

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 1997

[Relatorio e contas 1997, Correios de Mocambique, EP, mimeo]

3.4. Area Comercial

Esta area foi criada em 1996. A sua criacao teve como objectivo desenvolver accoes de caracter commercial que possam permitir a empresa tornar-se competitiva no Mercado, principalmente, nas areas em que a concorrencia se faz sentir com muita intensidade, como e no caso do EMS.

Dotada de poucos recursos, quer materiais, quer humanos, a Direccao Comercial desenvolveu campanhas publicitarias da Empresa, que apesar de poucas, devido a escassez de disponibilidade financeira que assola a Empresa, surtiram efeitos positivos, no nivel de procura dos servicos.

A padronizacao do logotipo da Empresa e das campanhas publicitarias, a nivel nacional, a pesquisa de Mercado com vista a obtencao de informacao para a criacao de novos servicos, a auscultacao dos clientes, a padronizacao das caracteristicas dos edificios da Empresa, assim como a divulgacao de informacao que permita ao trabalhador ter um espirito mais commercial no desenvolvimento das suas actividades, constituem opcoes prioritarias desta Direccao.

Em termos de novos servicos, ao longo do ano, foram criados os seguintes:

- Registo de matrizes de totobola
- Exploracao de cabines publicas:
- Exploracao do service de embolsos.

A criacao de novos servicos tem em vista a diversificacao da carteira de negocios com vista ao aumento do nivel de receitas, uma vez que esta provado que so de servicos tradicionais de correio, a Empresa dificilmente podera sobreviver.

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 1999-2001

[Relatorio do Conselho de Administracao sobre actividades realizadas durante o mandato de 1999 a 2001, Correios de Mocambique, EP. Maputo, Abril de 2002, mimeo]

I. Diversificacao de servicos

A diversificacao de servicos tem a ver com a necessidade de aumentar a quantidade de servicos, de forma a que haja uma Carteira de Negocios que traga nao so um valor acrescentado, mas tambem que tenha uma qualidade que satisfaca as expectativas dos clientes.

Desta forma, ao longo do trienio 1999-2001, o Conselho de Administracao procurou desenvolver as seguintes accoes:

- Negociou-se com a empresa PANTHERA AZUL a cessao de exploracao do service de Encomendas Posais, para uma certa faixa de Mercado. Assunto em poder do Ministerio do Plano e Financas.
- Foi esboçado um projecto para a criacao do Servico de CORREIO AZUL. A sua implementacao sera condicionada a recursos financeiros que sao escassos.
- Foi feito um estudo de viabilidade por um consultor da UPU, para a introducao do Servico de Caixa Economica Postal. O estudo nao esta completo, o que foi tempestivamente alertado aquele organism, ainda sem reacao pratica.
- Introduziu-se o SERVICO DE CORREIO ELECTRONICO (e-mail) em Maputo e nas areas de Sofala, Nampula, Zambesia e Cabo Delgado, numa primeira fase. Os resultados ainda sao fracos.
- Foi assinado um contrato, ainda vigente, com a Empresa Lotarias e Apostas Mutuas (ELAM) para a prestacao do SERVICO GALO DA SORTE, vulgo raspadinha. Os resultados sao fracos devido a caracteristica do proprio service.
- Foram, igualmente, assinados acordos com outras empresas para a prestacao do SERVICO DE COLECTA E DISTRIBUICAO DOMICILIARIA DE FACTURAS, atraves do CDD. Nao obstante a desistencia de algumas dessas empresas, o service tem contribuido positivamente na economia da empresa.
- Foi elaborada e apresentada a proposta de transformacao do SERVICO DE VALES POSTAIS num service de Correios, que foi canalizada ao parecer do Banco Central e do Ministerio do Plano e Financas, depois de ter sido apreciada no MTC. Ainda se aguarda o parecer do Ministerio do Plano e Financas.

- Foi introduzido o SERVIÇO DE PAGAMENTO A PENSIONISTAS nos Correios de Maputo, na base contractual com o Ministério do Plano e Finanças, prevendo-se o seu alargamento as outras províncias do país.
- Em Dezembro de 2001, foi apresentada ao Ministério dos Transportes e Comunicações uma proposta de Plano Estratégico para o Desenvolvimento da empresa dos Correios, de que não conhecemos reacção. A proposta foi apresentada por orientação de S. Exa o Ministro dos Transportes e Comunicações, em Conselho Coordenador para ser financiado com fundos externos.

II. Modernização dos serviços

A modernização visa dotar os serviços de Correios de meios e equipamentos que permitam a melhoria na sua prestação aos clientes, em conformidade com as exigências tecnológicas actuais. E nesta linha em que:

- Foi implementado o projecto *Track-and-Trace*, através da introdução do Sistema Internacional de Rastreamento de Objectos (IPS), no service EMS-Correio Expresso;
- Para a melhoria do transporte do Correio, foram assinados contratos com as empresas MEX-MOCAMBIQUE EXPRESSO, NAVERNAR e DHL. Este último transporta nossas malas em suas aeronaves para África do Sul, numa primeira fase;
- Montou-se um sistema de segurança na Fábrica de Valores Postais, que permite melhorar o controlo durante o processo de produção de valores;
- Foi adquirida uma Máquina de Picotar Selos, através da Administração Postal da Alemanha, como forma de flexibilizar e melhorar a produção de selos postais e fiscais.

MOCAMBIQUE | COMUNICAÇÕES | COMERCIAL | 2000

[Plano de Negócios da Empresa para o triénio 2000|2002. Maputo, 26 de Maio de 2000, mimeo]

II. Introdução

[...]

Fica claro para qualquer analista que, só com as actividades que constituem o objecto principal, a Empresa não pode sobreviver. Por esta razão, há que encontrar alternativas de negócio que possam viabilizá-la.

Ao longo dos últimos anos, as alternativas buscadas consistiram na criação de novos serviços, tais como o EMS, o FAX-POSTO, o VALE-FAX, o CDD, a exploração de Cabines Públicas, o Totobola, a Loja Postal e outros.

Contudo, e dada a subida galopante e generalizada dos preços no Mercado nacional e internacional que implicou no crescimento dos custos operacionais da Empresa, dos proveitos globais obtidos, pouco sobrou para a realização de investimentos de vulto, pois os resultados líquidos sempre se apresentaram “magros”.

Confrontados com esta realidade, o actual Conselho de Administração decidiu “aventurar-se”, para o triénio 2000|2002, com um plano que transcende as suas capacidades financeiras, fazendo-se valer do interesse manifestado pelo novo executivo governamental, para desenvolver o sector dos CORREIOS DE MOCAMBIQUE.

E assim que, para além do plano elaborado e reflectido no respectivo orçamento, apresentamos um plano de negócios que carece, em alguns casos, de financiamento exterior à Empresa, por não caber nos seus próprios recursos financeiros.

Ei-lo a seguir, por cada sector de Actividades:

1. Exploração dos Serviços Postais

➤ Serviço de Correio Expresso (EMS):

Expandir o service de correio expresso (EMS) a outros pontos do país, em termos de criação de núcleos de exploração, divulgação e arrecadação de receitas. Esta acção está contemplada no orçamento trienal do projecto do Contrato-Programa.

➤ Serviço de Correio Azul:

Desenvolver um estudo em parceria com os CTT – Correios de Portugal, na perspectiva de introduzir o service de CORREIO AZUL, que sirva para aceitação, transporte e entrega de

objectos, para o regimes nacional e internacional, via expresso. E uma accao que cabe no orcamento interno.

➤ *Servicos de Filatelia*

Incentivar a producao nacional de selos de qualidade com temas de interesse aos coleccionadores nacionais e estrangeiros. Pretende-se, ainda, expandir a comercializacao filatelica ao longo dos principais pontos turisticos nacionais, divulgando a imagem da empresa e do pais. Para isso, ha necessidade de se investir na Fabrica de Valores Postais, na modernizacao do equipamento, o que transcende as nossas capacidades.

