



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
COMÉRCIO EXTERIOR



JOSÉ CACIO DA ROSA

**A LIBERAÇÃO DE ENCOMENDAS INTERNACIONAIS NO CENTRO DE
TRATAMENTO DO CORREIO INTERNACIONAL DE CURITIBA - PARANÁ**

Artigo submetido ao Curso de
Administração da Universidade
do Extremo Sul Catarinense
para obtenção do Grau de
Bacharel em Administração.
Orientador: Prof. Júlio César da Farias Zilli

Criciúma, 2013

JOSÉ CACIO DA ROSA

**A LIBERAÇÃO DE ENCOMENDAS INTERNACIONAIS NO CENTRO DE
TRATAMENTO DO CORREIO INTERNACIONAL DE CURITIBA - PARANÁ**

Este artigo foi julgado e aprovado para obtenção do grau de Bacharel em Administração, com Habilitação em 2013, no Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Júlio César De Farias Zilli

Izabel Regina de Souza

Maria Helena Santos

A LIBERAÇÃO DE ENCOMENDAS INTERNACIONAIS NO CENTRO DE TRATAMENTO DO CORREIO INTERNACIONAL DE CURITIBA - PARANÁ

José Cacio da Rosa¹

RESUMO

O Centro de Tratamento do Correio Internacional (CTCI) de Curitiba-PR é um dos três centros de triagem de comércio internacional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) no Brasil. Este centro responde pela triagem, tratamento e fiscalização junto a Receita Federal do Brasil de todas as encomendas com até dois quilos. Neste universo, o estudo objetivou mapear os procedimentos logísticos que envolvem as encomendas internacionais no âmbito do CTCI de Curitiba – PR, contemplando todo o fluxo interno e os processos inerentes aos procedimentos logísticos que envolvem as encomendas internacionais do porte de até dois quilos. A pesquisa caracterizou-se como descritiva quanto aos meios de investigação e bibliográfica e de campo quanto aos fins de investigação. Utilizou-se a técnica qualitativa, por meio de uma entrevista em profundidade, realizada in loco, no mês de abril de 2013, junto ao gerente operacional e a técnica de correios júnior do CTCI de Curitiba – PR. Verificou-se que o processo de liberação das encomendas internacionais é efetuado de forma controlada e detalhada a partir das encomendas recebidas de Guarulhos-SP. Porém, identificou-se alguns gargalos como a rastreabilidade, interação com os órgãos anuentes, mão-de-obra e o atendimento, que acabam prejudicando o desempenho do CTCI nas liberações e entrega das encomendas internacionais.

Palavras-chave: *Encomendas Internacionais. Centro de Tratamento. Correios. Curitiba..*

1 INTRODUÇÃO

A União Postal Universal (UPU), fundada em 1874 e com sede na capital suíça Berna, é o órgão no âmbito mundial, que coordena as encomendas e correspondências internacionais, sendo a segunda mais antiga organização internacional em todo o mundo. Com os seus 192 países membros, a UPU é o principal fórum para a cooperação entre atores do setor postal (BRASIL, 2013).

Desta forma, a UPU cumpre uma consultoria, por meio da mediação e ligação, fornecendo assistência técnica quando necessário. Ainda, esta organização define as regras para a troca de correio internacional e faz recomendações para estimular o crescimento dos serviços postais no mundo (BRASIL, 2013).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Dentre as principais empresas postais no mercado internacional, destacam-se a USP, representando 21% da movimentação de encomendas internacionais, seguida pela FedEx com 13%, a DHL Express com 8% e a Yamato com 6% do mercado de encomendas.

¹ UNESC / Curso Administração com linha específica em Comércio Exterior / josecacirosa@gmail.com

Outros *players* representam cada um menos que 5% do fator global (IPC, 2012), sendo que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) não destaca-se entre os 10 maiores movimentadores de encomendas até 2012.

