

SISTEMA DE POSTAGEM INSTITUCIONAL

Entre as atribuições da Unidade de Atendimento ao Público – Uniap está a expedição, via Empresa Brasileira de Correios e Telégrafo – ECT, de toda comunicação oriunda das áreas da Anvisa, o que representa um volume mensal de aproximadamente 4000 correspondências, entre Sedex, cartas registradas e encomendas (PAC).

Visando a otimização das rotinas de postagem da Agência, dentro do contexto de reestruturação da Uniap, buscou-se junto ao Correios alternativas que dinamizassem o trabalho desenvolvido na instituição. Dessa forma, o presente documento relata como é feita a postagem de correspondências na Anvisa, os problemas, os entraves e as inadequações do processo e sugere alternativas para sua melhoria.

I - OBJETIVOS

- 1) Implantar um sistema institucional de postagem, a partir da adaptação de um *software* disponibilizado gratuitamente pelos Correios a um outro já existente na Anvisa.
- 2) Instalar na Agência o Sistema de Postagem Eletrônica para envio de telegramas.

II - CENÁRIO

O contato postal da Anvisa com o agente regulado, com os demais órgãos do Sistema Único de Saúde (SUS) e com os usuários diversos dos serviços da Agência ocorre, em sua grande maioria, por meio da ECT.

Dessa forma, a Agência mantém dois contratos com a referida empresa pública: um referente à utilização de produtos postais, telemáticos e adicionais nacional e internacional; e outro referente ao serviço de Malote.

Encomendas, cartas registradas, Sedex, Impresso Especial e telegramas são os principais produtos do primeiro contrato utilizados pela instituição. Já o segundo contrato viabiliza à Anvisa o envio e o recebimento de correspondências a todas as Coordenações de Portos, Aeroportos e Fronteiras e Recintos Alfandegados do país e às Vigilâncias dos estados de São Paulo e Rio Grande do Sul.

É expressivo o volume de recursos orçamentários dispensados para os dois contratos: o de produtos postais possui um orçamento anual de 1,5 milhão de reais e o de serviço de Malote, de 228 mil. Esses valores, por si só, justificam um controle apurado sobre os serviços prestados pela ECT e sobre os serviços demandados pelas unidades organizacionais da Agência.

Atualmente, todo o trabalho de postagem de correspondências na instituição é feito de forma manual, seguindo o seguinte procedimento:

1. A área preenche um formulário de postagem, disponível na Intravisa, contendo dos dados do destinatário.
2. Esse formulário é encaminhado para a Uniap juntamente com as correspondências a serem enviadas.
3. A Uniap providência a colagem de etiquetas, a aposição de carimbos, de chancelas e demais requisitos exigidos pela ECT para a entrega da correspondência.

Esse procedimento gera uma quantidade enorme de papel, conforme figura abaixo, que corresponde à segunda via das listas de postagem de um mês, ou seja, é gerado, mensalmente, o dobro de papel correspondente à imagem apresentada.



A esse quadro somam-se outros problemas: a falta de informações gerenciais e a dificuldade de exercer um efetivo controle sobre as postagens. Como todo procedimento é feito de forma manual, é difícil consolidar as informações e verificar quem está gastando mais, com qual serviço, quais os principais destinatários. A dificuldade de se estabelecer controles gerenciais impossibilita, inclusive, que se possam inibir postagens de correspondências de cunho particular.

III – PROPOSTA

Diante dos motivos expostos, fica clara a necessidade de informatizar o processo de postagem de correspondências na Anvisa. Para tanto, sugere-se a adaptação do sistema dos Correios (Sistema de Gerenciamento de Postagens – SIGEP) ao sistema desenvolvido pelo funcionário da Uniap Josimar Martins: o Sistema de Controle de Expedição – CDEX.

A) Sistema de Gerenciamento de Postagens – SIGEP

Trata-se de um sistema desenvolvido pela ECT e disponibilizado gratuitamente para os seus clientes.

Vantagens

- **Eliminação ou diminuição do volume de papel**

Com a utilização deste sistema, não será mais necessário enviar à ECT duas vias de todas as listas de postagem. Estas serão registradas no sistema e, no final do procedimento, será preciso apenas gerar uma mídia, que será entregue juntamente com as correspondências na ECT.

- **Eliminação de etiquetas físicas**

É recorrente o problema enfrentado pela Uniap com a falta de etiquetas de postagens na ECT, o que, em último caso, impossibilita o envio do material. Com a utilização do SIGEP, o sistema irá gerar automaticamente a numeração lógica da ECT, a qual será impressa e colada na correspondência.

- **Diminuição de erros na fatura**

Como todo o procedimento realizado na Anvisa é manual, as Agências da ECT inserem as informações de postagem no sistema de faturamento também de forma manual, o que ocasiona erros. Com a utilização do SIGEP, essas informações serão entregues de forma eletrônica, eliminando eventuais divergências entre os dados da Anvisa e os da ECT.

- **Registro de informações**

As postagens ficarão registradas no sistema e, caso seja necessário, em qualquer momento, poderão ser apuradas e rastreadas.

Desvantagem

- **Foco principal na postagem**

O desenvolvimento do sistema tem como foco principal a postagem, sendo “pobre” em relação aos controles gerenciais (relatórios, controle de custos e mensagens de alertas).

B) Sistema de Controle de Expedição – CDEX

Sistema desenvolvido na Uniap pelo funcionário Josimar Martins.

Vantagens

- **Controle gerencial**

O sistema permite o controle de gastos por gerência. Na modalidade Sedex, o interessado deve inserir uma justificativa para prosseguir no cadastro da postagem.

- **Controle de custos**

O sistema permite a simulação do valor da postagem, sendo, assim, possível identificar o custo de imediato.

- **Eliminação do trabalho manual**

Toda forma de cadastro e emissão de guias é automatizada, de modo que os dados ficam armazenados no sistema, o que elimina a grande quantidade de papel gerada pelo processo manual.

- **Registro de informações**

As postagens ficam registradas no sistema e, caso seja necessário, em qualquer momento, poderão ser apuradas e rastreadas.

Desvantagens

- **Falta da “inteligência ECT”**

Logicamente, o sistema não possui a “inteligência” do sistema da ECT. Dessa forma, o CDEX não gera a numeração de etiquetas da referida empresa, não gera as postagens em mídia, de acordo com as exigências dos Correios, e não possui banco de dados de CEP’s.

- **Sistema informal**

O sistema não é formal, ou seja, não é desenvolvido pela área de TI da Anvisa.

Com a criação deste sistema institucional, as etiquetas e cartões de aviso de recebimento, que hoje são fornecidos pela ECT, deverão ser impressos na Anvisa. Assim, teremos um custo adicional na compra de material específico para a produção de etiquetas e na impressão propriamente dita. Entretanto, teremos uma diminuição significativa dos valores gastos com papel e com arquivos para guarda. Ademais, a agilidade no trato desses documentos racionalizará a mão-de-obra atualmente utilizada.

Estimativa de Custo Mensal de aquisição de etiquetas:

| Produto | Quantidade | Valor Unitário | Custo | |
|----------------|-------------------|-----------------------|---------------|------------------|
| Carta Registro | 4682 | 0,0733 | 343,19 | Março |
| AR | 4682 | 0,027 | 126,41 | |
| Sedex | 722 | 0,155 | 111,91 | |
| PAC | 164 | 0,155 | 25,42 | |
| Total | | | 606,93 | |
| <hr/> | | | | |
| Carta Registro | 6559 | 0,0733 | 480,77 | Fevereiro |
| AR | 6559 | 0,027 | 177,09 | |
| Sedex | 773 | 0,155 | 119,82 | |
| PAC | 269 | 0,155 | 41,70 | |
| Total | | | 819,38 | |
| <hr/> | | | | |
| Carta Registro | 3876 | 0,0733 | 284,11 | Janeiro |
| AR | 3876 | 0,027 | 104,65 | |
| Sedex | 492 | 0,155 | 76,26 | |
| PAC | 114 | 0,155 | 17,67 | |
| Total | | | 482,69 | |

Fonte: Papelaria Fecha (Tel. 61-3340-1114)
Etiquetas: 101,6 x 33,9mm(100 folhas) – R\$ 58,70
Etiquetas: 138,11 x 106,36 mm(25 folhas) – R\$ 15,50
Papel Xamex para AR (500 folhas) – R\$ 13,50

Quantidade: Referente às Faturas dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2008.

Como a inserção de dados no sistema será efetuada pelas áreas técnicas (e a ECT exige que seja informado o peso de cada correspondência), será necessária a aquisição de balanças para a pesagem. Para isso, propõe-se a compra de 33 unidades: 29 para as gerências-gerais e demais unidades hierarquicamente equiparadas e 5 para as diretorias.

Dessa forma, a partir da cotação de preço da balança já utilizada na Uniap, a qual atende às necessidades apontadas no presente projeto, estima-se o seguinte custo de aquisição das 33 unidades:

Modelo MS 30 KG/ Divisão 10 Gramas

Preço unitário: R\$ 1.450,00

Preço total: R\$ 47.850,00

Fonte: Assistência e Comércio TEMAC / Telefone: (61) 3387-1119

No intuito, ainda, de diminuir o volume de documentos postados pelas áreas e, principalmente, de oferecer uma solução à problemática de não retorno dos Avisos de Recebimento (ARs), os quais são importantes instrumentos de controle dos prazos processuais legais, sugere-se a adoção do Sistema de Postagem Eletrônica.

C) Sistema de Postagens Eletrônica – SPE

Trata-se de um sistema desenvolvido pela ECT e disponibilizado gratuitamente para os seus clientes. Ele facilita e agiliza a elaboração e a transmissão de mensagens, telegramas e cartas, com a utilização da internet.

A proposta vislumbra, principalmente, a possibilidade de substituição das cartas pelo telegrama. Isso porque este último tem um prazo de entrega de até 4 horas e a sua confirmação de recebimento, que tem fé pública e pode substituir os

Avisos de Recebimento, apresenta aproximadamente 100% (cem por cento) de retorno, solucionando o atual problema de devolução de ARs.

Ressalta-se que o prazo legalmente estabelecido para entrega dos telegramas impactará no tempo de análise dos processos, podendo ser um importante fator diminuição do período de tramitação dos documentos nas áreas técnicas.

Embora o custo do produto seja R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos) maior que o valor da postagem da carta, acredita-se que os benefícios de segurança e rapidez justificam o incremento. Em contrapartida, a automação do processo de postagem evita gastos com papel, impressora e mão-de-obra.

A desvantagem está na limitação do campo descritivo, que possibilita a postagem de uma mensagem com 20 linhas, contendo 70 caracteres cada. Ou seja, para postagem via telegrama, a comunicação deve ser curta e objetiva, caso contrário, serão cobrados dois ou mais telegramas (a depender do número de linhas), duplicando o valor de envio.

Vantagens:

- Inovação tecnológica com simplicidade.
- Agilidade, comodidade e segurança (entrega do telegrama em até 4 horas e entrega da comprovação de recebimento em até 4 horas do recebimento).
- Diminuição no volume de correspondências encaminhadas para Uniap.
- Redução dos custos de impressão e da mão-de-obra.
- Confiabilidade e confidencialidade.
- Facilidade na composição e no envio da mensagem.
- Operação *off line* (conexão na internet apenas para envio).
- Possibilidade de multiendereçoamento (texto único para vários destinatários).
- Opção de criação de grupos (listas) de destinatários.

- Cadastramento de textos padronizados para reutilização em novas mensagens.
- Importação / exportação de contatos e documentos.
- Reenvio de mensagens postadas, com ou sem alterações.
- Relatórios disponibilizados *on line*: analítico ou sintético (geral e / ou por usuário).
- Recibo da postagem efetuada.
- Visualização e impressão de comprovante digital.
- Controle efetivo de toda a operação.
- Impressão dos telegramas e das cartas, postadas via internet, feita pelos Correios.

Desvantagens:

- Limitação do número de linhas e caracteres para a mensagem (20 linhas com 70 caracteres cada).
- Incremento de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos) no custo de postagem que é realizado hoje (como carta registrada com AR).

IV - CONCLUSÃO

As propostas ora apresentadas visam a agilização, o controle, a racionalização da mão-de-obra e dos processos de trabalho, impactando positivamente na Anvisa como um todo, e não apenas na Uniap.

Conforme exposto, no que se refere ao Sistema de Controle de Postagem, é necessário conciliar as características dos dois sistemas existentes e formular uma alternativa de postagem institucional, para agregar as vantagens do SIGEP e do CDEX. Essa proposta já foi apresentada pela Uniap e pelos Correios à Gerência de Sistema, tendo, inclusive, sido aberta solicitação SIGA, nº 3461, para desenvolvimento.

Para sua implementação, teremos dois custos adicionais: aquisição de balanças e de material específico para impressão de etiquetas. Entretanto, o sistema vai agregar valor às atividades da Uniap, na medida em que lhe possibilitará prestar um melhor atendimento às demais áreas da Anvisa, e também às atividades de gestão de recursos, pois favorecerá melhores condições de fiscalização, a partir de informações precisas sobre os serviços utilizados.

Para a resolução da problemática de falta de retorno dos Avisos de Recebimento e também do volume de cartas postadas, a implantação do sistema de telegrama mostra-se uma possibilidade viável. Seu principal ganho, além de garantir o retorno da confirmação de recebimento, é a **agilização dos prazos processuais**, haja vista a determinação legal de entrega do documento em quatro horas, tanto para a comunicação quanto para a confirmação de recebimento.

Para sua implementação, o custo adicional será de R\$ 2,54 (dois reais e cinquenta e quatro centavos) por unidade, já que o custo de postagem da carta é de R\$ 6,10 (seis reais e dez centavos) e o do telegrama é de R\$ 8,64 (oito reais e sessenta e quatro centavos). No entanto, considera-se que os ganhos que serão obtidos em eficiência e efetividade compensarão o incremento financeiro. Considerando os gastos em postagem de cartas registradas dos últimos meses, podemos estimar o seguinte aumento:

| MÊS | QUANTIDADE | VALOR ATUAL | VALOR ESTIMADO | AUMENTO ESTIMADO | PERCENTUAL DE AUMENTO |
|-----------|------------|---------------|----------------|------------------|-----------------------|
| FEVEREIRO | 6559 | R\$ 40.009,90 | R\$ 56.669,76 | R\$ 16.659,86 | 42% |
| MARÇO | 4683 | R\$ 28.566,30 | R\$ 40.461,12 | R\$ 11.894,82 | 42% |
| ABRIL | 4159 | R\$ 25.369,90 | R\$ 35.933,76 | R\$ 10.563,86 | 42% |

A previsão de aumento apresentada é uma aproximação superestimada do que se acredita que efetivamente vá ser observado, uma vez que nem todas as cartas registradas poderão ser substituídas por telegrama.

Além disso, destacamos que nosso contrato nos disponibiliza um orçamento mensal de R\$ 132.475,98. Em média, estamos utilizando apenas 33% desse valor, como ilustram

os dados levantados respectivamente nos meses de março a maio: R\$ 44.962,43; R\$ 42.128,78; R\$ 45.106,18.

Dessa forma, é possível observar que o aumento estimado se insere dentro dos limites orçamentários previsto no contrato atualmente firmado com a ECT, deixando ainda margem para eventuais despesas extraordinárias.

Reiteramos ainda que esse incremento será devidamente justificado pelos ganhos de eficiência e celeridade processual da agência, o que agilizará as atividades finalísticas da Agência, além de repercutir positivamente em sua imagem institucional.

Por fim, para implementação das duas propostas, sugerimos a identificação de áreas pilotos. Considerando o volume de postagem e a sua natureza, propomos o desenvolvimento inicial na Procuradoria, na Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos – GGIMP e na Gerência de Gestão da Arrecadação – Gegar. O primeiro mês de teste já possibilitará uma avaliação da eficiência e de eventuais problemas dos sistemas, a fim que sejam realizados os ajustes necessários. A partir de então, a proposta poderá ser ampliada para toda a Anvisa, em etapas.

Para que o projeto tenha um impacto ainda mais significativo, será necessário trabalhar junto às áreas a redução dos seus modelos de comunicação. Para tanto, sugere-se o envolvimento de profissionais da área de Letras e do Programa de Gestão da Qualidade – Pimaq.

Para dar andamento a esse projeto, faz-se necessária ainda a aprovação do Sr. Gerente-Geral de Gestão Administrativa e Financeira – GGGAF e a posterior submissão ao Diretor-presidente, nos termos do inciso IX, do art. 16, da Portaria 354, de 11 de agosto de 2006.

Ricardo de Assis Teixeira
Analista Administrativo
Uniap/Anvisa

Danitza Passamai Rojas Buvnich
Chefe de Unidade
Uniap/Anvisa

IV – PLANO DE AÇÃO



Plano de Ação N.º 01/2008 - PILOTO SOBRE SISTEMA DE POSTAGEM INSTITUCIONAL

Data:

| O QUE | QUEM | ONDE | QUANDO | POR QUE | COMO | SITUAÇÃO |
|-----------------------------------|-------|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|----------|
| Sistema de Postagem Institucional | UNIAP | GGIMP, PROC e GEGAR | A partir da confecção do sistema. | Verificar a adequação do sistema. | Implantar o sistema PILOTO para testes. | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Meta: Automatizar o processo de postagem de correspondências.

Retorno Esperado: Diminuir o custo com papel e obter informações para gerenciais.

Grupo de Participantes: GGTIN e UNIAP

| | | |
|-----------------|---|--------------------------------------|
| LEGENDA: | ■ | ATIVIDADE CONCLUÍDA |
| SITUAÇÃO | ■ | ATIVIDADE EM ANDAMENTO NO PRAZO |
| | ■ | ATIVIDADE EM ANDAMENTO FORA DO PRAZO |
| | ■ | ATIVIDADE PARALISADA |

Responsável: UNIAP