



# SERVIÇOS POSTAIS DE NATUREZA SOCIAL



MELHORAR A QUALIDADE  
DE VIDA DOS CIDADÃOS



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: Azerpost



Foto: Azerpost



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: La Poste

# PANORAMA DOS RESULTADOS DO ESTUDO

**Os operadores postais têm orgulho na sua história enquanto organizações que prestam serviços essenciais, estabelecem ligações entre as comunidades, promovem a literacia e cuidam do bem-estar dos seus clientes.**

A rede postal mundial continua a ser um sistema eficiente e com grande valor para sustentar a segurança e o desenvolvimento das sociedades, como se pôde observar na sua resposta à pandemia de COVID-19.

Num contexto em que os volumes de cartas estão em declínio, a concorrência é maior e a pressão aumenta para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, vários Correios diversificam a sua oferta com novos serviços de

natureza social concebidos para melhorar diretamente a qualidade de vida das pessoas.

Para apoiar este processo, a Secretaria Internacional da UPU tem realizado inquéritos junto dos seus membros, bem como pesquisas documentais, com o intuito de reunir informações sobre esses serviços de natureza social e de compreender de que forma e por que razão os Correios propõem estes serviços.

Pela primeira vez, a variedade dos serviços de natureza social prestados pelos Correios será apresentada numa publicação única. O Guia da UPU sobre os Serviços Postais Sociais, que será publicado brevemente, incluirá igualmente estudos de caso, fatores críticos de sucesso e conselhos de prestadores de serviço experientes.

O que se segue constitui um panorama de alguns dos resultados mais importantes deste estudo.

ATUALMENTE, OFERECE SERVIÇOS  
DE NATUREZA SOCIAL?

79

OS SERVIÇOS DE NATUREZA SOCIAL  
FAZEM PARTE DA OSU?

35

SÃO MENCIONADOS NOS  
DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS?

46

PLANEIA OFERECER NOVOS SERVIÇOS  
DE NATUREZA SOCIAL?

60

Percentagem de respostas «Sim»

# OS SERVIÇOS POSTAIS DE NATUREZA SOCIAL SÃO MUITO COMUNS

O estudo permitiu identificar 160 Países-membros e territórios da UPU que propõem algum tipo de serviço de natureza social. Sessenta por cento dos inquiridos que responderam ao inquérito da Secretaria Internacional planeiam propor novos serviços de natureza social no futuro, em resposta a fenómenos como o envelhecimento da população ou as novas oportunidades proporcionadas pelas tecnologias digitais.

Os Países-membros da UPU indicaram um determinado número de motivações para a prestação deste tipo de serviços, nomeadamente:

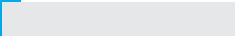
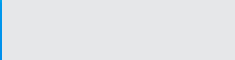
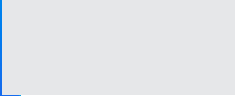
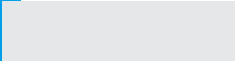
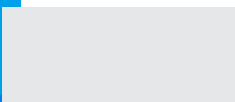
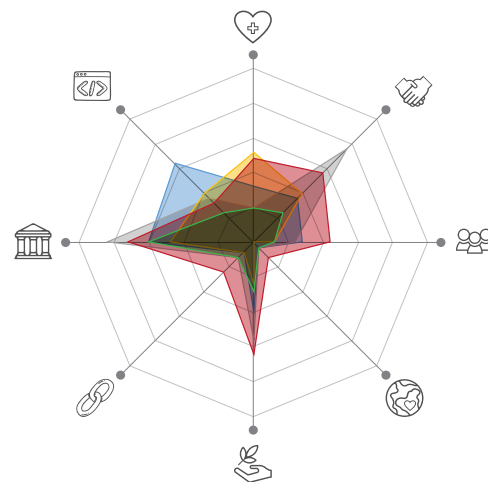
-  | **geração de receitas adicionais;**
-  | **resposta às necessidades dos clientes;**
-  | **aumento da pertinência dos Correios junto dos seus respectivos governos;**
-  | **reforço da fidelidade dos clientes e do reconhecimento da marca;**
-  | **cumprimento dos compromissos da empresa em matéria de responsabilidade social.**





Foto: Correos de Costa Rica



ÁFRICA (excluyendo países árabes)

PAÍSES ÁRABES

EUROPA E CEI

AMÉRICA LATINA E CARAÍBAS

PAÍSES INDUSTRIALIZADOS

Os serviços postais de natureza social foram reunidos em oito categorias, da seguinte forma:

 <p>SAÚDE E BEM-ESTAR</p>	 <p>EDUCAÇÃO E EMPREGO</p>
 <p>COESÃO SOCIAL, DESENVOLVIMENTO E POBREZA</p>	 <p>RESÍDUOS E RECICLAGEM</p>
 <p>ENERGIA E SERVIÇOS</p>	 <p>RECOLHA E FORNECIMENTO DE DADOS</p>
 <p>ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS</p>	 <p>TECNOLOGIA</p>

Os Correios oferecem frequentemente acesso aos serviços sociais públicos. Contudo, as prioridades para outros tipos de serviços de natureza social dependem das zonas de desenvolvimento geográficas e económicas. Por exemplo, os Correios africanos concentram-se nos serviços de natureza social relacionados com as tecnologias (p. ex. o acesso ao Wi-Fi nas estações de correio). Os Correios dos países em desenvolvimento da região Europa e Comunidade dos Estados Independentes tendem a dar prioridade aos serviços relacionados com a formação e o emprego. Os Correios dos países industrializados são mais suscetíveis de propor serviços de desenvolvimento do que os Correios dos países em desenvolvimento.

# AS PRIORIDADES EM MATÉRIA DE SERVIÇOS SOCIAIS VARIAM CONSOANTE A REGIÃO

# OS CORREIOS OFERECEM UMA GRANDE VARIEDADE DE SERVIÇOS DE NATUREZA SOCIAL



SAÚDE  
E BEM-ESTAR

52

Distribuição/recolha de equipamentos médicos ao domicílio e nos hospitais

33

Distribuição gratuita/a preço reduzido de alimentos e bens essenciais

10

Operação ou organização de instalações médicas e de informações e controlos sanitários

6

Ampla prestação de serviços sociais ao domicílio (incluindo visita ao domicílio)

5

Gestão de dados sanitários

5

Assistência na procura de pessoas desaparecidas

4

Doação de sangue nas estações de correio

3

Entrega de atestados médicos/ resultados de exames médicos

3



EDUCAÇÃO  
E EMPREGO

68

Entrega gratuita/a preço reduzido de material de leitura para os deficientes visuais

32

Subscrição e entrega de jornais

16

Distribuição de manuais escolares/ de biblioteca e de materiais pedagógicos

15

Cursos e materiais pedagógicos personalizados

14

Distribuição de computadores aos alunos e estudantes

6

Franquia a preço reduzido para o material de leitura

5

Entrega de trabalhos de casa, boletins escolares e exames

4



COESÃO SOCIAL,  
DESENVOLVIMENTO  
E POBREZA

40

Serviços de transporte – Condução de veículos ou venda de bilhetes

23

Assistência administrativa aos refugiados e aos imigrantes

6

Distribuição de encomendas de luta contra a pobreza e recolha de donativos

5

Utilização dos edifícios para efeitos sociais e investimento no alojamento

4

Recrutamento ou aprendizagem para os refugiados e os imigrantes

3

Leitura de cartas e preenchimento de formulários para os clientes

3

Serviços aos sem-abrigo – endereçamento, armazenamento, etc.

2

Serviços de apoio social e de manutenção para as pessoas idosas ou isoladas

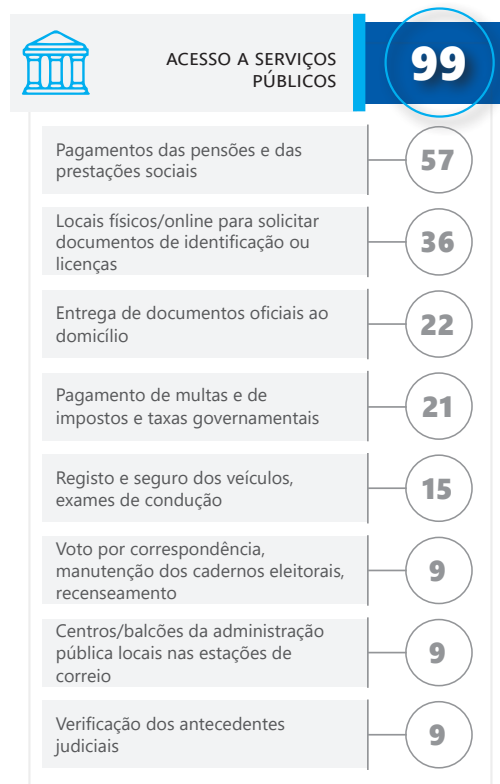
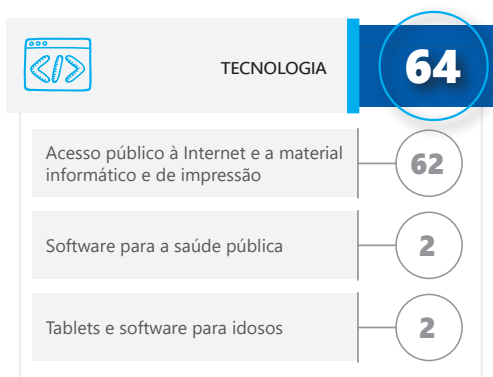
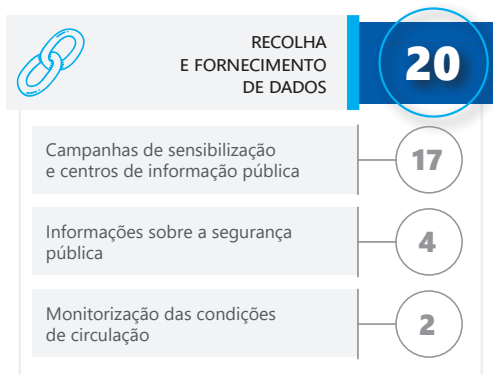
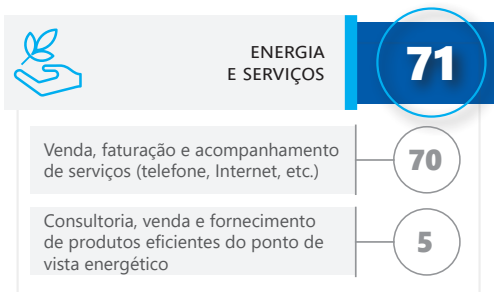
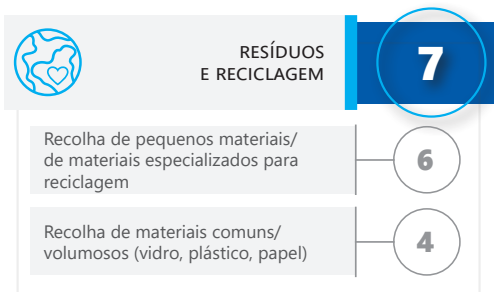
2



O estudo permitiu identificar 41 grandes tipos de serviços de natureza social. Os mais comuns eram os serviços públicos, como o pagamento dos reembolsos da segurança social ou a renovação dos passaportes, o que indica um nível de confiança elevado dos governos e dos habitantes nos Correios.

Os Correios aproveitam igualmente a sua rede de distribuição, as suas capacidades em termos de logística e as suas competências em gestão de dados para propor serviços de utilidade pública e de transporte, bem como serviços médicos. A possibilidade de pagar uma fatura de eletricidade na estação de correios

local, de viajar de autocarro ou de receber medicamentos prescritos em casa é útil para muitas pessoas e contribui para a melhoria da sua qualidade de vida. Para algumas pessoas idosas ou para as pessoas que vivem em zonas rurais, estes serviços postais são essenciais.



# OS CORREIOS SÃO UM PARCEIRO ESSENCIAL



**Alguns destes serviços de natureza social são considerados necessários para que os cidadãos possam dar resposta às suas necessidades básicas ou para que os governos exerçam as suas principais funções administrativas. Por conseguinte, os Correios prestam muitos serviços considerados essenciais para o funcionamento da sociedade.**

Além disso, os Correios são muitas vezes o único (ou o principal) prestador de alguns serviços essenciais de natureza social.

Estes dois pontos ilustram igualmente a razão pela qual os Correios estão muito bem posicionados para estabelecer parcerias com os **governos, as organizações caritativas e as instituições multilaterais** e para os ajudar a alcançarem os seus objetivos de desenvolvimento social.

# CONCLUSÕES

**O sistema postal mundial é a maior rede física do mundo. É vital para o bem-estar de milhões de pessoas e deveria ser promovido, protegido e melhorado.**

Ao tornar visíveis a variedade e a popularidade dos serviços postais de natureza social, este estudo permite dar aos Correios a confiança de que precisam para se diversificar e inovar ainda mais.

O Guia da UPU sobre os Serviços Postais Sociais será publicado no final de 2020. Contudo, a UPU gostaria de continuar a consultar os seus Países-membros sobre os serviços postais de natureza social. Pedimos-lhe que envie exemplos, sugestões, ferramentas e outras informações pertinentes para [pss@upu.int](mailto:pss@upu.int)



Para obter mais informações,  
consulte a seguinte página:

**[www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project](http://www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project)**

*Este projeto é financiado pelo Ministério dos Assuntos Internos e das Comunicações do Japão.*

**UNIÃO POSTAL UNIVERSAL**

Bureau International  
Weltpoststrasse 4  
Case postale 312  
3000 BERNE 15  
SUISSE

Tel: +41 31 350 31 11  
Endereço eletrônico: [info@upu.int](mailto:info@upu.int)