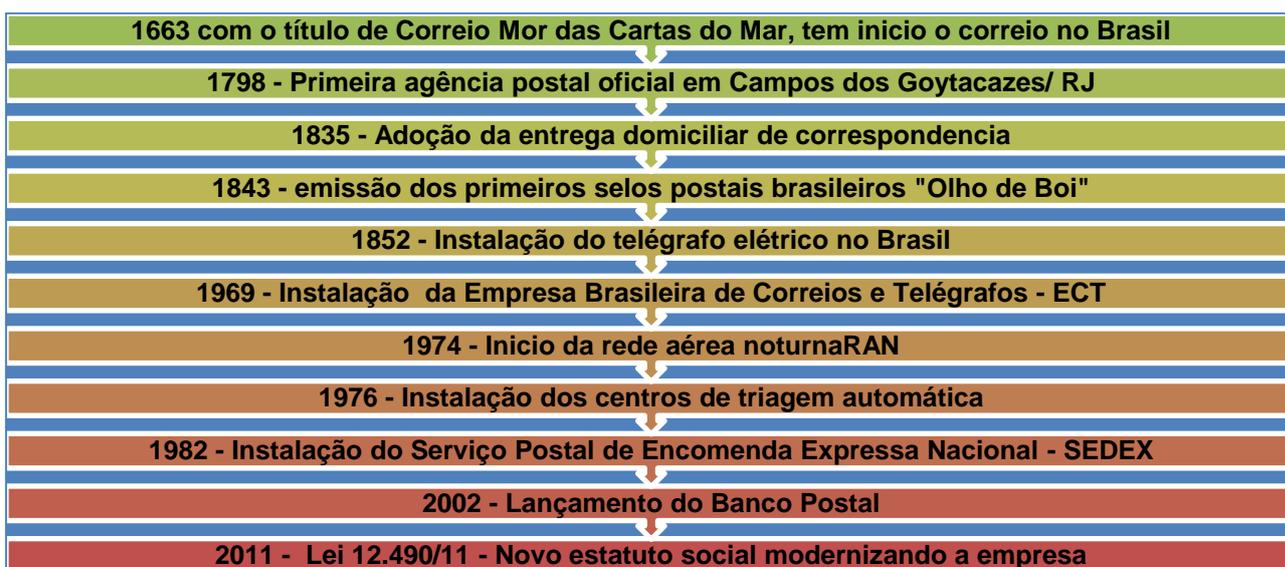
Em 20 de março de 1969, pela Lei 509, foi criada a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) e vinculada ao Ministério das Comunicações. O surgimento da nova estrutura respondia a uma nova postura do governo daquela época que começou a dar importância especial aos meios de comunicação bem como aos serviços postais e telegráficos para o desenvolvimento do país (BRASIL, 1969).

Na estrutura dos correios existem diversas unidades de tratamento e algumas com especificidades distintas. As mais conhecidas são os Centros de Tratamento de Cartas (CTC), Centro de Tratamento de Encomendas (CTE), Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE), Centro de Distribuição Distrital (CDD) e os Centro de Tratamento de Correio Internacional – CTCI (ECT, 2013a).

A ECT possui 3 CTCI's localizados nas cidades do Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e em Curitiba-PR, sendo considerados terminais aduaneiros, em decorrência da natureza de sua atividade no desembaraço de encomendas Os CTCI's são coordenados pela Gerência de Atividades do Recinto Alfandegado – GEARA (ECT, 2013a).

No ano de 2013, os correios do Brasil comemoram 350 anos de existência. Neste sentido, a Figura 1 apresenta uma linha do tempo que expressa a trajetória dos correios no Brasil.

Figura 1 – Linha do tempo da história da ECT.



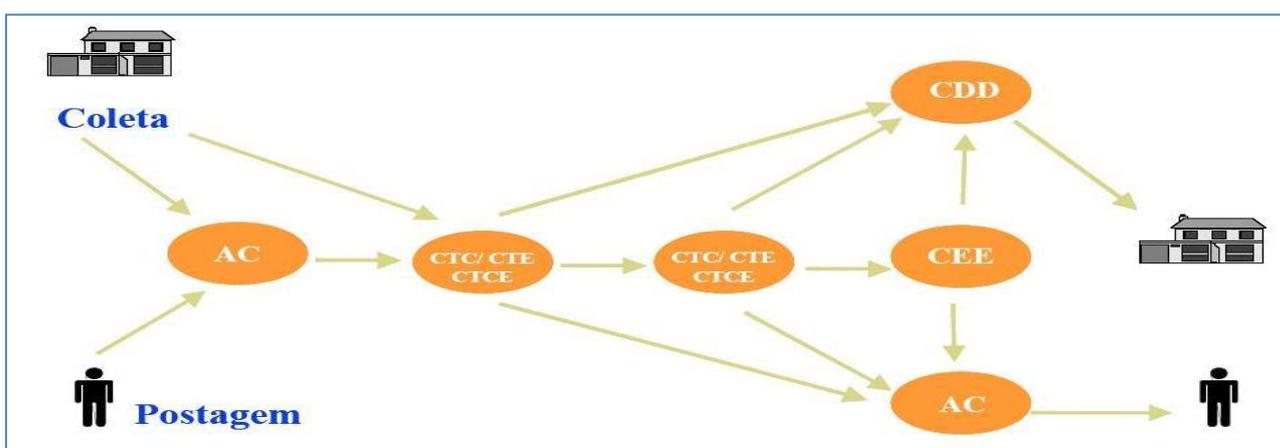
Fonte: Uma história... (2013, p.5).

