

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
E MEIO AMBIENTE**

**Do lombo de burro à internet: as transformações ocorridas na ECT de  
Araraquara e os seus reflexos nas vidas de seus funcionários**

Otávio Henrique de Carvalho

ARARAQUARA

2011

# **CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA**

## **PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL E MEIO AMBIENTE**

### **Do lombo de burro à internet: as transformações ocorridas na ECT de Araraquara e os seus reflexos nas vidas de seus funcionários**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente, curso de Mestrado, do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA – como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente.

Área de Concentração: Dinâmica Regional e Alternativas de Sustentabilidade.

**Orientando:** Otávio Henrique de Carvalho

**Orientador:** Prof. Dr.º Zildo Gallo

ARARAQUARA

2011

## FICHA CATALOGRÁFICA

C326L Carvalho, Otávio H.

Do lombo de burro à internet: as transformações ocorridas na ECT de Araraquara e os seus reflexos nas vidas de seus funcionários/Otávio H. Carvalho. – Araraquara: Centro Universitário de Araraquara, 2011. 109f.

Dissertação (Mestrado)- Centro Universitário de Araraquara  
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente

Orientador: Prof. Dr. Zildo Gallo

1. Correios. 2. Experiência. 3. História. 4. Memória. I. Título.

CDU 504.03

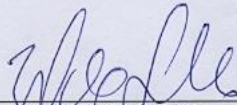


Centro Universitário de Araraquara

Rua Voluntários da Pátria, 1309 - Centro - Araraquara - SP  
CEP: 14801-320 - Caixa Postal 68 - Fone/Fax: (16) 3301-7100

[www.uniara.com.br](http://www.uniara.com.br)

BANCA EXAMINADORA



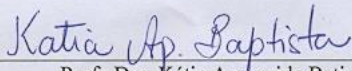
---

Prof. Dr. Zildo Gallo  
UNIARA - Araraquara



---

Profa Dra. Flavia Cristina Sossae  
UNIARA - Araraquara



---

Profa Dra. Kátia Aparecida Batista  
UNESP - Araraquara

Araraquara - SP, 29 de setembro de 2011

**Dedico este trabalho à Dona Maria, minha mãe, minha amiga, minha inspiradora.**

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer meus pais Onofre de Carvalho e Maria Simões de Carvalho (*in memoriam*) e a toda minha família. Aos amigos: Alessandro Eleutério de Oliveira, Andreza, Andréa, Lívia, Nelson, Evelin, Danielle, Hélcio, Regina, Patrícia, Magda, Marquinhos, Val e Wanda. Ao meu orientador Zildo Gallo, aos meus mestres para os quais tanto trabalho dei, Vera Botta, Flávia Sossae e Ariovaldo Queda, às secretárias Ivani e Silvia. Aos amigos da turma, especialmente Adriana, Gilberto e Kleber. Agradecimento especial a Edinho Silva.

“(...) Não vou lamentar a mudança que o tempo traz não. O que já ficou para trás o tempo a passar sem parar jamais. Já fui novo sim. De novo não. Ser novo para mim é algo velho. Quero crescer. Quero viver o que é novo sim. O que eu quero assim é ser velho.

Envelhecer certamente com a mente sã. Me renovando dia a dia a cada manhã. Tendo prazer me mantendo com o corpo são. Eis o meu lema. Meu emblema. Eis o meu refrão.

Mas vou dar fim jamais ao menino em mim e nem dar de não mais me maravilhar diante do mar e do céu da vida.

E ser todo ser e reviver a cada clamor de amor e sexo perto de ser um deus e ser mortal, de ser animal e de ser homem”

**Carlos Rennó e Lakua Kanza**

## RESUMO

CARVALHO, O.H. **Do lombo de burro à internet: as transformações ocorridas na ECT de Araraquara e os seus reflexos nas vidas de seus funcionários.** 2011. 109f. Dissertação (Mestrado) – Centro Universitário de Araraquara, Araraquara-SP, 2011.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 1931, ocasião em que foi alcunhada como Departamento de Correios e Telégrafos. Ao longo de sua história, a empresa passou por transformações logísticas e organizacionais que refletiram, ao longo de décadas, as mudanças políticas, econômicas e tecnológicas experienciadas pelo Brasil. Nosso trabalho objetiva resgatar as trajetórias de vida e as experiências de pessoas comuns que trabalham ou trabalharam na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos da cidade de Araraquara, de modo a resgatar a memória pessoal em confluência com as memórias empresarial e municipal. Para atingir esse objetivo, a partir da metodologia de pesquisa de História Oral, realizamos entrevistas semiestruturadas com aposentados da ECT de Araraquara. Com isso buscamos a reconstituição das suas trajetórias pessoais e profissionais, assim como aspectos mais amplos relacionados à cultura, à política e a economia da cidade de Araraquara e, por conseguinte, do Brasil. Segundo Dulce Whitaker, essas pessoas são os *mnemous*, ou ainda, os homens e mulheres – memória, cujas lembranças são como chamas a lançar luzes sobre o passado. Sem eles, facetas importantes desse passado permanecem na mais densa escuridão. Além disso, realizamos uma análise de fotografias que contemplem – em diversos recortes cronológicos - a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Araraquara, os sujeitos que trabalham e que trabalharam nessa empresa e a cidade mencionada, enquanto município “receptáculo” de todos os sujeitos que participam dessa pesquisa.

**Palavras-Chave:** Correios, Experiência; História Oral; Memória



## ABSTRACT

CARVALHO, O.H. **From the mule to Internet: the transformations in the ECT Araraquara and its impacts on the lives of its employees.** 2011. 109f. Thesis – Masters Program in Regional Development and Environment, Araraquara-SP, 2011.

The Brazilian Post and Telegraph was established in 1931, when he was nicknamed as Department of Posts and Telegraphs. Throughout its history, the company has gone through transformations that reflected organizational and logistics, for decades, the political, economic and technological experienced by Brazil. Our work aims to revive the life trajectories and experiences of ordinary people who work or have worked in the Brazilian Post and Telegraph Araraquara city in order to rescue memory in personal confluence with the municipal and corporate memories. To achieve this goal, from the research methodology of oral history, we conducted semistructured interviews with retired ECT Araraquara. Thus we seek the restoration of their personal and professional, as well as broader aspects related to culture, politics and economy of the city of Araraquara and therefore Brazil. According Dulce Whitaker, these people are mnemous, or even men and women – memory, whose memories are like flames shed light on the past. Without them, the important facets of this past remain in the blackest darkness. Furthermore, we conducted an analysis of photographs that include - in various clippings chronological - the Company Brazilian Post and Telegraph Araraquara, individuals who work and trabalhatam this company and the city mentioned, while municipality "receptacle" of all subjects participating in this research.

**Keywords:** Post, Experience, History Now; Memory

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- CEP – Código de Endereçamento Postal
- CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas
- CPF – Cadastro de Pessoa Física
- CT – Centro de Triagem
- CDD – Centros de Distribuição Domiciliada
- DCT – Departamento de Correios e Telégrafos
- DEA – Análise de Envoltória de Dados
- DR/ SC – Diretoria Regional de Santa Catarina
- EAEG – Escala de Avaliação do Estilo Gerencial
- ECO A – Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo
- ECO C – Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo
- ECON – Escala de Comprometimento Organizacional Normativo
- ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
- GCE – Gestão do Conhecimento Estratégico
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- NSCB – Novo Sistema de Contas Brasileiro
- ONU – Organização das Nações Unidas
- OTT – Operador de Triagem e Transbordo
- PSD – Partido Social Democrático
- RPN – Rede Postal Aérea Noturna
- SCN93 – Sistema de Contas Nacionais de 1993
- SEC95 – Sistema Europeu de Contas de 1995
- SIS – Sistema de Informações Estratégicas
- TMP – Tempo Médio de Processamento
- UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
- UPU – União Postal Universal

**LISTA DE FIGURAS**

FIGURA I.....	63
FIGURA II.....	66
FIGURA III.....	69
FIGURA IV.....	72
FIGURA V.....	75

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>2 FRAGMENTOS DA HISTÓRIA DOS SERVIÇOS POSTAIS NO BRASIL CONTEMPORÂNEO</b> .....	17
<b>3 CAMINHOS DA PESQUISA E ESCOLHAS METODOLÓGICAS</b> .....	28
3.1 Apontamentos Metodológicos: A pesquisa qualitativa de História Oral .....	28
<b>4 A BIBLIOGRAFIA EM BALANÇO: HISTÓRIA ORAL, FOTOGRAFIA E A EMPRESA BRASILEIRA DE TELÉGRAFOS</b> .....	40
4.1 História Oral, Fotografia e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.....	40
<b>5 UMA ABORDAGEM SOBRE A ORALIDADE: EXPERIÊNCIAS CONTADAS – A VOZ DOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS</b> .....	62
5.1 A velhice desautorizada: reflexões sobre as condições socioculturais da transmissão da experiência ontem e hoje .....	62
5.2 As vozes dos funcionários .....	79
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	86
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	90
<b>ANEXO A</b> .....	94
<b>ANEXO B</b> .....	96
<b>ANEXO C</b> .....	98
<b>ANEXO D</b> .....	102

## 1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação tem como objetivo resgatar e analisar histórias dos correios, em suas dimensões objetivadas e subjetivadas, a fim de captar um movimento, muitas vezes imperceptível na história, que aponta para os perigos da perda de oralidade num mundo que se projeta cada vez em direção a um desenvolvimento tecnológico desenfreado, cuja repercussão acreditamos ser possível apreender por meio do instrumental teórico da história oral. Nesse sentido, justifica-se, a priori, o tema deste trabalho que procura problematizar alguns aspectos da sociedade atual aos nos centramos na análise de algumas categorias chaves, como por exemplo a de modernização, tendo como foco a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Simultaneamente, o escopo metodológico da análise conduziu à realização de entrevistas com funcionários da Empresa, a fim de possibilitar a captação destas transformações em sua dimensão subjetiva, como observado acima.

Salienta-se ainda que essa investigação de mestrado ambiciona oferecer uma contribuição para o entendimento da condição humana do idoso contemporâneo em um momento de profundas crises paradigmáticas, políticas, econômicas e ambientais, assim como os reflexos que o processo de fragmentação, perda da tradição e o arrefecimento da memória coletiva. Isso se dá por meio das lembranças narrativas que podem trazer resgatar o passado esparso, conferindo-lhe significação e contextualização, e, por suposto, a revalorização e a reabilitação do idoso, presa fácil da lógica implacável da maximização do lucro que reifica as relações sociais. Trata-se, portanto, do estudo de um grupo específico, identificado entre funcionários e ex-funcionários da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), como estratégia para se compreender as várias facetas do processo de modernização, no que diz respeito aos significados que a mesma adquire no decorrer de sua evolução.

Nesta perspectiva, torna-se importante salientar desde já que, a despeito do caráter conservador da modernização brasileira, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos constitui uma exceção no país, alicerçada em uma eficiente gestão de recursos materiais e humanos, oferecendo serviços de qualidade a todos os setores da sociedade brasileira. Com isso, entender os reflexos socioculturais nos sujeitos que trabalharam nessa Instituição ao longo de diversos momentos fundamentais na história brasileira, poderia fornecer maneiras para se estabelecer uma relação entre as transformações historicamente

engendradas na política e na economia brasileiras e os seus impactos na empresa pública ECT, assim como nas representações psicossociais acarretadas nesses sujeitos.

Em uma empresa que refletiu os diversos momentos da história brasileira, desejamos compreender como as transformações sucedidas no seio da instituição foram captadas, experienciadas, reproduzidas e criticadas pelos funcionários que trabalharam nessa instituição nas últimas décadas. Além disso, desejamos, mais especificamente:

1. Aprender os reflexos das transformações sociais, políticas e econômicas sucedidas no Brasil nas vidas de pessoas comuns que trabalham ou trabalharam na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos a partir da análise de documentos, fotografias e de entrevistas;

2. Aprender os reflexos das transformações sociais, políticas e econômicas sucedidas no Brasil na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, na medida em que geraram mudanças gerenciais, organizacionais e logísticas que modificaram, por sua vez, as vidas de seus funcionários a partir da análise de documentos, fotografias e de entrevistas;

3. Resgatar as trajetórias de vida e as experiências de pessoas comuns que trabalham, ou trabalharam na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos da cidade de Araraquara, de modo a resgatar a memória pessoal, empresarial e aspectos da municipal.

A presente proposta ambiciona entender, portanto, as percepções sobre as transformações do mundo do trabalho que os sujeitos que compõem a ECT têm sobre o trabalho realizado na empresa, mais especificamente em relação às modificações que a gestão institucional e a organização do trabalho acarretaram nas trajetórias de vidas dessas pessoas e da cidade de Araraquara.

Trata-se de um estudo de natureza qualitativa que busca apreender a memória pessoal e empresarial (em uma confluência de ambas) dos sujeitos. Um grande número de iniciativas analíticas, nesta direção, tem sucedido no mundo e, conseqüentemente, no Brasil. Constata-se a elaboração de diversos estudos que adquirem materialidade por meio da publicação de livros, exposições, criação de “museus virtuais” e Centros de Documentação e de Memória, entre as quais pode ser citada a Fundação Bunge em 1994, a Petrobrás em 2002, a Votorantim em 2003, o Pão de Açúcar em 2003 e a Natura,

também em 2003. Essas iniciativas estão ligadas à “emergência da memória como uma das preocupações culturais e políticas centrais das sociedades ocidentais” (HUYSSSEN, 2000, p. 1).

Nessa acepção, apresentamos uma dissertação dividida em quatro capítulos, assim como os anexos das transcrições de entrevistas, fotografias, gravuras e documentos.

A seção dois dedicar-se-á a efetivar uma reconstituição histórica da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Essa reconstituição contemplará desde a gênese dos serviços postais no Brasil colonial até a criação da ECT no século XX, assim como as transformações pelas quais esta empresa tem passado até os dias atuais. Ou seja, trataremos da história dos serviços postais no Brasil. Além disso, apresentamos uma amostra de fotos e imagens que estarão ao longo desse primeiro capítulo, resgatando a história da empresa.

A terceira seção, retrata minhas escolhas metodológicas, a valorização da história oral e a importância do uso das fotografias nesse tipo de investigação qualitativa. Não discutimos conceitualmente a experiência imagética fotográfica, a despeito de alguns apontamentos feitos, por exemplo, a partir de um ensaio de Walter Benjamin. Pensamos que esse tipo de análise pertence ao campo da Semiótica e, evidentemente, esse não é um estudo de semiótica (isso não significa que não possa ter desdobramentos em um momento posterior nesse campo do conhecimento Além disso, nesse capítulo descrevemos os procedimentos metodológicos que estão sendo realizados, como as entrevistas, registradas em áudio, vídeo e fotografias.).

Na quarta seção, buscamos oferecer ao leitor um panorama dos tipos de pesquisa que são feitos no âmbito dessa revisão da literatura, assim como evidenciar a escassez de estudos que correlacionem a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Narrativa, Memória, Fotografias e História oral. O que, inclusive, nos permite enfatizar a justificativa e relevância do tema.

A quinta e última seção, trata de questões ligadas à narrativa, à memória, à situação sociocultural do idoso no mundo atual, assim como da necessidade de ocorrer uma reabilitação da figura desse grupo social como detentores de saberes e lembranças fundamentais para a reconstrução da memória social que contribua para o enriquecimento de uma história escrita a partir dos olhos das pessoas comuns, em um momento histórico que dificulta a transmissão de experiências por meio do discurso vivo “encarnado” na palavra falada. Neste capítulo, pretendeu-se ainda resgatar a voz dos sujeitos que

vivenciaram a história dos correios, obtida através de entrevistas permeadas por relatos emocionados desta experiência vivida.

Nas considerações finais, são retomadas questões tratadas ao longo da dissertação, explicitando desdobramentos que não puderem ser trabalhados analiticamente, por conta de restrições de tempo e de outros acontecimentos que marcaram minha própria experiência de vida.

Por fim, salientamos que a viabilidade, interesse e concretização de tal pesquisa se deu, entre outros, devido ao fato de que o pesquisador deste trabalho, há exatamente duas décadas, é funcionário da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e, portanto, compartilha do contexto em que o seu objeto de análise está inserido e, por isso, em alguns momentos, sendo ele mesmo um dos componentes de seu próprio objeto de análise, tomando-se os devidos cuidados metodológicos para não tornar a pesquisa algo enviesado.



## 2 FRAGMENTOS DA HISTÓRIA DOS SERVIÇOS POSTAIS NO BRASIL CONTEMPORÂNEO

Uma das consequências marcantes do crescimento acelerado da economia capitalista a partir do final do século XIX foi o forte processo de concentração e centralização de capitais. Empresas foram criadas e cresceram rapidamente: indústrias, bancos, corretoras de valores, casas comerciais. A acirrada concorrência favoreceu as grandes empresas, levando a fusões e incorporações que resultaram na formação de monopólios e oligopólios em muitos setores da economia. Tal processo, intrínseco à economia capitalista, continua a suceder. Também é necessário destacar que grandes corporações da atualidade foram fundadas nessa época como: em 1909, a *British Petroleum*, do Reino Unido; em 1899, a *Fiat*, da Itália; em 1886, a Coca-Cola, dos Estados Unidos da América em 1886 em 1899; e em 1880, a *Mitsubishi*, do Japão.

Dessa forma, neste processo historicamente erigido, a partir de uma mobilização maior do capital e dilatação cada vez mais forte do crédito, haveria uma mudança da posição dos capitalistas monetários, que se tornam senhores da indústria e cujo lucro monopolizam como capital financeiro (JURGENFELD, 2011).

No Brasil, país que iniciou a modernização de seu aparato produtivo de serviços no início do século XX, mormente graças aos estímulos governamentais realizados no período do Estado Novo de Getúlio Vargas, as grandes empresas floresceram sob a égide estatal, em um momento em que o país era reinventado, em certa medida, sem modificar de fato a sua estrutura social. Se antes o país baseava sua produção no modelo agrário-exportador, as crescentes necessidades do mercado interno tornaram-se um problema de difícil solução, pois a única saída era importar cada vez mais, o que acarretou um sério desequilíbrio na balança comercial.

Vale lembrar que, num momento anterior a esse período devido à Crise de 1929 – ocasionada pelo *crash* da Bolsa de Nova Iorque – e ao consequente declínio da força do café que se constituía na base do modelo agrário-exportador, a falta de financiamento e o bloqueio às importações favoreceram o desenvolvimento industrial, no qual o Estado assumia o papel de principal investidor (KOSHIBA; PEREIRA, 1991).

Assim, a chamada modernização conservadora brasileira foi ao encontro do autoritarismo social e político brasileiro. O Estado Autoritário, cujo período de gestação se inicia no ano de 1964, por sua vez, projetava um contexto de naturalização das

desigualdades econômicas e sociais, do mesmo modo que há naturalização das diferenças étnicas, postas como desigualdades raciais entre superiores e inferiores, das diferenças religiosas e de gênero, bem como naturalização de todas as formas visíveis de violência. As diferenças são postas como desigualdades e, estas, como inferioridade natural ou monstruosidade (...) vivemos numa sociedade verticalizada e hierarquizada (CHAUI, 2000, p.15-16).

Entre as empresas estatais já existentes, o serviço postal-telegráfico denominado Departamento de Correios e Telégrafos (DCT), criado em 1931, estava desde então subordinado ao Ministério da Viação e Obras Públicas, dividido em 41 regiões em todo o território nacional. No período de Vargas, uma empresa que lidava diretamente com a circulação de informações no Brasil teve atenção especial do governo por lidar objetivamente com a própria circulação de informações no país.

Observa-se que ao longo de sua história, a Empresa passou por transformações logísticas, organizacionais que refletiram ao longo das décadas as mudanças políticas, econômicas e tecnológicas experienciadas pelo Brasil. Nessa direção, o estudo de Fraga e Lopes (2009) é essencial para entendermos não somente essas transformações, como também as mudanças culturais no âmbito institucional/empresarial acarretada por aquelas. Assim, tal estudo buscou:

[...] caracterizar os Correios por meio de aspectos de sua gestão em uma perspectiva histórica, a fim de que seja possível identificar algumas características e princípios básicos para uma reflexão mais aprofundada do assunto e introduzir novas dimensões e questões relevantes no debate, com o intuito de buscar e promover algumas reflexões sobre a questão da mudança cultural, a aplicação da qualidade e eficiência da empresa pública e de sua contribuição para a sociedade (FRAGA; LOPES, 2009).

Os autores lembram que os Correios estão ligados ao Brasil desde o seu descobrimento, na medida em que é de conhecimento geral que a certidão de nascimento desse país foi uma carta escrita por Pero Vaz de Caminha (1450 – 1500), escrivão da esquadra de Pedro Álvares Cabral (1467 – 1520), a D. Manuel I (1469 – 1521), “O Venturoso”, rei de Portugal. Dessa forma, é possível considerar, portanto, que o serviço postal no Brasil – de certa forma – começou a funcionar logo após seu descobrimento, uma vez que também outros portugueses presentes na expedição devem ter enviado

missivas aos seus parentes e amigos da Corte narrando as novidades. Na colônia, o transporte de correspondência era realizado por tropeiros, escravos e viajantes, de maneira totalmente desorganizada, sem qualquer garantia formal de entrega, pois se tratava de um serviço particular, que estava sujeito ao acordo entre as partes e da boa vontade do mensageiro de ocasião.

Na medida em que muitas riquezas foram descobertas nas colônias, o novo mundo começou a desenvolver-se, de tal forma que a necessidade de comunicação entre Portugal e suas províncias aumentou consideravelmente. Por essa razão, em seis de novembro de 1520, D. Manuel I outorgou o cargo de Correio-mor (título dado ao cidadão que tivesse a prerrogativa da exploração dos serviços postais) do Reino a Luiz Homem, encargo que ocupou até 1532.

Todavia, as trocas regulares de correspondências entre a metrópole e sua colônia só foram de fato iniciadas a partir de 1663, quando Luís Gomes da Matta Neto foi designado correio-mor de Portugal e o alferes João Cavaleiro Cardoso, o correio-mor do Rio de Janeiro. Os autores lembram que durante o período colonial e imperial, o modelo de administração pública vigente era permeado pelo patrimonialismo. Isso quer dizer que o aparelho administrativo operava como um apêndice do poder pessoal do rei que, respaldado pela tradição, agia conforme suas vontades pessoais, sem dissociar o patrimônio público do privado. Desta forma, a administração do Estado e toda a fortuna do País era uma extensão da propriedade do monarca. Nesse âmbito, os cargos públicos eram considerados uma doação, um favorecimento real, sendo assim vitalícios. Fraga e Lopes lembram que o termo servidor tem sua origem na relação entre os empregados e o soberano, uma vez que os primeiros dedicavam sua vida ao Estado e, portanto, ao soberano, recebendo, em contrapartida a proteção do Estado quando chegavam à inatividade, quando então a remuneração era transformada em proventos da inatividade.

De acordo com Fraga e Lopes, em 14 de fevereiro de 1796, o Vice-rei do Brasil (1790 – 1801), D. José Luiz de Castro propôs a criação de um serviço público de Correios na cidade do Rio de Janeiro, pois o correio-mor não dava conta de atender toda a demanda. Dessa maneira, em fevereiro de 1798, criou-se a primeira agência postal brasileira do interior na cidade de Campos, na capitania do Rio de Janeiro e em abril o Correio da Corte estabeleceu-se no Brasil. Dois anos depois foi constituído o serviço de correio marítimo para o Brasil que passou a regular, através de instruções, o serviço postal interno do país. Isso possibilitou aos governos de Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro estabelecer seus próprios Correios. Em 1º de abril de 1799, implantou-se uma nova organização para

a Administração dos Postais, Correios e Diligências de Terra e Mar prevista no Regulamento Provisional para o Novo Estabelecimento do Correio, que instituiu as Administrações do Seguro, das Cartas do Reino e das Cartas do Ultramar e Estrangeiro. Com fundamento nesse decreto, a base de cálculo da tarifa das correspondências passou a ser o peso e a distância percorrida.

Grande salto no desenvolvimento do serviço postal a partir de 1808 com a chegada de D. João VI (1767 – 1826), que reconfigurou os serviços postais existentes, criando o primeiro regulamento postal do Brasil que tratou de normas de trabalho, horário nas seções, procedimentos e expedição de correspondência.

Após o processo de independência do Brasil, proclamada no ano de 1822, seguiram-se as providências para instalação do novo governo e organização dos serviços públicos e de infraestrutura que ficaram inteiramente dissociados da gerência portuguesa. Nesse momento histórico, a correspondência expedida para o interior da Província de São Paulo ainda era transportada por mensageiros pagos interessados ou por gratuidade de viajantes, ou seja, “no lombo das mulas”. No Rio de Janeiro, as casas comerciais e os particulares só recebiam correspondência nas residências por meio de pagamentos trimestrais ou semestrais adiantados e desde que, previamente, ajuizado com o Administrador dos Correios, enquanto que a correspondência oficial era missão de milicianos pagos pelo comando. Essa situação levou o Secretário dos Negócios do Império, José Clemente Pereira, a propor bases para o decreto de 30 de setembro de 1828, que autorizou a reorganização do Correio-Geral e o estabelecimento de correios de mar e terra entre as províncias. Esse Decreto proporcionou uma proposta de reorganização dos serviços postais, que resultou na primeira organização verdadeira dos serviços de correios no Brasil, mediante iniciativa do Governo Imperial. Assim, a criação da Administração Geral dos Correios trouxe uma melhor comunicação entre a Corte e as províncias e promoveu o desenvolvimento das relações de comércio nacionais e internacionais. Em 1835, na tentativa de melhorar os serviços de mensagens, foi instituída, via decreto, a figura do hoje popular carteiro, que permitiu a entrega de correspondências nos domicílios. As normas criadas para os correios determinavam que o uniforme usado por eles, deveria ser designado pelo governo e trazer: à cintura, uma bolsa com as cartas a distribuir; e mais outra à tiracolo, fechada, e só com abertura para a introdução das cartas que eles coletavam pelo caminho. Os carteiros eram escolhidos pelos administradores e deveriam saber ler, escrever e contar e trabalhavam diariamente das oito horas da manhã

às três horas da tarde. Aos sábados deveriam prestar contas das cartas que lhes houvessem sido entregues (FRAGA; LOPES, 2009).

Fraga e Lopes afirmam, em sua obra, que uma substancial inovação ocorreu em 1843, graças ao lançamento do 1º selo postal brasileiro, conhecido como “Olho de Boi”. Isso consentiu a reformulação do sistema de pagamento pelo serviço, que deixou de ser feito pelo recebedor destinatário, e passou a ser pago pelo remetente. Paralelamente a isso, foram implantados os serviços telegráficos, que obravam independentes dos correios, mas cujo sucesso foi muito rápido, tanto que em 1909 já estavam presentes em todo litoral brasileiro. As grandes mudanças industriais e comerciais ocorridas no mundo do final do século XIX determinavam o progresso das comunicações em nível global e, por esse motivo, em 9 de outubro de 1874 foi firmado em Berna, na Suíça, o tratado da “União Geral dos Correios”. Este tratado objetivou a formação de um único território postal para permuta mútua de correspondência que, posteriormente, foi anexado à Organização das Nações Unidas – ONU e passou a ser denominada União Postal Universal – UPU. O Brasil filiou-se a UPU em 1877 e até os dias atuais, todo dia 9 de outubro comemoram-se globalmente o Dia Mundial dos Correios.