➤ *Servico de Correio Electronico (E-Mail):*

Lancado, numa primeira fase, em Maputo, pretende-se que este service passé a ser explorado nas principais cidades do pais, nomeadamente Beira, Quelimane, Nampula e Pemba. Esta accao implica aquisicao de equipamento informatico, o que pode ser factivel com recursos internos da empresa, ao longo do trienio.

➤ *Servico de Vales Postais:*

Transformar o service de Vales Postais nacionais, que pertence ao Tesouro Nacional, num service de Correios. Pretende-se, ainda, assinar acordos com Administracoes Postais estrangeiras, para introduzir o service de emissao e pagamento de Vales Postais Internacionais. Nao carece de investimento externo. Com esta accao pretende-se melhorar o service, eliminar os focos de roubos e falsificacoes, alem de melhorar a Tesouraria da empresa.

➤ *Servico de Caixa Economica Postal*

Pretende-se criar o service de Caixa Economica Postal ou Banco Postal, em parceria com empresas nacionais ou estrangeiras, para a exploracao do service financeiro nos balcoes de Correios. Condiciona-se esta accao a obtencao de financiamento. Um consultor da UPU esta a fazer o respectivo estudo de viabilidade economica, sob financiamento daquele organismo internacional.

2. *Parcerias Economicas*

Consta dos nossos planos ceder algumas unidades de negocio, atraves de concessoes de espacos e participacao financeira em algumas empresas emergentes, como a seguir mencionamos:

➤ *Kuwina – Sociedade de Jogos de Mocambique*

Para a exploracao do service de totobola e apostas mutuas em competicoes desportivas e outras modalidades. Aqui, temos uma participacao de 11% no capital e firmamos um contrato de arrendamento pela ocupacao de 500m2 no edificio novo onde funcionara a sede da empresa.

➤ *Sociedade ON-LINE Comunicacoes Lda.*

Para a prestacao de servicos de telecomunicacoes complementares e fixos, nomeadamente operacao de rede de comunicacao satellite (VSAT), em que participamos com 10% do capital social, alem do contrato de ocupacao dum andar do edificio novo dos Correios, para a sede desta nova empresa.

➤ *Sociedade MEDLAB – Assistencia Medica e Diagnosticos*

Para a prestacao de service de consulta medica e analises laboratoriais, com contrato de arrendamento e participacao em 30% do capital social. Funcionara nas instalacoes da Filatelica e Numismatica. As escrituras publicas que constituem esta sociedade e outras duas referidas acima foram ja assinadas, estando para breve o inicio das suas actividades efectivas.

➤ Cessao de servicos a *Panthera Azul* para a exploracao do service de encomendas postais, entre Republica da Africa do Sul|Mocambique (Maputo|Beira) e vice-versa. A proposta, para a efectivacao deste projecto, esta no Ministerio do Plano e Financas para analise e decisao.

➤ Cessao de espacos a *CREDICOOP* em regime de aluguer, para a exploracao de servicos financeiros, nas Estacoes de Correios da Polana Cimento (Maputo-2), Sommerschield (Maputo-3), Bairro Central (Maputo-7), Estacao Postal da Matola e Estacao Central de Quelimane (Zambeia).

➤ Estao a disposicao para alugar os espacos assim localizados:

- Rua da Mesquita – Papelaria Apolo;
- Av. Josina Machel – Armazens Adjacentes as Oficinas;

- Av. 24 de Julho – Centro Social da Fabrica de Valores Postais;
- Na Provincia de Sofala (Beira) – Lar da Beira;
- Ainda na Beira – Armazem de Encomendas Postais.

3. Producao Industrial

➤ Producao de Valores Selados

Para se dar continuidade a producao de selos postais e das Financas na Empresa, accao que se encontra momentaneamente paralizada, pretende-se adquirir uma maquina e pentes para picotagem de selos. Este equipamento e possivel adquiri-lo apenas fora do pais, particularmente na Alemanha com quem ja se tem negociacoes neste sentido, so que o unico empecilho e a falta de fundos para a sua importacao.

➤ Producao tipografica

Pretende-se aqui introduzir o service de producao de material diverso, por encomendas, tal como material de escritorio, artigos de papelaria, na base de autonomizacao do Sector Tipografico, permitindo que consiga arrecadar receitas para o seu normal funcionamento, sem necessitar de ser subsidiada pela Empresa.

➤ Exploracao Oficial

A politica que se pretende imprimir nesta area, e de permitir que se faca a prestacao de servicos a terceiros, alocando, nas oficinas, meios adequados para trabalhos de lubrificacao, bate-chapas, pinturas, lavagens de viaturas, e outro service officinal. Para isso, necessitar-se-a de elevados fundos de que a Empresa nao dispoe.

4. Demonstracao provisional de resultados

De acordo com o plano que compreende a proposta de Contrato-Programa da empresa CORREIOS DE MOCAMBIQUE, e na base da exploracao dos servicos tradicionais e de outros servicos ja introduzidos, a seguir-se apresenta os mapas (resumidos e dealhado) de demonstracao de resultados operacionais esperados para o trienio 2000|2002.

Na base do mesmo mapa, pode-se, facilmente, observar que verifica-se um crescimento galopante dos proveitos e um contorno substancial dos resultados operacionais durante o trienio, saindo de numeros negativos para positivos.

Isto e devido a politica que o Conselho de Administracao pretende imprimir em termos de rentabilizacao dos servicos, tais como FAX-POST, EDM, servicos tipograficos, aluguer de salas do Centro de Formacao Postal do Maputo e outros.

Assim, a Empresa espera que consiga obter um crescimento dos proveitos na ordem de 5%, 15% e 24%, respectivamente para os anos de 2000, 2001 e 2002, procurando fazer contencoes dos custos ao maximo possivel.

MOCAMBIQUE|COMUNICACOES|COMERCIAL|2000

[Relatorio de actividades do Conselho de Administracao relative ao ano 2000 e 1o. semestre de 2001, por Gabinete do PCA, Empresa Nacional de Correios de Mocambique, EP. Maputo, Outubro de 2001, mimeo]

[P. 4]

Assim, no ambito da diversificacao dos servicos, foram desenvolvidas as seguintes accoes:

- a. Foi feito um estudo que levou a elaboracao dum projecto para a criacao do service de Correio Azul;
- b. Foi feito um estudo de viabilidade para a introducao do service de Caixa Economica Postal por um Consultor da UPU;
- c. Para a expansao do Correio Electronico (e-mail), foi alocado equipamento informatico as Direccoes de Areas de Sofala, Nampula, Zambezia e Cabo Delgado, numa primeira fase.
- d. Foi assinado um contrato com a Empresa Lotarias e Apostas Mutuas (ELAM), para a prestacao do service de Galo da Sorte, vulgo raspadinha.
- e. Foram, igualmente, assinados acordos com as empresas COMPRAS EM GRUPO DE MOCAMBIQUE (CGM), BIM e TDM, para a prestacao do service de colecta e distribuicao domiciliaria de facturas, atraves do CDD.
- f. Foi elaborada e apresentada a proposta de transformacao do service de Vales Postais num service de Correios, que foi canalizada ao parecer do Banco Central e do Ministerio do Plano

e Financas, depois de ter sido apreciada pela Direccao do MTC, em Conselho Consultivo. Ainda se aguarda o parecer do Ministerio do Plano e Financas.

- g. Firmou-se um contrato com o Ministerio do Plano e Financas, para a prestacao do service de pagamento a pensionistas nos Correios em Maputo, prevendo-se o seu alargamento a outras provincias.

2.2. Modernizacao dos servicos

A aposta nesta quadro de accao e a melhoria da qualidade dos servicos, alocando meios essenciais que permitam alcançar os objectivos almejados.

Nesta linha, foram desenvolvidas as seguintes accoes:

- a. Foi implementado o projecto TRACK-AND-TRACE, para o rastreamento de objectos internacionais do service EMS-CORREIO EXPRESSO, atraves da introducao do sistema IPS, e
- b. Para a melhoria da qualidade dos servicos, foram assinados contratos com as empresas MEX-MOCAMBIQUE EXPRESSO e NAVEMAR, para o transporte de objectos de correio, bem como com a DHL que transporta nossas malas em suas aeronaves para Africa do Sul, numa primeira fase.