De acordo com a Figura 1, no final da década de 1960, com uma reestruturação, a empresa passou a chamar-se Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). A empresa

tem sua sede de administração central localizada em Brasília (DF), constituída de 27 diretorias regionais.

Nas diretorias regionais, existem vários processos logísticos que podem ocorrer, no entanto, segundo Novaes (2007), os mais comuns são as distribuições um para um, onde a encomenda ou conjunto delas, saem unitizadas, por exemplo de um CTCI para um CDD, e o sistema de distribuição de um para muitos, onde por exemplo as agências dos correios despacham por meio dos carteiros suas encomendas. Todas as etapas do processo de coleta e postagem das encomendas, representando o fluxo postal adotado pela ECT, são apresentadas na Figura 2.

Figura 2 – Fluxo postal da ECT.



Fonte: ECT (2013a).

A recepção da encomenda é feita nas Agências de Correios (AC), recebendo todo objeto que se deseja postar, sendo pesado, medido e selado para entrar no fluxo postal, em conformidade com a Figura 2. Em seguida, o objeto postal é enviado para o Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE), atendendo geralmente a uma região. Os objetos são reunificados conforme sua especificidade (SEDEX, registrado, simples) e destino. Em seguida a carga segue para outro CTCE da região de destino e é enviada para 3 lugares possíveis conforme a estrutura da ECT existente na região, que podem ser: Centro de Distribuição Distrital (CDD), Agência de Correios (AC) ou Centro de Tratamento de Encomendas (CTE).

A ECT possui uma estrutura que atende as dimensões do Brasil, com cerca de 36,5 milhões de objetos distribuídos por dia, e cerca de 9,03 bilhões de objetos distribuídos somente no ano de 2012. Para atender todo esse tráfego a ECT possui 7 mil unidades de tratamento, distribuição e logística, uma frota de 17 mil veículos, incluindo motos, veículos leves e pesados e uma rede aérea de 13 veículos (ECT, 2013b).

Com relação aos produtos e serviços disponibilizados pela ECT, o Quadro 1 apresenta as características do Leve Internacional, Mercadoria Econômica, Sedex Mundi, Mercadoria Expressa e Correios Log.

Quadro 1 – Produtos e serviços.

PRODUTOS / SERVIÇOS	CARACTERÍSTICAS
Leve Internacional	É o serviço internacional para envio de mercadorias com tratamento prioritário e prazos médios de encaminhamento e entrega, focado no envio de presentes e amostras com valor máximo até R\$1.000,00 (mil reais) e 2 Kg de peso.
Mercadoria Econômica	São mercadorias enviadas com baixo índice de prioridade e levam de 15 a 30 dias úteis são de baixa prioridade, sem rastreo ao longo do percurso, apenas com nota de saída e nota de despacho para entrega domiciliar pelo carteiro. .
Sedex Mundi	É um serviço que atualmente aceita emissão de apenas documentos e que está se reestruturando para atender a encomendas como amostras, presentes e mercadorias. No momento atende apenas os seguintes países: Portugal, Grã-Bretanha, França, Alemanha, Argentina, Suíça, Canadá, Uruguai, Japão, Austrália e Chile. Dentre os benefícios destacam-se garantia de cumprimentos de prazos “ <i>money back guarantee</i> ” e preços competitivos pagos em real.
Mercadoria expressa	É o serviço internacional para envio de mercadorias com prioridade máxima de tratamento, encaminhamento e entrega. Os principais benefícios são registro automático, seguro gratuito automático, possibilidade de rastreamento do objeto, rede de distribuição em mais de 130 países, prioridade na entrega.
Correios Log	O serviço Correios Log é oferecido após a realização de aprofundado estudo da cadeia de valor do cliente e métodos de trabalho, vinculado a uma modelagem de solução logística que indica melhorias ao processo logístico e de marketing das empresas clientes. Quaisquer tipos de serviços podem ser modelados em solução completa às necessidades de cada cliente em específico e cada cliente poderá ter uma solução bastante diferente para diminuir custos, reduzir o tempo para atendimento dos pedidos e agregar valor a seus fluxos de mercadorias, financeiros e de informações.