Com a proclamação da República, em 1889, foi imposta ao Estado a adoção de ações voltadas à garantia de sua base de formação. Tal imposição foi percebida, sobretudo, por meio do fortalecimento do poder militar, do poder burocrático – o qual foi responsável por administrar as funções clássicas da fazenda, diplomacia e justiça – e do setor de infraestrutura do modelo primário-exportador, representado principalmente pelos setores de transporte, energia e comunicações. Entretanto, o povo brasileiro continuava a ser uma mistura incongruente e sem alma política. Havia um grupo numeroso de intelectuais, uma enorme massa de diplomados e uma pequena camada de industriais e de comerciantes nas cidades. Graças ao imenso território, também havia uma imensidão de latifúndios cuja produção dependia de mão de obra servil e uma imensa massa de analfabetos, recorrentemente dispersos e isolados em pequenos grupos ao redor do país (TORRES, 1938 *apud* FRAGA; LOPES, 2009).

Nesse panorama, sucede por obra do Estado, um recrudescimento nas ações que priorizassem os setores de infraestrutura. Tal preocupação chegou inclusive à problemática da proteção social dos empregados dessas áreas estratégicas, na medida em que anteriormente tratava-se de empregados do monarca, e agora de funcionários que deveriam servir à República com a mesma lealdade, dedicação e confiança de outrora. Assim, já em 1890 criaram-se as Caixas de Aposentadoria e Pensões para os empregados

do setor ferroviário, dos Correios, dos Telégrafos, marítimos, portuários e telefônicos, dada a importância desses empregados para o escoamento dos produtos primários e para a integração nacional. Assim, com a República começou a mudança paradigmática, ainda que muito trôpega, de uma administração patrimonialista para uma administração burocrática, que se fez sentir mais abertamente nos Correios quando a repartição postal passou à sujeição do Ministério da Instituição Pública, Correios e Telégrafos e posteriormente, em 10 de abril de 1894 quando se subordinou ao Ministério da Indústria, Viação e Obras públicas (FRAGA; LOPES, 2009).

As mudanças fizeram-se sentir até nos equipamentos postais, como, por exemplo, caixas de coleta do final do Império e início da República. Ainda nos dias de hoje há exemplos no acervo da ECT de caixas datadas dos tempos de D. Pedro II que trazem o brasão da família real, outras que além do brasão imperial, trazem a estrela da República e caixas unicamente com a estrela republicana. Isso tudo demonstra o anseio dos Correios em se adaptarem à nova configuração de governo e de administração. Por todo o período republicano, o desenvolvimento dos Correios no Brasil seguiu uma postura inercial, fruto da indolência da própria Administração Pública, no sentido de não conseguir seguir o crescimento natural do País; nem acatar as decisões que possam ser atribuídas à organização dos Correios e que tenham, de fato, interferido profundamente nas suas práticas de gestão tradicional, devido a um legado arraigado do período patrimonialista. Por postura inercial, os autores inferem que os Correios estavam apenas seguindo a corrente do desenvolvimento nacional, em um ritmo que os deixavam cada vez mais distanciados das reais necessidades de seus usuários e nada indicava que estivessem se posicionando no sentido de se amalgamarem às crescentes necessidades da população, que como órgão da Administração Pública deveria atender. Tal inércia somente começou a mudar após um choque de gestão determinado pelo governo Vargas. (FRAGA; LOPES, 2009).

Até o período varguista, os serviços postais funcionavam em um contexto de incompetência administrativa, estrutura física deficitária e grandes problemas operacionais. Para reverter a deterioração de tão importante serviço, foram adotadas medidas emergenciais típicas de um contexto que procurava, entre outras coisas, atingir eficácia e eficiência, por meio da incorporação do arranjo burocrático. Com isso, congelou-se o quadro pessoal para evitar indicações políticas; abriram-se concursos para regularizar a situação dos diaristas e contratar pessoal mais qualificado; criaram-se cursos de emergência para preparação aos concursos; criou-se uma seção especial para o tráfego

aéreo; forçou as empresas ferroviárias a cumprir suas obrigações contratuais; suprimiram-se agências abertas por interesses pessoais (algumas se localizavam na mesma rua); e, finalmente em 1931, os serviços de correios se fundiram com os serviços telegráficos sob a chefia de uma única estrutura administrativa – o Departamento de Correios e Telégrafos (DCT), fazendo com que os carteiros e mensageiros trabalhassem juntos.

Com a fusão das repartições, surgiram novas práticas e processos de gestão, mais fundamentados na técnica e na eficiência, como indica o relatório da DCT de 1941 (BRASIL, 1943, p. 3 apud FRAGA; LOPES, 2009), que faz um resumo dos acontecimentos da década de 1930 e que traz, logo em suas primeiras páginas, inúmeras fotos de máquinas, esteiras canais e dutos, como para avigorar a imagem de modernização, em função dos ímpetus desenvolvimentistas do Estado Novo e também devido às cobranças por melhores serviços por parte de toda a sociedade. Houve paulatinamente uma padronização, com a consequente melhoria dos processos

Constata-se, nesse sentido, que o serviço postal brasileiro passou por sua última grande transformação em 1969, quando o então Departamento de Correios e Telégrafos – DCT, foi sucedido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. As principais razões que levaram a tal feito foram: a baixa qualidade dos serviços prestados pelo DCT e o seu antigo modelo de gestão, de baixa eficiência. Nessa ocasião, os serviços postais eram de má qualidade, pois não havia o cumprimento dos prazos de entrega estabelecidos. Os usuários dos serviços não tinham garantia sequer da entrega de suas cartas e encomendas ao destinatário final, quanto mais da entrega em prazos razoáveis. A gestão da DCT era realizada sob diversas restrições administrativas e fortes injunções políticas. Por essas razões, não era possível um gerenciamento eficaz dos recursos sob sua responsabilidade. O serviço postal era altamente deficitário e somente sobrevivia graças a subvenções originárias do Tesouro Nacional. Assim, naquele momento, a transformação de departamento para o novo modelo de empresa pública, em que o Estado mantinha sob sua propriedade e controle cem por cento do capital, permitiu ao serviço postal alcançar um novo patamar de possibilidades de gestão, o que lhe ofereceu condições fundamentais para que sucedesse a primeira grande transformação no serviço postal brasileiro. A partir de então, a ECT passou por um processo complexo e profundo de renovações na década seguinte. Entre elas são mencionadas:

- A mudança do regime jurídico de seus servidores, que deixaram a condição de estatutários para o regime de normas trabalhistas da CLT;

- A redução de custos operativos e operacionais;
- Estabelecimento de padrões objetivos de qualidade, por meio da criação do conceito de “D+1”, que obrigava a empresa o compromisso de entrega de cartas no dia seguinte ao da postagem;
- Criação do Código de Endereçamento Postal – CEP;
- Amplo esforço de formação, treinamento e atualização dos empregados;
- Criação de serviços especiais como o SEDEX;
- Expansão da rede de agências de correios e de caixas de coleta;
- Introdução do sistema de franquia para expansão da rede de agências;
- Criação da Rede Fluvial da Amazônia, formada por uma frota de embarcações fluviais que promovem a integração da região Norte por meio do serviço postal regular;
- Criação da Rede Postal Aérea Noturna – RPN – composta por um conjunto de linhas para transporte aéreo de objetos postais, operadas por aeronaves das principais empresas aéreas brasileiras, cuja operação permitiu garantir o novo padrão de qualidade dos serviços.

Dessa forma, é possível constatar, de acordo com Fraga e Lopes (2009, p. 09) que:

A recuperação dos Correios e Telégrafos somou-se à criação das grandes empresas estatais e evidencia a disposição de Vargas e do grupo que o cercava de realizar objetivos que eram tidos como os do Estado. Infelizmente essa situação não durou muito e, após atingir um reconhecido nível de boa prestação de serviços, os Correios e Telégrafos caíram em nova fase de deterioração, culminando na década de 1960 com a pior imagem possível de serviços públicos.

Posteriormente, as profundas mudanças mundiais que ocorreram nos anos 1960 demandaram a melhoria dos meios de comunicação no âmbito mundial. Entretanto, no cenário macroestrutural brasileiro constituiu-se um modelo burocrático marcado pela ineficiência, resultando num sistema gestão anacrônica e apartada da realidade nacional. Os atrasos, constrangimentos e reclamações faziam parte do cotidiano da DCT, conforme é possível perceber a seguir:



Os empregados mais antigos, ainda vindos do DCT contam que era comum as pessoas utilizarem a notória precariedade dos Correios para se desculparem de compromissos não cumpridos: “Mande um telegrama cumprimentando-o, você não recebeu?”, “O cheque foi pelo correio, mas eu mando outro”, “Como não foi convidado? Eu mandei o convite pelo correio”. Como os serviços eram péssimos, ninguém ousava contestar tais desculpas (FRAGA; LOPES, 2009, p. 10).

Assinala-se, nesse contexto, que a criação do Ministério das Comunicações representou considerável avanço para as comunicações no Brasil. Assim, graças ao decreto-lei n.º 509 de 20 de março de 1969, criou-se a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, originada da mutação do Departamento de Correios e Telégrafos – DCT. Na medida em que o Estado teria – conceitualmente – o dever de criar valor social para assegurar à população uma vida melhor, Fraga e Lopes afirmam que no âmbito capitalista, os Estados parecem mais preocupados em competirem por recursos humanos, investimentos, impostos etc., corroborando a lógica empresarial e imiscuindo-se às organizações não estatais. Nessa acepção, em fevereiro de 1967 ocorreu uma reforma administrativa que resultou na divisão da administração pública em Administração Pública Direta e Indireta. A administração pública federal direta ficou composta pela Presidência da República dos Ministérios, Secretarias e Departamentos. Enquanto que na Administração Pública indireta, a composição foi a seguinte: Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista.

Nesse contexto, a ECT foi constituída como parte da administração indireta, enquanto Empresa Pública, a fim de cumprir objetivos sociais atendendo áreas longínquas do território brasileiro, com a confiabilidade, a rapidez e a regularidade exigidas pelo público usuário. Além disso, prestou serviços de correios convencionais e avançados, transporte de encomendas e atendimento especiais, de forma empresarial, com competitividade e lucratividade, de acordo com a qualidade exigida pelos diversos segmentos de mercado. Ou seja, o intuito maior de transformar os Correios em Empresa Pública foi o de dar-lhe as condições imprescindíveis para desenvolver-se e competir no mercado em condições senão iguais, pelo menos semelhantes às da iniciativa privada. Não obstante, persistem muitas outras complexidades nessa organização, a começar pela própria definição do que seja uma empresa pública, nas quais as entidades classificam-se em estatais, autarquias, fundacionais e paraestatais” (MEIRELLES, 1994 *apud* FRAGA; LOPES, 2009).

Todavia, Fraga e Lopes lembram que a confusão entre esses órgãos é comum até mesmo na imprensa: veículos nos quais seria esperada maior precisão, como demonstra a transcrição deste pequeno trecho de notícia sobre os Correios, publicada no Estado de São Paulo: “Os parceiros da autarquia<sup>1</sup> vão colocar à disposição dos usuários a infraestrutura, incluindo o aplicativo que permitirá ter acesso à Internet”. Dessa forma:

De fato, a confusão entre paraestatal, autarquias, fundações e estatal, pode ensejar as mais estranhas conclusões e consequências, pois identificando-se erroneamente a entidade paraestatal com a autarquia, por exemplo, atribuem-se a primeira prerrogativas públicas que não lhe pertencem e priva-se a segunda de certos privilégios que lhe são próprios. Assim, autarquia é como se fosse uma extensão do Estado, enquanto que o ente paraestatal é uma instituição de personalidade privada, “afetada” de interesse público. O serviço autárquico beneficia-se de todos os privilégios administrativos não políticos do Estado e o serviço paraestatal só auferir os que lhe forem concedidos por lei especial. Além disso, as entidades paraestatais têm sempre personalidade de Direito Privado, ao passo que as entidades autárquicas têm sempre personalidade de Direito Público. Soa aquelas que executam quaisquer atividades de interesse coletivo, sob normas e controle do Estado. Logo, não se pode confundi-la com as autarquias nem com as fundações públicas, e muito menos com as entidades estatais. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, cuja criação baseia-se no Decreto-Lei nº 200/67, não é autarquia, mas uma empresa pública, como está definido no art. 1º de seu próprio estatuto: “a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações, criada pelo Decreto – Lei no. 509, de 20 de março de 1969 reger-se-á pela legislação federal e por este estatuto (FRAGA; LOPES, 2009, p.11- 12).

Seja como for, o fato é que no decorrer da década de 1980, a consolidação de tais mudanças tornaram a ECT uma das melhores Empresas Públicas do país, gozando de alta confiabilidade junto à sociedade brasileira. Se anteriormente, a baixa qualidade dos serviços postais eram parte do repertório anedótico popular, a partir de então a sua imagem institucional da Empresa cresceu fortemente junto à população, fazendo parte do imaginário social brasileiro. Nesse sentido, a ECT opera enquanto uma entidade prestadora de serviços público junto à população, especialmente nos segmentos de menores rendas, prestando serviços que, embora não tragam em sua natureza o caráter postal, usufruem da infraestrutura construída para alcançar pessoas e localidades, que sob outras circunstâncias não seriam tangíveis por outras estruturas do serviço público. Como exemplos são citados: o pagamento de benefícios previdenciários em localidades sem

---

<sup>1</sup> Grifo nosso.

agência bancária; a distribuição de livros escolares; a distribuição de medicamentos; e o recebimento de pedidos de documentação oficial, como o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

Tais transformações podem ser apreendidas pelas imagens fotográficas que se seguem, ao longo do trabalho, e que são parte estruturante desta história. Uma história que deve ser analisada profundamente, principalmente, no que diz respeito aos impactos do mundo moderno e tecnológico provocados sobre aqueles que de algum modo estavam, ou estão, ligados diretamente ao valor capital e, para além dele, ao valor social e cultural imputados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A referência é aos seus funcionários, sobre os quais estas mudanças assumem uma perspectiva subjetiva. Para tal, creditamos a relevância da análise obtida, entre outros aspectos, a partir de uma reflexão que se pauta metodologicamente pela história oral, conforme procura-se ilustrar no capítulo a seguir, onde explana-se a construção de um debate teórico acerca de nossa opção metodológica, enquanto aporte teórico para o estudo de experiências e memória dos funcionários da ECT do município de Araraquara, o que está salientado no título deste trabalho.

### 3 CAMINHOS DA PESQUISA E ESCOLHAS METODOLÓGICAS

#### 3.1 Apontamentos Metodológicos: A pesquisa qualitativa de História Oral

Logo no prefácio à primeira edição de *A voz do Passado*, o autor, Paul Thompson, afirma que sua obra “trata do método e do significado da história” (THOMPSON, 2002). O historiador oral considera que o leitor encontrará nela desde conselhos metodológicos acerca de como formular projetos, entrevistas e armazenamento e catalogação de dados, até questões de natureza conceitual que problematizam e até mesmo põem em cheque a própria modalidade de pesquisa qualitativa da história oral. Nesse sentido, Thompson se indaga: “Até que ponto é confiável a evidência oral”? (THOMPSON, 2002, p.09). E prossegue, nesse caminho, por meio de novas e profícuas questões, ao indagar:

Como escolhemos a quem ouvir? A história sobrevive como atividade social apenas por ter hoje um sentido para as pessoas. A história sobrevive como atividade social apenas por ter hoje um sentido para as pessoas. A voz do passado tem importância para o presente. Mas de quem é a voz – ou de quem são as vozes – que se deve ouvir? (THOMPSON, 2002, p.10).

Dessa forma, o autor pondera que sua obra é um livro prático sobre as possibilidades de coleta e uso de dados por historiadores. Além disso, busca estimular os pesquisadores a se perguntarem sobre o que fazem e as razões que guiam suas práticas. Dessa maneira, mais questionamentos são trazidos à baila: “A reconstrução que fazem do passado baseia-se na autoridade de quem? E com vistas a quem ela é feita? Em suma, de quem é a voz do passado?” (THOMPSON, 2002, p.11).

Ao longo de sua análise, Thompson intenta responder às questões propostas. O estudioso indica que toda história depende, a priori, de sua finalidade social. Por esse motivo, no passado, ela se transmitia de geração para geração por intermédio da tradição oral e da crônica escrita. Já no mundo hodierno, historiadores profissionais são mantidos por recursos públicos, os pequenos aprendem a história nos bancos escolares, abroham sociedades amadoras de história e livros populares de histórias tornam-se poderosos *best-sellers*. Contudo, muitas vezes a finalidade social da história é nebulosa, de modo que é recorrente a situação dos acadêmicos que realizam pesquisa factual sobre problemas remotos, evitando qualquer tipo de envolvimento com interpretações mais abrangentes

ou com questões que dizem respeito ao mundo atual e, dessa forma, prossegue-se na busca do conhecimento como um fim em si mesmo e assim:

Possuem algo em comum com o ameno turismo contemporâneo que excursiona pelo passado como se fosse um país estrangeiro para onde se evadir: uma herança de edifícios e de paisagens tão ternamente apreciada que chega a ser desumanamente confortável, expurgada do sofrimento social, da crueldade e do conflito, a ponto de transformar em verdadeiro prazer o trabalho dos escravos numa fazenda. Tanto este quanto aqueles que cuidam de sua remuneração livre de interferência e, em troca, não estimulam qualquer tipo de contestação ao sistema social. No outro extremo, a finalidade social da história pode ser bastante espalhafatosa: utilizam-na para justificar a guerra e a dominação, a conquista territorial, a revolução ou a contrarrevolução, o domínio de uma classe ou raça por outra. Quando não existe história disponível, ela é criada. Os governantes brancos da África do Sul separam seus negros urbanos em tribos e *homelands*; os nacionalistas do País de Gales reúnem-se nos *eisteddfods*, congressos anuais de bardos galeses; os chineses da revolução cultural foram obrigados a arquitetar as novas “quatro histórias” da luta popular; as feministas radicais ocuparam-se da história da ama-de-leite em sua busca de mães sem instinto maternal. Entre esses dois extremos, há busca de mães sem instinto maternal. Entre esses dois extremos, há muitas outras finalidades, mais ou menos óbvias. Para os políticos, o passado é uma fonte de símbolos em que se apoiam: vitórias imperiais, mártires, valores vitorianos, marchas de fome. E quase igualmente notáveis são as lacunas na apresentação pública da história: os silêncios da Rússia sobre Trotsky, da Alemanha Ocidental sobre a era nazista, da França sobre a guerra da Argélia” (THOMPSON, 2002, p.21).

Dessa maneira, segundo Thompson, através da história, as pessoas comuns – aquelas que não se situam em posições socioeconômicas privilegiadas – podem entender as revoluções e as mudanças que experienciam em suas próprias existências: as guerras e as transformações sociais, como as mudanças de postura na juventude; as mudanças tecnológicas, como o declínio da energia a vapor; ou a migração individual para uma nova comunidade. Ou seja, a história familiar é capaz de fornecer ao sujeito individual um forte sentimento de uma duração muito maior do que a vida pessoal, que pode perdurar além de sua própria morte. Assim, por obra da história local, uma aldeia ou cidade almeja a obtenção de um sentido para sua própria natureza em constante reconfiguração e os novos moradores vindos de fora, podem adquirir uma percepção das raízes pelo conhecimento pessoal da história. Através da história política e social lecionada nas escolas, os pequenos são levados a entender e a assimilar: o modo por meio do qual o sistema político e social, sob o qual vivem, acabou sendo da forma que é; e de que forma a força e o conflito têm exercido e continuam a exercer um papel nessa evolução. Nessa acepção, o desafio da

história oral está relacionado, em certa medida, com essa finalidade fundamental da história.

Thompson assinala que a história oral não constitui necessariamente um instrumento de mudança, pois isso depende do espírito com que ela é usada. Todavia, essa modalidade de pesquisa, por engendrar uma maneira de “transformar tanto o conteúdo quanto a finalidade da história”, (THOMPSON, 2002, p.22): pode ser utilizada para alterar o enfoque da própria história e revelar novos campos de investigação; pode derrubar barreiras que existam entre professores e alunos, entre gerações, entre instituições educacionais e o mundo exterior; e na produção da história – seja em livros, museus, rádio ou cinema – pode levar as pessoas que fizeram e vivenciaram a história um lugar fundamental, mediante suas próprias palavras (THOMPSON, 2002, p.22).

De acordo com o autor, antes do século XX, o enfoque da história era fundamentalmente político. Isso quer dizer que, documentava-se a luta por poder, na qual se diluía as vidas das pessoas comuns, ou a realização das forças econômicas e religiosas, alvo em tempos de crise, como nos casos da Reforma, a Guerra Civil Inglesa e a Revolução Francesa. O tempo histórico dividia-se de acordo com reinados e dinastias, de modo que a história local se detinha mais com o governo do distrito e das adjacências do que com o cotidiano das comunidades. Isso sucedia, em certa medida, devido ao fato de os historiadores pertencerem às classes dominantes, que administravam e governavam e, naquele contexto, consideravam que tal escolha lhes imputaria prestígio e notoriedade. Estes estudiosos não desenvolveram qualquer interesse pelo ponto de vista do trabalhador, a não ser em casos em que isso ia ao encontro de seus interesses. Aliás, pelo fato de serem homens, não se debruçaram em nenhum momento sobre as experiências de vida das mulheres. E, nesse caso, mesmo que almejassem escrever outro tipo de história, isso seria difícilimo, pois a matéria-prima a partir da qual a história era escrita, os documentos, haviam sido preservados ou destruídos por pessoas que tinham as mesmas prioridades. Quanto mais um documento fosse pessoal, local ou não-oficial, menor a probabilidade de que continuasse a existir. A própria estrutura de poder funcionava como um grande gravador, que modelava o passado a sua própria imagem (THOMPSON, 2002, p.23).

Assim, conforme Thompson, esse panorama sócio histórico prosseguiu mesmo com o advento das repartições locais de registro, que “administravam” casamentos, nascimentos, além de atas de conselho, arquivos de igrejas e balanços e outros livros de grandes empresas privadas, dando uma nova amplitude para o controle social. Entretanto,

a despeito de parte considerável desses registros ainda existir ao redor do mundo, é escasso o material remanescente dos incontáveis cartões-postais, cartas, diários e outros registros da vida cotidiana de pessoas diferentes sexo, sexualidade, classes sociais etc. Por essa razão, apesar da ampliação do campo de interesse da história, não houve alteração no enfoque político e administrativo original.

Mesmo quando as pessoas comuns eram levadas em conta, de um modo geral sucedeu sob a encarnação de agregados estatísticos, oriundos de investigações administrativas anteriores. Dessa forma, a história social tem se ocupado dos fatos administrativos e legislativos, como o surgimento do *welfare state*, ou dos dados agregados, como: população total, taxas de nascimento e idade de casamento. Especialidades do estudo dos fenômenos históricos mais recentes, como a demografia, têm se detido quase que totalmente nos dados agregados. Salvo em alguns casos – ensaísticos – ambiciosos e depreciados que tiveram como foco a história da família, tendeu a seguir linhas da história tradicional.

De qualquer modo, Thompson afirma que no mundo contemporâneo, uma vez que a experiência de vida das pessoas comuns pode ser usada como receptáculo da memória social, a história ganha uma nova dimensão, pois enquanto modalidade investigativa desta, a história oral fornece uma fonte de dados similar, até certo ponto, à autobiografia publicada, mas com um alcance muito maior. Afinal, a maioria absoluta das autobiografias é originária de um pequeno grupo de líderes de toda ordem, seja política, social e intelectual. Em contrapartida, o historiador oral pode escolher exatamente a quem entrevistar de acordo com as demandas acadêmicas de seu estudo. Dessa forma, a entrevista propicia uma maneira de descobrir documentos escritos e fotografias que não poderiam ser localizados de outra forma. Podemos afirmar, a partir das ideias de Thompson, que as possibilidades de obtenção de dados e de análise são maximizadas e a escrita da história é democratizada por meio da história oral, e assim:

Os historiadores profissionais modernos são menos francos quanto a suas mensagens sociais que Macaulay e Marx, uma vez que se considera que os padrões acadêmicos conflitam com um viés declarado. De modo geral, porém, a mensagem social está presente, ainda que dissimulada. É bastante fácil a um historiador dedicar a maior parte de sua atenção e de suas citações aos líderes sociais que admira, sem emitir diretamente nenhuma opinião pessoal. Uma vez que é da natureza da maior parte dos registros existentes refletir o ponto de vista da autoridade, não é de admirar que o julgamento da história tenha, o mais das vezes, defendido a sabedoria dos poderes existentes. A história oral, ao contrário, torna possível um julgamento muito mais imparcial: as

testemunhas podem, agora, ser convocadas também de entre as classes subalternas, os desprivilegiados e os derrotados. Isso propicia uma reconstrução mais realista e mais imparcial do passado, uma contestação ao relato tido como verdadeiro. Ao fazê-lo, a história oral tem um compromisso radical em favor da mensagem social da história como um todo (THOMPSON, 2002, p.26).

Nessa orientação, a história oral é engendrada a partir de um ponto de inflexão na análise histórica, na medida em que implica, conforme o caminho intelectual thompsoniano, uma significativa mudança de enfoque. Dessa maneira, o estudioso da história da educação passa a focar sua análise nas experiências de alunos e de estudantes, assim como as dificuldades de professores e gestores escolares. O estudioso da história militar e naval concentra seus esforços para além das questões estratégicas e dos usos de equipamentos e, assim, se detém sobre as condições, recreações e moral dos soldados rasos e do convés inferior. O estudioso da história social pode apreender os reflexos da administração pública no mundo dos pobres e, com isso, pode perceber como estes veem o funcionário da assistência social e como sobrevivem as suas negativas. O estudioso da história política pode conversar com o eleitor em casa ou no trabalho, de modo que isso lhe permita entender até mesmo o operário conservador, que não se organiza por meio de jornais ou sindicatos. Da mesma forma, o cientista econômico pode observar empregadores e operários enquanto seres sociais em seus ambientes de labuta usuais, e, dessa forma, se aproximar mais da captação e compreensão do processo econômico e de seus acertos e complicações (THOMPSON, 2002).

Finalmente, a evidência oral pode conseguir algo mais penetrante e mais fundamental para a história. Enquanto os historiadores estudam os atores da história a distância, a caracterização que fazem de suas vidas, opiniões e ações sempre estará sujeita a ser descrições defeituosas, projeções da experiência e da imaginação do próprio historiador: uma fonte erudita de ficção. Parafraseando a ênfase de Thompson (2002, p. 137), teremos a evidência oral, transformando os “objetos” de estudo em “sujeitos”, e simultaneamente contribuindo para uma história que não só é mais rica, mais viva e mais comovente, mas também mais verdadeira.

A partir do momento em que as pessoas comuns são transfiguradas pelo envoltório histórico, tornam-se novamente testemunhas do processo histórico, reexperienciando e ressignificando fatos, locais e transformações que se vagavam pela neblina da memória. Estes passam a ser os *mnemous*. Segundo Whitaker (2004, p. 19):



Na Grécia arcaica, antes da invenção da escrita, os *mnemous* eram os homens-memória, capazes de lembrar os fatos importantes, com vistas ao calendário e às decisões da justiça. Se recuarmos ainda mais aos tempos de mito e lenda, encontraremos o *mnemon*, como alguém que acompanha o herói, para evitar que ele esqueça a ordem divina, o que poderia causar-lhe a morte. Por isto estou chamando os entrevistados de *mnemous*. São homens e mulheres-memória, cujas lembranças são como chamas a lançar luzes sobre o passado. Sem eles, facetas importantes desse passado permaneceriam na mais profunda escuridão.