MOCAMBIQUE/COMUNICACOES/COMERCIAL/2000

[Resumo das deliberacoes do Conselho de Administracao tomadas durante as sessoes do ano 2000, Empresa Nacional dos Correios de Mocambique, EP. Maputo, Abril de 2001, mimeo]

Acta ordinaria n. 3/CA/2000, de 8 de Marco

[...]

3.5. A KUWINA – SOCIEDADE DE JOGOS EM MOCAMBIQUE, SARL, manifestou interesse em trabalhar com os Correios na base de uma sociedade, que funcionara nas instalacoes da Empresa, para a exploracao e gestao do service de Totoloto e Totobola em Mocambique, com o capital previsto de USD. 1.000.000,00 (um milhao de dolares Americanos). Deve-se aceitar a proposta na optica da constituicao de uma sociedade, em que a empresa sera socio arrendatario, participando com 10% do capital social que sera realizado atraves das rendas, no espaco de tres anos, depois do que serao integralmente pagas a empresa. Deve-se, igualmente, negociar com os proponents quanto as fases que conduziraao a efectivacao do projecto, tendo em conta a salvaguarda dos interesses da empresa. A cargo dos srs. Administradores dos Servicos Postais, Industriais e de Economia.

MOCAMBIQUE/COMUNICACOES/REDE POSTAL/2000

[Resumo das deliberacoes do Conselho de Administracao tomadas durante as sessoes do ano 2000, Empresa Nacional dos Correios de Mocambique, EP. Maputo, Abril de 2001, mimeo]

Acta ordinaria n. 4/CA/2000, de 19 de Maio

[...]

- 4.1. Devem-se desenvolver accoes conducentes a formacao da operadora do service do CORREIO ELECTRONICO (e-mail), de modo a adquirir “know-how” suficiente sobre a material, devendo-se contemplar, nessa accao, mais um operador, no sentido de se evitar possiveis transtornos que poderao advir das ausencias daquela. A cargo do sr. Administrador dos Servicos Postais e dos Recursos Humanos e Formacao.
- 4.2. Paralelamente, a accao da formacao da operadora, deve-se fazer publicidade do service, para conhecimento do publico quanto a sua existencia, alem de ter que se desenvolver um estudo que permitira encontrar mecanismos mais adequados para a viabilizacao do service. A cargo do sr. Administrador dos Servicos Postais.
- 4.3. Sobre o Plano|Programa de accoes de emergencia do EMS para o ano 2000, elaborado para fazer face as necessidades urgentes, deve-se:
 - a. Montar um gerador electrico e um aparelho de ar condicionado, para se garantir o pleno funcionamento do equipamento Track-and-Trace.
 - B. Montar dois computadores terminais, compatíveis ao sistema IPS na gerencia do EMS e no Sector de Vendas, para permitirem facil acessos ao sistema e ao facturamento dos servicos prestados a credito;
 - C. Reforcar a seguranca fisica e policial para velar rigorosamente, pelas instalacoes do EMS, permitindo a proteccao dos equipamentos deste sector;

- D. Renovar o fardamento do EMS por se encontrar num estado avançado de desgaste, o que não oferece boa imagem;
 - E. Alocar dois funcionários no sector do EMS, para imprimir maior dinâmica das actividades;
 - F. Acelerar o processo de produção de sacos (com o logotipo do EMS), para evitar a utilização de sacos das outras Administrações Postais, o que tem implicado encargos à empresa.
- 4.4. Dadas as dificuldades de tesouraria que a empresa enfrenta, devem-se destacar acções prioritárias, que necessitem tratamento mais urgente, as quais são objecto dum cronograma. A cargo dos srs. Administradores dos Serviços Postais e de Economia, Industriais e de Recursos Humanos e Formação.
- 4.5. A gerência do EMS deverá desenvolver acções de forma integrada com as restantes Direcções de Áreas, na procura de melhoria da organização e funcionamento do serviço. A cargo do sr. Administrador dos Serviços Postais.

MOÇAMBIQUE/COMUNICAÇÕES/COMERCIAL/2000

[Acta n.º 16|CA|20000, de 22 de Dezembro de 2000]

7. Diversos

7.1. Neste ponto, foi dado a conhecer aos presentes que, para se ultrapassar a problemática do serviço de pagamento dos pensionistas, através do Banco Austral, foi assinado um Acordo entre a empresa e o Ministério do Plano e Finanças para que este serviço seja prestado pelos Correios, nas Estações Postais da Província e cidade de Maputo, numa primeira fase, podendo ser extensiva às restantes províncias, à excepção de Inhambane que já o presta.

7.1.1. Por ter notado que o serviço contribuirá para o incremento dos proveitos da empresa, o CA recomendou que se criem mecanismos eficazes que possam permitir a sua melhor prestação, na base de montagem dum sistema de segurança nas Estações, na movimentação de fundos, selecção e formação de pessoal, além doutros aspectos imprescindíveis. A cargo de todos os srs. Administradores dos Pelouros.

7.1.2. Considerando que os valores postos à responsabilidade da empresa, para o pagamento aos referidos pensionistas, é extremamente elevado, deve-se, num futuro próximo, renegociar as cláusulas contratuais, particularmente a comissão a ser paga à empresa, uma vez que a actual não cobre os custos da prestação do serviço. A cargo dos srs. Administradores dos Serviços Postais e de Economia.

MOÇAMBIQUE/COMUNICAÇÕES/COMERCIAL/2000-2001

[Avaliação do grau de cumprimento do plano de negócios da empresa para o triénio 2000|2001, Secretariado do Conselho de Administração. Maputo, Empresa Nacional dos Correios de Moçambique, EP, 2001, mimeo]

II. Exploração dos Serviços Postais

2.7. Serviço de Pagamento de Pensionistas

Este serviço não estava previsto no bojo de projectos de negócios da Empresa. A sua prestação pelos Correios iniciou em Janeiro do ano corrente, como corolário das iniciativas do Governo, na descentralização do pagamento de cerca de 12.500 pensionistas, com a contraparte de 7.500,00 mts por cada pensionista pago aos Correios.

Foi assinado um contrato extra entre os Correios e o Ministério do Plano e Finanças. Os resultados da prestação do serviço são bons, uma vez que a Empresa tem conseguido honrar o compromisso assumido com o Governo.

Contudo, existem aspectos que devem ser ajustados, sobretudo o aumento da comissão para um valor que seja ajustável aos custos reais do serviço, a necessidade de beneficiação de algumas estações de Correios localizadas nos distritos sem o mínimo de segurança, entre outros aspectos.

É de salientar que a comissão que é paga aos Correios, em cerca de 80 mil contos|mês, em média, serve apenas para despesas no pagamento de salários, horas extras e outros subsídios ao pessoal envolvido no serviço, além do consumo de combustível no transporte dos valores.

III. Parcerias económicas

3.1. Kuwina – Sociedade de Jogos de Moçambique

Neste projecto, houve um contrato assinado e uma escritura pública já feita. Neste momento, está-se à espera do equipamento informático a ser importado da Itália sob os auspícios dos investidores.

São necessárias também acções de beneficiação e adequação das instalações onde vai funcionar a empresa, no edifício novo dos Correios. A sua reabilitação será feita por uma empreiteira especializada na materia. Estas acções estão dependentes dos investidores com quem temos contactos neste sentido.

3.2. Sociedade On-Line Comunicações Lda

O primeiro passo para a concretização deste projecto é a criação da empresa que vai prestar o serviço, que está sendo feita com o envolvimento de juristas, com vista a sua escrituração, após o que seguirá a assinatura dum contrato entre as duas partes.

Assim, todos os passos subsequentes estão dependentes da criação e formalização da empresa.

3.3. Sociedade MEDILAB – Assistência técnica e diagnósticos

Após as escrituras que já foram feitas, o passo seguinte sera o de beneficiações do espaço e da aquisição de equipamento medico e laboratorial, cujos trâmites estão sendo conduzidos pelos investidores.

O projecto está dependente de financiamento, de que os proprietarios dependem.

3.4. Cessão de serviços à PANTHERA AZUL

Este projecto foi formalizado e, antecipadamente, foi conduzido ao Ministério do Plano e Finanças para análise e decisão. Até ao presente momento, ainda não houve pronunciamento por parte desse órgão do Estado.

3.5. Cessão de espaços à CREDICOOP em regime de aluquer

Para a concretização deste projecto, houve beneficiações e adequacies das Estações Postais de Polana (M-2) e do Bairro Central (M-7) ao estilo característico do serviço.

No entanto, a CREDICOOP ainda não começou a explorar o serviço por motivos de falta de autorização do Banco de Moçambique (BM), após o que seguirá também a reabilitação doutros espaços previstos.

3.6. Banco Nacional de Créditos (BNC)

O projecto para a participação da empresa na criação do BANCO NACIONAL DE CRÉDITO não estava previsto no Plano de Negócios. Por se considerar aliciante e, por ventura, pudesse trazer proveitos financeiros para a empresa, de que esta necessita, solicitou-se ao Ministério dos Transportes e Comunicações para autorização, neste sentido.

O Banco Nacional de Créditos conta com a participação, para além dos Correios de Moçambique, da INVESTIMO, EMOSE e SOCIMO, com participação no capital social de 5%, 60%, 30% e 5%, respectivamente. Antecipadamente, os Correios de Moçambique já contribuíram com USD. 4.000,00 no capital social.

Por razões não especificadas, a participação dos CORREIOS DE MOÇAMBIQUE, como “sócios” do Banco Nacional de Créditos foi indeferida pelo Ministério dos Transportes e Comunicações, restando, apenas, recuar e procurar formas de recuperar o montante adiantado.

3.7. Aluquer de espaços

➤ Papelaria Apolo (Rua da Mesquita)

Para a exploração desta papelaria, foram feitos contactos, com vista a se encontrar interessado que aceitasse as condições de reabilitação do espaço, uma vez que a empresa não dispõe de fundos para o efeito.

Os interessados que se apresentam não se mostram capazes em fazer a reabilitação do imóvel, por se encontrar num estado avançado de degradação e necessitando de elevados fundos.

Contudo, esforços continuam para a concretização do projecto, mesmo na base da dedução dos valores usados na reabilitação nas rendas mensais a serem pagas à empresa, pela exploração do imóvel.

➤ Armazéns adjacentes às oficinas (Av. Josina Machel)

Houve contactos com os gerentes da Lavandaria Imperial, que tinha-se interessado na exploração do espaço. As negociações, neste sentido, estavam numa fase bastante avançada. Para tal, os gestores da lavandaria contavam com outro sócio a quem o financiamento dependia.

Neste momento, o projecto encontra-se parado porque os nossos parceiros desistiram, situação motivada por falta de fundos para se levar avante o projecto.

Este projecto tem como fulcro a construção dum Centro Social, para a exploração de erviços diversos, o que poderá facilitar alimentação aos nossos trabalhadores em serviço nas Oficinas da empresa.

➤ *Centro Social da Fábrica de Valores Postais (Av. 24 de Julho)*

A Fábrica de Valores Postais conta com um Centro Social que não está sendo explorado. A concretização deste projecto, beneficiaria em alimentação aos trabalhadores da empresa que se encontram em serviço naquele complexo fabril. O projecto está na fase da procura de interessado para a exploração do espaço.

➤ *Lar da Beira (Sofala)*

Para a exploração do Lar da Beira, estão em curso formalidades conducentes ao lançamento dum anúncio após o que seguirá um concurso public, para se encontrar interessado.

➤ *Armazéns de Encomendas Postais da Beira (Sofala)*

A concretização deste projecto está dependente das mesmas formalidades para a exploração do Lar da Beira.

MOÇAMBIQUE/COMUNICAÇÕES/COMERCIAL/2001

[Relatório de actividades do Conselho de Administração relative ao ano 2000: com referência ao ano 2001, Gabinete do PCA. Maputo, Empresa Nacional de Correios de Moçambique, EP, Novembro de 2001, mimeo]

1.1. Diversificação dos serviços

O Conselho de Administração está apostado na criação e expansão de novos serviços que permitam dar sustentabilidade à empresa, uma vez que os serviços convencionais existentes já não permitem a sobrevivência da mesma.

Assim, e neste âmbito, foram desenvolvidas as seguintes acções:

- a. Foram feitos contactos com os CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, com vista à introdução dos serviços do CORREIO AZUL e HÍBRIDO.
- b. Foi feito um estudo de viabilidade para a introdução do serviço de Caixa Económica Postal por um Consultor da UPU, o qual não passou dum levantamento geral de dados e que carece de fundamentação numérica;
- c. Para a expansão do Correio Electrónico (E-Maio) fez-se o levantamento do equipamento informático da Empresa, para a sua montagem nas cidades da Beira, Quelimane, Nampula e Pemba;
- d. Foi assinado um contrato com a Empresa Lotarias e Apóstas Mútuas (ELAM), para a prestação do serviço de Galo da Sorte, vulgo raspadinha;
- e. Foram, igualmente, assinados acordos com as empresas COMPRAS EM GRUPO DE MOÇAMBIQUE (CGM), BIM e TDM, com a prestação do serviço de colecta e distribuição domiciliária de facturas, através do CDD.
- f. Foi elaborada e apresentada a proposta de transformação do serviço de Vales Postais num serviço de Correios, que foi canalizada ao parecer do Banco Central e do Ministério do Plano e Finanças; e
- g. Formou-se um contrato com o Ministério do Plano e Finanças, para a prestação do serviço de pagamento a pensionistas nos Correios em Maputo, prevendo-se o seu alargamento às outras províncias.

1.2. Modernização dos serviços

A aposta neste quadro de acção é a melhoria da qualidade dos serviços, alocando meios essenciais que permitam alcançar os objectivos almejados.

Sendo assim, foram desenvolvidas as seguintes acções, neste âmbito:

- a. Foi implementado o projecto Track-and-trace, para o rastreamento de objectos internacionais do serviço EMS-CORREIO EXPRESSO, através da introdução do sistema IPS; e

- b. Para a melhoria da qualidade dos serviços, foram assinados contratos com as empresas MEX-MOÇAMBIQUE EXPRESSO e NAVEMAR, para o transporte de objectos de correio.

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 2001

[Acta da Reuniao de Trabalho entre os membros do Conselho de Administracao e a Comissao Tecnica do Projecto do novo sistema do pagamento de pensoes aos beneficiaries do Estado no ano de 2001. Empresa Nacional dos Correios de Mocambique, EP. Maputo, Janeiro de 2001, mimeo]

I. Introducao

No dia 10 do mes de Janeiro do ano dois mil e um, pelas 16,00 horas, realizou-se uma reuniao na sala das sessoes do Conselho de Administracao desta empresa, em que estiveram presents os membros do Conselho de Administracao liderados pelo respectivo presidente, Dr. Pedro Lopes Murima, a excepcao dos sr. Representantes do Ministerio do Plano e Financas e dos Trabalhadores que nao foi convocado e ausente por motivos de service, respectivamente, e a Comissao Tecnica do Novo Sistema de Pagamento de Pensoes, composta pelos seguintes quadros:

- 1. Ismael Muhadice – Assessor dos Servicos Postais
- 2. Laura Benjamim – Directora de Logistica
- 3. Helena Cordeiro – Directora de Pessoal
- 4. Joao Massingue – Chefe da Estacao Central de Maputo
- 5. Salvador Chiconela – Chefe do Gabinete de Inspeccao
- 6. Francisco Silva – Assessor de Seguranca
- 7. Silvestre Foquisso – Director dos Servicos Postais

II. Objectivo

A reuniao tinha como objective principal o balance das accoes desenvolvidas pelas Estacoes dos Correios da cidade e provincia do Maputo, no ambito do cumprimento do acordo celebrado entre o Ministerio do Plano e Financas e a Empresa CORREIOS DE MOCAMBIQUE para o Pagamento das Pensoes aos beneficiaries do Estado na perspectiva de se dar recomendacoes para a resolucao imediata das dificuldades constatadas.