Fonte: ECT (2013c).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas podem ser classificadas quanto aos fins e meios de investigação. Neste sentido, o presente estudo classificou-se quanto aos fins de investigação, como uma pesquisa descritiva. (VERGARA, 2009), uma vez que se efetuou uma descrição de todo o fluxo das encomendas internacionais que ocorrem dentro do Centro de Tratamento do Correio Internacional (CTCI) localizado na cidade de Curitiba – PR.

Com relação aos meios de investigação, a pesquisa classificou-se com uma pesquisa bibliográfica e de campo (BARROS; LEHFELD, 2000). A pesquisa dos processos que envolvem a recepção, triagem, fiscalização, ordenação e expedição das encomendas foi

realizada *in loco* no âmbito do CTCI de Curitiba – PR no dia 15 de abril de 2013 (acompanhando os processos durante 5 horas), caracterizando assim a pesquisa de campo.

A coleta dos dados foi efetuada utilizando a técnica qualitativa (TEIXEIRA, 2005), por meio de uma entrevista em profundidade (APOLINÁRIO, 2006) junto ao gerente operacional e a técnica de correios júnior da unidade de Curitiba – PR. Utilizou-se como auxílio na entrevista um roteiro semiestruturado, uma vez que Ludke e André (1986, p.40) aconselham: “[...] a utilização de um roteiro para guiar a entrevista pelos tópicos principais que devam ser abordados”.

O roteiro foi elaborado contemplando o recebimento das encomendas internacionais, o tratamento junto às encomendas, as atividades da Gerência de Atividades do Recinto Alfandegado (GEARA), bem como a unitização e a expedição das encomendas internacionais.

4 APRESENTAÇÃO DE DADOS

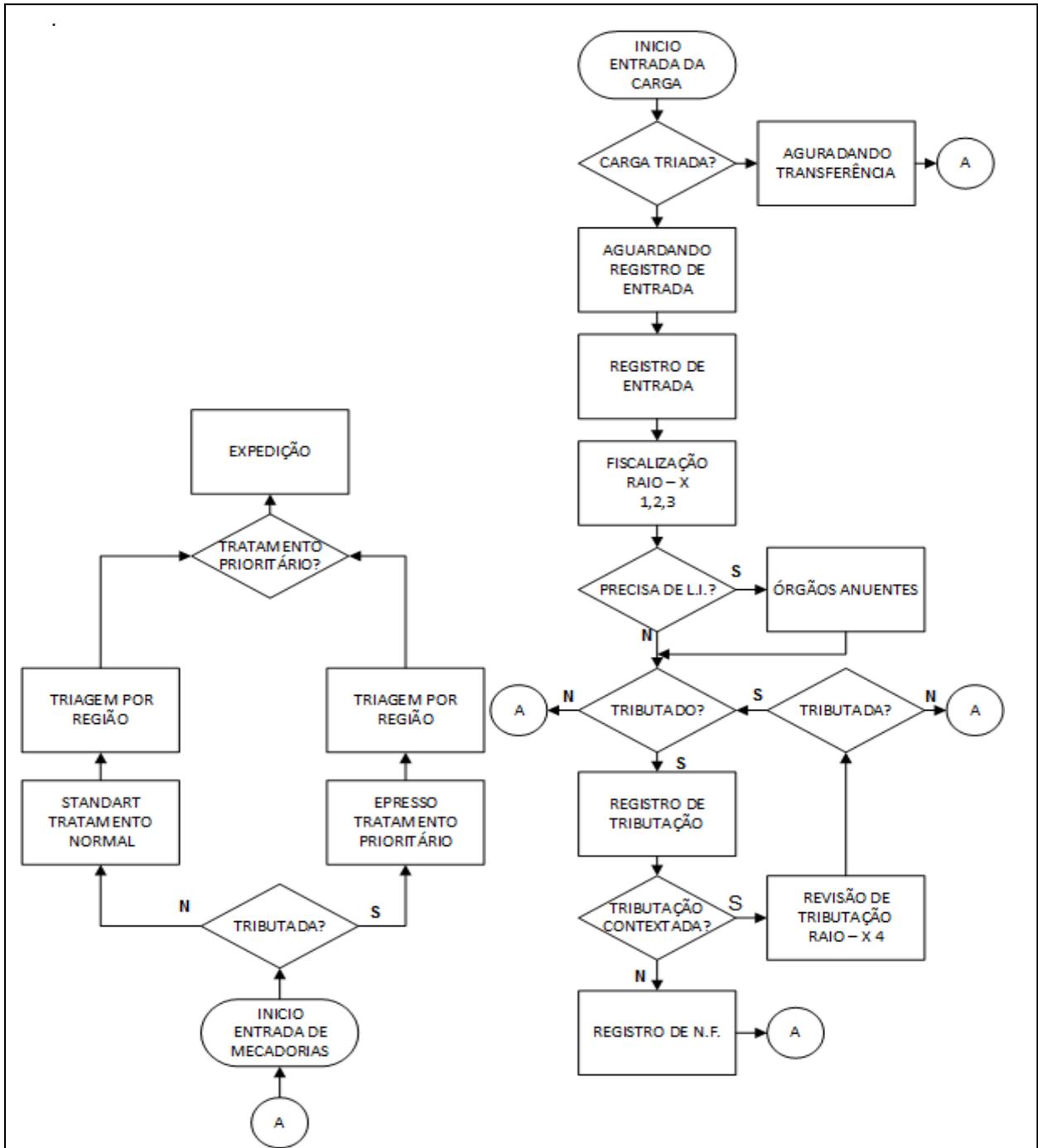
O Centro de Tratamento do Correio Internacional (CTCI) localizado na cidade de Curitiba - PR possui uma área superior a 2000 m², dividida em dois galpões, sendo um para recepção das encomendas, abertura dos unitizadores, fiscalização pela Receita Federal do Brasil (RF) e órgãos anuentes. O segundo galpão está ligado internamente ao primeiro, sendo transferidas todas as encomendas tratadas para serem triadas e expedidas aos seus destinos finais.

Dentro do CTCI encontra-se a Gerência de Atividades do Recinto Alfandegário (GEARA), sendo a parte administrativa do CTCI. O gerente do CTCI é o mesmo do GEARA e responsabiliza-se não somente pelo recinto alfandegário como também, pelo recinto de mercadorias já oficialmente adentradas ao Brasil. O CTCI de Curitiba - PR responde diretamente a gerência regional do Paraná, que por sua vez, responde a diretoria nacional dos Correios em Brasília - DF.

Com aproximadamente 130 funcionários, sendo que mais de 50% trabalham das 11:00 h às 20:00h, são terceirizados e trabalham na área de tratamento e distribuição da encomendas já nacionalizadas no galpão 2. O restante são funcionários contratados por concurso e trabalham 8 horas por dia, geralmente das 07:00 às 17:00 horas com intervalo para o almoço.

Elaborou-se um fluxograma objetivando apresentar de forma detalhada os fluxos e processos de recepção, triagem, fiscalização, ordenação e expedição das encomendas internacionais no interior da unidade CTCI de Curitiba – PR, conforme é destacado na Figura 3.

Figura 3 – Fluxo das encomendas internacionais.



Fonte: Dados obtidos com a pesquisa (2013).

5. ANÁLISE DE DADOS

As encomendas internacionais são transportadas em caminhões oriundos do aeroporto de Guarulhos-SP para o CTCI em Curitiba-PR, em formato de *petit paquet* (pequenas encomendas), com caixas de até dois quilos sem desembaraço aduaneiro. Os envelopes já desembaraçados pela Receita Federal do Brasil (RF) em Guarulhos-SP, são

remetidos diretamente para o tratamento e distribuição (galpão 2) sem a necessidade de uma nova liberação junto a aduana em Curitiba-PR.

Em desacordo com a União Postal Universal, alguns operadores internacionais enviam encomendas de diferentes formatos (*petit paquet* e envelopes) nos mesmos unitizadores, dificultando o encaminhamento correto das encomendas para liberação na aduana.

No setor de registro de entradas, a carga é aberta, rompendo o lacre e uma a uma de forma manual, são lidas em um *scanner*, sendo que a partir deste momento o importador passa a ter a informação de que seu produto deu entrada no Brasil, por meio do *site* da ECT. A partir deste ponto, existem três operadores da RF com equipamentos de raio x colorido examinando item por item do que chega ao setor de fiscalização.

Em seguida, a encomenda pode ou não ser liberada. Em caso de liberação, se a encomenda não for tributada e conforme o enquadramento possuir a licença de importação correta é liberada para o galpão 2, afim de ser distribuída para o setor de expedição. Caso necessite de licença de importação, sendo ou não tributada, é encaminhada para o recinto dos órgãos anuentes para análise. Esse procedimento é realizado pelo setor de registro, sendo responsável pelo lançamento no sistema da informação de que a encomenda foi tributada e os valores lançados em nota fiscal correspondente.

A partir do momento em que é feito o registro de tributação até o momento em que a encomenda chega na agência dos correios local, o importador pode manifestar uma contestação á tributação por meio da Guia de Solicitação de Revisão Fiscal (GSRF). No entanto, caso a RF decida que a tributação é pertinente, o destinatário deverá pagar o imposto devido, acrescido da multa por atraso.

Ainda no caso da revisão de tributação, para atendimento a solicitação, a encomenda é encaminhada novamente para uma máquina de raio- x , podendo ou não ser aberta pelo fiscal da RF. Sendo o produto maior que a valoração da Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM) anterior, o valor da encomenda é corrigido sem direito a contestação.

Neste momento, são lançadas as informações referentes aos dados do cliente, do produto e valor do tributo segundo o padrão NCM. Os dados são conferidos pelo encarregado do setor, sendo as encomendas devidamente etiquetadas de forma clara para identificar que trata-se de mercadoria tributada. A nota fiscal é anexada à embalagem e aguarda transferência para o galpão de tratamento e expedição.

Existe ainda um espaço reservado no CTCI para verificação de autenticidade das mercadorias selecionadas pela RF. Antes mesmo da RF decidir pela tributação, seguindo critérios específicos, representantes dos fabricantes dos produtos podem ser solicitados para que seja comprovada a autenticidade do produto.

Sejam as encomendas tributadas ou não, tanto *petit paquet* ou envelopes são armazenadas em seus respectivos *pallets* e posteriormente deslocadas por meio de um rígido sistema de segurança para o galpão 2. Neste local, são armazenadas em lugares distintos as

encomendas expressas e as tributadas que passam a ter tratamento prioritário e de outro lado, as encomendas de chancela (comum), sem prioridade no Brasil.

Posteriormente, as encomendas são separadas de acordo com 10 regiões no Brasil, sendo a região 0 (grande São Paulo), região 1 (interior de São Paulo), região 2 (Espírito Santo e Rio de Janeiro), região 3 (Minas Gerais), região 4 (Bahia e Sergipe), região 5 (Pernambuco, Alagoas Paraíba e Rio Grande do Norte), região 6 (Ceará, Piauí, Maranhão, Pará, Roraima, Amazonas e Acre), região 7 (Rondônia, Mato Grosso do Norte, Mato Grosso do Sul, Tocantins e Goiás), região 8 (Paraná e Santa Catarina) e por fim a região 9 representada pelo Estado do Rio Grande do Sul.

Já com as encomendas separadas, segundo as regiões apresentadas, as mesmas são encaminhadas para os centros de distribuição regionais espalhados por 27 locais no Brasil e a partir dos (CDD's), agências locais (AC's) e conforme o caso até a residência do cliente destinatário.

Em todo o processo de liberação das encomendas internacionais, identificaram-se alguns gargalos que acabam interferindo na qualidade do serviço perante o usuário final. Neste sentido, observou-se que o processo de rastreamento para a utilização do usuário importador não ocorre durante todo o processo de liberação, sendo efetuado de forma fragmentada.

Verificou-se também que a administração de mão de obra é um desafio para a empresa, uma vez que, de acordo com os entrevistados: “[...] a taxa de *turnover* é de 1,03%”, índice que pode ser considerado elevado. Sugere-se a contratação de pessoal concursado diminuindo consideravelmente a rotatividade, uma vez que prejudica em muito o desempenho operacional devido ao tempo de aprendizagem exigido pela natureza do trabalho.

Ainda com relação aos órgãos anuentes, observou-se a ausência de pessoal responsável em tempo integral no CTCI. Um dos entrevistados relata que: “[...] existe mercadoria que está esperando liberação a mais de dois anos em recinto anuente”. A solução para este problema passa diretamente por um acordo operacional entre a ECT e os órgãos anuentes, visando à permanência efetiva ou rotativa no interior do CTCI.

Todas as questões envolvendo encomendas internacionais são remetidas pelo SAC dos correios diretamente para o pessoal do CTCI. De acordo com a entrevista: “São perto de duzentas manifestações diariamente vindas por *e-mail* e telefone que precisam de respostas e não existe uma pessoa que se dedique neste atendimento”. Sugere-se uma ação efetiva neste sentido, uma vez que o atendimento é fator preponderante para os usuários do serviço.

6. CONCLUSÃO

Com o objetivo de mapear os procedimentos logísticos que envolvem as encomendas internacionais no âmbito do CTCI de Curitiba – PR identificou-se que todo o

processo de liberação das encomendas internacionais é efetuado de forma organizada e com a participação de profissionais com conhecimento na área de atuação. Entretanto, também observaram-se alguns gargalos que merecem especial atenção, destacando-se o rastreamento das encomendas, maior interação com órgãos anuentes, retenção de mão-de-obra e o atendimento nas solicitações dos usuários.

Como suporte tanto para novos colaboradores como ao cliente em geral, sugere-se a elaboração uma cartilha instruindo o cliente sobre as questões que envolvem o trabalho de encomendas internacionais, disponibilizando a mesma de forma digital no *site* da ECT.

O desafio em encontrar publicações específicas relacionadas às encomendas internacionais foi um fator que dificultou a elaboração desse trabalho e ao mesmo tempo foi motivo de incentivo em abordar essa temática. Certos aspectos da operação de encomenda internacional no recinto do CTCI não puderam ser explorados devidamente, em parte pela exiguidade do tempo e noutra parte pela restrição em documentar de forma fotográfica qualquer operação em seu interior.

Igualmente os aspectos da operação como, tempo de percorrida dos caminhões que trazem as encomendas do aeroporto de Guarulhos-SP para Curitiba-PR, rotas, sistemas de segurança, algoritmos de seleção de encomendas retiradas para verificação pela Receita Federal do Brasil, não se permitiu explorar devido a restrições de sigilo operacional.

7. REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para iniciação científica**. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRASIL. **Lei nº 509 de 20 de Março de 1969**. Dispõe sobre a transformação do Departamento dos Correios e Telégrafos em empresa pública, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0509.htm>. Acesso em: 15 mai. 2013.

_____. Ministério das Comunicações. **Atuação internacional do setor postal**. 2013. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/atuacao-internacional-no-setor-postal/258-temas/atuacao-internacional-no-setor-postal/24753-uniao-postal-universal-upu>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. ECT. **A empresa**. 2013a. Disponível em:<<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/quemSomos/default.cfm>>. Acesso em: 10 mai. 2013.

_____. **Correios soluções que aproximam.** 2013b. Disponível em:<http://www.correios.com.br/bancoPostal/pdf/Correios_Institucional_V1.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2013.

_____. **Produtos.** 2013c. Disponível em:<http://www.correios.com.br/produtosaz/default.cfm?idMf=M%27-F_5%3C%3FI*EK%29I9V*O_290MX%3FP%3E.8UEU3U8WN%25%27%26%3FW%2BZGG%27_%28%24G*44Z*^6%2B*L%0A-%289I%20J%3ANZ6%29.%2BT9RKE%40%20%20%0A>. Acesso em: 11 jul. 2013.

INTERNATIONAL POST CORPORATION. ICP. **Focos on the future: building a new compelling position for posts.** 2012. Disponível em: <http://www.ipc.be/~media/Documents/PUBLIC/Brochures/IPC-BCG_Focus%20on%20the%20Future.pdf>. Acesso em: 09 mai. 2013.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo, SP: EPU, 1986.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias: academia, da ciência e da pesquisa.** 3 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

UMA HISTÓRIA, de 350 anos. Revista Correios 350 anos, Brasília. 2013. Edição especial. Disponível

em:<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/publicacoes/arquivos_pdf/20130124-revista-350-anos-web.pdf>. Acesso em: 14 mai. 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.