Assim, a história oral pode resultar não apenas em uma mudança de foco, mas também pode trazer à superfície acadêmica novas formas de pesquisa. A título de ilustração, Thompson se refere aos estudiosos da história do movimento operário, os quais estão capacitados, pela primeira vez, a efetivar investigações sobre a maioria não-sindicalizada do operariado e acerca da experiência normal do trabalho e o seu impacto sobre a família e a comunidade. Estes já não estão circunscritos às categorias sindicalizadas, ou àquelas que, em sua época, demandavam publicidade e investigação por conta das greves que fomentavam ou da situação de miséria em que viviam. Na mesma medida, os historiadores urbanos podem deixar as áreas problemáticas já analisadas, como as favelas para se deterem em outras formas típicas do mundo urbano, como o subúrbio de classe média, nos quais se criam padrões locais de distinção social, de ajuda mútua entre vizinhos e parentes, de lazer e de trabalho.

Nessa direção, Thompson afirma que talvez o mais surpreendente de todos os traços diga respeito ao impacto transformador da história oral sobre a história familiar. Sem a evidência colhida por meio da oralidade, o historiador é capaz de descobrir poucas informações, seja sobre os contatos comuns da família com parentes e vizinhos, seja sobre as suas relações internas. Anteriormente, temas como os papéis desempenhados por marido e mulher, as diferenças entre a educação oferecida para meninos, os conflitos e dependências de ordem emocional e material, postura sexual conjugal e extraconjugal, métodos contraceptivos e abortivos estavam restritos a áreas secretas. Os únicos vislumbres de dados eram obtidos a partir de estatísticas agregadas e de escassos observadores, os quais na maior parte dos casos eram parciais. Thompson menciona alguns estudos, como: *Family Structure in Nineteenth Century Lancashire*, de Michael Anderson, publicado em 1971, que qualifica como um estudo especulativo brilhante que infelizmente resultou em uma construção irregular e vazia. Com o uso da entrevista, atualmente pode-se desenvolver uma história mais ampla e complexa da família nos últimos noventa anos, de modo que sejam estabelecidos seus padrões e principais câmbios

ao longo do tempo e das diversas localidades e também sejam percebidas as nuances de gênero e de faixa etária. Tal mudança abrolha da natureza criativa e cooperativa do método da história oral. Por suposto, uma vez que seja gravada, a evidência oral é passível de ser usada por investigadores solitários nas bibliotecas, da mesma forma que qualquer outra espécie de fonte de dados. Contudo, contentar-se com isso significa perder a flexibilidade que esse método traz em seu cerne, ou seja, “a capacidade de dominar a evidência exatamente onde ela é necessária” (THOMPSON, 2002, p.29). Dessa forma:

Assim que os historiadores começam a entrevistar, veem-se inevitavelmente trabalhando com outras pessoas – quanto menos com seus informantes. E para ser um entrevistador bem-sucedido é necessário um novo conjunto de habilidades, entre as quais uma certa compreensão das relações humanas. Alguns adquirem quase imediatamente essas habilidades, outros precisam aprendê-las; mas em contraposição ao processo cumulativo de conhecer e reunir informações que tanta vantagem oferece, na análise documental e na interpretação, ao historiador profissional experiente, é possível aprender bem rapidamente a tornar-se um entrevistador eficiente. Assim, os historiadores em trabalho de campo, ainda que mantenham, sob muitos aspectos importantes, as vantagens do conhecimento profissional, veem-se também longe de sua mesa de trabalho, compartilhando de experiências em nível humano (THOMPSON, 2002, p.29).

Esse compartilhamento ganha uma dimensão ainda maior na medida em que a história oral pode também trazer benefícios para os entrevistados, por obra da terapia da reminiscência. Thompson afirma que um número cada vez maior de especialistas em envelhecimento tem reconhecido que o ato de rememorar, ou seja, de se entregar à reminiscência, pode constituir uma forma interessante de as pessoas idosas preservarem suas identidades em um mundo em constante mudança. Outrossim, isso pode ser usado para reavivar o espírito de alguém que se encontra profundamente alienado e deprimido, e até mesmo pode auxiliar em casos de psicose e de demência. Nesse sentido, destaca-se o *Recall*, conjunto de fitas gravadas de reminiscências e *slides*, criado pela estudiosa de história oral, Joanna Bornat, que fomentou um movimento em ascensão entre profissionais que cuidam de idosos. Com isso, é possível perceber que a possibilidade de usar a história para fins pessoais e pessoais desse naipe decorre da natureza intrínseca do estudo por meio da abordagem oral. Afinal, ela trata de vidas individuais – e acrescentamos aqui que cada vida constitui não apenas uma particularidade na totalidade da existência social, mas todo um universo de formas de pensar, agir e recordar que se dá por meio da confluência entre aspectos macro e micro socioculturais – baseia-se na

palavra falada e não no discurso escrito, o qual é muito mais exigente e excludente. Desse modo, “as palavras podem ser emitidas de maneira idiossincrática, mas, por isso mesmo, são mais expressivas. Elas insuflam vida na história” (THOMPSON, 2002, p.41). E, dessa maneira:

A terapia de reminiscência, tanto quanto a psicanálise, não é uma panaceia. Os fundadores de seu poder transformador, como se dá com a própria história oral, são bastante simples: escutar com seriedade o que as pessoas idosas têm a dizer. Por meio disso é que uma pessoa desprezível, difícil e lamentosa pode se tornar uma pessoa completa, até mesmo alguém com algumas experiências semelhantes, aos olhos de uma jovem enfermeira antilhana. Quando o pessoal do atendimento não chega a conhecer seus pacientes, é fácil se tornarem eles mesmos corpos a quem se deve dar de comer e de beber, controlar e manter vivos. A comunicação pode torná-los gente novamente (THOMPSON, 2002, p.215).

Walter Benjamin afirma que a reminiscência – representada pelos gregos na deusa *Mnemosyne* – funda a cadeia da tradição e transmite os acontecimentos de geração em geração (BENJAMIN, 1996, p. 211). Nesse percurso, para Thompson a História Oral estabelece uma relação entre história e comunidade. Relação esta que deve ser de mão dupla, constituindo múltiplas comunhões por meio das quais é estabelecida uma dialética entre informação e interpretação que transpassa as barreiras espaciais e temporais, ligando classes sociais e gerações. Assim, a história oral brota num território fértil formado pelas experiências das pessoas comuns. Ela injeta vida nas veias da história e transmite a memória, a “mais épica de todas as faculdades” (BENJAMIN, 1996, p.210). Nesta senda, vale trazer à tona as considerações de Thompson a respeito da relevância que adquire a história oral, enquanto finalidade social:

Traz a história para dentro da comunidade e extrai a história de dentro da comunidade. Ajuda os menos privilegiados, e especialmente os idosos, a conquistar dignidade e autoconfiança. Propicia o contato – e, pois, a compreensão – entre classes sociais e gerações. E para cada um dos historiadores e outros que partilhem das mesmas intenções, ela pode dar um sentimento de pertencer a determinado lugar e a determinada época. Em suma, contribui para formar seres humanos mais completos. Paralelamente, a história oral propõe um desafio aos mitos consagrados da história, ao juízo autoritário inerente a sua tradição. E oferece os meios para uma transformação radical do sentido social da história (THOMPSON, 2002, p.44).

Assim, além das metodologias de história oral, também podem ser empregadas (de modo correlacionado) para os fins desse trabalho, as metodologias de micro-história, no que diz respeito ao estudo da história das instituições do Estado, de organismo público e de empresas privadas em confluência com a história do indivíduo, ou seja, das “pessoas comuns”, no sentido empregado por Thompson (1992).

Nessa orientação, Rosa (s/d) estabelece confluências entre a História Oral – que constituiria uma forma privilegiada para a humanização da história – e a micro-história – que possibilita a composição de uma historiografia dos anônimos, dos esquecidos, buscando nesses elementos os pressupostos da história social e cultural, rompendo com a história positivista, tradicional. Assim, na micro-história, por meio da análise das trajetórias de vida das pessoas comuns, emerge uma nova perspectiva narrativa da história, a partir da esfera micro.

A descrição micro-histórica serve para registrar uma série de acontecimentos ou fatos significativos que, de outra forma, seriam imperceptíveis e que, no entanto, podem ser interpretados por sua inserção num contexto mais amplo, ou seja, na totalidade da existência social. A pesquisa micro-histórica tende envolver-se cada vez mais com o privado, o pessoal o vivido, além de uma relação cada vez mais com a História Oral. Assim, História Oral é uma metodologia de pesquisa voltada para o estudo do tempo presente e se baseia na voz de testemunhas, com o objetivo de escutar e compreender o pensamento dos atores sociais que vão, ao narrar, construindo ao mesmo tempo a sua história pessoal e de sua comunidade” (LIMA, 2004, p.137 *apud* ROSA, s/d).

Rosa afirma que a Micro-história tem um caráter inovador no ato de escrever, qual seja dar vitalidade a questões marginais ou abstratas no campo da história. Com a Micro-história ocorre a revitalização de fonte e documentos, possibilitando a utilização de fontes orais ou porque não dizer da história oral e conseqüentemente da memória, das lembranças, considerando essencialmente que a história é feita de homens e mulheres com sentimentos, emoções, vivências, desejos, sonhos. Dessa maneira, a História Oral constitui um recurso vital para a obtenção de dados qualitativos que servem como base intelectual para a construção da micro-história, ou seja, do registro das trajetórias de pessoas de modo que nelas se possam obter aspectos mais amplos das relações sociais por meio do resgate da memória. Segundo Le Goff (2003, p.469), esta última seria um elemento essencial do que se costuma chamar identidade, individual ou coletiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje.

Rosa cita Levi (1992), que defende que a micro-história deveria servir como um *zoom* de fotografia. O pesquisador observaria um pequeno espaço bastante ampliado, mas ao mesmo tempo, tendo em conta o restante da fotografia, apesar de não estar ampliada. A Micro-história possui, portanto, um papel muito específico dentro da chamada nova história cultural: refutar o relativismo, o irracionalismo e a redução do trabalho do historiador a uma atividade puramente retórica que interprete os textos e não os próprios acontecimentos. Ao analisar o micro, entretanto, não se pode abandonar as margens e as normas que ultrapassam o espaço local. Nessa perspectiva, o pesquisador observaria um pequeno espaço bastante ampliado, mas ao mesmo tempo, estaria levando em consideração o restante da fotografia, apesar desta não estar ampliada. A Micro-história possui, portanto, um papel muito específico dentro da chamada nova história cultural: refutar o relativismo, o irracionalismo e a redução do trabalho do historiador a uma atividade puramente retórica que interprete os textos e não os próprios acontecimentos (LEVI, 1992 *apud* ROSA, s/d). Rosa se vale uma vez mais de Levi, ao afirmar que “o princípio unificador de toda pesquisa micro-histórica é a crença em que a observação microscópica revelará fatores previamente não observados” numa abordagem tradicional (LEVI, 1992, p.136 *apud* ROSA, s/d).

Nessa direção, apontamos em confluência a esta abordagem teórica a respeito da história oral, que a utilização de fotografias se torna essencial para ilustrar, no caso específico desta pesquisa, os diversos períodos da história da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Araraquara, assim como a história da cidade em correlação com as memórias empresariais e de vida das pessoas que participaram deste trabalho. Com isso, serão igualmente usadas fotografias e filmagens dos sujeitos que participam desse estudo. Pensamos que essa abordagem metodológica completa e enriquece a análise micro-histórica (enriquecimento que também se dará por intermédio da história oral). Dessa maneira, Lima Jr., resgata uma emblemática frase do fotógrafo Sebastião Salgado sobre o papel da fotografia: “Fotografia para mim é uma forma de escrever” (SALGADO, 1993, p.74 *apud* LIMA JR., p.1, s/d). Nessa acepção, Lima Jr entende a declaração de Salgado na medida em que “ele toma a fotografia como seu jeito, seu modo, seu método de (d)escrever as realidades da concretude social” (LIMA JR., p.1, s/d). Ou seja, para Lima Jr., Salgado veria na “foto-grafia” (registro de luz) uma historiografia (registro do que se conhece).

Assim, a fotografia estaria longe de uma suposta representação mecânica, automática da realidade. Entre um momento “captado” da realidade e seu incapturável movimento pulsam inúmeras complexidades (LIMA JR., s/d, p.1).

Nesse contexto, é salutar recordar as palavras de Walter Benjamin no ensaio *Pequena História da Fotografia*, que diz respeito à complexidade da experiência estética por graça da fotografia, transpassada de fatores objetivos e subjetivos:

Percebemos em geral, o movimento de um homem que caminha, ainda que em grandes traços, mas nada percebemos de sua atitude na exata fração de segundo em que ele dá um passo. A fotografia nos mostra essa atitude, através dos seus recursos auxiliares: câmera lenta, ampliação. Só a fotografia revela esse inconsciente ótico, como só a psicanálise revela o inconsciente pulsional. Características estruturais, tecidos celulares, com os quais operam a técnica e a medicina, tudo isso tem mais afinidades originais com a câmara que a paisagem impregnada de fatores afetivos, ou o retrato que exprime a alma de seu modelo. Mas ao mesmo tempo a fotografia revela nesse material os aspectos fisionômicos, mundos de imagens habitando as coisas mais minúsculas, suficientemente ocultas e significativas para encontrarem um refúgio nos sonhos diurnos (...) (BENJAMIN, 1996, pp.94-95).

E ainda, nesse percurso teórico-metodológico, Lima Jr. se vale de Victor Burgin ao considerar que este autor:

(...) ao pensar sobre os olhares que atravessam o processo fotográfico e preocupado com sua dimensão ideológica, conclui que a fotografia é um local de trabalho (*place of work*), um espaço estruturado e estruturante. Então, não dá para ignorarmos que a objetiva da máquina traduz um assunto (*subject*) em um discurso semioticamente codificado (...) (BURGIN, 1982, P.153 *apud* LIMA JR., s/d, p.2).

Desse modo, tendo como alicerce de nossa análise esse debate teórico a respeito da metodologia da história oral, sua finalidade e instrumentos, a fim compreender as dimensões da transformação do mundo, apontadas no primeiro capítulo, realizamos entrevistas semiestruturadas com 10 funcionários aposentados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Araraquara buscando a reconstituição das suas trajetórias pessoais e profissionais, assim como aspectos mais amplos relacionados à cultura, à política e à economia da cidade de Araraquara e, por conseguinte, do Brasil. Seguindo as trilhas de Whitaker, essas pessoas serão os *mnemous*, ou ainda, os homens e mulheres – memória, “cujas lembranças são como chamas a lançar luzes sobre o passado. Sem eles, facetas importantes desse passado permanecem na mais profunda escuridão”

(WHITAKER,2004, p.19). Além disso, realizamos uma análise de fotografias que contemplem – em diversos recortes cronológicos - a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Araraquara, os sujeitos que trabalham e que trabalharam nessa empresa e a cidade de Araraquara, enquanto município “receptáculo” de todos os sujeitos que participam dessa pesquisa.

Para atingirmos nosso objetivo entrevistamos os 10 sujeitos partícipes desta pesquisa qualitativa, cujas idades variam entre 45 e 79 anos de idade, sendo que dentre estes sete são homens (70%) e três são mulheres (30%). Entre eles, provenientes das cidades de Araraquara (nove pessoas) e Guarapiranga (uma pessoa). Estas pessoas ocupam ou ocuparam as funções de motorista, carteiro, atendente comercial, tesoureiro, gerente comercial, agente de Correios, Operador de Triagem e Transbordo (OTT), chefe de ambulatório e operador de telecomunicações. Nove delas (90%) encontram-se aposentadas e uma ainda trabalha na ECT<sup>2</sup>. Nesse trabalho apresentamos a análise de seis entrevistas.

As entrevistas são registradas em áudio, vídeo e fotografias, a fim de obtermos riqueza de material bruto, que constitui o manancial do qual abrolham a análise dos dados.

---

<sup>2</sup> Conforme já salientamos na introdução da Dissertação, a pessoa que ainda trabalha na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é o mestrando cuja dissertação é apresentada para o exame de qualificação.

## **4 A BIBLIOGRAFIA EM BALANÇO: HISTÓRIA ORAL, FOTOGRAFIA E A EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**

### **4.1 História Oral, Fotografia e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**

Conforme já mencionado, nosso estudo se circunscreve à região de Araraquara e enfatiza o tecimento das histórias de vida de pessoas que trabalham ou trabalharam na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Dessa forma, são resgatadas e compreendidas as experiências desses sujeitos nessa empresa estatal em confluência com suas experiências pessoais, assim como o estabelecimento de nexos entre as suas histórias de vida com os diversos momentos políticos, econômicos e culturais que marcaram o Brasil e pelos quais passaram essas pessoas tanto no âmbito empresarial, como no pessoal. No que diz respeito à construção social da memória, o resgate da memória empresarial em confluência com a memória pessoal pode trazer novas formas de compreensão da história vista pelos olhos das pessoas comuns.

Quando um grupo trabalha intensamente em conjunto, há a tendência de criar esquemas coerentes de narração e de interpretação dos fatos, verdadeiros “universos de significado”, que dão ao material de base uma forma histórica própria, uma versão consagrada dos acontecimentos (BOSI, 1979, p.27).

Nessa trajetória, realizamos um levantamento bibliográfico sobre a produção da literatura – respectivamente - ligada à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e à metodologia de História Oral. Esses trabalhos são apresentados sucintamente em ordem cronológica decrescente, a fim de oferecer ao leitor um panorama dos estudos acadêmicos realizados sobre esses temas e também para evidenciar que estudos que confluem a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, História Oral, Memória, Fotografia e Velhice não foram encontrados no recorte de tempo que transpassa, aproximadamente, duas décadas.

Assim, apresentamos de modo sequencial, uma amostra da vasta produção de pesquisas relacionadas à História Oral e à análise de imagens fotográficas que foi possível levantar. Trata-se aqui de explicitar uma pesquisa bibliográfica, a fim de apresentar um material que nos elucidou e, por isso mesmo, possa vir a elucidar àqueles que se inscreverem nesta mesma linha de pesquisa, para que seja possível ter alguma dimensão



não só a respeito do que já foi produzido, mas sobre aquilo que é possível produzir no âmbito de estudos que envolve como conceitos-chaves: história oral, memória e fotografia. A ênfase volta-se para o fato de que esses trabalhos estão relacionados a diversos campos disciplinares e demonstram a fecundidade e as possibilidades de estudos sobre História Oral, Memória, Análise de Imagens, etc.

A dissertação de mestrado de Sociologia de Bogado (2005) estudou as Assembleias de Bairro na Argentina, criadas após os painéis dos dias 19 e 20 de dezembro de 2001, no contexto de uma crise social, política e econômica. As Assembleias caracterizam-se por promover mecanismos de democracia direta, organização territorial, autonomia em relação aos partidos políticos e por estar, maioritariamente, compostas por pessoas pertencentes aos setores médios empobrecidos. Pessoas que nunca tiveram participação política, pessoas que militaram na década de setenta, pessoas com diferente militância em partidos, sindicatos ou em movimentos sociais reuniam-se semanalmente em diversos bairros para debater e gerar ações orientadas a criar alternativas ante a crise e desenvolver um espaço com novas formas de se relacionar com a política, aprofundando o processo de democratização. Com isso, este estudo visava descrever as Assembleias de Bairro, seu surgimento e as práticas levadas a cabo pelos/as integrantes das mesmas, a partir das suas experiências. Para tanto, a metodologia de pesquisa utilizada foi a História Oral concomitantemente com a Observação Participante das sessões da Assembleia e de outras atividades geradas pelas mesmas. Com o objetivo de ampliar o espectro de coleta de dados, foi incorporada a busca e utilização de fotografias e diversos materiais produzidos pelos/as participantes das Assembleias, assim como o registro de informações no diário de campo. A coleta de dados, em campo, desenvolveu-se em janeiro e fevereiro de 2004, em duas Assembleias de Bairro, em Buenos Aires: a *Asamblea Popular de San Telmo-Plaza Dorrego* e a *Asamblea de Palermo Viejo*. A História Oral permitiu reconstruir a memória recente, as lembranças do surgimento das Assembleias, dos primeiros encontros, mas também possibilitou que aflorasse uma outra memória que estava presente nos depoimentos e ações dos/as informantes: a memória sobre a Ditadura Militar. Homens e mulheres identificaram como principal consequência da ditadura e os governos democráticos que a sucederam: a destruição do tecido social e a partir dessa visão, começaram a desenvolver espaços de ação política orientados à reconstrução desse tecido. Assim, é destacado como aspectos relevantes da ação das Assembleias: o trabalho com a memória sobre a repressão; o desenvolvimento de espaços de deliberação que enriqueceriam a cultura política; as redes de ação política e solidariedade com outros

movimentos sociais; a (re) significação do espaço público e o compromisso de sua gestão; o trabalho coletivo e a realização de atividades e projetos visando criar uma alternativa em um contexto de crise generalizada.

Rios (2004) realizou um trabalho de mestrado multidisciplinar que, por intermédio da metodologia da História Oral, investigou de que maneira a memória coletiva de Antônio Conselheiro, como um 'líder camponês de massas', construída pelo Movimento Popular e Histórico de Canudos desde 1981, foi importante para a organização sindical e constituição da identidade social dos trabalhadores rurais de Monte Santo (BA). As atividades do Movimento com os camponeses, ao longo de 20 anos, foram pautadas por reuniões de base, confrontos com grileiros, derrubadas de cercas para a criação e/ou manutenção de áreas de fundo de pasto e também pela Celebração Popular dos Mártires de Canudos, ritual que marcou definitivamente o lugar onde ocorreu a Guerra de Canudos (1896-97) – coberto pelas águas do Açude do Cocorobó - como um lugar de memória. O fato de os camponeses terem lutado no final dos anos 1980 pela autonomia do sindicato (formalmente fundado em 1979, pelo ex-Prefeito Ariston Correia de Andrade, do Partido Social Democrático – PDS, com fins eleitoreiros) é um resultado concreto do trabalho de conscientização feito pelo Movimento na região, tendo como eixo a memória de luta e resistência dos guerreiros do Belo Monte.

Padovan (2003) procurou explicitar a relação entre a religião e a vida cotidiana na cidade de Alto Paraíso (RO). Seu intuito foi discutir o papel do imaginário religioso no processo de ocupação de um novo espaço geográfico e na luta pela sobrevivência neste contexto. Sistematizou a história de uma cidade a partir de depoimentos de seus primeiros habitantes perguntando pelo lugar da religião nesta memória. A metodologia privilegiou o depoimento oral, colhido através da técnica de entrevistas transcritas, sistematizadas e problematizadas, como fonte plausível de investigação. Tentou captar e visibilizar os sentidos que sujeitos anônimos atribuem a suas experiências de vida num processo de transformação de um espaço inóspito em um lugar habitável e promissor em termos econômicos e sociais.

O trabalho de doutorado em Enfermagem de Diaz (2003) abordou o significado de cuidar/cuidado e as expressões de cuidado de pessoas idosas de um bairro pobre de Bogotá, Colômbia. A história oral foi o método de coleta de dados e a análise seguiu a proposta de Leininger. Assim, emergiram três temas: “Cuidando num ambiente de adversidade”; “A trajetória da luta para cuidar na adversidade”; “Expressões da luta para cuidar na adversidade”. O primeiro tema mostrou as dimensões da estrutura social e

cultural que influenciam os significados e expressões do cuidar. O segundo, apresentou a forma como foi construído o processo de interpretação e de tomada de decisões para o cuidar. O último tema, abordou os modos singulares de cuidar deste grupo. A luta diária pelo cuidar foi o elemento singular que perpassou o significado e as expressões de cuidado destas pessoas em condição de exclusão social, constituindo-se em uma capacidade resiliente deste grupo de idosos.

A pesquisa em Serviço Social de Alcântara (2002) buscou verificar as percepções dos velhos institucionalizados acerca da decisão de suas famílias em mantê-los no asilo, bem como verificar, as percepções dos membros familiares. Para isto, usou a metodologia da história oral. A sua investigação foi realizada em um asilo filantrópico, localizado na cidade de Fortaleza há 97 anos, abrigando atualmente 240 idosos e uma equipe multidisciplinar composta por 87 funcionários. Tal instituição se caracteriza, na sua origem, pelos pressupostos da maçonaria. A amostra foi de quatro velhos, dois homens e duas mulheres que possuíam memória preservada a partir de 60 anos de idade e dos filhos responsáveis pela institucionalização. Constatou-se que, dentre os motivos que culminaram no internamento, destaca-se o fator econômico, paralelo à ausência de um apoio formal, pois a boa vontade da família já não era mais suficiente, principalmente quando a situação exigia uma intervenção profissional. Com exceção de um sujeito, os demais asilados acolheram de forma positiva a decisão de seus filhos. Ao longo dos relatos, há acenos de como foi a vida junto à família, trajetória esta fundamental na continuidade dos vínculos ou afastamento no pós-asilamento. No que concerne aos depoimentos dos filhos, todos pensam haver tomado a iniciativa mais adequada, uma vez que o asilo é visto como a alternativa para se prestar a assistência, inclusive em situações que exigiam uma interferência profissional especializada, tal como casos de alcoolismo. Em alguns aspectos, o trabalho de Alcântara aponta um contexto divergente do que assinala a literatura tradicional, pois o asilo pesquisado propicia condições de convivência no ambiente externo com e sem a interferência administrativa, sendo também sensível à opção de credo religioso e no respeito aos espaços de afetividade.

A dissertação em Letras de Santos (2002) confeccionou uma biografia da dupla de artistas populares Cascatinha e Inhana. O ineditismo desse estudo está pautado em entrevistas originais e pesquisas em um extenso material jornalístico e sonoro, do período de ascensão e queda do sucesso da dupla compreendido, especialmente, entre os anos 1950 e 1980. Esse percurso é elaborado com estímulos subliminares na vertente do movimento modernista brasileiro, de 1922, que atentava para a importância da expressão

na arte popular, assim como para as origens da cultura popular brasileira e suas matrizes no Romancelheiro Peninsular Ibérico e suas formas estruturais de transmissão oral, capazes de justificar um romantismo tardio. Elemento que justifica a perenidade de algumas canções gravadas por Cascatinha e Inhana.

Agueda (2002) realizou um estudo sobre o fotógrafo ambulante, popularmente conhecido como Lambe-Lambe, que atua nas praças, parques e jardins públicos, acompanhando o percurso histórico da sua cidade e a trajetória da comunidade onde está inserido. Trata-se de um cronista visual e guardião da memória, assim como a sua produção fotográfica, as suas lembranças e recordações constituem-se como importantes suportes de informação documental que auxiliam na compreensão das diferentes maneiras de como memórias individuais e coletivas se estruturam nos espaços públicos. Esse trabalho de mestrado objetivou explicitar a importância do fotógrafo Lambe-Lambe como um observador privilegiado e uma testemunha estratégica que presencia os processos de construção e de redefinições de fronteiras identitárias de diferentes grupos no tempo e no espaço social. Através da metodologia da História Oral foram entrevistados os últimos cinco “fotógrafos Lambe-Lambes”, que atuaram no Largo do Machado (Rio de Janeiro) ao longo da segunda metade do século XX. O autor afirma que a memória oral destes profissionais possibilitou a recuperação de fragmentos e de detalhes da vida cotidiana e suas narrativas revelaram micro enredos de grupos sociais que foram silenciados, excluídos, ocultos e esquecidos por uma história oficial.

