



AICEP

**(Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações
dos Países de Língua Oficial Portuguesa)**

**Comunicações: Novas Tendências
Correios de Moçambique: Um Projecto Falido?**

ASSEMBLEIA GERAL E XV FORUM DA **AICEP**

(23 a 26 de Abril de 2007 – Maputo)

Maputo, Abril de 2007

Comunicações: Tendências Actuais

Correios em Moçambique: Um Projecto Falido?

1. Introdução

Quando fui designado para fazer parte dos oradores do fórum da AICEP deste ano, fiquei embaraçado com o tema:

Comunicações – Tendências Actuais.



Passei dias a pensar na pertinência do tema no contexto do Correios em Moçambique. Q

Qual é a tendência do Correio em Moçambique?

Para dar resposta que se presuma conveniente, tinha que recuar no tempo e também no tempo e também no espaço.

Nisso, lembrei-me dum episódio que se passou comigo na Beira, quando era Director Regional – Centro. Recebi uma visita do Ministro dos Transportes

e Comunicações, altura e na década 80. Conforme o Programa , o Ministro foi visitando os diferentes sectores operativos na Sede . No sector de tratamento de Correspondências, foi informado de que o volume de Correspondência estava a reduzir.

Qual é a causa, perguntou-me o Ministro. Respondi que não sabia. Ele, não satisfeito perguntou ao chefe do sector que prontamente respondeu: " é por causa da Guerra, Excelência".

Terminada a visita, fez-se o balanço. O Director provincial dos Transportes e Comunicações, ao tecer os seus comentários, Disse: "Viram como um simples chefe soube responder ao Sr. Ministro!?" Fiquei triste e pensei que ia ser despromovido por não ter dado resposta conveniente.



Afinal o Ministro queria saber a causa da tendência da redução do volume de objectos postais naquela altura. E hoje estou perante a mesma questão: "Tendências actuais" do Correio em Moçambique. Hoje vou dar a minha resposta.

Efectivamente, ao longo do processo histórico, que fenómenos estão a ocorrer na comunicação? Ocorrem, evidentemente, mudanças que são progresso.

Ora, se examinarmos a Humanidade no seu conjunto, observamos que seguiu uma linha geral de progresso. Todas as manifestações da vida do homem, tanto as materiais, como as morais, aparecem em cada grande momento histórico como superior, como mais avançados que eram em épocas anteriores.

A revolução tecnológica de que hoje muito se fala não é se não as constantes e consequentes mudanças de procedimentos materiais , de instituições sociais e de ideias.

Embora se diga que a terra é o berço da humanidade, não se pode viver toda a vida num berço. Por outras palavras, a vida do homem em sociedade é profunda e perpetuamente dinâmica.

CORREIOS EM MOÇAMBIQUE:

UM PROJECTO FALIDO?



2.1 – Tendências

Década 70

Na primeira metade da década 70, o fluxo do Correio atingiu o seu pico mais alto. Contrariamente na segunda metade, o volume do correio decresceu consideravelmente. Que fenómeno aconteceu neste período?

Depois da Independência nacional, em 1975, a maior parte da população

portuguesa, tanto civil como militar, residente em Moçambique, optou retirar-se para Portugal.

Estimava-se na altura que a taxa de analfabetismo da população moçambicana era de 90%. Assim sendo, quantos é que escreviam então? Aqui está a resposta da pergunta que me foi feita sobre a tendência da redução do volume de correspondências.

Década 80

Ocorre a reforma estrutural – separação dos Correios das Telecomunicações.

Dá-se a liberalização do mercado postal. O correio é partilhado por novos operadores na sector postal. Em vão, Procura-se protecção do Estado contra a presença de companhias multinacionais e aventureiros no transporte de mensagens e encomendas. O fluxo de objectos (entrada e saída) tende a baixar em Moçambique e no mundo em geral.



Década 90

O modelo tradicional de gestão postal vê-se na contingência de rever-se. O correio é surpreendido pela globalização não está preparado para entrar na competição nem na competitividade.

A concorrência das inovações tecnológicas e dos operadores privados tecnicamente bem equipados sufocam as actividades do Correio tradicionais nacionais.

A década 80 caracteriza-se pelo início do fim do Monopólio postal, pelas alterações rápidas do meio envolvente.

Em jeito de acompanhamento do "modus vivendi" são introduzidos nesta década novos serviços: EMS, Correio electrónico e Telecópia. A tendência do fluxo do correio tradicional foi de baixar.

Primeira Metade de 2000



O início de 2000 para os dias que correm é caracterizado pelo poder de informática em todos os processos operativos e de gestão.

O mundo está em on-line. O Homem, hoje, já não vive num meio, vive num sistema informático em cadeia. Pode ir mais longe, mas não sabe onde e porquê. Recebe notícias de todo o mundo e não conhece o seu

vizinho ao lado e/ ou de andar.

2.2 Tendências do fluxo do Correio (1996-2005)

Correspondências

As malas de correspondências constituem a principal actividade da Empresa Correios de Moçambique.

O volume total de cartas manuseadas entre 1996 a 2005 foi da ordem decrescente devido ao declínio tanto das malas internacionais expedidas, quanto das nacionais. Entretanto, as malas internacionais recebidas mostram uma ligeira variação.

O declínio no tráfego internacional – expedição tem como explicação a partilha significativa da comunicação escrita com operadores privados, por um lado, e por outro, a substituição da carta tradicional por electrónica.

A tendência do fluxo do correio em Moçambique, em 10 anos, pode ser ilustrada pelos quadro e gráfico a seguir:

Tabela1 na página principal (AICEP)

Encomendas

Tráfego de encomendas, neste período de 10 anos, não foi excepção.

Conheceu também variação tendente a decrescer. Em 1996, foram manuseadas cerca de 7.400 encomendas, em 2005 foram registadas 6.900.



Entretanto, o fluxo de encomendas nacionais tende para um ritmo decrescente quase vertical, mas verifica-se um crescimento, embora irregular, no movimento internacional-recepção.

Em 1996, foram expedidas 68 encomendas para o exterior, mas 166 em 2005.

O número de encomendas recebidas só exterior tende a crescer de 3855 em 1996 para 6030 encomendas em 2005, como ilustram o quadro e gráfico a seguir.

Tabela2 no pagina principal (AICEP)

Devido a impossibilidade, ainda, do envio de encomendas, fisicamente, através do correio electrónico, embora se verifique um incremento rápido deste, em detrimento da carta tradicional, o serviço de encomendas no País poderá ser o futuro negócio sustentável para a Empresa Correios de Moçambique.

Correios Expresso (EMS)

Por sua vez, o EMS foi introduzido em 1991 como resposta à crescente competição de operadores privados. Desde a sua criação, a tendência do volume de objectos manuseados é, nos últimos dez anos, irregularmente estático, tendo, em 1996, atingido o total de cerca de 60.000 objectos, comparando com o total de 58.700, em 2005.



O EMS é promissor na geração de receitas da Empresa, a nível nacional. Em 1996, foram aceites 49000 objectos nacionais e em 2005, foram registados 51.400.

O fluxo das expedições internacionais cresce menos do que o das nacionais como se pode ver no quadro abaixo apresentado.

A explicação é que muitos operadores privados partilham este mercado expresso para fora do país. De igual modo, as expedições recebidas são em número reduzido que as enviadas.

Tabela3 na página principal (AICEP)

3. CORREIO – UM PROJECTO FALIDO?

A ONU reconhece " o direito à comunicação como um direito humano fundamental".



A UPU reafirma este direito básico recomendando às Administrações Postais que criem condições adequadas com vista a que os clientes sejam capazes de enviar e receber mercadorias e mensagens dum ponto para o outro do mundo.

Ora, embora as Tecnologias de Informação e Comunicação

(TIC's) substituam algumas categorias de correio não se deve

temer um desaparecimento dos serviços postais, pois estes dois tipos de comunicação são complementares. Aliás as TIC's podem



constituir um desafio, mas também é uma oportunidade para o Sector Postal.

O Correio deve aproveitar a sua missão história e as novas oportunidades para introduzir serviços electrónicos competitivos.

É assim que as novas tecnologias podem ser usadas nos países em desenvolvimento em sistema de triagem, de rastreamento e na melhoria tanto da compilação quanto da gestão de dados. É imperativo e não optativo que as novas oportunidades sejam aproveitadas em

tempo útil, porque as TIC's são catalisadoras para a modernização dos serviços postais.

Em Moçambique, o Correio não é um projecto local, nem é nacional ou internacional. E também não é mundial, mas é universal.

É um serviço da União Postal Universal, estando esta, pois, para além da dimensão internacional e mundial, uma vez que o local, o nacional, o internacional e o mundial é susceptível ao desaparecimento quando a sua missão já não tem razão de ser.

O universal não desaparece. E significa um todo, isto é tudo e todos.

Não conheço na superfície da terra uma única nação que não tenha o serviço de correio. Também sei que Moçambique tem o serviço de correio desde o passado colonial até hoje. Não morreu e nem há-de morrer. Os que falaram da sua morte, alguns desses já passaram e ainda hão-de passar para o além os que anunciam o prelúdio do desaparecimento do correio.

A título de exemplo, a Filosofia, mãe de todas as Ciências, abandonada pelas ciências filhas, ainda continua com o seu objecto: indagar o incógnito.

Assim, também o correio, abandonado por toas as inovações de comunicação, ainda permanece fiel à sua missão histórica:

- Transporte e distribuição de mensagens, encomendas, documento e até os próprios suportes físicos das inovações tecnológicas.



Isto faz-me lembrar do seguinte aforismo:

- " a árvore sente amargura quando vê que o cabo do machado que a corta é de madeira".

Por isso, o Correio em Moçambique não é um projecto falido e nem em extinção.

4. O PAPEL DO CORREIO NO PLANO DE DESENVOLVIMENTO NACIONAL

O processo de desenvolvimento económico do País pressupõe uma maior harmonização de estratégias e de acções entre diferentes instituições.

É bem sabido que os serviços postais são uma parte integrante da sociedade de informação, pois podem servir de ligação com zonas menos populosas, introduzindo novos serviços baseados nas tecnologias da informação e comunicação.

A demais, estas tecnologias da informação e comunicação podem permitir ao correio desenvolver uma rede tridimensional oferecendo serviço de permuta física de mercadorias, serviços electrónicos e servos financeiros.



No contexto nacional, significa que a estratégia de desenvolvimento postal deve ser de desenvolver, operacionalizar e manter a rede postal nacional, assegurando acesso universal a serviços postais à população moçambicana e, especialmente, àquela população que vive nas zonas rurais ou semi-rurais onde os meios de comunicação são ou limitado ou inexistentes.

Entretanto, em Moçambique, a rede postal precisa duma substancial e completa reabilitação e modernização para permitir acesso e uso convenientes dos seus serviços pela população.

No País, a comunicação escrita é muito fraca. Amélia do número de cartas postalizadas por habitante na última metade da década 90 era uma das mais baixas no mundo, como o quadro a seguir apresenta:

Tabela4 no pagina principal (AICEP)

Esta é a actual realidade e tendência. Contudo, usando novas tecnologias, o serviço postal pode introduzir novos serviços com valor acrescentado através da sua rede, atraindo, assim, mais utentes a usar as suas facilidades.



Todo aquele que utiliza o serviço de correio é cliente comum tanto na origem como no destino. São-lhe devidas todas as garantias de qualidade de serviço, segurança e fiabilidade.

Moçambique, segundo o princípio da unicidade do território postal vê-se impedido a uniformizar os procedimentos da execução do serviço postal.

Como membro da UPU é obrigado a cumprir as regras universais para garantir melhor qualidade de serviço a clientes que acompanham os seus objectos pela Internet ao serviço do correio, independentemente do local postal onde se encontre.

Por essa razão, a Direcção da Empresa Correios de Moçambique, atenta aos fenómenos da evolução tecnológica, aderiu ao sistema Postal Internacional da UPU no respeitante ao rastreamento de objectos postais do EMS, desde 2000. Em 2006, o sistema foi estendido para algumas cidades capitais provinciais.

Enquanto isso, condições logísticas foram criadas para incluir outros produtos e segmentos em sectores de nível central. Como já disse, não se trata de opção, mas é imperativo, porque, hoje, quase todo o mundo postal está conectado neste e por este sistema informático.



NOVAS ESTRATÉGIAS

Reconhecendo que a tendência actual é de a mensagem escrita ser "roubada" pelas novas tecnologias, o correio está seguramente apostado em desenvolver actividades inerentes à sua missão histórica. Aliás, a Empresa Correios de Moçambique possui uma rede de postos com infra-estruturas básicas em locais desprovidos de adequados serviços financeiros.

Através desta rede, os Correios de Moçambique foram no passado provedor de serviços financeiros em complementaridade com instituições bancárias. Esta intervenção teve um impacto positivo em grupos sociais desfavorecidos que através da rede postal puderam ter acesso a serviços financeiros contribuindo, assim, para o crescimento e desenvolvimento do sistema financeiro moçambicano.

Por outro lado, importa referir a pertinência de estabelecer parcerias, constituindo, assim, sinergias que possam contribuir positivamente no processo de desenvolvimento sócio-económico, desde que disso se tirem vantagens mútuas.



As inovações tecnológicas estão a suceder com tal rapidez que se não estiver atento, o Correio ver-se-á arrastado pelo destino como um servo.

É preciso sonhar, não o passado, mas o futuro, é preciso prever e precaver-se.

6. CONCLUSÃO

A vida do homem em sociedade é profundamente e permanentemente dinâmica. Por isso, as inovações tecnológicas que ocorrem no tempo são, por si, o progresso.

As TIC's não são ameaça aos serviços postais, são antes catalisadoras para a sua modernização, por um lado, e, por outro, são complementares no sistema integrado das comunicações.

O Correio em Moçambique, como um serviço universal, não é Projecto Falido.

MUITO OBRIGADO!