III. Constatacoes

A Comissao Tecnica apresentou ao Conselho de Administracao o panorama vivido durante os trabalhos, particularmente no primeiro dia da sua execucao, situacao que se caracterizou com uma enorme enchente dos beneficiaries em todas as Estacoes dos Correios que executam este service. Alem da situacao da enchente dos pensionistas nos balcoes de correio, foram abordadas as constatacoes seguintes, que urge ressaltar:

- Falta de seguranca nas Estacoes de Correio.
- Falta de transporte para a movimentacao de fundos.
- Necessidade de harmonizacao dos procedimentos em funcao da realidade pratica.
- Falta de trabalhadores para o reforco nas Estacoes com o n. de pensionistas superior a 500, sobretudo na Estacao de Boane.
- Utilizacao do telefone de service para a reconfirmacao das importancias superiores a dez milhoes de meticais (10.000.000,00 mt).
- Bens moveis do falecido Inspector Amaral existentes na residencia da Estacao de Magoanine.

IV. Recomendacoes

Para salvaguardar o bom funcionamento do Projecto, o CA deliberou que o Assessor de Seguranca em coordenacao com a Direccao de Pessoal deve dar cumprimento, no mais curto espaco de tempo, do despacho superior que autoriza o recrutamento de unidades necessarias para dar cobertura a seguranca das Estacoes Postais contempladas no processo de pagamento. Em paralelo a esta accao, o Assessor de Seguranca deve fazer diligencias junto do Ministerio do Interior para a requisicao de armas e sua distribuicao pelo efectivo quando este estiver de service. Ainda, e em coordenacao com a Directora do Pessoal e da Direccao de Logistica, deve-se criar condicoes para a aquisicao do uniforme para os guardas. A cargo do srs. Administradores dos Recursos Humanos e Formacao e dos Servicos Industriais.

- 4.1. Quanto ao transporte de valores, ficou deliberado que este seria feito pelo carro blindado do Banco Comercial de Mocambique, e na sua impossibilidade, pela viatura de uma das empresas de segurança, enquanto não for levantada a viatura contemplada a Área de Maputo. A cargo do Sr. Administrador dos Serviços Industriais.
- 4.2. Em relação a harmonização dos procedimentos o CA recomendou a recolha da informação e o seu enquadramento no texto do manual de procedimentos, de modo a torná-lo claro e de fácil interpretação a todos os níveis. A cargo do sr. Administrador dos Serviços Postais.
- 4.3. Foi recomendado, ainda que as Estações com um número de pensionistas superior a 500, sejam contempladas com mais um balconista, ainda que seja para apoiar nos dois primeiros dias de pagamento de cada grupo de pensionistas (civis e militares).
- 4.4. Foi orientado, que o Director da Área deve encontrar junto do Departamento de Previdência Social no que concerte a confirmação das importâncias superiores a 10.000.000,00 mt que, até ao momento, são feitas por telefone o que representa mais encargos para a empresa.
- 4.5. Foi recomendada, também, a transferência imediata dos bens novos pertencentes ao falecido Inspector Amaral, que se encontram ainda na Estação de Magoanine para as oficinas ou outro sítio, de modo a deixar habitável a residência anexa a Estação para o respectivo chefe.

V. Conclusões

Nas conclusões, foi referido que a separação de pagamento entre militares e civis é uma separação determinada pelo próprio Ministério do Plano e Finanças. A empresa CORREIOS DE MOCAMBIQUE através da Comissão Técnica criada para o efeito, deve apenas organizar uma estatística que facilite a execução dos trabalhos, quer pondo os nomes dos pensionistas por ordem alfabética e determinar qual será a última letra a pagar num determinado dia, quer atendendo uma média diária de pensionistas, a estipular, de modo a evitar que haja prejuízos no serviço de correio como, aliás, aconteceu nos primeiros dias.

Orientou-se também que devem ser accionados mecanismos no mais curto espaço de tempo, para que as Estações cujas instalações não ofereçam segurança, tenham as janelas e portas gradeadas e a montagem das fechaduras, para manter os edifícios seguros.

Verificou-se, também, que o balcão de atendimento de clientes da Estação Postal do Alto-Mae tem uma altura não aconselhável para este serviço, pois é demasiado baixa o que não oferece segurança na manipulação dos valores. Além disso, o cofre desta Estação encontra-se num local bastante visível do público, havendo necessidade de rectificar estas constatações, tão rápido quanto possível. A cargo do Sr. Administrador dos Serviços Industriais.

Na Estação Postal do Aeroporto, dada a sua natureza não deve ser local de muita concentração, urgindo transferir este novo serviço para um outro sítio. Para o efeito, foi deliberado que a Direcção de Área do Maputo e a Direcção dos Serviços Postais devem procurar negociar com o empresário Namarroi no sentido de ceder em aluguer um dos seus espaços, sítos neste bairro, para o atendimento de pensionistas que vinham recebendo as suas pensões nesta Estação.

Por fim, foi referido que as Finanças devam enviar as relações dos pensionistas com as importâncias devidamente confirmadas para evitar custos nas chamadas telefónicas na reconfirmação dos valores, bem como o tempo que o Director da Área gasta nos contactos com aquela instituição. A cargo do Sr. Administrador dos Serviços Postais e de Economia.

Nada mais havendo a tratar, terminou a reunião quando eram 19,00 horas.

Maputo, aos 15 de Janeiro de 2001.

Jose Fernando Mucaua (Secretário do Conselho de Administração)

MOCAMBIQUE/COMUNICAÇÕES/COMERCIAL/2001

[Acta n.º 1|CA|2001, de 23 de Março de 2001]

3.3. A problemática do serviço de pagamento aos pensionistas está sendo resolvida em conjugação dos esforços com a Contabilidade Pública do Ministério do Plano e Finanças, no que respeita ao reajustamento do valor da comissão actualmente pago à empresa que não compensa os custos de prestação do serviço, além da questão da falta de segurança dos valores e de pessoal.

MOÇAMBIQUE/COMUNICAÇÕES/COMERCIAL/2001

[Ofício n.º 01|PPP|01, de 16 de Maio de 2001, do Director do Projecto de Pagamento a Pensionistas, para Administrador dos Serviços Postais]

Assunto: Expansão do Serviço de pagamento a pensionistas

Muitas Áreas Operacionais de Correios estão a manifestar o desejo de se verem também envolvidas no processo de pagamento a pensionistas, à semelhança da Área de Maputo, tendo sido, algumas, contactadas pelas Direcções Provinciais de Plano e Finanças para o efeito, mas que por falta de autorização superior ainda não deram nenhuma resposta consistente aquelas.

Neste contexto, o Director do Projecto pede a V. Ex.ª a autorização de expansão do serviço a Áreas onde as condições são favoráveis, na base do primeiro contrato, enquanto se aguarda pela conclusão da revisão do mesmo centralmente.

A pequena receita que advirá da contraprestação, sem dúvidas, poderá minimizar algumas dificuldades na empresa.

A minha sugestão é de começar pelas províncias do norte: Niassa, Nampula e Cabo Delgado. Niassa e Nampula já manifestaram o desejo do exercício e foram notificadas pelas DPPF locais para tal.

Quando o Director do Projecto for autorizado, o passo seguinte será de preparar as condições nas Estações que forem indicadas para tal e de endurecer os contactos primários com as DPPF locais, no sentido de prestar serviço nas Estações que responderão aos requisitos exigidos.

MOÇAMBIQUE|COMUNICAÇÕES|COMERCIAL|2001

[Proposta n.º 2|PPP|AB, de 16 de Julho de 2001, de Armando Chipanela, Director do Projecto de Pagamento a Pensionistas, para Administrador dos Serviços Postais]

Assunto: Expansão do serviço de pagamento a pensionistas

A proposta de alteração do contrato de pagamento a pensionistas foi produzida e entregue ao MPF há três meses, mas até hoje não há reacção deste lado, e nós continuamos a executar o serviço na base do antigo contrato, embora revestido de lacunas e riscos.

Ao voltar a insistir na expansão do Serviço pelo país, não ignore a resposta da primeira proposta a propósito, simplesmente quero fazer notar que podemos exercitar este serviço com maior cautela e nos lugares que eu acho que fornecem-nos terreno fértil, isto é, menor probabilidade de riscos.

Desta vez a minha proposta vai à Área de Tete que, de acordo com informações em meu poder, oferece-me força de dizer que as condições são favoráveis, isto é, não comportam muitos riscos.

São quatro estações seleccionadas ao pagamento a pensionistas, todas elas junto aos Bancos, nomeadamente Cidade Tete, Moatize, Ulongué e Songo, somando, em todas, mais de 4 mil pensionistas.

Vamos perceber o quadro seguinte:

LOCALIZAÇÃO	N.º PENSIONISTAS	TOTAL A PAGAR
Cidade de Tete	4.089	3.118.368.522,00
Vila Moatize	402	576.000.000,00
Vila Ulongué	142	132.000.000,00
Vila Songo	148	304.000.000,00
Total	4.781	4.130.368.522,00

Feitas as contas: este universo de pensionistas (4 mil), multiplicado por valor de contraprestação (7.500 mt), os Correios passarão a ganhar 30 milhões mt|mês e, deste valor faltam apenas 21 para 51 milhões de meticais, o fundo de salário da Área. É algo para não perdermos.

Neste âmbito, peço a V. Ex.ª autorizar-me a preparar esta Área para começar a executar o serviço a partir de Setembro. Estou convicto que tudo vai correr bem.

MOÇAMBIQUE|COMUNICAÇÕES|COMERCIAL|2001

[Proposta n.º 3|PPP|AC|01, de 6 de Agosto de 2001, de Armando Chipanela, Director do Projecto de Pagamento a Pensionistas, para Administrador dos Serviços Postais]

Assunto: Expansão do serviço de pagamento a pensionistas

Em cumprimento das orientações de V. Ex.ª, na sequência da conversa que tivemos no dia 24|07|001, sobre a expansão do serviço de pagamento a pensionistas pelo país, em lugares relativamente seguros e já identificados, à luz do primeiro contrato, cuja proposta de revisão ainda está com o MPF, tenho a propor o seguinte:

- Expandir o serviço a outras áreas, nas estações postais com condições relativamente seguras identificadas;
- Aplicar o valor de contraprestação do serviço de 10 mil meticais, à semelhança da Área de Inhambane;
- Os directores de Áreas abrangidas pelo serviço, deverão começar a encetar contactos com autoridades locais para eventual cooperação, quando for necessário.

No âmbito do exposto atrás, avanço uma proposta concreta de, a partir de Setembro, introduzir o serviço de pagamento a pensionistas na Área de Tete e que, numa primeira fase, sera em 4 (quatro) estações postais, juntas aos bancos: cidade de Tete, vila de Moatize, vila Ulongué, vila Songo. Proponho começar por Tete porque os contactos estão quase maduros.

Estas vilas, segundo informações de Junho, têm 4,781 pensionistas, o que significa que os Correios passarão arrecadar 47 milhões de meticais|mês, na base do valor de contraprestação de serviço de 10.000,00 mt.

Assim sendo, os passos primarios a dar serao:

- 1. O director da Área deverá ser orientado a reencetar contactos com a DPPF no sentido de adjudicar o serviço por fases;
- 2. Depois disso, o director da Área virá a Maputo colher experiência do exercício na Área de Maputo;
- 3. O primeiro dia de lançamento do serviço na Área, será testemunhado pelos quadros do Pelouro dos Serviços Postais ligados ao serviço.

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 2001

[Resumo das deliberacoes do Conselho de Administracao tomadas durante as sessoes do ano 2001. Empresa Nacional dos Correios de Mocambique, EP. Maputo, Abril de 2002, mimeo]

Acta n. 14/CA/2001 de 26 de Dezembro de 2001

14.1. Na sequencia da apreciacao da proposta do Plano e Orcamento da Empresa para 2002 o CA recomendou que se preveja a expansao do CORREIO ELECTRONICO (E-MAIL), por ser uma accao ja iniciada e nao terminada. A cargo da Sra. Administradora de Economia em coordenacao com o sr. Administrador dos Servicos Postais.

14.2. Deve-se coordenar com o Centro de Informatica dos CFM, de forma a que se possa aproveitar a experiencia, no campo da informatica, para a formacao do pessoal, na perspectiva da melhoria e desenvolvimento dos servicos electronicos da Empresa. A cargo do sr. Administrador dos Recursos Humanos e Formacao.

MOÇAMBIQUE | COMUNICAÇÕES | COMERCIAL | 2003

[Acta n.º 4/CA/03, de 24 de Setembro de 2003]

Ponto 2. Informação sobre a extinção da Direcção Comercial

2.1. Havendo necessidade de a empresa possuir um quadro com noções de venda e marketing sólidas, capaz de tornar o Serviço de Distribuição Domiciliária (SDD) como Unidade de Produção de receitas viável e autónoma, e por se verificar que a actividade commercial dos Correios vem sendo exercida em todos os balcões dos sectores produtivos da empresa, não se justifica a existência dum gabinete de Direcção Comercial no seu organigrama.

> Deliberação:

- a. Transferir o técnico postal Marcolino Francisco Tovela da Direcção Comercial e colocá-lo no SDD.
- b. Transferir o resto dos quadros em serviço na Direcção Comercial e colocá-los na Direcção de Pessoal.
- c. Extinguir a Direcção Comercial.
- d. Exonerar o técnico postal Marcolino Francisco Tovela da função de Director Comercial.
- e. Nomear o técnico postal Marcolino Francisco Tovela gerente do SDD.
- f. Nomear o Operador Postal Eduardo Manuel Zita, supervisor do SDD.

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 2005-2006

[Relatorio apresentado ao XXV Conselho Coordenador do MTC, Namaacha, 15 a 17 de Agosto de 2007, Empresa Nacional de Correios de Mocambique, EP., Maputo, Junho de 2007, mimeo]

6.3.2. Serviço ao cliente

- 1. Foi assinado um contrato de venda de Recarga de Energia, com fase piloto na provincia de Tete e Niassa, no quadro de parceria com a EDM. Espera-se que este projecto seja extensivo a nivel nacional para facilitar a prestacao de service ao cliente.
- 3. No ambito da parceria entrea empresa e o FUTUR, iniciamos em Maputo a pretacao de service de venda de panfletos e guias turisticos nacionais como forma de ajudar os turistas e visitantes a conhecerem as nossas potencialidades turisticas nacionais.
- 4. Elaboracao dum Projecto de Caixa de Poupanca Postal, tendo sido submetido ao FARE (Fundo de Apoio a Reabiitacao da Economia) e ao Banco de Mocambique, com vista a busca de financiamento para a materializacao deste importante projecto socio-economico.
Este projecto esta bastante avancado para a sua implementacao. Estao envolvidos no projecto os CORREIOS DE MOCAMBIQUE, a Fundacao MALONDA, o GAPI e a MCEL. Na sua fase piloto o service vai funcionar nas Estacoes Postais de Matutuine e Xinavane (em Maputo), Mandimba e Marrupa (em Niassa). O FARE esta disponivel a desembolsar cerca de \$85.000,00 para financiar as accoes de reabilitacao e apetrechamento daquelas Estacoes.
- 5. No quadro da diversificacao da carteira de clientes e no espirito de parcerias empresariais, foram assinados acordos com a VISA MUNDIAL e o MINISTERIO DA CIENCIA E TECNOLOGIA, com vista a utilizacao dos servicos oferecidos pela empresa.
- 6. Com vista a aumentar as receitas para a Empresa, em todas as Estacoes urbanas, com excepcao da Polana e Aeroporto, foram alocadas maquinas fotocopadoras. Igualmente, foram introduzidos em todas Estacoes servicos de Totobola, Lotaria bem como a venda de Bilhetes Postais e Envelopes.
- 7, No ambito da parceria e boas relacoes comerciais com as TDM, a empresa neste momento esta a explorar os contentores localizados nas Estacoes da Catembe, Inhaca e Bela-Vista, na prestacao de servicos de cobranca de facturas, cabinas telefonicas, venda de recargas da MCEL e BLA-BLA, alem dos servicos de Lotaria e Totobola.

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | COMERCIAL | 2006

[Plano estrategico para o desenvolvimento dos Correios de Mocambique, EP, Empresa Nacional de Correios de Mocambique, EP. Maputo, Marco de 2006, mimeo]

[p. 21]

5.3. Diversificacao de servicos

A EMPRESA CORREIOS DE MOCAMBIQUE, para poder competir no Mercado nacional e internacional nao so precisa de ser revitalizada, como tambem precisa de diversificar a sua carteira de actividades, firmando e reforcando parcerias estrategicas com outras empresas congeners e privados. Isto passa por um exercicio agressivo de Marketing acompanhado duma melhoria operacional atraves de investimentos de vulto na reposicao e aquisicao de meios e equipamento para a empresa.

[...]

5.3.2. Expandir Telecentros e Quiosques Electronicos

O advent das tecnologias de informacao e comunicacao (TICs) no mundo, no quadro da construcao e maissificacao da sociedade de informacao no mundo, e vsito pela Empresa como uma grande oportunidade para que os Correios possam explorar e desenvolver-se. Com a instalacao destes projectos, a nivel nacional, a Empresa estara capacitada para competir, podendo oferecer aos seus clientes e usuarios servicos de internet, correio electronico, e-mail, envio e recepcao de mensagens, telefone, fax, e outros servicos agregados.

[p. 25 e segs]

5.4. Outras areas de destaque e parcerias

> Publicidade agressiva do marketing. Desenvolvimento de suportes de comunicacao, nomeadamente a producao de panfletos, brochuras, cartazes publicitarios e de outro material para a divulgacao de produtos e servicos.

- Pay-shops. Expansão de service pay-shops nas Estações de Correios a nível nacional, com perspectivas para as zonas rurais, como condição para fácil prestação de serviços de terceiros tais como facturas, recargas e outros serviços agregados
- Serviços Expressos. Introduzir mais serviços expressos em parceria com a DHL, os CTT CORREIOS DE PORTUGAL e os do Brasil, como verdadeiras opções na disponibilização e acesso de serviços rápidos e eficientes aos utilizadores em geral com maior vantagem especialmente para a comunidade empresarial.
- Correio Azul internacional. Apetrechar e expandir o serviço de Correio Azul, por forma a agregar a componente expresso, munido de equipamento informatizado e de processo de track & trace com a rede internacional de rastreamento da UPU, através de códigos de barras.
- Correio movel. Introduzir o Correio Movel, que vai consistir em colocar uma Estação de correio ambulante em locais suburbanos das cidades capitais e/ou rurais com fluxos consideráveis de clientes, não servindo de postos de atendimento fixos onde se pode vender serviços simples/básicos de correios às comunidades.
- Post-bus. É um serviço praticado por certas Administrações Postais, que consiste em fazer o transporte simultâneo e a longo percurso de passageiros e correio, através de autocarros para o efeito concebidos.
- Encomenda-contrato. É uma modalidade de serviço de encomendas postais destinadas essencialmente às empresas que enviam grandes volumes de tráfego desta categoria, superior a 30 unidades mensais. A vantagem que este serviço tem aos clientes empresariais é a de pagarem uma vez por mês e poderem beneficiar da velocidade no encaminhamento e entrega.
- Revitalizar os serviços de Fax-Post e Vale-Fax. O serviço de Fax-Post desempenha um papel crucial ao facilitar aos clientes a enviarem e receber as suas mensagens por na Estação Postal mais próxima por meio de aparelhos próprios disponíveis. Ao se apetrechar as Estações de Correios de aparelhos de fax, estará facilitado o serviço de transferência de quantias de dinheiro das comunidades usando estes meios, de forma fácil e urgente.

MOCAMBIQUE | COMUNICAÇÕES | COMERCIAL | 2007

[Balanço das actividades realizadas pela empresa durante o ano de 2007, Correios de Moçambique EP. Maputo, Fevereiro de 2008, mimeo]

2.3.1. Expandir o serviço de pay-shop

Ainda estão em curso acções com vista à assinatura do contrato para a participação da empresa com 10% na sociedade com a PAY-SHOP MOÇAMBIQUE. Este serviço permite facilidades ao público no pagamento de facturas de energia eléctrica, telefone, água, TV CABO, além da compra de recargas de telemóveis e outras utilidades essenciais. Entretanto, nalgumas Estações Postais Urbanas já existe o pay-shop funcionando no modelo de agência, nomeadamente, Polana, Sommerschild, Bairro Central, Alto Maé, Malhangalene, Aeroporto, Jardim, Jorge Dimitrov, Magoanine, Cidade da Matola, Fomento, Moamba e Namaacha.

Outras acções realizadas na área de Serviço ao Cliente

2. Assinatura de Contratos de Parcerias

Foi assinado um contrato de venda de Recargas de Energia, com fase piloto na província de Tete e Niassa, no quadro de parceria com a EDM. Espera-se que este projecto seja extensivo a nível nacional para facilitar a prestação de serviço ao cliente. No quadro da diversificação da carteira de clientes e no espírito de parcerias empresariais, foram assinados acordos com a VISÃO MUNDIAL e o Ministério da Ciência e Tecnologia, com vista à utilização dos serviços oferecidos pela empresa, incluindo o transporte e garantir a entrega de correspondências, encomendas e volumes de objectos no âmbito nacional e internacional.

3. Prestação de serviços

Com vista a aumentar as receitas para a empresa, em todas as estações urbanas, com excepção da Polana e Aeroporto, foram alocadas máquinas fotocopiadoras. Igualmente, foram introduzidos em todas as estações serviços de Totobola, Lotaria bem como a venda de Bilhetes Postais e envelopes. Igualmente, e no âmbito da parceria e boas relações comerciais com as TDM, a empresa neste momento está a explorar os contentores localizados nas Estações da Catembe, Inhaca e Bela Vista, na prestação de serviços de cobrança de facturas, cabinas telefónicas, venda de recargas da MCEL e BLÁ-BLÁ, além dos serviços de Lotaria e Totobola.

MOÇAMBIQUE | COMUNICAÇÕES | COMERCIAL | 2007

[Circular n.º 2 | GAB-PCA | 2007, de 7 de Novembro de 2007]

Assunto: Medidas a tomar no Serviço de Pagamento a Pensionistas

- 1. O Serviço de Pagamento a Pensionistas é um serviço do Estado de carácter social prestado pela empresa CORREIOS DE MOÇAMBIQUE, com objectivo de apoiar o Governo na criação de facilidades e no alívio do sofrimento dos concidadãos reformados, das longas distâncias e do tempo de espera em filas para receberem as suas pensões.
- 2. Este serviço tem contribuído para alavancar a situação financeira da empresa, suportando com cerca de 80% o pacote geral de salários constituindo uma das bases fundamentais de sustentabilidade dos CORREIOS DE MOÇAMBIQUE, enquanto não se vislumbrem outras fontes imediatas de receitas.
- 3. Considerando a importância deste serviço e, em consequência dos resultados da reunião de 30 de Julho de 2007, sobre a necessidade do reforço de medidas de segurança para evitar assaltos e de melhoria contínua na sua prestação, foram definidas as seguintes medidas:
 - a. Os Directores de Áreas de Correios e Chefes de Estações Postais são directamente responsáveis pela gestão das receitas da empresa, incluindo os fundos de Estado destinados ao pagamento a pensionistas.
 - b. Todas as medidas cautelares de segurança devem ser tomadas com vista a prevenir, evitar e minimizar eventuais riscos que possam resultar em assaltos que provoquem o desaparecimento de fundos do Estado, com repercussão imediata e prejudicial para a economia da empresa e não só.
 - c. Os Directores de Áreas de Correios e Chefes de Estações Postais devem envolver-se directamente no processo de levantamento e pagamento de pensões, gerir e acompanhar de perto a situação e tomarem medidas apropriadas, quer no que toca à segurança bem como no bom atendimento aos pensionistas.
 - d. Em geral, os valores devem ser transportados em viaturas com condições adequadas de segurança, acompanhadas de escolta de elementos armados da PRM.
 - e. O pagamento a pensionistas nas Estações Postais deve ser feito de acordo com um plano e programa diário previamente estabelecido de modo que os valores não permaneçam por muito tempo sem que se tenha esgotado o montante total. Caso isto aconteça deve-se solicitar o reforço em segurança para os dias remanescentes com membros da PRM auxiliados com guardas da empresa.
 - f. Findo o pagamento, os valores remanescentes devem ser canalizados ao Banco com o conhecimento das Finanças, e um relatório deve ser apresentado mensalmente à Administração Central sobre a prestação deste serviço, mencionando o total de pensionistas pagos e não pagos, os montantes pagos, os valores remanescentes, as comissões, dificuldades e outras informações relevantes.
 - g. Cada estação pagadora deve possuir um Cofre forte e em condições, que seja acessível apenas ao Chefe da Estação, para a guarda dos valores durante os dias de pagamento.
 - h. Reforçar as Estações pagadoras com portas e fechaduras resistentes, janelas adequadas, trincos, redes de aço e vedações da área, para além de guardas e outras medidas de segurança.
 - i. Durante os dias de pagamento, cada estação pagadora deve ter protecção de membros da PRM reforçados com, pelo menos, um guarda da empresa.

- j. Os valores devem ser levantados no Banco para o edifício dos Correios com o acompanhamento duma Segurança Privada ou com escolta da PRM. Do edifício dos Correios para as Estações pagadoras a segurança no transporte de valores deve ser garantida pelo efectivo dos elementos da PRM.
- k. Para as Estações onde os valores chegam do fim do dia, para se evitar que os fundos fiquem sob risco para o dia seguinte, deve-se coordenar com a PRM no sentido de se fazer também o acompanhamento dos mesmos no dia seguinte, o mais cedo possível.
- l. Os Directores de Áreas de Correios devem coordenar com os Comandos da PRM no sentido de discutir com os mesmos sobre que medidas adicionais de segurança podem ser usadas para evitar assaltos. Esta coordenação pode consistir em aumento do efectivo dos elementos da PRM ou quer em termos de meios.
- m. Devem igualmente solicitar a PRM no sentido de fazer rondas diurnas a volta das Estações Postais durante o processo de pagamento.
- n. Devem ainda solicitar a guarnição da PRM no periodo da noite (rondas nocturnas) às Estações Postais, no sentido de garantir segurança dos valores até o término do processo de pagamento.
- o. Em relação às Estações Postais em que os valores de pensões têm chegado tarde, implicando que se inicie o pagamento no dia seguinte, a Direcção e|ou Chefe da Estação deve cooperar com os comandos da PRM e Administrações locais para reforçar as medidas de segurança dos valores.
- p. Incumbe aos Directores de Áreas de Correios, Coordenador de Pensões e Gabinete de Inspecção cumprir, fazer cumprir, acompanhar e reporter superiormente a aplicação rigorosa destas medidas.
- q. Chama-se a atenção de todos os responsaveis envolvidos neste serviço que não haverá contemplações quanto a fraudes ou assaltos de valores causados por negligência ou por observação das recomendações contidas nesta circular visando melhor prestação de serviço, pelo que serão responsabilizados, de modo a que estas irregularidades não aconteçam futuramente.

Esta circular entra imediatamente em vigor, e revoga a N.º 01|GAB-PCA|2004, de 19 de Maio.

MOCAMBIQUE|COMUNICACOES|COMERCIAL|2008

[Informe de esclarecimento face à carta dos trabalhadores da empresa na Fábrica de Valores Postais. Correios de Moçambique EP. Maputo, Dezembro de 2008, mimeo]

4. Perspectivas da empresa

[...]

4.3. Património da empresa

Continuar a rentabilizar o património da empresa, através do arrendamento e|ou participações financeiras. Hoje, o arrendamento de espaço tem contribuído com cerca de 8% nos proveitos anuais totais da empresa (cerca de 7.200.000,00 mt), pelo que vale a pena continuar neste esforço.

MOCAMBIQUE|COMUNICACOES|COMERCIAL|2008

[Informe de esclarecimento face à carta dos trabalhadores da empresa na Fábrica de Valores Postais. Correios de Moçambique EP. Maputo, Dezembro de 2008, mimeo]

4. Perspectivas da empresa

[...]

4.7. Serviço de Pay-Shops

Expansão do serviço Pay-shops nas estações de correios a nível nacional, com mais uma opção para as populações no fácil acesso à prestação de serviços de terceiros tais como pagamento de facturas, recargas e outros serviços agregados.

MOCAMBIQUE|COMUNICACOES|COMERCIAL|2009

[Relatório e contas de 2009, Correios de Moçambique, EP. Maputo, Março de 2010, mimeo]

2. Evolução dos principais negócios da empresa

Nos termos do n. 4 do Artigo 32 dos Estatutos da Empresa Nacional dos Correios de Moçambique, aprovados pelo Decreto n. 24|92 de 10 de Setembro, a empresa tem como objecto principal o

planeamento, estabelecimento de exploracao de service publico nacional e internacional de correios, tambem conhecido por service postal.

A carteira de actividades da empresa compreende (1) os produtos de Correios; (2) os Servicos de Correios e (3) os Outros Servicos. Os Produtos e Servicos de correios pertencem ao negocio tradicional da empresa enquanto que os Outros Servicos pertencem a terceiros mas que, na base de contratos, a empresa explora-os por forma a aumentar as suas receitas.

2.1. A carteira de negocios

Da carteira de produtos e servicos vendidos na empresa destacam-se na estrutura de receita (1) o arrendamento de espacos; (2) o service de Correio Expresso e (3) o service de pagamento de pensoes de reforma.

2.1.1. Arrendamento de espacos

A empresa conta com um vasto patrimonio espalhado a nivel nacional e adopta a politica de optimizacao de espacos ociosos atraves de arrendamento a terceiros. Em 2009, ... na estrutura de receitas, este service posicionou-se em primeiro lugar com um peso de 24,2% em relacao a 2008, significando um aumento significativo de 139,4%. Este aumento deveu-se a rigorosidade na cobranca a partir do segundo semestre e entrada de novos clientes.

2.1.3. Servico de Pagamento de Pensoes de Reforma

O service de pagamento de pensoes a reformados que descontam para o Ministerio das Financas e um dos servicos que contribui positivamente nas receitas da empresa, tendo-se posicionado em terceiro lugar, com cerca de 16,5%, na estrutura das receitas, de acordo com dados indicados ... que tambem ilustra que de 2008 para 2009 houve uma ligeira subida dos proveitos em 26,3 mil metricais. Este cenario deve-se ao desajustamento das taxas cobradas e falta de atencao e inovacao, chegando ao ponto de alguns clientes preterirem os nossos servicos transferindo-se para a banca.

MOÇAMBIQUE | COMUNICAÇÕES | COMERCIAL | 2010

[Cumprimento das recomendações da III Reunião Geral dos Correios de Moçambique EP: I Semestre de 2010. Correios de Moçambique EP. Maputo, Agosto de 2010, mimeo]

2.3. Área de Marketing e Vendas

Uma das áreas impulsionadoras do negócio da empresa é a de Marketing e Vendas que trata de serviço ao cliente. Na III Reunião Geral realizada em Dezembro de 2009, entendeu-se que, para os CORREIOS DE MOