamos. Eu contei sobre a Rocinha, onde conseguimos levar o Banco Postal — lá em cima, não aqui em baixo, no Boiadeiro; lá em cima mesmo, na Estrada da Gávea, na Cachopa. Temos nos esforçado. Abrimos outra agência no Morro do Alemão junto ao teleférico. Enfim, tem sido um esforço bastante grande, com o qual temos procurado contribuir.

Há uma expectativa grande de receitas. Esperamos e temos estudos que mostram que a telefonia virtual no mundo acaba sendo capaz de atender até 20% da população dos países. A líder do setor de telefonia virtual acaba ficando com 5% a 10% do mercado como um todo de telefonia celular. Sendo esse mercado a nossa marca e esta sendo uma marca forte, é isso que a gente espera alcançar.

O SR. DEPUTADO JORGE BITTAR - É interessante registrar que, embora a gente tenha mais de 260 milhões de *chips* circulando pelo País, na verdade, uma parcela grande da população brasileira — porque muitas pessoas têm dois, três ou mais *chips* efetivamente — ainda não tem acesso ao serviço de telefonia móvel. Talvez seja nesse espaço que os Correios possam penetrar.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Exatamente.

O SR. DEPUTADO AROLDE DE OLIVEIRA - Se o Presidente me permite, ainda em relação a essa mesma observação do Deputado Bittar, S.Exa. falou do telefone celular de um modo geral, mas a realidade é que nós temos outros problemas que estão associados a isso aí que não têm a ver com o celular.



O dispositivo móvel de maior interesse, além da telefonia, que permite o acesso a todos os outros serviços é o *smartphone*, o grande assunto que estamos tratando aqui na Comissão, com banda larga, etc., mas, em relação ao 3G, a qualidade não é boa. Enfim, é o grande momento da discussão.

Acho que nós temos que focar, e naturalmente está sendo feito isso pelos Correios, em cima do celular como um computador na mão do indivíduo e não apenas como um serviço de voz, como um telefone. Esta é a grande questão que nós estamos vivendo, até porque isso está realmente aumentando. A parcela é mínima hoje. Se temos quase 270 milhões de dispositivos móveis em mãos de usuários, eu acredito que nós não temos mais do que uns 15 ou 20 milhões de *smartphones*.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Se me permitem, Dr. Wagner Pinheiro, Srs. Parlamentares, Sras. Parlamentares, eu lamento muito, mas este é um tema sobre o qual nós gostaríamos de permanecer horas e horas aqui discutindo, porém hoje é a data fatal para a leitura do relatório da Comissão para o Orçamento da União, de forma que teremos que fazer isso ainda na manhã de hoje. Portanto, eu quero alertar as Sras. e os Srs. Parlamentares para o horário.

O Dr. Wagner tem a palavra.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Vou tentar encerrar, Deputado. O senhor tem muitas coisas para deliberar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - O senhor me perdoe.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Lógico.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Nós estamos premidos pelo calendário do Orçamento.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Mas me coloco à disposição para num novo momento voltar aqui, com o maior prazer.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Sem dúvida. O senhor é muito bem-vindo aqui. A sua exposição é muito importante para esta Comissão, para os Deputados, de forma que gostaríamos de contar com a presença do senhor aqui novamente.

O SR. WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA - Está bem.



Encerrando, Sras. e Srs. Deputados, temos tentado avançar na gestão corporativa e investir em *smartphones*. Deputado Arolde de Oliveira, eu estava contando, durante a minha apresentação, que já são 2.800 *smartphones* nas mãos dos nossos carteiros para entregar nossos produtos Sedex e Sedex 10. No ano que vem, esperamos que todos os carteiros, no segundo semestre, já tenham *smartphones* para atender melhor à população. O trabalho de MVNO passa pelo *smartphone*. Concordando integralmente com o senhor, não adianta oferecer serviço de telefone. Isso nós já temos. Se precisar, compra-se um pré-pago por dois dias numa cidade. Nós precisamos agregar algum serviço bom e pretendemos fazer isso em parceria com o Banco do Brasil, através do Banco Postal, para oferecer qualidade de serviço, acompanhamento no rastreamento, enfim. Então, as expectativas de receita com a MVNO são muito grandes. O correio italiano tem grande parte de sua receita com a telefonia celular.

Eu gostaria de agradecer ao Deputado Daniel Almeida as palavras, o comentário a respeito da Frente Parlamentar em Defesa dos Correios, que nos ajuda muito nos debates cotidianamente. Na discussão da lei também já debatemos bastante.

Temos trabalhado muito na logística, que tem um projeto ambicioso para contribuir principalmente com empresa e comércio eletrônico, com os nossos órgãos públicos — eu mencionei o FNDE, o ENEM, o Programa Leve Leite, da cidade de São Paulo, o Programa Farmácia Popular, no Estado de Minas Gerais. Queremos ampliar nossa capacidade de fazer logística para o setor privado também.

Temos estudado muito a questão do transporte aéreo. Conseguimos estabilizar, ao mudarmos algumas regras de licitação, de contratação, ampliando um pouco o prazo, buscando formas em que os contratos fossem mais estáveis. Isso estabilizou, apesar de o senhor ter toda razão quanto a esse ser um serviço delicado.

Em relação aos nossos funcionários, temos tido uma atenção muito grande. Aumentamos o quadro de pessoal, porque precisávamos, era necessário. O senhor sabe muito bem disso, pois discutimos isso desde 2011, não é Deputado? Agora temos algo que julgamos importante, desde o início da nossa gestão, e conseguimos iniciar agora, que é a nossa mesa de negociações permanentes. Todo mês, os



sindicatos e a nossa vice-Presidência de Gestão vão se reunir para procurar resolver problemas que podem ser resolvidos antes do acordo coletivo, diminuindo as tensões em relação aos sindicatos.

Como indicadores pontuais, dado o tempo, acho que são essas as questões importantes. Temos procurado melhorar as condições de trabalho de todos eles, enfim, tem sido um trabalho muito grande.

Deputado Miro Teixeira, eu tomei conhecimento do seu requerimento e me comprometo a fazer o relatório mais amplo possível para contribuir com o seu trabalho. A gente já leva, inclusive, o pedido. Vamos mandá-lo ao senhor o quanto antes. Pode ficar tranquilo. Vai ser o maior prazer disponibilizar todas essas informações, querido Deputado.

Deputado Arolde de Oliveira, obrigado pelos comentários.

Quero dizer ao Presidente que, em nome da empresa e da equipe que veio aqui comigo acompanhar o debate, agradecemos demais a possibilidade de apresentar como andam os nossos trabalhos. É nossa obrigação vir aqui, e vimos com prazer. Assim que possível, gostaríamos de voltar para contar como andam esses projetos que estão sendo desenvolvidos e que têm a mão importante desta Comissão e do Congresso Nacional, porque foi aqui que se ampliou o objeto dessa empresa, que pode, então, ter a possibilidade de oferecer telefonia virtual para ampliar o acesso da nossa população carente, de o Banco Postal fazer melhores serviços, enfim, uma gama de serviços que foram aprovados aqui no Congresso Nacional e debatidos bastante aqui nesta Comissão.

A gente, então, fica satisfeito de poder apresentar um primeiro balanço, que pode ser melhor. Espero voltar, quem sabe, no primeiro semestre do ano que vem, para aprimorar o balanço e falar mais coisa sobre como anda a gestão dos Correios.

Muito obrigado, pela atenção e muito obrigado pelo convite. Fico à disposição da Comissão e de cada um dos senhores e senhoras.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Paulo Abi-Ackel) - Muito obrigado, Dr. Wagner Pinheiro de Oliveira. Sua presença é muito bem-vinda. Nós o aguardaremos aqui no início das atividades parlamentares no ano que vem.



Desejo agradecer ao Dr. Paulo Machado Belém Filho, Chefe do Departamento de Planejamento Estratégico, que acompanhou o Ministro, assim como o seu Chefe de Gabinete, Adeilson Ribeiro Telles.

Quero parabenizar a exposição do Presidente dos Correios e lembrar a todos neste Plenário que, antes de finalizar estes trabalhos, iniciaremos em instantes a nossa habitual reunião deliberativa, que tem na pauta de hoje, entre vários itens, a apreciação das propostas de emenda ao Orçamento de 2014.

Agradecendo a presença de todos, declaro encerrada a audiência.