Já em relação mais propriamente à fotografia, Pereira (2004) investigou o olhar do fotógrafo amador Alberto de Sampaio nos registros urbanos do Rio de Janeiro, no período situado entre os anos 1888 a 1930, estabelecendo a relação com a memória social da cidade. Analisou a produção imagética como resultado da mediação entre o indivíduo e o meio social, e, para isto, foi efetuada a classificação do acervo levando em consideração o circuito da imagem que inclui sua produção, circulação e consumo. Sabendo que se trata de um acervo produzido por um fotógrafo amador, buscou ainda, evidenciar as 32 diferenças que este olhar traz para a compreensão do aparecimento da modernidade no Rio de Janeiro do período. A dimensão memorialística se apresenta nas condições de produção desse acervo fotográfico, assim como nas estratégias desenvolvidas para sua sistematização, construídas sob as lentes de um personagem até então desconhecido.

Ciriaco (2003) abordou em sua dissertação de mestrado em História a percepção que os trabalhadores moradores de Catalão tem sobre a cidade no período considerado

auge do desenvolvimento urbano e industrial da cidade, ou seja, a década de 1970. A documentação utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa compõe-se de entrevistas, jornais, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mapas urbanos e fotografias. Utilizou como metodologia de trabalho a História Oral, onde a memória é a fonte principal, elegendo a fala e as experiências dos trabalhadores como norteadores das discussões, problematizando o fazer-se da cidade nas experiências e lutas do viver urbano cotidiano desses sujeitos sociais. O trabalho aponta a cidade se construindo além das expectativas oficiais, adquirindo sentido a partir da reflexão e da compreensão das trajetórias de vida dos moradores da Vila Liberdade, do Bairro Pio Gomes, da Vila União e de suas experiências acumuladas na busca e na luta por melhores condições de vida, articulando diversos atores sociais e colocando em movimento ações e questionamentos sobre a construção histórica de Catalão no período em questão.

Borges (1997), por sua vez, objetivou refletir sobre as mudanças que as novas tecnologias têm imposto ao ato de fotografar por meio da digitalização. Dessa maneira, o autor identificou tendências e apontou os caminhos de desenvolvimento dessa tecnologia, que a cada dia conquista mais adeptos, por ser mais rápida e prática que a tradicional. Depois que as técnicas e procedimentos do campo da informática passaram a fazer parte do universo da fotografia, surgiram novas teorias e seu campo de análise foi ampliado. Os livros e revistas sobre fotografia passaram a dedicar um espaço cada vez maior às imagens digitais. Além disso, congressos e seminários são organizados para discutir essa questão, que mobiliza toda a sociedade e influencia diretamente os meios de comunicação, principalmente os impressos. Sua dissertação abordou ainda as repercussões do novo processo para o jornalismo, além de fazer uma breve comparação entre o processo tradicional e as novas formas de obtenção da imagem fotográfica, com enfoque para as consequências advindas com a eliminação do negativo. Foram analisadas também as implicações da fotografia virtual para a sociedade, a questão do direito autoral e as relações entre a fotografia e a memória humana.

Diferentemente do que ocorre com a literatura relacionada à História Oral e à Memória Social, a literatura acadêmica que tem como cerne a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é relativamente escassa. Além disso, a maioria desses trabalhos se detém em aspectos ligados às Ciências Sociais como gestão, gerenciamento e logística, como podem ser percebidos nas dissertações a seguir, apresentadas em ordem cronológica decrescente, compreendendo um período de duas décadas.

Souza Filho (2009) discorreu sobre a concorrência no segmento de distribuição de encomendas no mercado mundial de correios, a qual está cada vez mais acirrada. Hoje em dia o cliente busca um serviço com o menor preço, uma maior qualidade, melhor atendimento e o melhor prazo de entrega. Neste cenário, as respostas têm que ser rápidas e eficientes. Este é o principal fator para que as organizações busquem a robustez de seus processos para gerarem o máximo de lucro possível com mínimo custo. A proposta de seu trabalho foi contribuir na busca dessa robustez com a utilização dos métodos de Taguchi (matrizes ortogonais e razão sinal ruído), a metodologia superfície de resposta e a simulação computacional, para gerarem em conjunto um sistema robusto para um novo centro de triagem de encomendas expressas, isto é, um sistema menos sensível a perturbações. Foram testados diversos níveis de automação no processo de triagem com a variação dos tempos médios de processamento (TMP) das encomendas, diferentes disponibilidades horárias da máquina de triagem de encomendas (“janela de tratamento”) e diferentes números de caminhões para serem usados no transporte de encomendas expressas de São Paulo até Curitiba (sede da empresa em estudo). Oito diferentes cenários foram testados e o cenário que se mostrou mais robusto quando do uso da primeira ferramenta (método Taguchi-matrizes ortogonais) foi o cenário oito, onde em relação ao cenário original – cenário 1, a triagem de encomendas começa uma hora mais cedo do que a usual, o número de caminhões deve ser aumentado em uma unidade e deve-se buscar uma melhora no TMP, de 1,29 segundos para 1,23 segundos. Entretanto, este método apresentou alguns problemas em relação aos cálculos relativos aos erros, não ficando muito claro se o cenário seis, ou o cenário oito era o mais robusto, apesar do cenário oito possuir o maior índice de robustez. Na intenção de confirmar ou rejeitar os resultados obtidos utilizou-se o segundo método de análise (Razão sinal-ruído), o qual deixou claro que o cenário seis era o cenário mais robusto, onde a triagem das encomendas começa uma hora mais cedo, o número de 34 caminhões se manteve o mesmo do apresentado no cenário original (cenário 1) e deve-se buscar uma melhora no TMP, de 1,29 segundos para 1,23 segundos. E, por último, na intenção de refinar os dados do cenário seis aplicou-se a ferramenta: Metodologia superfície de resposta, onde a “janela de tratamento” foi reduzida para 4,4 h, o número de caminhões foi aumentado em uma unidade e o TMP foi aumentado para 1,27 segundos. Esta pesquisa mostrou que além de obter um projeto robusto com o uso das ferramentas do método Taguchi também se podem maximizar estes resultados com o uso da ferramenta superfície de resposta.

Braga (2008) analisou as atividades da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) sob a perspectiva dos fundamentos e princípios da Ordem Econômica. São abordadas as questões relativas ao conteúdo e prescrições dos princípios setoriais da Ordem Econômica, estabelecendo um panorama geral do papel do Estado e dos particulares quando do desempenho das atividades econômicas. Em seguida, enfoca as formas e instrumentos de intervenção do Estado no domínio econômico, a questão das empresas estatais e o seu quadro evolutivo. Ressalta a intervenção da ECT, suas atribuições e o desempenho do serviço de entrega de encomendas e atividades de correspondente bancário, em face dos princípios da livre iniciativa e livre concorrência.

Fauro (2008) afirma que o sistema de franquia, difundido e operado no mundo todo, também é forte no Brasil, o qual se situava (na ocasião da realização de seu estudo) em quarto lugar no mundo em operações com franquias. O oferecimento de franquias por órgão público não ocorre com frequência, são poucos os casos encontrados no Brasil. Essa relação, a priori, suscita algum tipo de conflito de ordem prática. O estudo buscou subsídios que sustentam essa parceria e analisa os graus de competitividade em relação ao mercado. O sistema de franquias dos Correios que se iniciou na década de 90, desperta nos segmentos afins interesse em saber como convivem e se relacionam entre si, como é seu ordenamento jurídico, e que estratégias adotam para enfrentar a concorrência e se manter competitivas. O que ocorre é que os Correios possuem uma rede de agências próprias, já conhecida, na maioria das vezes atuando lado a lado com as franquias. Assim, Fauro buscou saber se esse convívio é harmonioso a ponto de ser impulsionador de ações conjuntas que se fortaleçam mutuamente. Através de um levantamento da percepção dos gerentes de ambas as agências, foi possível saber o seu grau de competitividade, de maneira comparada, inclusive com uma pesquisa junto a uma amostra de clientes. Os resultados são indicativos da funcionalidade do sistema de franquia, entre franqueador público com empresa privada. Nessa direção, os resultados podem oportunizar e servir como estímulo outros organismos da administração pública, que queiram ou necessitem adotar franquias: como forma de alavancarem suas posições, caso estejam em situações precárias – tão fartamente encontradas na gestão pública do nosso país; ou como estratégia de competitividade.

Fujihara (2008) almejou avaliar o comportamento dos subfatores que influenciam a Gestão do Conhecimento Estratégico (GCE) na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), empresa que possui uma hierarquia organizacional bem estruturada, cujas ações no nível estratégico permitem avaliar a GCE sob o ponto de vista dos

subfatores desse estudo. A metodologia aplicada é a da pesquisa de campo, do tipo quantitativa e descritiva que permite avaliar hipóteses vinculadas aos objetivos traçados. O referencial teórico e a aplicação de análise estatística, descritiva e multivariada, contribuíram para o alcance dos objetivos de: (1) estabelecer o detalhamento dos subfatores sistêmicos do modelo da Gestão do Conhecimento Estratégico, à luz da Ciência da Informação; (2) avaliar o agrupamento de subfatores sistêmicos nos fatores considerados no modelo integrado da GCE; e (3) avaliar a inter-relação dos subfatores da Gestão do Conhecimento Estratégico quando analisados sob o ponto de vista de uma organização pública. Ficou caracterizada a existência de um inter-relacionamento dos subfatores da GCE, principalmente entre “Contexto” e “Motivação”, “Experiência e Liderança” e “Integração e Estrutura de Poder”. Percebeu-se também que os subfatores se agrupam em fatores comparáveis ao estabelecido no modelo da GCE proposto por Miranda (2004). As principais contribuições da pesquisa para a Ciência da Informação são: (1) constatação do caráter interdisciplinar da GCE; (2) aprofundamento do estudo da GCE; e (3) avaliação do comportamento dos subfatores aplicados em um estudo de caso.

Martins (2007) afirma que a responsabilidade social é um novo aspecto que deve ser inserido entre os objetivos e estratégias das organizações. A estudiosa afirma que nos processos de avaliação empresarial, verifica-se que, além da análise econômico-financeira, existe por parte de algumas organizações a preocupação com os efeitos sociais de suas estratégias. Entretanto, mensurar a Responsabilidade Social tem sido um desafio enfrentado pelas organizações devido à complexidade do tema e à diversidade de ações realizadas. Entre os indicadores disponíveis, o Balanço Social é um instrumento que permite mensurar o desempenho da organização na área social, assim como a pesquisa de Clima Organizacional. Dessa forma, o objetivo geral desse trabalho foi analisar a Responsabilidade Social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) a partir dos indicadores sociais internos. A pesquisa, classificada como exploratório-descritiva, teve como estratégia um estudo de caso. A coleta dos dados deu-se em fontes secundárias – balanços sociais da ECT, pesquisa de clima organizacional e pesquisa de satisfação sobre os benefícios da empresa – e em fontes primárias – entrevistas com *stakeholders* internos da Diretoria Regional de Santa Catarina (DR/SC). Os dados coletados foram trabalhados na seguinte ordem: a) estudo dos balanços sociais da ECT e do Setor de telecomunicações dos anos 2004 e 2005; b) análise das pesquisas de Clima Organizacional da DR/SC dos anos de 2004 e 2005; c) cruzamento dos dados dos balanços sociais da ETC e das pesquisas de Clima Organizacional da DR/SC; d) estudos



da pesquisa de satisfação de benefícios da DR/SC de 2006; e) análise dos discursos dos entrevistados. Foram estabelecidos critérios de análise baseados nos indicadores sociais internos do modelo de balanço social do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE). Analisou-se a correlação dos investimentos *per capita* dos balanços sociais da ECT, com os do setor de telecomunicações, além da correlação dos investimentos dos balanços da ECT com índice de favorabilidade da pesquisa de clima organizacional, utilizando a teoria de correlação linear de *Pearson*. Ao final, fez-se uma triangulação de dados da pesquisa, com os resultados das entrevistas. As conclusões deste estudo resultaram na identificação da percepção do público interno da DR/SC, revelando uma satisfação positiva em alguns indicadores pesquisados e focos de insatisfação naqueles relacionados às condições de trabalho, educação, desenvolvimento profissional e remuneração. Ficou evidenciado que, apesar de a ECT demonstrar seus balanços sociais, a manutenção de investimentos nos indicadores sociais internos, as pesquisas de clima organizacional e de satisfação com os benefícios, as entrevistas realizadas mostraram que os *stakeholders* internos percebem as distorções entre discurso e prática da empresa.

Silva (2007) objetivou discutir o tema da participação de colaboradores em projetos e ações sociais organizacionais, confrontando-o com a temática da gestão participativa auxiliada pelas tecnologias da informação para o fortalecimento da participação nos Projetos e Ações Sociais da Diretoria Regional do Espírito Santo da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, coordenados por seu Comitê Regional de Ações Sociais. Além disso, foi abordada também a temática dos sentidos atribuídos pelos colaboradores à sua participação em tais projetos e ações sociais. O principal resultado apresentado pela pesquisa consiste na constatação de que a participação dos colaboradores da empresa estudada em seus projetos e ações sociais é ainda fraca, mas latentemente potencial. Constatou-se ainda que mais definições, apoio, canais de comunicação de duas vias e acesso à informação, além de uma maior abertura por parte da empresa, são essenciais à participação de seus colaboradores, segundo eles mesmos. Integração, expectativas, satisfação, omissão, identificação, oportunidade, missão, frustração, recusa, (in)compatibilidade de perfil, espiritualidade, colaboração e ação são alguns dos sentidos declarados e por vezes indiretamente identificados nas respostas dos colaboradores, em geral, sobre sua participação em projetos e ações sociais. Essas evidências corroboram o quadro teórico adotado para a compreensão da participação, especialmente a voluntária e no local de trabalho, seus sentidos e formas de gestão e fomento, especialmente quando se tratam de projetos e ações sociais organizacionais.

Além disso, Silva percebeu que se faz necessário utilizar os recursos tecnológicos já disponíveis na organização de maneira mais adequada para beneficiar seus projetos e ações sociais e tornar sua gestão mais aberta à participação.

Oliveira (2007) analisou o papel da universidade corporativa, no desenvolvimento dos funcionários de uma organização pública federal, os Correios, sediada em Brasília, DF. O referencial teórico teve por base as discussões sobre a reforma do Estado, desde a década de 1930, o papel do servidor público na reforma do Estado, as mudanças no mundo do trabalho, a necessidade de qualificação profissional e o papel das universidades corporativas no setor público. O objetivo principal da autora foi investigar como, por meio da educação, os funcionários desenvolvem uma empresa pública, inserida no complexo contexto de mudança atual. A pesquisa foi realizada por meio de uma abordagem qualitativa, com 27 sujeitos (dirigentes, funcionários administrativos, gerentes e carteiros), utilizando-se de entrevistas individuais e análise de conteúdo. Os resultados encontrados na pesquisa apontaram para o fato de que a universidade corporativa dos Correios tem desenvolvido um importante trabalho de educação permanente e de melhoria do desempenho profissional, gerando diferencial competitivo para a empresa. Todavia, a autora afirma que alega-se que a Universidade corporativa da empresa precisa ajustar alguns procedimentos, para se adequar ao modelo preconizado por Meister (1999), que é baseado na ideia de desenvolver e educar funcionários, clientes, fornecedores e comunidades, a fim de cumprir as estratégias empresariais da organização, para sustentar a vantagem competitiva, inspirando o aprendizado permanente e desempenho excepcional dos valores humanos da organização.

Lima (2006) afirma que ser eficiente deixou de ser um jargão nas reuniões, ou encontros organizacionais, para tornar-se uma meta essencial e com lugar de destaque no planejamento estratégico das empresas. Num modelo, onde o cliente define o quanto está disposto a pagar por um determinado bem ou serviço, o lucro passou a ser uma resultante da minimização dos custos e estes, por sua vez, são reduzidos à medida que os recursos são usados de forma eficiente. Neste sentido, a gestão voltada para medição da eficiência é a alavanca-mestra dos negócios. Essa realidade também passou a ser vivenciada pela organização pública, cuja busca pela eficiência não está associada ao lucro, mas sim à otimização dos recursos. Isto posto, a dissertação de Lima objetivou apresentar os resultados da avaliação da eficiência das Unidades Operacionais de uma Diretoria Regional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, que é uma empresa pública, a qual foi medida através do uso da Análise de Envoltória de Dados (DEA). Essa ferramenta

determina a eficiência relativa de cada unidade em análise, comparando-a com as demais e considerando a relação entre insumos (*inputs*) e produtos (*outputs*). O modelo DEA usado leva em conta os retornos de escala, através da comparação de cada unidade com as que operam em escala semelhante. Foram considerados os dados relativos ao período de setembro/ 2004 a agosto/ 2005.

Mielczarski (2004) faz uma análise do sistema de contas nacionais do ano de 1993, editado pela ONU, sistema balizador criado por cinco instituições: a Organização das Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, Comissão das Comunidades Europeias, Banco Mundial e Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico que serve de base para todos os países membros desta, sua estrutura, conceitos e definições relevantes. O autor também perscruta o sistema de contas nacionais adotados no Brasil e Portugal, que servem de base para apuração das estimativas do Valor Adicionado Bruto do setor de Correios e Telecomunicações, bem como a forma como são mensurados nestes países e suas sincronias com o sistema de contas nacionais de 1993, da Organização das Nações Unidas. O autor compara a forma de mensuração dos Valores Adicionados Brutos do Brasil e Portugal, visando analisar o seu grau de aferimento e abrangência na apuração desta. É demonstrado que os sistemas de contas nacionais utilizados para a mensuração do Valor Adicionado Bruto utilizados pelo Brasil e Portugal estão em conformidade com a determinação da Comissão de Estatísticas das Nações Unidas, através do Sistema de Contas Nacionais de 1993 (SCN93), sendo que o Sistema Europeu de Contas de 1995 (SEC95) apresenta definições mais precisas e minuciosas do que o SCN93 e o Novo Sistema de Contas Brasileiro (NSCB). Mielczarski percebe que as mensurações do Valor Adicionado Bruto no Brasil, no setor de Correios e Telecomunicações, está sendo feita de forma incompleta com relação a Portugal. Isso ocorre porque não contempla os Serviços Postais Independentes dos Correios Nacionais, Serviços de Transmissão de Dados e Mensagens, Serviços de Transmissão por Cabo e emissões de Rádio e Televisão. Desta forma, existe uma subavaliação do Valor Adicionado Bruto do setor de Correios e Telecomunicações no Brasil em relação a Portugal. Em seu estudo sobre Logística, Sacras (2004) afirma que esta é tida como ferramenta capaz de gerenciar de forma global e otimizada o fluxo de movimentos e informações, da origem ao ponto final de processo, visando atender satisfatoriamente o cliente final com um produto de elevado nível de qualidade e competitividade. A partir disso, a dissertação fez uma análise acerca da logística de distribuição da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, com o estudo de caso de localização de um centro de

distribuição na cidade de Salvador. Nesse estudo foi levada em consideração a determinação do ponto ideal para localização de Centro de Distribuição, tendo como referência a logística, com vistas a viabilizar a distribuição de objetos expressos dos Correios, de forma a maximizar o nível de serviços e minimizar os custos. A metodologia utilizada nessa dissertação partiu da análise qualitativa, utilizando pesquisa bibliográfica e estudo de caso, como delineamento mais adequado para a investigação da viabilidade de localização de um centro de distribuição dentro do contexto real da logística de distribuição no âmbito da cidade de Salvador. Sacras ressalta a temática desse estudo, a qual delinea o perfil das empresas que estão aptas a participar no dinâmico mercado das encomendas expressas, a exemplo dos Correios, e que utilizam de uma sofisticada logística para se destacar em suas prioridades competitivas.

Nascimento (2003) afirma que a Logística no passado era vista como um conjunto de atividades que envolviam o transporte, armazenagem, estoque e gerenciamento de materiais. Nos últimos anos, a autora observou dramáticas mudanças nesta concepção e a importância da logística atualmente é cada vez maior. No setor 40 postal, onde atua a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), a Logística assume um papel de suma importância. Esta dissertação procurou mostrar o grau de evolução logística da ECT, através de um modelo de análise dos dados cuja proposta é estudar a complexidade, sofisticação e flexibilidade como competências principais da estrutura logística. O modelo proposto procura apresentar as relações entre as dimensões organizacionais que explicam o aperfeiçoamento do desempenho logístico. Nele são examinadas tendências sobre a estrutura, estratégia e comportamento da organização logística, além de apontar se a empresa apresenta as melhores competências logísticas em termos de desempenho. Por sofisticação, o autor entendia a soma dos níveis de formalização, adoção de tecnologia e monitoramento de desempenho. Formalização é a característica inerente à organização, que possui um grau elevado de aderência entre a realidade das ações logísticas e aquilo que foi planejado, dentro de uma diretriz estratégica tomada pela cúpula da empresa. Na medida em que uma empresa usa a tecnologia nos processos logísticos, não somente no que diz respeito a *hardware* e *software*, mas também nas metodologias de planejamento, organização e principalmente coordenação, e esta utilização é adequada – tanto quantitativa como qualitativamente – essa empresa pode, então, se considerar de bom nível de adoção de tecnologia. Com a formalização e a tecnologia, é possível a obtenção de dados ágeis e confiáveis, no entanto, conforme Nascimento, sem a presença de indicadores de desempenho, são de pouca ajuda. O monitoramento funciona, portanto,

como uma garantia para que exigências rotineiras estejam sendo perfeitamente atendidas. A estabilidade favorece maior conhecimento do processo, a busca da melhoria contínua e a implementação de inovações com solidez, ou seja, a dimensão custo e a dimensão amplitude de tipos de serviços tornam-se compatíveis, dentro de reduzidas margens de segurança. Como resultado da pesquisa, obteve-se o levantamento de sete diferentes Diretorias Regionais, a classificação das mesmas de acordo com estas dimensões e o cruzamento dessas informações em matrizes 2 X 2, de forma a concluir que, nem sempre, em se tratando de estrutura logística, tamanho é sinônimo de qualidade.

Em seu trabalho de mestrado, Silva (2003) visou ampliar a compreensão e a discussão sobre as propostas relacionadas à construção de uma “cultura corporativa”. Em sua análise, destacou-se a existência de diferentes conceitos de cultura dentro da Antropologia e em estudos onde alguns desses conceitos são utilizados no contexto das organizações. Dentre esses estudos, são tratados os que se relacionam com a proposta funcionalista, que envolve a chamada “cultura corporativa”, bem como algumas alternativas a essa proposta, dividindo a discussão em duas perspectivas distintas: a) na ênfase funcionalista, a “cultura” seria previsível, relacionada com interesses corporativos, ora como fator dependente da organização, em um nível microssocial, ora como fator dependente de aspectos das culturas nacionais, em um nível macrossocial; b) na alternativa ao funcionalismo, a atenção se volta para a interpretação, para a subjetividade humana, para os simbolismos e significações com base nas construções e reconstruções sociais e nas relações de poder, em uma visão mais complexa das relações humanas. Apresentam-se, então, perspectivas teórico-metodológicas que surgem dessa diversidade e que compreendem diferentes abordagens de estudos sobre cultura em organizações. A partir desse referencial teórico, adotou-se a investigação da perspectiva da “integração” para propor a análise e a descrição da tentativa de construção de uma “cultura corporativa” em uma diretoria Regional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, a partir das práticas de “gestão de pessoas” incorporadas e transmitidas pelos seus níveis gerenciais, no período de 1988 a 2001. Por fim, identificaram-se construções de compartilhamentos, a partir de ações e intenções organizacionais e, também, por iniciativa dos atores, por meio da subjetividade humana. Foi evidenciado um distanciamento do que poderia ser chamado de construção de uma “cultura corporativa”, assim como a aproximação de algo mais complexo e heterogêneo, em que as subculturas, ao invés de disfunções, são a realidade.

Corrêa (2002), primeiramente, apresentou um percurso histórico, que contextualiza o desenvolvimento do homem desde os primórdios de sua existência. O uso de técnicas que facilitaram a vida humana, contribuindo para a automatização de algumas atividades manuais. Posteriormente, verifica-se que a evolução dos tempos e o surgimento de máquinas com a Revolução Industrial assinalaram a construção de novas formas de relações de produção. A inserção da microeletrônica, através da robótica, levou o homem a reestruturar sua interação com a máquina, desencadeando o processo de automação. O fator humano é enfatizado com o objetivo de fazer interagirem entre si os níveis de satisfação e insatisfação do operário, visando maior produtividade com qualidade. Por último, o estudo foi realizado na sede da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos do Rio de Janeiro, no qual o Centro de Operações Postais estava sendo automatizado. As informações para avaliação de desempenho foram coletadas através de observação, entrevistas e questionários.

Parente (2002) se debruçou, inicialmente, sobre pesquisas que têm constatado que os consumidores percebem riscos no momento da decisão de uma compra. Diversos métodos têm sido apresentados, como ações utilizadas pelos consumidores, visando reduzir essa percepção. Diante de uma situação de compra não convencional, como é o caso do *E-commerce*, os riscos percebidos tendem a ser acentuados. O objetivo principal deste trabalho consistiu, portanto, em comparar os riscos percebidos e os métodos utilizados pelo consumidor nesse meio de compra, em comparação àqueles presentes em uma situação de compra tradicional. Para tanto, foi realizado um experimento, em que uma amostra de 302 alunos do curso de graduação de Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, respondeu a um questionário sobre a compra de um computador notebook. Após os dados serem analisados, os resultados indicaram semelhanças entre os dois ambientes de compra estudados, tanto no que se refere aos principais tipos de riscos percebidos, quanto em relação aos principais métodos utilizados para atenuá-los. O grau dessa percepção, entretanto, mostrou-se dissimilar, demonstrando que a compra através da Internet eleva a percepção do risco. Para ambas as situações, o risco psicológico apresentou-se como o mais expressivo, surpreendendo o esperado. Implicações gerenciais foram propostas e essas incluíam a necessidade de as empresas direcionarem suas ações de marketing para a redução desse tipo de risco.

Rech (2002) aborda o gerenciamento da qualidade de sistemas produtivos, contemplando sistemas de garantia da qualidade, gerenciamento da rotina, capacitação do ser humano e gerenciamento pelas diretrizes. Ao analisar o caso dos Correios da Bahia,

encontrou-se a oportunidade de implementar um modelo de avaliação de desempenho e gestão que poderá reorientar as atividades da organização, considerando outras variáveis além das operacionais, como: financeiras, do ambiente interno, dos clientes e da responsabilidade social da organização. O caso foi estudado a partir de três modelos de avaliação de desempenho e gestão, com a opção por um deles. A escolha do modelo está vinculada aos objetivos do estudo, que são voltados à análise crítica dos indicadores de desempenho e a consequente proposição de um modelo capaz de corrigir desvios e adequar o processo de gestão. Dentre os modelos analisados, encontram-se o *Quantum* (HRONEC), o Capital Intelectual (STEWART) e o *Balanced Scorecard* (KAPLAN & NORTON), sendo que este último foi o proposto para o acompanhamento da gestão. Em razão das características e particularidades dos Correios da Bahia, foi sugerida uma alteração na arquitetura original do *Balanced Scorecard*, sendo incluída a perspectiva da responsabilidade social e do aspecto legal no campo das medições. O modelo é composto por cinco perspectivas com seus respectivos objetivos estratégicos, vinculados aos fatores críticos de sucesso e foi adaptado da obra *Organização* voltada para a estratégia dos autores Kaplan & Norton. Com a adoção do modelo proposto, Rech afirma que é possível que as distorções verificadas na pesquisa sejam corrigidas e a gestão dos Correios da Bahia seja conduzida para o futuro de forma equilibrada.

Pinho (2001) se deteve na então crescente importância que o ato da entrega de objetos e mercadorias, cujo escopo se ampliava nos negócios, em face dos avanços da tecnologia da informação e da liberalização dos mercados, suscitando uma série de transformações, tanto do lado da demanda quanto do lado da oferta no mercado de transporte de encomendas. Pressionadas pelos clientes, cada vez mais exigentes, informados e sofisticados e pela densidade de empresas atuantes no mercado, as empresas procuram adotar estratégias diferenciadas para reter os seus clientes. Para obterem vantagem competitiva sustentável, desenvolviam postura de atuação não mais foçada na orientação de curto prazo (estratégia *push*), mas na orientação relacional de longo prazo, com forte apelo colaborativo e cooperativo entre as partes que se designam parceiras (estratégia *pull*). Focando-se, exclusivamente, sob a perspectiva do cliente, na equação do relacionamento, Pinho buscou saber se as ações relacionais promovidas pelos Correios, junto aos clientes organizacionais de encomendas no Estado do Ceará, configuravam gestão de relacionamentos produtiva e harmoniosa. Pelo fato de os Correios virem desde 1995 passando por uma série de readequações tecnológicas e comerciais, nos processos organizacionais e humanos, procurando reposicionar-se

perante o cliente e o mercado, o estudo avaliou a adequação das estratégias implementadas pelos Correios, particularmente os Correios do Ceará. A pesquisa, de natureza descritivo-analítica, foi desenvolvida junto à amostra de 128 clientes organizacionais demandadores de serviços de encomendas, no período de setembro de 2000 a janeiro de 2001. A análise foi aprofundada, segundo os referenciais teóricos, a partir de tratamento estatístico dos dados coletados, que incluiu ferramentas de análise descritiva como procedimento estatístico básico, auxiliado por análises de correlações, testes de qui-quadrado e análise de *cluster*. Os resultados evidenciam qual a gestão de relacionamentos dos Correios possuía lacunas importantes de melhorias, uma vez que as ações relacionais implementadas não se apresentam balanceadas e sinérgicas, caracterizando gestão de baixa produtividade e baixa harmonia na interação com os clientes.

Através do reconhecimento da importância da padronização para o gerenciamento do processo de distribuição e para a obtenção de um caminho seguro produtivo e competitivo, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) desenvolveu o projeto denominado Sistema de Melhoria dos Centros de Distribuição Domiciliar. O objetivo da dissertação de Van Meegen (2002) foi realizar uma análise crítica sobre o projeto de padronização da ECT, identificar os problemas de ordem técnica e propor melhorias, visando o seu aprimoramento.

Melo (2001) procurou examinar a relação entre Comprometimento Organizacional, Estilos Gerenciais e Poder Organizacional. A pesquisa foi realizada com 217 empregados pertencentes à Administração Central da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (número líquido de instrumentos respondidos), com sede em Brasília. O modelo teórico estudado foi constituído pelos seguintes grupos de variáveis antecedentes: Variáveis Demográficas (Sexo, Estado Civil e Escolaridade), Variáveis Funcionais (Tempo de Empresa, Função de Confiança e Sindicalização), Poder Organizacional e Estilos Gerenciais e pela variável critério "Comprometimento Organizacional", nas bases Afetiva, Normativa e Calculativa. As variáveis foram mensuradas por meio de 5 instrumentos específicos, a saber: 1) Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo – ECOA, Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo – ECOC, Escala de Comprometimento Organizacional Normativo – ECON, Escala de Avaliação do Estilo Gerencial – EAEG e Escala de Configuração de Poder Organizacional. As variáveis Demográficas e Funcionais foram obtidas mediante perguntas específicas. Os dados foram submetidos a análises descritivas, testes de diferença de médias e análises



de regressão múltiplas, para cada uma das bases de Comprometimento Organizacional. Os resultados mostraram que apenas o Comprometimento Organizacional Afetivo apresentou-se relevante pelos empregados da organização; os três Estilos Gerenciais avaliados são percebidos pelos empregados como característicos das chefias da Empresa; os empregados percebem como mais fortes na organização: as Configurações de Poder – Autocracia e Instrumento Partidário; há certa homogeneidade na opinião/ percepção dos empregados em relação às variáveis estudadas; as percepções das Configurações de Poder mostraram-se mais fortes preditoras do Comprometimento Organizacional, em todas as três bases; das variáveis demográficas e funcionais, apenas a Função de Confiança, Escolaridade e Tempo de Empresa apresentaram algum poder explicativo do Comprometimento Organizacional; as variáveis preditoras de cada uma das bases de Comprometimento Organizacional apresentaram alguma distinção; as percepções das Configurações de Poder apresentaram uma boa explicação dos Estilos Gerenciais e os Estilos Gerenciais não contribuíram para a explicação do Comprometimento Organizacional, em nenhuma das três bases.

Miranda (1999) buscou identificar os tipos de informação estratégica que influenciam na formulação de ações estratégicas pela ECT. A análise contemplou a avaliação das informações estratégicas em função de suas características e tipos, objetivando estabelecer as bases para desenvolvimento de um Sistema de Informações Estratégicas – SIS. A metodologia utilizada contemplou dois métodos distintos e complementares: o levantamento histórico das informações e ações estratégicas da ECT entre 1969 e 1997, no qual se avaliou a eficácia dos tipos de informações estratégicas definidos com base na literatura e a consulta a especialistas, na qual validaram-se as categorias segundo a perspectiva de técnicos especializados em estratégia na Empresa.

Azevedo (1999) realizou um estudo de mestrado sobre estratégia e inovação organizacional com o intuito de descrever o sistema de franquia no seu aspecto geral, dentro do contexto da presente conjuntura econômica brasileira, no qual cortes nos gastos governamentais e implementação dos processos de privatização e licitação estão sendo utilizados como fatores fundamentais para a competição e atualização da indústria e dos serviços públicos no âmbito da globalização. Assim, buscou-se fazer uma revisão da parte conceitual do sistema de franquia e das organizações públicas. Nesse sentido, a ECT constituiu um estudo de caso concreto de uma empresa pública que usa o sistema de franquia em larga escala e com sucesso. Paralelamente a esta apresentação, buscou-se demonstrar outras modalidades de parceria entre a iniciativa privada e a organização

pública, através da licitação, privatização e terceirização, de forma a fornecer serviços e produtos ao consumidor com maior qualidade e menores investimentos para o governo.

Barros Neto (1998) afirma que, em nome da crítica ao Estado, os dados, informações e análises sobre as máquinas públicas ganharam grande evidência. Muitas vezes isso se deu para mostrar a enorme distância entre o discurso e a realidade. Inúmeras são as questões que podem ser levantadas num quadro tão amplo e que gera pontos de vista, às vezes, extremamente antagônicos. Contudo, a questão da qualidade e eficiência das empresas geridas pelo Estado e a própria mão-de-obra governamental são alvo de constantes e calorosos debates, quase baseados mais em opiniões e situações pontuais que em profundo estudo e análise. Este trabalho representou uma tentativa de, a partir de um estudo exploratório do correio brasileiro, verificar na prática sua qualidade e eficiência, bem como caracterizar e identificar a mão-de-obra que forma a força de trabalho da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A riqueza bibliográfica sobre qualidade e qualidade total permitiu ao autor seguir diversos caminhos, mas o foco na ECT apontou a opção do método de pesquisa exploratória, relacionado com a identificação, contato e registro de uma situação concreta, no caso a ECT e sua região operacional de Osasco, para sugerir hipóteses e preparar o caminho para pesquisas posteriores.

Menezes (1998) dissertou sobre o desenvolvimento de uma abordagem desenvolvida para divulgar a técnica de Simulação Computacional na ECT, demonstrando a potencialidade de emprego desta técnica em sistemas postais. Este processo foi iniciado com a realização de um projeto de pesquisa intitulado Gestão da Produtividade Aplicada aos Correios, realizado através de um convênio entre a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a ECT. O Projeto Gestão da Produtividade Aplicada aos Correios desencadeou os seguintes processos: realização de cursos introdutórios, abordando conteúdos básicos de Engenharia de Produção, incluindo a Simulação Computacional; realização de modelos didáticos de Simulação, representando situações genéricas da ECT, para demonstrar aos profissionais da Empresa a possibilidade de emprego da Simulação em sistemas postais; realização de um projeto piloto de simulação no Centro de Triagem de Porto Alegre, a fim de demonstrar aos profissionais da ECT a real potencialidade de emprego da simulação na Empresa; realização do Curso de Formação de Multiplicadores Internos de Conteúdos de Administração da Produção, que permitiu divulgar os conteúdos básicos de Administração da Produção a um grande número de profissionais da ECT; realização de casos práticos de simulação, que consolidaram o uso da técnica de simulação na ECT. A

abordagem levou ao desenvolvimento de um método específico de condução de projetos de simulação, baseado no método proposto por Law & Kelton. Também foram desenvolvidos medidores específicos, para a avaliação dos sistemas modelados. Apesar das barreiras enfrentadas, o autor afirma que a abordagem desenvolvida aumentou significativamente a percepção da potencialidade de emprego da Simulação, por parte dos profissionais da ECT. A consolidação da técnica de simulação na ECT pode ser evidenciada, entre outros fatos, pela recente aquisição de 11 cópias de um pacote de Simulação por parte da Empresa.

O trabalho de Costa (1997) engendrou uma proposta de solução para o problema de entrega de correspondências realizada pelos serviços postais utilizando algumas técnicas da Pesquisa Operacional. Para otimizar esta tarefa, o trabalho foi dividido em duas fases: a primeira fase determina a divisão de uma região da cidade em sub-regiões, as quais constituem as áreas de atendimento para entrega de correspondências pelos carteiros, denominadas de distritos postais; e a segunda fase, determina para cada carteiro, o roteiro de entrega das correspondências dentro de cada sub-região. Na primeira fase, na qual a região é dividida em sub-regiões formando os distritos postais para cada carteiro, foram adotadas duas propostas de solução: a primeira obtém a divisão da região considerando a divisão existente dos códigos de endereçamento postal (CEP) e a segunda não considera tal divisão. A importância da primeira proposta consiste em facilitar o processo de triagem realizado pelos carteiros, reduzindo o volume de correspondências manipuladas por eles. Para obter os distritos postais de cada carteiro, em cada uma das propostas, foram aplicados alguns algoritmos heurísticos de roteirização de veículos para o agrupamento dos pontos de entrega, considerando vários depósitos. Entre eles estão os algoritmos: M-depósitos das razões e dos *savings* com M-depósitos. Algoritmos de roteirização de veículos também foram utilizados para a melhoria da solução, tais como, o algoritmo de inserção econômica, os de troca de arcos, 2-opt e 3-opt e os algoritmos de troca simples e dupla de nós entre rotas. Para a segunda fase de roteirização de cada um dos distritos postais, foram utilizados os algoritmos heurísticos de cobertura de nós: inserção econômica, *savings* de Clarke e Wright e *sweep*; e de cobertura de arcos: algoritmo do carteiro chinês, considerando a distância real entre os pontos de parada. Os três primeiros foram aplicados sobre cada um dos pontos de cada distrito postal, estabelecendo, com isto, a sequência percorrida do trajeto; e o último, foi aplicado aos arcos do grafo correspondentes aos pontos de parada do distrito postal. O algoritmo 2-opt, de troca de arcos, foi aplicado às soluções de roteirização de nós para melhoria da

solução. Vários testes foram realizados e as respostas puderam ser comparadas através das distâncias totais e tempos computacionais, com o propósito de determinar algoritmos com performance satisfatória. Após esta análise, a autora indicou a solução que pode ser aplicada à situação atual dos Correios, a fim de facilitar o processo de triagem dos objetos realizado pelos carteiros, bem como de propor uma solução inicial para o trajeto de entregas.

Campos (1997), por sua vez, desenvolveu um estudo de caso que visou mensurar a eficiência relativa em Agências do Correios, através da aplicação da Técnica de Análise por Encapsulamento de Dados (DEA), tendo em vista não apenas a obtenção do ranking dessas unidades, mas a avaliação dos resultados obtidos, considerando a realidade atual da empresa e, principalmente, aspectos técnicos e econômicos.

Migliaccio Filho (1996), abordando a política empresarial como a disciplina mais diretamente ligada à direção geral da empresa, apresenta um modelo de análise onde o *marketing* é focado de forma inovadora. Dessa maneira, analisa o papel do Estado como um dos componentes integrantes da política empresarial, introduz o leitor nos principais conceitos do "modelo *strategoi*" criado pelo *Centre HEC-ISA* e aprofunda na formulação e gerência da imagem, dentro de uma orientação estratégica mais ampla com ênfase nos aspectos mercadológicos. Diante desse quadro referencial, a ECT é analisada através de entrevistas e observações participativas com seus principais estrategistas, relatando como nesse caso concreto à política empresarial afetou o gerenciamento da imagem corporativa.

Rosa (1996) analisou uma rede de unidades operacionais composta de Agências, Agências-Franquiadas, Centros Operacionais e, entre outras também, os Centros de Distribuição Domiciliada (CDDs) e os Centros de Triagem (CTs) da ECT. O autor afirma que esta Empresa dispõe de metodologia própria no dimensionamento (número) e localização destas unidades. Porém, acrescenta que esta metodologia pode não ser a mais eficiente, já que ainda ocorrem diversos problemas junto a sua clientela e ainda com custo acima do esperado. É projeto desta Empresa a implantação de um sistema de triagem automatizada das correspondências, que deverão então ser triadas somente no CT, em substituição à triagem manual que vem sendo realizada pelos carteiros no CT e também num dos CDDs. Rosa afirma que tal mudança de atitude ressalta a necessidade de buscar instrumentos ou metodologias alternativas, agora, mais especificamente, para o dimensionamento e localização dos CDDs.

A pesquisa de Bovo (1992) diz respeito à contratação (no período de 1971 a 1977) pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (criada em 1969), de quatro missões de

técnicos franceses, especializados em correios, com o objetivo de modificar radicalmente a prestação dos serviços de correios no Brasil, o que, de fato, ocorreu mediante as proposições desses técnicos. Tais proposições – que se traduziram em ações nas décadas de 70 e 80 – e sua filosofia administrativa, evidenciam a utilização dos princípios da "organização racional do trabalho", corrente administrativa que tem Taylor, Fayol e Ford como seus maiores expoentes.

E, por fim, Araújo (1987) estudou a questão da cultura de *marketing* face a capacitação de recursos humanos na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, utilizando metodologia de avaliação de atitudes através de entrevistas com 100 membros da alta gerência da Empresa. A autora analisou os resultados e faz proposições para reformulações.

A constatação a que este levantamento bibliográfico, juntamente com uma breve análise desta compilação da literatura produzida sobre a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e sobre História Oral e Fotografia nos conduziu, se dirige para a percepção de que não há ainda trabalhos que confluam esses três temas da maneira que buscamos efetivar nesse estudo, conforme a explanação que segue no próximo capítulo, onde procura-se não apenas retomar a abordagem inicial a respeito das transformações do mundo moderno, mas também inserir os atores sociais aqui selecionados: funcionários e ex-funcionários da ECT, enquanto um grupo específico de indivíduos que sofreram e ainda sofrem com o processo de modernização. Contudo, essa produção acena para a variedade dos temas perscrutados, assim como as possibilidades de pesquisa que podem surgir a partir dos mesmos, orientadas por vários enfoques disciplinares nas ciências humanas, sejam elas sociais ou aplicadas.

## **5 UMA ABORDAGEM SOBRE A ORALIDADE: EXPERIÊNCIAS CONTADAS - A VOZ DOS FUNCIONÁRIOS DO CORREIO**

### **5.1 A velhice desautorizada: reflexões sobre as condições socioculturais da transmissão da experiência ontem e hoje**

No mundo atual, somos bombardeados todo o tempo por informações despejadas pelos meios de comunicação de massa, que nos dizem como pensar, como agir, como falar, como vestir, como trabalhar e até mesmo como amar. Esse bombardeio ocorre em um ritmo frenético e configura formas de individuação nas quais nossa capacidade de observar, compreender, significar e ressignificar a existência social é danificada. Por essa razão, na primeira década do século XXI, o diálogo, entendido aqui como meio comunicacional por meio do qual o ser humano se torna sujeito transmissor de fatos, conhecimentos, valores e, sobretudo, histórias de trajetórias de vida, tem sua dimensão emancipatória castrada e deve se submeter de modo mais ou menos servil às demandas da lógica pela qual se dá o encadeamento das forças produtivas que, por sua vez, é engendrada pelo imperativo da maximização do lucro. Esse processo foi iniciado pelo advento do modo de produção capitalista e corroborado desde o século XIX com a intensificação e generalização da informação midiática, que se alastrou e ainda se alastra – com uma amplitude avassaladora – por todos os recônditos da vida social.

Nesse contexto, é possível considerar que em tempos em que a televisão, o cinema, o rádio, os jornais, as revistas e a internet incentivam o individualismo consumista, no qual é necessário não apenas ter para ser, mas ao menos parecer ter para ser, o estímulo à novidade efêmera e aos padrões de beleza alicerçados no culto ao corpo jovem, desmantelam e renegam a uma semi-marginalidade parcelas da sociedade que não se enquadram nesses preceitos. Contudo, nem sempre foi assim.

No contexto sociocultural pré-capitalista, em que o ritmo da produção e reprodução material e simbólica da vida humana não estava atrelado à dinâmica da maximização do lucro e sim aos laços socioculturais mais fortes, que davam aos homens e mulheres o sentimento de um pertencimento social, nos quais todos se enraizavam e se viam como seres que comungavam de ideias, práticas e valores ético-morais e memórias, que referenciavam um mundo que fornecia condições objetivas e subjetivas para o aprendizado e comunicação dessas referências por meio da palavra falada. Essa

transmissão se dava por meio do compartilhamento das experiências e, com isso a oralidade, a “contação”, se fazia muito presente.

Figura I – Entrevista realizada com o senhor Osvaldo Ferro em 22 de maio de 2010 na cidade de Guarapiranga/ SP. Fonte: acervo pessoal do autor



Em um famoso ensaio denominado *Experiência e Pobreza*, de Walter Benjamin (1996), evidencia-se a importância que a narração de experiências alicerçadas no tecido da vida tem para a constituição dos sujeitos, sobretudo quando ela é comunicada pelos velhos, receptáculos privilegiados e, por isso, essenciais para a manutenção da sabedoria.

Em seu leito de morte, um pai pede que seus filhos se aproximem dele e lhes conta que no vinhedo da família existe um grande tesouro. Após a agonia paterna, os filhos rasgam o solo em busca das prometidas riquezas. Após cavarem sem êxito, os herdeiros por certo não entendem as últimas palavras do patriarca, até a chegada do outono. Com ele, as suas vindimas tornam-se as mais abundantes da região. Somente então ocorre o entendimento, na medida em que eles percebem que a felicidade é fruto do trabalho do homem. Segundo Benjamin, a herança deixada – por meio desse ensinamento – seria

“uma certa experiência” (BENJAMIN, 1996, p. 114), transmitida de uma geração para outra subsequente.

Nesse sentido, o filósofo afirma que tais experiências eram transmitidas, das pessoas mais velhas para as pessoas mais jovens, de modo mais benevolente ou mais ameaçador na medida em que os últimos cresciam, a partir da autoridade construída ao longo de anos e anos de vida. Era nesse sentido que se emitiam inferências, como: “Ele é muito jovem, em breve poderá compreender”. Ou: “Um dia ainda compreenderá”. Ou seja, sabia-se exatamente o significado da experiência: ela sempre fora comunicada aos jovens. De forma concisa, com a autoridade da velhice, a sabedoria era expressa por meio de provérbios e histórias, de forma prolixa e com loquacidade; muitas vezes, como narrativas de países longínquos, diante da lareira, contadas a pais e netos.

A pergunta que fica é: O que foi feito de tudo isso? Quem encontra ainda pessoas que saibam contar histórias como elas devem ser contadas? Que moribundos dizem palavras tão duráveis que possam ser transmitidas como um anel de geração em geração? Quem é ajudado, hoje, por um provérbio oportuno? Quem tentará, sequer, lidar com a juventude invocando sua experiência? (BENJAMIN, 1996, p.114).

Nesse caminho, no texto *Sobre alguns temas em Baudelaire*, Benjamin (2000) afirma que a experiência deve ser entendida no âmbito de uma tradição que conflui tanto a vida privada, quanto a coletiva. Questões relacionadas ao papel da experiência oralmente compartilhada, são um tema recorrente desse autor, que também vem à tona no ensaio *O Narrador – considerações sobre a obra de Nikolai Leskov*. No mundo pré-capitalista, por meio da transmissão da experiência tradicional pelas palavras dos narradores anônimos, os ensinamentos eram transmitidos ao longo das gerações, de modo que seus conteúdos, tal qual na história do patriarca moribundo, fossem capazes de oferecer conselhos que pudessem ser colocados em prática nas diversas esferas da vida social, sejam estas as do trabalho e da família. Aliás, nessa acepção, Benjamin diz que “a morte é a sanção de tudo o que o narrador pode contar. É da morte que ele deriva sua autoridade” (BENJAMIN, 1996, p.208). Dessa maneira, tais histórias ricas em experiências de vida possuíam uma dimensão pragmática que lhes eram inerentes.

Dessa forma, pondera o autor:

Tudo isso esclarece a natureza da verdadeira narrativa. Ela tem sempre em si, às vezes de forma latente, uma dimensão utilitária. Essa utilidade pode consistir seja num ensinamento moral, seja numa sugestão prática, seja num provérbio ou numa norma de vida – de qualquer maneira, o narrador é um homem que sabe dar conselhos. Mas se “dar conselhos”



parece hoje algo de antiquado, é porque as experiências estão deixando de ser comunicáveis. Em consequência, não podemos dar conselhos nem a nós mesmos nem aos outros. Aconselhar é menos responder à uma pergunta que fazer uma sugestão sobre a continuação de uma história que está sendo narrada (BENJAMIN, 1996, p. 200).

Antes de serem arquitetadas as condições histórico-estruturais que acarretaram o declínio da narrativa, o ato de se contar histórias ricas em significação sociocultural propiciava aos sujeitos a tessitura de uma trama existencial na qual as experiências constituíam o tecido vivo e as narrativas eram as agulhas. Esse processo artesanal, tal qual a confecção de uma infinita colcha de retalhos, assegurava a continuação da história de cada pessoa ao longo dos tempos. E, por essa razão, tal processo estava correlacionado ao modo de produção pré-capitalista.

Benjamin, afirma que o sistema corporativo medieval contribuiu de forma fundamental para a conjunção dos saberes de cada cidade, vila e aldeia e dos saberes provenientes de terras distantes. Esses dois tipos de saberes eram representados por meio de seus arquétipos arcaicos, o camponês sedentário e o marinheiro comerciante. Nessa orientação, o mestre sedentário e o aprendiz viajante trabalhavam na mesma oficina. Cada mestre fora em sua juventude um aprendiz migrante antes de se fixarem em seus próprios países de origem ou em territórios estrangeiros. Dessa maneira, se por um lado os camponeses e os marujos foram os primeiros mestres na arte narrativa, por outro lado, foram os artífices que a aperfeiçoaram. Nas guildas, o saber de lugares longínquos, trazido à cada casa pelos viajantes, se entrelaçava com o saber do passado, trazido à baila pelo trabalhador sedentário, como se indicassem um caminho a ser trilhado.

Figura II – Entrevista realizada com o senhor Osvaldo Ferro em 22 de maio de 2010 na cidade de Guarapiranga/ SP. Fonte: acervo pessoal do autor



Ao se referir a Lescov, escritor que trazia em sua obra as forçadas antigas narrativas orais, Benjamin evidencia como a trajetória de vida desse russo confluíu os dois tipos de saber. Pertencente à Igreja ortodoxa grega, possuía um genuíno interesse religioso. Contudo, sua hostilidade pela burocracia eclesiástica não era menos evidente. Como suas relações com o funcionalismo leigo eram igualmente hostis, essa experiência não teve longa duração. O oposto aconteceu em sua carreira de agente russo de uma firma inglesa, na qual permaneceu por bastante tempo. A serviço dessa empresa, viajou por todo o colossal território russo, de modo que essas viagens enriqueceram o seu conhecimento sobre as condições de vida das populações que encontrou em seus caminhos. Assim, Lescov teve a oportunidade de conhecer o funcionamento das seitas rurais, que deixaram marcas em suas narrativas. Nos lendários contos russos, o escritor achou aliados em sua luta contra a burocracia ortodoxa e pôde escrever vários contos desse gênero. Nestes, o personagem central é o justo, menos amiúde um asceta e na maior parte das vezes um homem simples a ativo, que se torna um santo com a maior facilidade. O ideal lescoviano era o homem que aceitava o mundo sem se prender demais a ele, o que refletia a vida errante desse russo.

Desta maneira, é possível perceber que a vida de Lescov, a despeito de ter transcorrido no século XIX, em pleno desenvolvimento das forças produtivas capitalistas, guardava certa semelhança com as trajetórias de vida que eram moldadas concomitantemente com o modo de produção pré-capitalista. Para se entender de que maneira a produção artesanal permitia o abrolhamento da narrativa calcada na experiência tradicional, é necessário que nos detenhamos um pouco mais nas condições laborativas e temporais na qual essa arte se dava. Da mesma maneira que o oleiro imprimia a sua marca na argila, que se transformaria em um vaso, as histórias narradas na oficina medieval imprimiam suas marcas no material sociocultural que assegurava a constituição constante e a transmissão do patrimônio cultural humano. Isso se dava em uma noção de tempo arrastado, que acompanhava os complexos e demorados meandros do trabalho artesanal. Isso criava uma atmosfera que permitia o compartilhamento de experiências no ambiente de trabalho, assim como em outros aspectos da existência social agrária feudal. Dessa maneira, a dimensão temporal fazia com que o passar dos dias, meses e anos seguissem os ritmos do trabalho artesanal, assim como os das estações dos anos que indicavam os plantios e as colheitas. Por esse motivo, o tempo era percebido como eterno. Nesse sentido, Benjamin considera que:

Nada facilita mais a memorização das narrativas que aquela sóbria concisão que as salva da análise psicológica. Quanto maior a naturalidade com que o narrador renuncia às sutilezas psicológicas, mais facilmente a história se gravará na memória do ouvinte, mais completamente ela se assimilará à sua própria experiência e mais irresistivelmente ele cederá à inclinação de recontá-la um dia. Esse processo de assimilação se dá em camadas muito profundas e exige um estado de distensão que se torna cada vez mais raro. Se o sono é o ponto mais alto da distensão física, o tédio é o ponto mais alto da distensão psíquica. O tédio é pássaro dos sonhos que choca os ovos da experiência. O menor sussurro das folhagens o assusta. Seus ninhos – as atividades intimamente ligadas ao tédio – já se extinguíram na cidade e estão em vias de extinção no campo. Com isso, desaparece o dom de ouvir, e desaparece a comunidade dos ouvintes. Contar histórias sempre foi a arte de contá-las de novo, e ela se perde quando as histórias não são mais conservadas. Ela se perde porque ninguém mais fia ou tece quando ouve a história (BENJAMIN, 1996, p. 204/ 05).

É possível perceber a íntima relação entre narração, experiência, trabalho artesão e tempo eterno. Da confluência desses fatores, Benjamin afirma que surgia uma situação na qual o ouvinte se esquecia de si mesmo e, assim, mais profundamente a história se apoderava dele, de maneira que simultaneamente ele adquiria o dom de narrar. Contudo,

na mesma medida em que foi dessa maneira historicamente erigida que foi tecida a rede que guardava o dom narrativo, essa mesma rede se desfaz nos dias atuais em todas as partes, “depois de ter sido tecida, há milênios, em torno das mais antigas formas de trabalho manual” (BENJAMIN, 1996, p. 205).

Nessa direção, é possível perceber que a decadência do ambiente de trabalho artesanal trouxe duros e implacáveis golpes à arte de narrar. O modo de produção capitalista transformou de maneira inédita as formas de existência social, por meio da industrialização e da decorrente urbanização em larga escala. Essas mudanças romperam o fluxo do tempo eterno, que passa a ser fragmentado e submetido à lógica frenética da produção fabril. Desse modo, Gagnebin afirma que em um panorama sociocultural decorrente da onipresença da lógica mercadológica nas relações humanas, dimensão interna dos sujeitos é reconfigurada. Assim a tradição adoece e a narrativa da experiência entra em declínio, já que própria ideia de experiência é transfigurada nesse novo cenário.

No domínio psíquico, os valores individuais e privados substituem cada vez mais a crença em certezas coletivas, mesmo se estas não são nem fundamentalmente criticadas nem rejeitadas. A história do “si” vai, pouco a pouco, preencher o papel deixado vago pela história comum (são os inícios da psicanálise, poderíamos também acrescentar). Benjamin situa nesse contexto o surgimento de um novo conceito de experiência, em oposição àquele de *Erfahrung* (Experiência), o do *Erlebnis* (Vivência), que reenvia à vida do indivíduo particular, na sua inefável preciosidade, mas também na sua solidão. Essa interiorização psicológica é acompanhada por uma interiorização especificamente espacial: a arquitetura começa a valorizar, justamente, o ‘interior’. A casa torna-se uma espécie de refúgio contra um mundo exterior hostil e anônimo (GAGNEBIN, 1999, p.59).

Figura III – Entrevista realizada com o senhor Osvaldo Ferro em 22 de maio de 2010 na cidade de Guarapiranga/ SP. Fonte: acervo pessoal do autor



E, nos remetendo mais uma vez aos estudos de Benjamin sobre Baudelaire, essa vivência, experiência do sujeito desenraizado e fragmentado, desdobra-se, por sua vez, em uma experiência de choque, que impera soberbamente na modernidade. É a experiência do indivíduo que precisa oferecer respostas rápidas aos obstáculos cotidianos da vida urbana nos cruzamentos perigosos. “Baudelaire fala do homem que mergulha na multidão como em um tanque de energia elétrica” (VALERY, 1910 *apud* BENJAMIN, 2000, p.125). Multidão esta que se dava em meio aos “encontrões” pelo qual passa o transeunte em meio ao caos de uma cidade e que não permite que seja lançada “a sonda do pensamento à profundidade do mundo” (BENJAMIN, 2000, p.57).

Nesse mesmo contexto, Benjamin resgata o estudo de Engels denominado *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, no qual é descrita a multidão londrina:

Essas centenas de milhares de todas as classes e posições, que se empurram umas às outras, não são todos seres humanos com as mesmas qualidades e aptidões, e com o mesmo interesse em serem felizes? ... E no entanto, passam correndo uns pelos outros, como se não tivessem absolutamente nada em comum, nada a ver uns com os outros; e, no entanto, o único acordo tácito entre eles é o de que cada um conserve o

lado da calçada sua direita, para que ambas as correntes da multidão, de sentidos opostos, não se detenham mutuamente; e, no entanto, não ocorre a ninguém conceder ao outro um olhar sequer. Essa indiferença brutal, esse isolamento insensível de cada indivíduo em seus interesses privados, avultam tanto mais repugnantes e ofensivos quanto mais estes indivíduos se comprimem num exíguo espaço (ENGELS, 1848 apud BENJAMIN, 2000, p.115).

Nesse percurso, Benjamin lembra que Marx afirma que no mundo artesanal, a conexão entre as fases do trabalho é contínua, o que não ocorre com o operário da linha de montagem, na qual essa conexão se mostra como autônoma e reificada, pois “a peça entra no raio de ação do operário, independentemente de sua vontade. E escapa dele da mesma forma arbitrária” (MARX, 1932 *apud* BENJAMIN, 2000, p. 125). Dessa forma, ao lidar com a máquina, os operários tendem a coordenar o seu movimento ao ritmo frenético das máquinas e, assim, o seu trabalho se torna “alheio a qualquer tipo de experiência” (BENJAMIN, 2000, p.126), já que seu corpo, tal qual o transeunte na multidão, deve fornecer uma resposta imediata aos choques fabris. Ora, que tipo de experiência, a não ser a da vivência no choque pode advir de tal contexto? E, ainda, que tipo de compartilhamento de experiência poderia ocorrer nessa situação histórica? Uma simbólica passagem presente tanto em *Experiência e Pobreza* quanto em *O Narrador* pode nos esclarecer mais, sobre essa situação existencial que foi arquitetada pelo advento do capitalismo, evidenciada pelo avanço técnico-científico, acelerado pela lógica da maximização do lucro, o qual, por sua vez, se realizou também na indústria militar:

Uma experiência quase cotidiana nos impõe a exigência a exigência dessa distância e desse ângulo de observação. É a experiência de que a arte de narrar está em vias de extinção. São cada vez mais raras as pessoas que sabem narrar devidamente. Quando se pede num grupo que alguém narre alguma coisa, o embaraço se generaliza. É como se estivéssemos privados de uma faculdade que nos parecia segura e inalienável: a faculdade de intercambiar experiências. Uma das causas desse fenômeno é óbvia: as ações da experiência estão em baixa, e tudo indica que continuarão caindo até que seu valor desapareça de todo. Basta olharmos o jornal para percebermos que seu nível está mais baixo do que nunca, e que da noite para o dia não somente a imagem do mundo exterior. Nunca houve experiências mais radicalmente desmoralizadoras que a experiência estratégica pela guerra mas também a do mundo ético sofreram transformações que antes não julgaríamos possíveis. Com a guerra mundial tornou-se manifesto um processo que continua até hoje. No final da guerra os combatentes voltavam mudos do campo de batalha não mais ricos, e sim mais pobres em experiência comunicável. E o que se difundiu dez anos depois, na enxurrada de livros sobre a guerra, nada tinha em comum com uma experiência transmitida de boca em boca. Não havia nada de anormal nisso. Porque

nunca houve experiências mais radicalmente desmoralizadas que a experiência estratégica pela guerra de trincheiras, a experiência econômica pela inflação, a experiência do corpo pela guerra de material e a experiência ética pelos governantes. Uma geração que ainda fora à escola num bonde puxado por cavalos se encontrou ao ar livre numa paisagem em que nada permanecera inalterado, exceto as nuvens, e debaixo delas, num campo de forças de torrentes e explosões, o frágil e minúsculo corpo humano (BENJAMIN, 1996, p.198).

Na medida em os choques tornam-se parte de nosso cotidiano, seja pelo ato de se atravessar uma rua, ou pelos choques imagéticos da TV, dos vídeos *games* e da internet ou quando nos lançamos ao vazio segurados apenas por um elástico, reproduzindo em nossas vidas ritmos frenéticos da produção industrial, cuja lógica ou ignoramos e/ou simplesmente incorporamos, pouco espaço resta para a narrativa em uma realidade em que o aparato midiático se encarrega de fornecer o amparo ideológico que corrobora o *status quo*, por meio do supramencionado bombardeio de informações, conforme já assinalaram alguns autores, inclusive o próprio Benjamin:

Há uma rivalidade histórica entre as diversas formas de comunicação. Na substituição da antiga forma narrativa pela informação, e da informação pela sensação reflete-se a crescente atrofia da experiência. Todas essas formas, por sua vez, se distinguem da narração, que é uma das mais antigas formas de comunicação. Esta não tem a pretensão de transmitir um acontecimento, pura e simplesmente (como a informação o faz); integra-o à vida do narrador, para passá-lo aos ouvintes como experiência (BENJAMIN, 2000, p.107).

Em tal contexto, em que a dinâmica produtiva se projeta sobre todos os aspectos da vida social que estão sob a sua égide e em que os produtos materiais e espirituais devem ser consumidos em sua novidade efêmera, pois logo destinados ao “lixo”, a Indústria Cultural (ADORNO; HORKHEIMER, 1985) através dos meios de comunicação de massa, realiza a industrialização da produção cultural humana, estimulando comportamentos de autoajuda para lidar com a angústia de uma existência insulada e desenraizada. Isso se dá por meio do consumismo insaciável, incutindo nos sujeitos modelos de felicidade e de sucesso em uma realidade marcada por graves desigualdades sociais, violência e problemas psicológicos como a depressão e a anorexia nervosa. O discurso ideológico acena para padrões estéticos e existenciais que marginalizam – de acordo com as particularidades regionais e nacionais – grupos étnicos, mulheres, homossexuais e, no que diz respeito a esse estudo, os idosos.

Figura IV – Entrevista realizada com o senhor Luís Carlos Guandalini em novembro 2010 na cidade de Araraquara/ SP. Fonte: acervo pessoal do autor



Se, anteriormente, o idoso era percebido como alguém que carregava em seu cerne a autoridade da velhice, fruto do acúmulo de experiências ao longo da vida, de maneira que lhe eram conferidas condições socioculturais para a transmissão da sabedoria, o lado épico da verdade (BENJAMIN, 1996), em uma realidade que cultua a eterna juventude, a situação hodierna é bastante distinta:

Hoje os burgueses vivem em espaços depurados de qualquer morte e, quando chegar sua hora, serão depositados por seus herdeiros em sanatórios e hospitais. Ora, é no momento da morte que o saber e a sabedoria do homem e sobretudo sua existência vivida – e é dessa substância que são feitas as histórias – assumem pela primeira vez uma forma transmissível. Assim como no interior do agonizante desfilam inúmeras imagens – visões de si mesmo, nas quais ele se havia encontrado sem se dar conta disso – assim o inesquecível aflora de repente em seus gestos e olhares, conferindo a tudo o que lhe diz respeito aquela autoridade que mesmo um pobre-diabo possui ao morrer, para os vivos em seu redor. Na origem da narrativa está essa autoridade (BENJAMIN, 1996, pp. 207-208).

Se a autoridade da velhice se perde (em grande medida) na modernidade, o ato de narrar sofre um abalo em sua essência, e na medida em que esse processo de empobrecimento da experiência comunicável se aprofunda, a memória social se vê diante de um impasse que a põe em xeque, bem como todos os receptáculos vivos nos quais ela está encarnada.



Na medida em que a sociedade burguesa expulsa das relações sociais as condições objetivas e subjetivas que permitiam que a experiência tradicional fosse compartilhada, expulsa concomitantemente da velhice a função sociocultural de narrar de modo privilegiado aspectos da história humana através dos olhos das pessoas comuns (THOMSPON, 2002, *itálico nosso*) ou seja, daqueles seres que não se situam nas classes sociais dominantes e que, por essa razão, podem oferecer um ponto de vista diferenciado – talvez mais humano – da trajetória humana. Faz-se necessária uma postura intelectual e política que se encarne em uma práxis que restitua ao idoso o seu papel de sujeito na manutenção da memória, e, por conseguinte, do patrimônio cultural humano. Marilena Chauí chama nossa atenção para essa necessidade em sua apresentação da emblemática investigação de Bosi sobre a memória dos velhos:

Por que temos que lutar pelos velhos da cultura? Porque são a fonte de onde jorra a essência da cultura, ponto onde o passado se conserva e o presente se prepara, pois, como escrevera Benjamin, só perde o sentido aquilo que no presente não é percebido como visado pelo passado. O que não foi é uma coisa revista por nosso olhar, nem é uma ideia inspecionada pelo espírito – é alargamento das fronteiras do presente, lembrança de promessas não cumpridas. Eis porque, recuperando a figura do cronista contra a do cientista da história, Benjamin afirma que o segundo é uma voz despencada no vazio, enquanto o primeiro crê que tudo é importante, conta o que merece ser contado, pois todo dia é o último dia. E o último dia é hoje (BOSI, 1979, p. XVIII).

Nesse sentido, Chauí afirma que os velhos são os guardiões do passado. Apesar disso, nós devemos lutar por eles, devido ao fato de terem sido desarmados. Se a função social do velho é lembrar e aconselhar, a sociedade capitalista “impede a lembrança, usa o braço servil do velho e recusa seus conselhos” (BOSI, 1979, p. XVIII). Nesse sentido, a filósofa afirma que na sociedade atual: ser velho é sinônimo de lutar para continuar a ser homem. Nesse caminho, no capitalismo sucede uma opressão que se desdobra de múltiplas maneiras, ora explicitamente brutais, ora tacitamente permitidas. O idoso é oprimido por obra de aparatos institucionais como a burocracia da aposentadoria e dos asilos, por mecanismos psicossociais sutis como a tutela, a recusa ao diálogo e à reciprocidade, que forçam esse grupo social a comportamentos repetitivos e monótonos, ou seja, a tolerância da má fé que na realidade é o banimento e a discriminação; por meio de mecanismos técnicos como as próteses e a precariedade acarretada por estas naqueles que não dispõem de meios para comprá-las; e, finalmente, por intermédio de mecanismos

científicos como as pesquisas que evidenciam a falta de capacidade e a incompetência sociais dos velhos (BOSI, 1979). Dessa forma:

Que é, pois, ser velho na sociedade capitalista? É sobreviver. Sem projeto, impedido de lembrar e de ensinar, sofrendo as advertências de um corpo que se desagrega à medida que a memória vai-se tornando-se cada vez mais viva, a velhice, que não existe para si mas somente para o outro. E este outro é um opressor (BOSI, 1979, p. XVIII).

De que modo essa opressão é arquitetada em uma sociedade baseada nas trocas mercantis, de modo que pessoas são recorrentemente reduzidas à sua dimensão utilitária?

Simone de Beauvoir, em um estudo matricial denominado *A Velhice*, publicado em 1970, oferece contribuições fundamentais para o entendimento da condição humana a qual está submetido o idoso no mundo contemporâneo. A despeito de ter sido escrito havia 40 anos, a problemática por ele dissecada ganha uma amplitude que vai ao encontro das vicissitudes de nossa época.

Para Beauvoir, uma sociedade é uma totalidade destotalizada. Isso quer dizer que, os membros estão simultaneamente separados e unidos através de relações de reciprocidade. Com isso, os sujeitos percebem uns aos outros não tanto como seres abstratos, quanto por meio da diversidade de sua práxis. A autora nos remete a Sartre, para afirmar que o fundamento da compreensão é a cumplicidade que fundamenta todo o empreendimento. Assim, cada fim, desde que tenha significação, destaca-se da unidade orgânica de todos os fins humanos. Nessa orientação, a reciprocidade implica que as pessoas que compõem nossa rede de relações sociais – o “Outro” – sejam meios para se alcançar um fim transcendente; que esse “Outro” seja integrado a um projeto totalizador que englobe os interesses do eu e do “Outro”; que seja reconhecido no “Outro” um movimento em direção a seus fins e aos do eu, e, desse modo, que o eu se perceba enquanto objeto e instrumento dos fins do “Outro” e, simultaneamente, dos seus. Assim, “nessa relação, cada um rouba ao outro um aspecto do real, e lhe indica seus limites: o intelectual se reconhece como tal, diante de um trabalhador manual” (BEAUVOIR, 1970, p.267).

Figura V - Entrevista realizada com o senhor Otávio Carvalho em outubro de 2010 na cidade de Araraquara/SP. Fonte: acervo pessoal do autor



Nesse contexto de construção de relações coletivas recíprocas, o que se passa em relação ao velho é o oposto. Beauvoir (1970) afirma que o velho na maior parte das situações sociais relacionais não faria mais nada. Ele é definido por uma *exis* e não por uma *práxis*. De fato, o passar do tempo conduz a um fim – a morte – que não é seu fim, pois não foi estabelecido no seio de um projeto de reciprocidade. Por esse motivo, o idoso é visto pelos sujeitos ativos como uma:

“espécie estranha”, na qual eles não se reconhecem. Eu disse que a velhice inspira repugnância biológica; por uma espécie de autodefesa, nós a rejeitamos para longe de nós; mas essa exclusão só é possível porque a cumplicidade de princípio com todo empreendimento não conta mais no caso da velhice” (BEAUVOIR, 1979, P.266).

Bosi afirma que, no mundo atual, aos chamados fracos não é permitido ter defeitos e, assim, os idosos não podem errar. Deles é esperada infinita tolerância, longanimidade, perdão e uma abnegação servil. Nesse panorama, momentos de cólera, de esquecimento, de fraqueza são duramente cobrados aos idosos e podem ser o início de seu banimento do grupo familiar. Uma variante desse comportamento: ouvimos pessoas que sabem falar aos idosos senão com um tom protetor que mal disfarça a estranheza e a recusa (BOSI, 1979, p.34).

Nessa perspectiva, quando os adultos não possuem uma relação visceral com os idosos, estes fomentam naqueles um desprezo transpassado de repulsa. O idoso, então, surge diante do mais jovem como caricatura e aquele, recorrentemente, se diverte em caricaturá-lo de forma sádica. Beauvoir, que na época da publicação de *A Velhice*, contava com mais de 60 anos de vida, compartilha com o leitor seu constrangimento ao assistir no cabaré *Bowery*, em Nova Iorque, “horríveis 64 octogenárias. O público fartava-se de rir: o que significava, na verdade, essa hilariedade?” (BEAUVOIR, 1979, p.269).

Neste rota, a filósofa afirma que no mundo atual os adultos se interessam pelos idosos como objeto de exploração, de modo que tem se multiplicado na Europa e na América do Norte clínicas, casas de repouso, residência e até cidades e aldeias nos quais os idosos endinheirados pagavam preços exorbitantes para terem conforto e cuidados frequentemente negligentes<sup>3</sup>. Em circunstâncias extremas, os velhos são, a cada passo, os perdedores supremos, como no caso no nacional-socialismo. Nos campos de extermínio eles eram os primeiros a serem selecionados para as câmaras de gás. Por terem uma força de trabalho considerada nula, não lhes era concedida oportunidade alguma.

Contudo, Beauvoir afirma que na Guerra do Vietnã os soldados americanos impunham-lhes torturas cruéis nos interrogatórios feitos em cidades e aldeias invadidas, pois nesse caso os velhos eram tão capazes de prestar informações quanto os jovens e adultos. Assim, oprime-se o velho sejam quais forem as situações. Se se pode objetar que no caso das relações entre memória e sociedade que esse tipo de cerceamento do ato de narrar e transmitir a experiência mantenedora da memória social também acomete as crianças, os jovens e os adultos, no caso dos idosos esta opressão “os destrói como velhos” (BOSI, 1979, p.XXVII).

Se nos remetermos às sociedades artesanais analisadas por Benjamin, podemos perceber que a divisão social do trabalho permitia que as condições psicossociais para a transmissão da tradição que continha práticas, costumes, mitos, lendas, valores e memórias permitia aos idosos integrarem a lógica da reciprocidade apontada por Beauvoir:

Com efeito, na sociedade antiga, composta essencialmente de camponeses e artesãos, havia uma exata coincidência entre profissão e existência; o trabalhador vivia no local de seu trabalho; as tarefas

---

<sup>3</sup> É possível afirmar que mais 40 anos depois da publicação dessa obra, a qualidade de serviços terceirizados oferecidos aos idosos endinheirados tenha melhorado sensivelmente, tendo em vista os avanços técnico-científicos e as tentativas de estabelecimento de políticas públicas por meio de compêndios como o Estatuto do Idoso. De qualquer modo, na maior parte do mundo industrializado e emergente, a situação dos idosos continua precária, sobretudo se nos detivermos no fato de que mesmo nas classes médias e, sobretudo nas classes baixas, as pessoas idosas se veem abandonadas, negligenciadas e até mesmo maltratadas.

produtivas e as tarefas domésticas confundiam-se. Entre os artesãos altamente qualificados, as capacidades aumentavam com a experiência, e, portanto com os anos. Nas profissões em que elas declinavam com a idade, existia no seio da exploração uma divisão do trabalho que permitia adaptar as tarefas às possibilidades de cada um. Quando se tornava inteiramente incapaz, o velho vivia com a família, que assegurava sua subsistência (BEAUVOIR, 1979, p.275).

No atual estágio do encadeamento das forças produtivas, o progresso técnico desqualifica o velho, de modo que sua formação profissional, feita 40 anos antes, é na maior parte das vezes insuficiente, o que poderia ser mudado facilmente com uma capacitação. Contudo, como vivemos em uma sociedade que almeja o lucro, os empresários preferem evidentemente uma exploração intensiva dos assalariados e assim, “quando eles se acabam, são jogados fora e substituídos por outros, confiando-se em que o Estado lhe conceda uma esmola (BEAUVOIR, 1979, p. 286).

Esse contexto sociocultural, que transforma em refugos aqueles que em outros tempos eram os depositários da memória, tem se acelerado desde o século XIX e no Brasil, sobretudo, a partir dos anos 1930, período em que o país passava por uma modernização prussiana movida pelo Estado Novo, que urbanizava o país rapidamente, desfigurando ruas, casas e cidades inteiras em nome do novo, que era confluído à ideia de progresso. Quando Chauí prefacia o livro de Bosi, ao analisar os entrevistados dessa pesquisa de história oral, percebe que a São Paulo que essas pessoas conheciam foi pulverizada ao longo do século XX. E, assim, o Bexiga, a Barra Funda e o Brás se convertem em nomes sem paisagem. Ou seja, a São Paulo que lhes era familiar, conhecida como a palma da mão quando as suas dimensões eram humanas se converteu em escombros de cimento armado. Isso permite nosso entendimento sobre o sentido daquela socialização de outrora e da opressão a que foi submetida:

Somente então somos capazes de compreender o alcance de sua pergunta: “por que decaiu a arte de contar histórias? – e o significado de sua resposta: “talvez porque tenha decaído a arte de trocar experiências”. Porque matamos a sabedoria. E, então, nos vem o sentimento angustiante e indescritível do que significam a perda e a carência dessa “outra socialização” quando nos falta ou vier a faltar. Estamos inteiramente concernidos por essa perda, implicados nela (BOSI, 2010, p. XXVII).

Contudo, conforme Chauí afirmou ao analisar Bosi, temos de lutar pelos velhos e, dessa forma, devemos resgatar não somente a experiência falada que traz a memória –

mesmo que esta seja a memória do sujeito fragmentado, desenraizado e configurado pela experiência de choque benjaminiana – como também resgatar e ressignificar a velhice em uma sociedade em que a presentificação total da existência, que se esfacela em eternos “aquis e agoras”, no âmbito de uma busca consumista pela novidade efêmera.

Primordialmente, é necessário perceber a função social do idoso, reconferindo-lhe o estatuto de autoridade privilegiada na transmissão do patrimônio cultural humano, e, nesse sentido, inserir o idoso por meio de uma ideia de reciprocidade nas relações socioculturais que não esteja atrelada a uma lógica de intercâmbio socioeconômico, e sim na dignidade e na realização plena do ser humano. Dessa maneira:

Há dimensões da aculturação que, sem os velhos, a educação dos adultos não alcança plenamente: o reviver dos que já partiram e participam então de nossas conversas e esperanças; enfim, o poder que os velhos tem de tornar presentes na família os que se ausentaram, pois deles ainda ficou alguma coisa em nosso hábito de sorrir, de andar. Não se deixam para trás essas coisas, como desnecessárias. Esta força, essa vontade de revivescência, arranca do que passou seu caráter transitório, faz com que entre o passado transitório, faz com que entre de modo constitutivo no presente. Para Hegel, é o passado concentrado no presente que cria a natureza humana por um processo de contínuo reavivamento e rejuvenescimento (BOSI, 1979, p. 32).

Nesse percurso intelectual, Bosi afirma que se a noção que temos da velhice está impregnada mais no interior da luta de classes do que do conflito de gerações, é necessário mudar a vida, refazê-la em todas as suas dimensões. Se os velhos nos aborrecem com o seu excesso de experiência que almeja aconselhar, providenciar e prever e, nós, ao invés de respirarmos dos ares do passado que podem vir à tona pelos seus lábios, contextualizando e redimensionando o presente para nós, corremos o risco de que eles se calem e que por essa opressão desejam “acertar o passo com os mais jovens” (BOSI, 1979, p.41), para que sejam de alguma forma tolerada na intolerante rede de relações sociais tecida pelos fios da reciprocidade da sociedade capitalista, no sentido empregado por Sartre e Beauvoir. Esse intento de adaptação do idoso falha com frequência, pois

(...) o ancião se vê privado de sua função e deve desempenhar uma nova, ágil demais para seu passo lento. A sociedade perde com isso. Se a criança ainda não ocupou nela seu lugar, é sempre uma força em expansão. O velho é alguém que se retrai de seu lugar social e este encolhimento é uma perda e um empobrecimento para todos. Então, a velhice desgastada, ao retrair suas mãos cheias de dons, torna-se uma ferida no grupo (BOSI, 1979, p.41).

Para que essa situação não se perpetue, é fundamental o redimensionamento da função social do idoso, no intuito de resgatar e contextualizar suas experiências de vida de modo que possa ser estabelecida uma releitura do passado, que implique em uma reconstrução do passado (BOSI, 1979, p.19). Se por um lado é impossível reviver totalmente o passado ao iluminarmos as trilhas enevoadas de nossas memórias por meio da narrativa, pois experienciar é diferente de recordar, o ato de recordar, por sua vez, constitui uma experiência do presente com o passado que pode oferecer ao atomizado e desorientado homem contemporâneo uma reconexão, ou seja, um “*religere*” com sua essência coletiva e, conseqüentemente, com a sua historicidade. Estudos que buscam esse resgate em confluência com a narrativa da experiência das pessoas comuns na contemporaneidade podem oferecer contribuições fundamentais para que essa transformação ocorra. Neste intuito, é que procuramos dar voz aos funcionários e ex-funcionários da ECT, a fim de recapturar suas experiências, histórias e memórias, frente ao conturbado contexto que se instaura em nossa sociedade.

## **5.2 As vozes dos funcionários**

Nas entrevistas que aqui apresentamos com seis funcionários da ECT de Araraquara/ SP, podemos vislumbrar a relação destes com a Empresa e ainda com a comunidade. Essas entrevistas foram realizadas no ano de 2010 e com o intuito de preservar a identidade dos entrevistados, seus nomes foram substituídos por letra e numeração.

Como a presente pesquisa tem por objetivo resgatar as trajetórias de vida e as experiências de pessoas comuns que trabalham, ou trabalharam na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos da cidade de Araraquara foi elaborado um roteiro de entrevista. (ANEXO 1).

Durante a realização das entrevistas, cada informante foi arguido individualmente e procurou-se não interromper o depoimento do entrevistado, procurando evitar alterações.

Esse material em estado bruto, que encerra esse texto, assim como as amostras de transcrições apresentadas brevemente nesse item, evidencia o potencial de confluência entre esses dados e o referencial teórico apresentado, o que está efetivado e será apresentado no texto final.

Devido ao fato do pesquisador trabalhar na ECT e, por isso mesmo, ter convivido com os entrevistados, a coleta dos dados acabou sendo facilitada, assim como a interação e a confiança dos informantes nas conversas informais, proporcionando uma gama variada de informações, respondendo o roteiro, onde foi possível verificar as percepções sobre as transformações da ECT e sobre o trabalho realizado na empresa, mais especificamente em relação às modificações que a gestão institucional e a organização do trabalho acarretaram nas trajetórias de vidas dessas pessoas e da cidade de Araraquara.

Descendente de italianos, nascido em 1931, o E1 trabalhou durante décadas na ECT, desempenhando funções variadas. No decorrer de sua vida funcional, acompanhou diversos governos federais – inclusive os que sucederam no decorrer da Ditadura Militar – os quais influenciaram de diversos modos as mudanças organizacionais pelas quais a empresa passou. Da decadência das ferrovias, que passaram por um processo de sucateamento, culminando no avanço impávido das rodovias, que passam a constituir o meio principal de transporte das correspondências, até o relacionamento com os colegas, como no caso dos ex-combatentes brasileiros que lutaram contra o EIXO na Segunda Guerra Mundial. Nesse caso, destaca-se o fato de essas pessoas – procedentes de Ribeirão Preto – que voltaram ao país, por direito deveriam ser realocadas em alguma repartição ou instituição pública. Nesse caminho, a ECT foi a depositária dessa “demanda social”:

De...a minha turma de quatro por vinte e quatro. Turma de seis! E depois vinha a turma de Ribeirão que era esses, esses, como se chama? Esses que tiveram na guerra, como é que se fala? Os ex-pracinhas” (...) Eles pegaram, pegaram tudo, tinham que colocar em algum lugar, estocaram no Correio (E1).

Por suposto, tais medidas não bastaram para dar conta das consequências psíquicas ocasionadas pela experiência da guerra:

Os ex-combatentes... mas já não tavam bons da cabeça, uma parte! (...) Nós tivemos um daqui, Ramon Perez, um espanhol. Ele foi na guerra; ele foi colocado na DR; ele tava bem, ele não tava...ele contava que ele passava, via colega morto assim, tinha de passá por cima. E ele trouxe muita coisa. Foi trabalhar na DR, começou a desviar óleo e gasolina. Foi preso, foi preso (E1).

A experiência desse entrevistado, em relação aos ex-combatentes da Segunda Guerra Mundial, tem desdobramentos como é possível perceber no próximo fragmentado da transcrição:



E quando veio a ... quando os pracinhas chegaram, faziam homenagem, recebia ali e ali saía a Banda da Força Pública e eles na rua desfilando, homenageando eles, né E parava, tudo. Um advogado fazia, falava, elogiava, fazia o discurso, ih, juiz, promotor, abria a cerimônia...e, coisa, eu não sei porque a gente...foi 48 quando eu tirei carta que tinha...a última guerra foi 46, né? 46, 47,48...então foi, foi chegando, ia chegando as remessas. Num vinha tudo de uma vez, conforme aquele que foi um dos heróis ia sendo eliminado, os outros pagavam as consequências. É coisa que era pra assentar mesmo, três dias, pra...História (E1).

No caso do E2, que começou a trabalhar na ECT em 1971, na cidade paulista de Catanduva, por meio de um concurso público:

Teve. Foi concurso público. Fui selecionado, fui chamado. Fiquei muito satisfeito na época porque a nossa família precisava que a gente tivesse engajado num emprego, né? E acabei me dando bem, gostando do serviço, gostando da forma de trabalho do Correio, e aí ingressei como auxiliar braçal, uma época(...) tinha a atividade de fazer a limpeza do prédio, a limpeza da agência e também fazia a entrega da correspondência (E2).

Em relação ao sistema de distribuição de correspondência, este entrevistado afirma que:

É, na época era o trem que era o transporte utilizado pelos Correios, né. O trem era um meio de transporte muito utilizado, muito bom e que o Correio utilizava bastante. O Correio, inclusive, tinha um vagão postal na época pra levar correspondência e fazer triagem no vagão, nesse vagão. As malas chegavam com um trem, a gente ia buscar na estação com um veículo do Correio, chegavam de manhã, por volta das seis horas da manhã, levava essas malas pra agência, abria, fazia a triagem. A triagem não é como é hoje, era uma triagem mais simples, né, por distrito, nem havia TD, a triagem por logradouro. A gente fazia o ordenamento das correspondências na própria mesa, colocando uma em seguida das outras, pela ordem que cada carteiro já conhecia (E2).

Além dessas informações operacionais, o entrevistado afirma que o próprio cargo de carteiro – enquanto nomenclatura – não existia nesse período:

Acredito que um ou dois anos fiz um... teve uma vaga de carteiro, fiz uma prova, passei pra carteiro... o nome era entregador de cartas, não era carteiro. Entregador de cartas... o cargo. Passei pra entregador de cartas; trabalhei como entregador de cartas até o ano de 1975, quando houve um concurso interno pra supervisor postal. Fui aprovado, graças a Deus, e fui fazer o curso em Bauru de supervisor posta (E2).

A partir da segunda metade dos anos 1970, o entrevistado foi transferido para Itápolis, onde passou a desempenhar a função de gerente das áreas de entrega de correspondência e de atendimento ao público. A carreira desse sujeito passou por diversas modificações, de modo que com o decorrer dos anos ele galgou vários degraus hierárquicos até, finalmente, alcançar o cargo de Gerente da Região Operacional nos anos 2000. Em 2007, se aposentou em um plano de incentivo à aposentadoria. Ainda o E2 relatou que quando entrou no ECT, a sociedade se encontrava em pleno Regime de Didatura, mas relatou que as correspondências não passavam por nenhum controle por parte dos funcionários da empresa, mas diz acreditar que a fiscalização deveria ser realizada, anteriormente, pelos militares.

O E3, por sua vez, ainda trabalha na ECT de Araraquara, tendo sido admitido no corpo de funcionário no final do ano de 1991 no cargo de carteiro. Posteriormente, trabalhou como supervisor de operações, até realizar novo concurso público que o tornou assistente administrativo. Atualmente é supervisor da área médica. Ao longo de sua vida enquanto funcionário da ECT participou ativamente de diversos projetos sociais, como Papai Noel nos Correios – pelo qual recebeu o certificado de Honra da Prefeitura de Araraquara – ações socioambientais e culturais. O entrevistado relatou no decorrer da entrevista diversos fatos que o marcaram, como a experiência transcrita a seguir:

Teve várias coisas, assim bastante interessantes, uma vez uma senhora, num bairro bem distante pediu para que eu abrisse uma correspondência para ela, porque ela era analfabeta e ela estava com um neto sumido há muito tempo, e ela queria saber se era informações do neto, eu falei que não poderia abrir a correspondência, porque tem todo o sigilo e tudo mais... ela implorou e eu li toda a carta para ela, era o neto mandando notícias para ela depois de anos; que ele estava bem e foi uma coisa que me marcou muito..., porque a gente sempre está trabalhando com a ética, e tudo mais, aí chega um determinado momento, que acontecem essas coisas assim, a gente fica muito feliz, ver que as pessoas confiaram na figura do carteiro que vai todo dia na porta da sua casa e trazendo esperança muitas vezes, trazer boa notícia, porque hoje em dia no mundo da internet a gente tem sempre aquela coisa que tudo é imediato, tudo é instantâneo, você posta uma mensagem aqui e em poucos segundos já está do outro lado do mundo. Pode ser ... E essa correspondência manuscrita, ela é muito mais poética ela tem toda importância que você dá a quem vai estar recebendo, a preocupação, o papel que você vai escrever; o envelope, a saída de casa, ir até o correio, se deslocar (E3).

O entrevistado E4 entrou na ECT em 1996 na função de carteiro em plena Ditadura Militar e relatou: “Era Ditadura, era EBCT ainda. Tinha oito carteiros na época. Nós entramos em três e formamos onze. Eram oito carteiros para fazer a cidade inteira”.

Segundo o relato do E4, a contratação era através de concurso público e: “... se precisasse de três funcionários, chamavam 10 para fazer a prova e os três primeiros colocados eram chamados para trabalhar.....Como era serviço público tinha que ter atestado de boa antecedência na polícia e também tinha que fazer eletro na cabeça” (E4).

Ainda, E4 mencionou que a Empresa vendia produtos para cumprir as metas do CDD e que: “... Eles davam a oportunidade de vendas e através destas tinha uma comissão ... E era assim, a gente conhecia um ao outro, fazia amizade” (E4).

De acordo com o entrevistado, no Natal os selos eram os produtos mais vendidos e nessa época o volume de correspondência era muito maior, apesar de mencionar que sempre o volume de correspondência era grande. Com a passar dos anos houveram transformações em relação às correspondências, pois inicialmente as cartas familiares, boletos e extratos bancários eram predominante e atualmente com o Sedex, esses tipos de correspondências diminuíram.

O entrevistado mencionou que a sua satisfação na profissão era decorrente da relação estabelecida com a comunidade, conforme relatou:

... Você pega tanta amizade e as pessoas confiam tanto em você que no dia em que você não passa sentem sua falta...Também teve várias vezes em que até ligava lá no correio porque o carteiro está tão acostumado em setor que até um local para colocar a correspondência e o cliente sabe. Ai passa outro e as pessoas percebem (E4).

Segundo ele, a relação entre o carteiro e a comunidade era muito grande e, nesse sentido, acrescentou:

... Já fazia tempo em que eu trabalhava no São José e na Rua Voluntários da Pátria tinha uma senhorinha (...) que queria ir ao banco e como ela não tinha ninguém para ir ao banco, ela chegou e disse: Carteiro, dá para você ir comigo ao banco para eu receber meu pagamento? (E4).

Outra satisfação mencionada pelo entrevistado foi a sua participação no projeto social Papai Noel, dizendo:

É um trabalho voluntário e satisfatório. Uma vez saí em domingo para entregar os presentes para as crianças e você vê que a criança vai ficar

feliz porque já está esperando. A criança vê a perua chegando, fica emocionado e diz: O papai Noel está vindo! E então você dá o presente e a criança agradece. É muito satisfatório (E4).

O entrevistado E5 iniciou suas atividades de operador de Telecomunicações (TELEX) na ECT, aposentando-se após 35 anos. Durante esse período, acompanhou diversas modificações dentro da Empresa, como a mudança no maquinário e nas diferentes maneiras de enviar telegrama e descreve: “Tinha aquelas máquinas alemãs de cortar papel. Depois foi evoluindo. O telegrama fonado era o carro chefe. Com a internet, o movimento do telegrama comum diminuiu muito” (E5).

O entrevistado E6 começou a trabalhar na ECT em 1991 desempenhou várias funções. Durante 10 anos atuou como carteiro e para ele muitas situações marcaram esse período. Contudo, o fato transcrito abaixo foi considerado por ele o mais significativo:

...uma senhora, num bairro bem distante pediu para que eu abrisse uma correspondência para ela, porque ela era analfabeta e ela estava com um neto sumido há muito tempo, e ela queria saber se era informações do neto. Eu falei que não podia a correspondência, porque tem todo um sigilo e tudo mais ...ela implorou e eu li toda a carta para ela, era do neto mandando notícia para ela depois de anos; que ele estava bem e foi uma coisa que me marcou muito...., porque a gente sempre está trabalhando com ética, e tudo mais, ai chega um determinado momento, que acontecem essas coisas assim, a gente fica muito feliz, ver que as pessoas confiaram na figura do carteiro que vai todo dia na porta da sua casa, trazendo esperanças muitas vezes, trazer notícias boas.... (E6).

Durante a entrevista, ele também demonstra sua frustração com a diminuição das correspondências devido ao surgimento de novas tecnologias como, por exemplo, a internet:

... por que hoje em dia no mundo da internet a gente tem sempre aquela coisa que tudo é imediato, tudo é instantânea, você posta uma mensagem aqui e em poucos segundos já está do outro lado do mundo. E essa correspondência manuscrita, ela é muito mais poética, ela tem toda importância que você dá a quem vai estar recebendo, a preocupação, o papel que você vai escrever; o envelope, a saída de casa, ir até o correio (E6).

Atualmente, o entrevistado ocupa a função de Assistente Administrativo (Supervisor) e, ainda, relatou que também participa de projetos sociais, conforme relato a seguir: “...fiz o projeto Papai Noel durante muitos anos, projeto socioambientais, desde plantar árvores, mudas de árvores na beira de riachos, fazer reflorestamento” (E6).

Em síntese, após a realização, transcrição e reflexão sobre as entrevistas realizadas, foi possível notar a linha tênue que separa as dimensões objetiva e subjetiva que norteiam a vida daqueles que são objetivamente funcionários de uma Empresa, mas que também carregam experiências, memórias, vivências, cargas emotivas, que constituem suas histórias de vida e, que muitas vezes, a maior referência está localizada e, portanto, construída a partir de seu contexto de trabalho, cujas modificações acabam logicamente por gerar um impacto subjetivo, no que diz respeito as formas como sentem e interpretam tais mudanças.

## 6 CONCLUSÃO

A presente dissertação procurou resgatar a história da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, não apenas através da revisão bibliográfica de livros e artigos referentes aos temas: das transformações no mundo atual, da trajetória histórica tratando do desenvolvimento da ECT e da metodologia da História Oral, assim como por meio do registro fotográfico de imagens, da realização de entrevistas a fim de obter os depoimentos de funcionários da Empresa e, por fim, tal pesquisa também se valeu da própria experiência do autor.

Foi possível verificar que as profundas mudanças que estão ocorrendo no mundo hodierno, estão intimamente vinculadas à experiência de vida do indivíduo. Trata-se de toda uma série de transformações que têm afetado profundamente as relações pessoais, vindo muitas vezes a fragmentá-las.

Conforme procuramos ilustrar, a história do Correio é representativa desta transformação. As mudanças de siglas evidenciam um conjunto de transformações sociais, culturais extremamente significativas. De uma incipiente organização nos primórdios do desenvolvimento do Brasil, teve sua origem nos marcos do patrimonialismo, no momento seguinte engendrou o modelo clássico da burocracia e paulatinamente foi se desenvolvendo e aprimorando sua organização e administração até o momento em que atingiu um estágio de gestão pela excelência. Nesse contexto, contata-se um dos indícios da mudança, onde é possível observar que a cultura organizativa, a eficácia, a eficiência, a impessoalidade, contam mais do que as pessoas. No que diz respeito à ECT, há toda uma simbologia que impregnou, por muito tempo, o imaginário das pessoas ligadas a sua história, delineando uma relação próxima entre Empresa e funcionário. Projetou-se uma atmosfera em que boas novas eram esperadas com ansiedade, respostas, trocas de juras de amor, etc. Entretanto, a partir dos anos 1970 começou-se a gestar por um novo sistema de organização e a Empresa adquiriu nova identidade, cujo resultado de transformação, entre outros, foi o distanciamento de alguns valores outrora relevantes.

Tendo este ponto de vista em foco buscamos, ao longo da dissertação, evidenciar que as mudanças sofridas pelo Correio são comparadas às discriminações sofridas pelos idosos na sociedade contemporânea. Com isso, procurou-se ainda resgatar, por trás das mudanças de siglas, as histórias vividas, as experiências de trabalho que perpassam não

somente a esfera do ser, mas também o fato de se ter sido funcionário dos Correios, num momento em que adotava-se uma lógica administrativa que, independente das suas intenções, aproximava a Empresa do funcionário.

Os eixos priorizados na dissertação não objetivaram concretizar as transições do Departamento de Correios e Telégrafos para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos do ângulo da sua gestão, das mudanças operacionais efetivadas, visando a excelência do serviço, mas simplesmente tratar de algumas nuances que possibilitaram captar brevemente o movimento da história da ECT.

Desse modo, buscou-se efetivamente, através de elementos da própria experiência e da realização de entrevistas feitas em sua maioria com funcionários aposentados, resgatar prioritariamente, as lembranças, a memória de um tempo passado ao qual eles são efetivamente enraizados.

A intenção inicial era trabalhar memória como objeto e metodologia. Atalhos no caminho me fizeram restringir a memória a uma aproximação da sua metodologia, com a consciência de que acertei em alguns pressupostos desta estratégia, mas outros ficaram no meio do caminho.

As entrevistas realizadas com funcionários do Correio mais antigos, bem como as longas conversas que foi realizada com eles, indicaram possibilidades de reconstrução, através desses homens que interiorizaram em sua fala, as ligações com o Correio, encarado como lugar de pertencimento, família. Constatou-se, assim, como era significativa a representação que se fazia da Empresa, enquanto um ambiente de construção de laços familiares não biologicamente definidos, tecidos com fios das relações vividas no trabalho. Consideramos que estes têm lugar como suporte da memória construída coletivamente e que, nessa memória, estão imbricados espaços de trabalho, de sociabilidade.

Pode-se apreender que, ao mesmo tempo em que os entrevistados se referiam às cifras do Correio, interiorizadas como parte do viver, relatam, com emoção, experiências proporcionadas pelo contexto de trabalho, que proporciona a proximidade entre funcionário e comunidade. Relatam ainda a importância dos trabalhos voluntários desenvolvidos pela Empresa e nos quais tiveram a oportunidade de auxiliar, como, por exemplo: as campanhas de agasalhos, as campanhas referentes à conscientização sobre questões do meio ambiente, o projeto “Papai Noel” que, por sua vez, possui um papel crucial ao levar alegria para as crianças, geralmente carentes, ao se encontrarem com o Papai Noel e ganharem os presentes.

Na busca de encontrar o significado desta transição do **lombo de burro à internet**, priorizei significados, os aspectos intimistas e subjetivos da mudança e não, propriamente, o resultado das modificações objetivas sugeridas pela modernidade.

Com certeza, estas mudanças tiveram que ser contextualizadas. As transformações paradigmáticas sofridas pelos Correios no bojo da justificativa da necessidade de uma administração burocrática, nunca mais deixaram de ser prioritárias nas práticas dos Correios. A palavra “transformação” passou a fazer parte da cultura dos Correios que nunca mais parou de mudar e buscar na técnica, maior frequência.

Ao longo da década de 1970, (período de transformação do DCT para ECT), assiste-se, como reiterado, a uma notável recuperação da qualidade de serviços dos Correios. Constituída como Empresa Pública para atender objetivos sociais, pautados pela confiabilidade, rapidez e regularidade exigidas pelo público usuário, passou a atuar de forma empresarial, com competitividade e lucratividade, de acordo com a qualidade exigida pelos diversos segmentos do mercado.

Funcionários aposentados e outros ainda na ativa na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos vivenciaram o período da transição do DCT para ECT e, a par da descrição das grandes mudanças que cercaram este processo, lembram-se dos outros tempos em que se sentiam mais em “casa”, em que eram vistos como responsáveis por boa parte da comunicação entre as pessoas.

Os entrevistados declararam que os empregados procuram estar sempre atualizados com relação ao surgimento de novas tecnologias, seja pela exigência de função, seja porque a empresa busca novas tecnologias e dissemina este conceito para seus empregados por meio de treinamentos.

Apesar disso, constatou-se uma certa resistência à mudança, talvez pelo sentimento de perda de autonomia, perda de estabilidade. No conjunto de metas implantadas pela Empresa de Correios e Telégrafos, parecia contar menos os laços de pertencimento que ligavam os funcionários à Empresa.

Dentro desta perspectiva, valho-me de comparações com a situação da velhice/face ao castramento de suas experiências. Recorrendo aos estudos de Walter Bergamin, esta vivência, experiência do sujeito desenraizado e fragmentado, desdobra-se em uma experiência de choque, que impera soberbamente na modernidade.

Sob o impacto dos choques imagéticos da TV, dos vídeos *games* e da Internet, muitas vezes reproduzimos (ou somos, de certa forma forçados a) em nossa vida, ritmos frenéticos da produção industrial, cuja lógica ou ignoramos e/ou simplesmente



incorporamos, restando pouco espaço para a narrativa, para as cartas como correspondências pessoais, nas quais se trocavam segredos e se faziam confissões.

Nesse sentido, assinalamos que se a autoridade da velhice se perde em grande medida, na modernidade, o ato de narrar sofre um abalo, provocando um aprofundamento do empobrecimento da experiência da comunicação e neste processo, a memória social se vê diante de um impasse que a põe em cheque, bem como todos os receptáculos vivos nos quais ela está encarnada.

De maneira similar, os Correios parecem deixar de ser os guardiões da comunicação, no âmbito de sua organização administrativa, uma vez que passam a cumprir uma função racional ditada pela modernidade e, nessa transição, nota-se a perda de valores como: cumplicidade, reciprocidade e troca de experiências.

Se, por um lado, o progresso técnico e toda esta avalanche de modernidades não desqualificam os Correios, por outro, deixam de ser os depositários de uma troca de experiências e passam a cumprir funções ditadas pela racionalidade das modernidades.

São estas contradições e a perspectiva de ter encontrado, nos funcionários e na minha própria experiência pessoal e profissional, elementos de ligação entre o presente e passado, que buscamos priorizar nesta história. Uma história repleta de significados e que marca as mudanças vivenciadas pelos funcionários do Correio, com irradiações em toda população. Tratando-se de trabalho institucional ligado, de forma umbilical à minha história de vida, misturam-se, ao longo da dissertação, razão e emoção, procurando tornar vivas experiências muitas vezes sucateadas ou ocultadas pela impessoalidade do tempo racional da modernidade.

## REFERÊNCIAS

AGUEDA, A.A. **O fotógrafo Lambe-Lambe no Largo do Machado: um olhar sobre memórias coletivas no espaço urbano**. 2002. Dissertação – Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002

ALCÂNTARA, A.O. **Velhos institucionalizados e família: entre abafos e desabafos**. 2002. Dissertação – Universidade de Campinas, Campinas/ SP, 2002.

ARAUJO, G. T.RINDADE. **Desenvolvimento de uma cultura de marketing na ECT**. 1987,132p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1987.

AZEVEDO, A.H.C. **O sistema de franquia na organização pública - caso Empresa Brasileira de Correio e Telégrafos**. 1999, 151p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 1999.

BARROS NETO, J. P. **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT qualidade de seus produtos/ serviços e sua mão-de-obra**. 1998, 150p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1998.

BENJAMIN, W. I – Magia e técnica, arte e política. In: **Obras Escolhidas**. São Paulo: Brasiliense, 1996.

BENJAMIN, W. III – Charles Baudelaire: um lírico no auge do capitalismo In: **Obras Escolhidas**. São Paulo: Brasiliense, 2000.

BOSI, Ecléa. **Memória e Sociedade. Lembranças de velhos**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1979.

BEAUVOIR, S. **A Velhice**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1970.

BOVO, C. R. M. **Criação da ECT (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos): a modernização dos serviços de correio no Brasil e a organização racional do trabalho**. 1992, 120p. Dissertação (Mestrado em Economia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1992.

BRAGA, P. D. T. **Intervenção da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos à luz dos princípios da ordem econômica**. 2008, 25p. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

CAMPOS, C. C. **Aplicação de Análise por Encapsulamento de Dados (DEA) para Agências de Correios**. 1997, 52p. Dissertação (Mestrado em Engenharia/ Pesquisa Operacional e Gerenciamento de Produção) – Universidade Federal do Rio De Janeiro - Engenharia (Pesquisa Operacional e Gerenciamento de Produção), Rio de Janeiro, 1997.

CIRIACO, A. J. **Memória e cidade: experiências e lembranças de viveres urbanos (Catalão 1970 - 1980)**. 2003. Dissertação de Mestrado –Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia/ MG, 2003.

CHAUÍ, Marilena. Brasil. **Mito fundador e sociedade autoritária**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2000.

CORRÊA, G. D. **O impacto da automação na organização do trabalho: um estudo de caso na empresa brasileira de correios e telégrafos**. 2002, 75p. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) – Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, 2002.

COSTA, D. M. B. **Aplicação de Algumas Técnicas da Pesquisa Operacional na Otimização dos Serviços Postais**. 1997, 169p. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba/ PR, 1997.

FAURO, D. L. **Agências dos correios próprias e suas franquias do estado do paraná: relacionamento e competitividade**. 2008, 152p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produ o) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa/ PR, 2008.

FILHO, R. M. **Política empresarial e suas repercussões na gerência de imagem de uma organiza o gerida pelo governo: o caso da empresa brasileira de correios e telégrafos. (ECT)**. 1996, 138p. Disserta o. (Mestrado em Administra o Pública) - Funda o Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 1996.

FRAGA, M.L.; LOPES, C. A. Mudanças Culturais ocorridas após a Transi o de DCT para ECT: Os Impactos para o corpo funcional no novo ambiente competitivo. **Anais do XXXIII Encontro da ANPAD**, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.faculdade.pioxii-es.com.br/img/artigos/ArtigoMarceloealuna.pdf>. Acesso em: 21/ 10/ 2011.

FUJIHARA R. K. **Gestão do Conhecimento estratégico – Estudo dos Subfatores Sist micos Aplicados   ECT**. 2008, 179p. Disserta o (Mestrado em Ciências da Informa o) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

HUYSSSEN, A. **Seduzidos pela Memória**. Rio de Janeiro: Aerograma, 2001.

KOSHIBA, L.; PEREIRA, D. M. F. **História do Brasil: no Contexto da História Ocidental**. São Paulo: Editora Atual, 2011.

LE GOFF, J. **História e Memória**. Campinas: Unicamp, 2003.

LIMA JR, J. **A fotografia como método**. Disponível em: [www.martamaia.pro.br/cultura\\_instantaneas2.asp](http://www.martamaia.pro.br/cultura_instantaneas2.asp). Acesso em: 15/ 10/ 2009.

LIMA, C. M. **Avalia o de Desempenho das Unidades de Distribui o de uma Diretoria Regional dos Correios Utilizando a Análise Envoltória de Dados (DEA)**. 2006, 999p. Disserta o (Mestrado em Engenharia de Produ o) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife/ PE, 2006.

MELO, E.A. A. **Comprometimento organizacional, estilos gerenciais e poder organizacional: um estudo relaciona**. 2009, 999p. Disserta o (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

MENEZES, A. F. S. **Desenvolvimento de uma Abordagem para a Divulgação da Simulação Computacional em Sistemas Postais**. 126p. Mestrado Engenharia de Produção. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia da UFRGS, Porto Alegre, 1998.

MARTINS, M. K. M. **Responsabilidade social na empresa brasileira de correios e telégrafos diretoria regional de Santa Catarina: um estudo do clima organizacional e do balanço social na percepção dos stakeholders internos**. 2007, 216p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Vale do Itajaí, Santa Catarina, 2007.

MIELCZARSKI, P. R.O. **Análise dos Sistemas de Mensuração Utilizados nas Estimativas do Valor Adicionado Bruto do Setor de Correios e Telecomunicações no Brasil e Portugal**. 2004, 136p. Dissertação (Profissionalizante em Economia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/ RS, 2004.

MIRANDA, R.C.R. **Informações Estratégicas: Estudo de caso aplicado à ECT**. 1999, 145p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

NASCIMENTO, N. N.N. **A Organização logística da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos: um estudo de caso**. 2003, 90p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

OLIVEIRA, D.I. R. S. **O Papel da Universidade Corporativa no Setor Público Brasileiro: Um Estudo de Caso nos Correios**. 2007, 93p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

PADOVAN, A. **Religião e cotidiano na cidade de Alto Paraíso – Rondônia**. 2003. Dissertação (Mestrado) – UNIMEP, Piracicaba/ SP, 2003.

PARENTE, H. T. P. **Inovação e Tecnologia e Estrutura Organizacional: o caso do Centro de Tratamento de Cartas/Recife da Empresa Brasileiras de Correios e Telégrafos (ECT)**. 2002, 96p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Pernambuco, Recife/ PE, 2002.

PAULILO, M. A. S. **A pesquisa qualitativa e a história de vida**. Disponível em: [www.ssrevista.uel.br/c\\_v2n1\\_pesquisa.htm](http://www.ssrevista.uel.br/c_v2n1_pesquisa.htm). Acesso em: 22/ 06/ 2009.

PINHO, R.R. N. P. **Gestão de Relacionamento de Longo-Prazo no Mercado Interorganizacional de encomendas: Um Estudo de Caso dos Correios do Ceará**. 2001, 243p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2001.

ROSA, A. A. **Dimensionamento e Localização de Centro de Distribuição de Correios numa Cidade de Médio Porte**. 1996, 145p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.

SACRAS, A.S. **Logística de Distribuição da ECT: Estudo de Caso da Localização de um CD na Cidade de Salvador**. 2004, 116p. Dissertação (Profissionalizante em

Engenharia de Produção) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

SAKATA, M. C. G., **Tendências metodológicas da pesquisa acadêmica em turismo**, 2002. 107p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação: Turismo e Lazer) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

SILVA, E. A. **Dependência do uso do carro em viagens ao trabalho: Estudo de caso na Diretoria Regional do Rio de Janeiro da Empresa Brasileira de Correios e telégrafos**. 2003, 124p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

SILVA, A.R.L. **Cultura em organizações: um estudo de caso sobre o discurso corporativo**. 2003, 120p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2003.

SILVA, R. D.S. **Sem definição, abertura e informação, não pode haver participação: o caso da gestão de projetos e ações sociais nos Correios do Espírito Santo**. 2007, 126p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2007.

SOUZA FILHO, R.L. **Ferramentas para projeto robusto aplicados em uma empresa de correios**. 2009, 99p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2009.

THOMPSON, P. **A voz do passado**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

VAN MEEGEN, R.A. **Análise Crítica da Utilização da Padronização no Sistema de Melhoria dos Centros de Distribuição Domiciliária dos Correios**. 2002, 179p. Dissertação (Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

WHITAKER, D. **Araraquara – Histórias não reveladas**. Presidente Venceslau/ SP: Letras à margem, 2004.

**ANEXO A**

## Questionário

Nome completo:

Idade:

Data de Nascimento:

Naturalidade:

Nome do pai:

Nome da mãe:

Irmãos: ( ) sim – quantidade \_\_\_\_ ( ) não

Estado civil: ( ) casado(a) ( ) Solteiro(a) ( ) União estável ( ) Viúvo(a)

Esposa:

Data de Nascimento:

Filhos: ( ) Sim Qtde. \_\_\_\_ ( ) Não

Netos: ( ) Sim Qtde. \_\_\_\_ ( ) Não

Bisnetos: ( ) Sim Qtde. \_\_\_\_ ( ) Não

Escolaridade:  Ensino Fundamental Incompleto – anos cursados\_\_\_\_

Ensino Fundamental Completo       Ensino Médio Incompleto – anos cursados\_\_\_\_

Ensino Médio Completo       Ensino Superior Incompleto - semestres cursados\_\_\_\_

Ensino Superior Completo

Início do exercício de função/ posse de cargo na ECT:

Função/Cargo:

Horário de Trabalho: início\_\_\_\_ término \_\_\_\_

Intervalo para descanso:  sim - \_\_h       não

Benefícios ordinários oferecidos pela ECT:

Ano de admissão:

Ano de aposentadoria:

Ano do desligamento da Empresa:

## ANEXO B

### Roteiro de Entrevistas

1. Você fazia intervalo para o almoço?
2. Levava a refeição para a Empresa ou almoçava em casa?
3. Tinha direito a férias remuneradas?
4. O que costumava fazer durante as férias?
5. O que costumava fazer com seu tempo livre?
6. Quantos funcionários trabalhavam na mesma área com o(a) senhor(a)?
7. Havia um encarregado, chefe ou gerente a quem o (a) senhor (a) se reportava?
8. Havia regras que deviam ser seguidas para a execução do trabalho?
9. A empresa lhe oferecia uniformes?
10. Caso fosse necessário ao correto exercício do cargo/da função, a empresa lhe oferecia algum tipo de meio de transporte necessário para a execução do trabalho? Qual?
11. Em qual (quais) unidade (s) trabalhou?
12. Em que condições chegava a carga?
13. Como era feita a divisão?
14. Qual era o horário de entregas?
15. Retornava à ECT de Araraquara no final de seu expediente para “dar baixa”?
16. Eram-lhe oferecidos cursos de aprimoramento do trabalho?
17. Existiam convocações para a prestação de serviços em outras cidades?



18. A ECT pagava eventuais custos adicionais de transporte, hospedagem e refeições nos casos em que o cargo/a função exigia locomoção para outros municípios?
19. Ocorriam atividades de confraternização envolvendo os funcionários e os seus familiares? Em caso de resposta afirmativa, que tipos de atividades eram essas?
20. Como se deu o processo de aposentadoria e de desligamento da Empresa?
21. Fale sobre sua experiência na ECT (aspectos positivos, aspectos negativos, curiosidades).
22. Fale sobre as mudanças mais marcantes ocorridas na organização do trabalho e na gestão da ECT. Nesse sentido, fale sobre os reflexos dessas mudanças em sua vida profissional e pessoal.
23. Fale sobre as mudanças políticas, culturais e econômicas que ocorreram no Brasil e mais especificamente na cidade de Araraquara e de que maneiras isso refletiu em sua vida pessoal e profissional.
24. Participava (de alguma forma) de campanhas da ECT como A Campanha do Agasalho, Projeto Papai Noel, Arrecadação de Alimentos, etc.?

## **ANEXO C**

### Roteiro de entrevista 2

#### **1 – Casa e Família**

Onde nasceu?

Veio com quantos para Araraquara?

Tem lembranças de Rincão?

Pais? Referência de pai -

Quantos anos tinha sua mãe quando você nasceu?

Ela trabalhava?

Lembranças dos avós?

#### **2 – Rotina doméstica**

Onde você fez o primeiro grau? Que idade tinha quando começou a estudar?

Tem lembranças de como era a casa, a divisão dos cômodos?

Recebiam muitas visitas? Como era a acomodação?

Como eram divididas as tarefas domésticas?

As roupas eram compradas? Quem confeccionava? Consertos?

Melhorias na casa, quem fazia?

Você ajudava nas tarefas domésticas? Até quando ajudou?

Tinha hora para ir dormir? Repartia a cama com alguém?

Horas para o banho?

### **3 – Refeições**

Onde a família fazia as refeições? Quem cozinhava? O fogão era a lenha ou a gás?

Onde tomava o café da manhã? Você lembra o que comia e bebia?

Essas comidas eram compradas ou alguém fazia na casa?

Tinha horta no quintal? Criações de galinha, porco...? Quem cuidava?

Durante as refeições podia conversar?

Como eram servidas as refeições? Diretamente no fogão ou a mesa era posta?

### **4 – Relação com os pais**

Como era? Fácil de conversar?

A disciplina era rígida?

### **5 – Atividades familiares**

Festas de aniversários, Natal, Páscoa...? Brincadeiras? Leitura?

Você lembra de funerais?

Ia passear na casa de parentes, férias?

### **6 – Religião**

Catecismo, crisma, grupo de jovens?

Rezava antes de dormir?

**7 – Política**

A família se interessava por política? 90

**8 – Outros interesses da família/seus**

Como passavam o tempo?

Rádio, T.V., toca-discos, bailes, esporte...?

**9 – Vida Social**

Parentes, amigos, vizinhos se frequentavam?

Você percebia divisões na classe social?

Tinha diferença entre raças?

Tinha que chamar os mais velhos de Senhor e Senhora?

Morava em casa alugada ou própria?

**10 – Escola**

Quando e onde começou a estudar?

Que matéria mais gostava?

Qual sua escolaridade?

## **11 – Trabalho**

Enquanto estudava, chegou a trabalhar?

Como eram os horários? Ia como para o emprego? Escola? Dava tempo de fazer as refeições?

Trabalhou em várias empresas? Quais? Quanto tempo?

E hoje, qual sua atividade?

Aposentada, mas ainda na ativa. Como é isso? Qual o seu papel hoje na empresa?

## **12 – Casamento**

Com quantos anos você se casou?

Quantos filhos? Nomes?

Quando mais jovem, usava algum tipo de contracepção?

Gravidez... todas planejadas?

Tipos de parto?

Como foi educar suas filhas, após a separação de seu marido?

Recebia alguma ajuda financeira?

## **13 – Aposentadoria**

Como foi e o que significou receber o título de cidadã araraquarense?

A primeira mulher carteiro no estado de São Paulo. O que foi isso em sua vida?

## ANEXO D

### Transcrição de entrevista (amostra)

**Nelson:** Otávio pense na conversa que tivemos no carro, como foi o seu interesse por esse cargo, para a sua entrada no correio.

**Otávio:** Primeiro que quando eu entrei no correio, eu estava desempregado. Eu trabalhava como promotor de vendas, na época eu estava na Nestle, e fiquei seis meses desempregado e fiquei sabendo através de uma amiga que hoje ainda trabalha no correio, a Emília, que estava precisando de carteiro, estavam contratando e na época não estavam fazendo como concurso, era contrato só. Fiquei um ano contratado até prestar concurso e aí iniciar no correio como carteiro, e fiquei trabalhando como carteiro, com o cargo de carteiro por dez anos, e durante todo esse tempo eu desenvolvi vários tipos de atividade no correio, mesmo com o cargo de carteiro. Eu trabalhei como motoqueiro, o carteiro motorizado, que assim chamam. Eu trabalhei como carteiro mensageiro, que é na área telegráfica, depois comecei a desenvolver a função de supervisor de operações USO, e fiquei fazendo isso como supervisor durante dois anos, até mudar de cargo com concurso público, que eu passei como Assistente Administrativo, e fiquei não, estou como Assistente Administrativo desde 2002 e agora faz menos de três anos eu tô ainda como Assistente Administrativo, mas já estou como Supervisor de Área Médica

**Nelson:** Quais são os horários que você faz no correio?

**Otávio:** Eu faço das 09:00 às 17:30, eu entro as 09:00 e vou as ...

**Nelson:** Tem intervalo de almoço?

**Otávio:** Faço uma hora de intervalo de almoço

**Nelson:** Você lembra o ano que aconteceu tudo isso?

**Otávio:** Lembro, eu entrei no correio em 1991, eu entrei dia 17/12/1991 e fui efetivado no ano seguinte, já com concurso público, no dia 18/12/1992. E quando eu mudei de cargo, que saí da supervisão de Araraquara, eu fui para Bauru, trabalhar como Assistente Administrativo, fiquei em Bauru um ano. Exatamente um ano, o ano de 2002, retornando

para Araraquara, já para trabalhar na Regional, hoje extinta Regional, eu trabalhei na Regional desde 2003 até 2007.

**Nelson:** Na área de carteiro você ficou quantos anos?

**Otávio:** Dez anos.

**Nelson:** Quais foram os principais acontecimentos, que aconteceram e que chamaram mais a atenção?

**Otávio:** O que chamou mais a atenção? Teve várias situações de carteiro. O que me chamou bastante a atenção, foi uma vez, entregando carta, foi muito engraçado porque... acontecia várias coisas mais o que me chamou mais a atenção, foi uma vez, era uma revista e eu joguei pela janela, e no que eu joguei a revista pela janela, a revista voltou, e ao mesmo tempo com um “berro”, tinha uma senhora no fundo da casa, na sala, ela devolveu a revista na vassorada, ela meteu a vassoura na revista. Teve várias situações. Uma vez uma freira, eu estava entregando uma revista também, eu fui jogar a revista por cima do portão, e a revista caiu em cima da garagem, e eu desesperado porque não alcançava para tirar a revista em cima do telhado da garagem, chamei a freira, a freira não conseguia sair pra fora na rua, porque ela tava trancada, ela subindo em cima da garagem, foi a cena mais estranha que eu vi até hoje, uma freira em cima do telhado. Teve várias coisas, assim bastante interessantes, uma vez uma senhora, num bairro bem distante pediu para que eu abrisse uma correspondência para ela, porque ela era analfabeta e ela estava com um neto sumido há muito tempo, e ela queria saber se era informações do neto, eu falei que não poderia abrir a correspondência, porque tem todo o sigilo e tudo mais... ela implorou e eu li toda a carta para ela, era o neto mandando notícias para ela depois de anos; que ele estava bem e foi uma coisa que me marcou muito..., porque a gente sempre está trabalhando com a ética, e tudo mais, aí chega um determinado momento, que acontecem essas coisas assim, a gente fica muito feliz, ver que as pessoas confiaram na figura do carteiro que vai todo dia na porta da sua casa e trazendo esperança muitas vezes, trazer boa notícia, porque hoje em dia no mundo da internet a gente tem sempre aquela coisa que tudo é imediato, tudo é instantâneo, você posta uma mensagem aqui e em poucos segundos já está do outro lado do mundo. E essa correspondência manuscrita, ela é muito mais poética ela tem toda importância que você dá a quem vai estar recebendo, a preocupação, o papel que você vai escrever; o envelope, a saída de casa, ir até o correio,

se deslocar. Quando eu falo de Correio, é foda, eu me emociono porque é uma coisa que eu sou apaixonado, eu estou a vinte anos na empresa, e é uma coisa sim que, a gente sempre brinca que, depois que passou de cinco anos, a gente casa com o Correio, dificilmente a gente vai largar, e a maior parte dos funcionários que eu conheço, que passaram desses cinco anos, com certeza vai se aposentar na empresa.

**Nelson:** E seus dez anos de correio como carteiro foram em Araraquara?

**Otávio:** Os meus dez anos de carteiro eu desenvolvi sempre aqui em Araraquara, mas eu fui prestar serviço em outros locais, mais como funcionário aqui lotado em Araraquara. Trabalhei em Ibaté uma época, como funcionário emprestado, em Américo, mas sempre lotado em Araraquara.

**Nelson:** Você já chegou a trabalhar em outras, outros setores do Correio, em outras cidades? Como funcionário daquela cidade?

**Otávio:** Não sempre daqui, às vezes que eu fui prestar serviço, foi pra fazer levantamento de dados, que de entrega, pra fazer contagem, porque tem pesquisas e a gente saía pra fazer pesquisa em outra localidade; então contar carta, pra ver o quanto que deu no dia, a distribuição do carteiro, quanto tempo vai demorar, pra ver se está dentro do tempo de entrega, então era emprestado pra outra localidade.

**Nelson:** Durante o Correio, qual era a sua rotina mesmo? Na hora que você chegava até a hora que você saía?

**Otávio:** Quando carteiro, quando eu desenvolvia a função de carteiro, o cargo de carteiro, a gente chegava logo de manhã, a gente fazia aparte da T.D, que é a o primeiro tratamento que a gente faz, que é em grupo, são todos os carteiros, a gente dividia, ainda logo no início não era dividido por CEP, era um CEP geral da cidade, no caso aqui era 14800, depois aí foi dividido por, as regiões por CEP, a gente começou a fazer triagem, a 1ª triagem que a gente chamava, a 1ª T.D, que era por linha de CEP, por exemplo, 14800, a gente triava as correspondências 14800, depois quem era da região 14802, e essas regiões, e assim vai, até 14811 era Araraquara, né. E a gente fazia essa 1ª triagem, depois triava por distrito, porque cada carteiro tem o seu distrito que uma região onde ele entrega a sua correspondência, e depois dividia por rua, nos escaninhos, e depois que dividia por rua a gente fazia parte da ordenação, que é a ... por exemplo... pegar uma rua colecionar essa



rua que a gente chama, rua do maior pro menor ou do nº menos pro maior, ou maior pro menor, por exemplo se eu pego o a rua aqui onde eu moro, a rua 13 eu começo lá no início que é do São José, é o início da numeração é lá, então eu faço do menor pro maior. Se eu vou depois no sentido contrário na rua 14, que é a rua paralela eu começo do maior pro menor. Isso em distritos mais centrais, porque tem distritos mais periféricos, que o carteiro faz a rua e encaixa com a avenida. Nem sempre é assim, né. Em distritos mais centrais são, o carteiro faz as ruas e outro carteiro faz as avenidas, então tem várias formas de entrega de correspondência, tem a entrega que a gente chama em L, tem a entrega que faz em U e a em Z. A em Z a gente entrega a correspondência de um lado e vai pro outro, em L só de um lado, aí a em U a gente entrega de um lado e volta entregando outro, isso na época que fazia entrega de correspondência, depois em 2002 eu passo através de concurso público, eu me torno Assistente Administrativo, eu saio da área Operacional, vou trabalhar na área Administrativa que era uma coisa totalmente diferente do que eu fazia tanto que na época a minha subgerente falou que eu não tinha perfil pra trabalhar na área Administrativa, a adaptação foi muito difícil, porque a área operacional era uma coisa, é um outro mundo do correio. É um outro... a gente fala, são vários mundos, são várias empresas dentro da mesma empresa. Que... tanto que tem discussões a respeito, de que quem trabalha na área operacional, quem trabalha na área Administrativa, eu acho que rola o preconceito dos dois lados, eu que já estive de um lado, hoje estou do outro lado, rola um preconceito dos dois lados. Eu acho que quem tá na área Administrativa, muitas vezes se sente mais elitizado, e tudo mais, e no final das contas eu acho que, além de não ter nada a ver isto aí, não deveria nem existir, porque o salário basicamente é o mesmo, muitas vezes, em várias situações.

**Nelson:** Você me contou uma vez que já trabalhou em Bauru também, no Correio de Bauru?

**Otávio:** Então, quando eu fui pra área Administrativa, no ano de 2002, eu trabalhei em Bauru na Diretoria dos Correios, que é a Diretoria São Paulo Interior, que a gente chama de São Paulo-SPI, Diretoria SPI, no caso só o estado de São Paulo tem duas diretorias, que tem a Metropolitana, que envolve a grande São Paulo e o interior de São Paulo, que é a SPI, que é a diretoria SPI. E lá em Bauru eu trabalhei na área de Integração, na área de eventos da empresa, durante um ano, até conseguir a transferência para voltar para Araraquara. Em Araraquara, eu também continuei na área de eventos, desenvolvi algumas atividades fora da área de eventos, mais o serviço maior é sempre foi envolver na área de

eventos, desde montar baile, festa junina, projetos sociais, que era campanha do agasalho, arrecadação de alimentos, projeto Papai Noel, projetos que envolvem sempre meio ambiente, e em algumas vezes eu também trabalhava com numerário, pagamento de passagem, pedágio, era uma atividade, as vezes colocavam pra nos momentos que não estava acontecendo algum tipo de evento, pra eu ter uma outra atividade.

**Andréa:** Otávio esse concurso aí, que você fez de mudança de cargo, foi interno, é um concurso aberto ao público?

**Otávio:** Concurso Público.

**Andréa:** Sim, mas era interno no Correio ou...

**Otávio:** Não, concurso público significa que foi aberto a todo mundo, funcionários e não funcionários, eu me classifiquei.

**Andréa:** Não.

**Otávio:** Carteiro eu também passei num concurso público, depois de um ano que eu trabalhei de terceirizado. E depois pra passar a Assistente Administrativo também foi concurso público, também, aí as funções que eu desenvolvi com cargo de carteiro e também com cargo de Assistente Administrativo, aí sim teve várias vezes que eu tive função que era interna.

**Andréa:** Era por indicação, por pontuação do funcionário?

**Otávio:** Não, não é pontuação, hoje em dia a gente não chama mais de... antes a gente chamava de PSI, Processo Seletivo Interno, agora é RI, que é o Recrutamento Interno. A gente manda curriculum, aí tem análise de curriculum, depois tem várias etapas, depois da análise do curriculum tem a entrevista, depois tem prova escrita, e sempre são escolhidos os que passaram em primeiro lugar, em segundo, assim dependendo do tanto de vaga pra aquela função.

**Nelson:** No setor Administrativo, quantas pessoas trabalham com você, assim mais ou menos no seu setor?

**Otávio:** Hoje são poucos, mas por exemplo em Bauru, quando eu trabalhei na diretoria, na minha sub-gerência, nós trabalhávamos em mais ou menos 20 pessoas. Quando eu vim

pra Araraquara, pra trabalhar na regional, nós trabalhávamos em 40, hoje em dia no Ambulatório Médico, nós trabalhamos em cinco, só que não são funcionários diretos do Correio, são todos terceirizados; eu sou o único funcionário do Correio mesmo.

**Nelson:** Tanto naquela época, quanto hoje, a que você se reporta assim, a seu chefe?

**Otávio:** A minha gerência de saúde, que hoje eu trabalho na área da saúde é direto em Bauru, o meu chefe direto é em Bauru, e o meu gerente é de Bauru. Que mais você quer saber?

**Nelson:** Hoje em dia, qual é a sua rotina dentro do Correio? A gente já conversou bastante sobre o passado, vamos para uma área mais atual.

**Otávio:** É uma área, que apesar de fazer quase três anos de estar na área médica, é uma área que eu to aprendendo muito ainda, porque tem de alguma forma a rotina da área médica, mas ao mesmo tempo tem coisas que acontecem no dia a dia, que dá uma movimentação, que muito é muito grande, que... acontece por exemplo, um doente de precisar uma cirurgia, meio assim é agora ou morre, então acaba tumultuando todo o nosso serviço, a gente fica quase louco, mais no mais , a rotina é assim...são consultas médicas, que nós temos dois médicos que trabalham junto com a gente lá no ambulatório, um no período da manhã e outro no período tarde, são consultas , aí guia pra ir em médico e no plano médico, também as guias podem ser tiradas ali, e a parte de exames periódicos dos funcionários, são todos feitos no próprio ambulatório que eu trabalho.

**Nelson:** O seu horário hoje permanece igual a quando você entrou? Como você já disse?

**Otávio:** Não, hoje o horário que eu falei primeiramente é o horário que eu faço hoje, que é das 09:00 às 17:30, mas no início esse meu horário, o horário mudou várias vezes, porque teve vezes de eu entrar as 08:00, quando eu trabalhei na área Administrativa na regional, eu entrava as 08:00 e saia as 17:00, depois, agora eu entro as 09:00 e saio as 17:00, faço menos horário de almoço, tenho a época que eu trabalhei de carteiro, já teve dia de eu entrar as 08:00, as 09:00, teve um prédio que eu trabalhei que eu entrava mais tarde, que eu entrava as 10:00 saia mais tarde...então teve toda essas mudanças de horário não foi nunca um horário fixo.

**Nelson:** Falando em horário de almoço, qual que é o intervalo que você faz de almoço, você vem pra casa? 95

**Otávio:** Hoje em dia, quase que sempre a gente almoça lá no prédio, eu gosto muito de cozinhar e tem uma funcionária que também trabalha comigo que também gosta de cozinhar, a maior parte das vezes a gente faz almoço lá, mesmo no serviço.

**Nelson:** Tem quanto tempo de intervalo pro almoço?

**Otávio:** Uma hora

**Nelson:** Férias... quanto tempo de férias durante o ano? E como funciona?

**Otávio:** Então, o Correio tem várias opções de férias, você pode tirar quinze dias num período quinze em outro, ou sim acabo fazendo a opção de tirar vinte dias e vender dez dias do meu período de férias por causa de dinheiro.

**Nelson:** E seu tempo livre, como que ele é gasto? O que você costuma fazer?

**Otávio:** Eu já tive várias atividades no extra correio, desde dança, teatro, hoje está mais voltado a vida acadêmica né?! Para o Mestrado, eu desenvolvo atividade no Círculo Italiano, como coordenador do grupo folclórico *Radici Italiani* e hoje, assim está mais calmo, a vida quanto atividades extra correios; mas antes de estar no mestrado, eu tinha bastante atividade, desde envolvimento com a cidade, projetos, projeto Papai Noel, fiz o projeto Papai Noel durante muitos anos, projetos socioambientais, desde plantar árvore, mudas de árvore na beira de riachos, fazer o reflorestamento...teve várias atividades extra correios.

**Nelson:** Otávio, você falou sobre o almoço, né? Quando você era carteiro, como que o carteiro faz, qual é o procedimento do carteiro? Ele almoça antes de ir pra fazer a distribuição, lá na rua, ele come algum lanche...?

**Otávio:** É livre porque nós temos o ticket refeição, ou por opção alimentação. No caso, tem os carteiros que levam marmita, tem outros que tem a opção de ir a pé para casa que são uma grande minoria. Outros se deslocam até suas casas para almoçar e outros ainda vão em restaurantes almoçar ou pega marmitex, é bem livre e cada um faz a sua opção.

**Nelson:** E ele tem horário certo de almoço? Fica uma hora?

**Otávio:** É pra se fazer, logo quando eu entrei no correio a gente acabava, não tinha essa coisa do sindicato, é... não tinha tanto controle, eu mesmo, eu tirei...eu preferia fazer meu

serviço direto, pra terminar o quanto antes, e ir pra casa, na época eu fazia faculdade, eu achava melhor terminar o serviço rápido e vir pra casa...

**Nelson:** Mas o correio dá essa liberdade pra vocês...

**Otávio:** Hoje não mais...hoje você tem de cumprir o horário de almoço, uma hora de almoço por dia...

**Nelson:** Então, mais...como isso é controlado? Tem ponto?

**Otávio:** Tem cartão de ponto.

**Nelson:** Mas e se o carteiro está na rua?

**Otávio:** Não tá na rua, antes do horário de almoço ele não sai pra rua. Ele tem que...porque o carteiro não sai...ao contrário do que muita gente pensa, ele não chega lá e as correspondências estão todas prontas pra sair. Tem todo o trabalho para ele coleccionar (?) essa correspondência, ele tem que ordenar tudo pra sair pra rua depois, e hoje como o volume é bastante alto, antes do almoço é impossível ele sair pra rua.

**Nelson:** E cada carteiro tem a sua correspondência e a melhor forma de distribuir?

**Otávio:** Isso, só que tem sempre tudo no papel, porque se acontece alguma coisa com o carteiro na rua, tem como a chefia imediata localizá-lo através do percurso, que ele vai 'tar percorrendo... fazendo na rua tem como localizá-lo, se ele tem que começar o distrito num lugar, ele sem que por exemplo um vai começar naquele lugar, a não ser que por exemplo um dia, teve muita correspondência, ele tem que começar o setor dele no que ficou acumulado no dia anterior.

**Nelson:** Sempre é repostado, a chefia é imediata, ou pelo menos deveria ser. Aí (...)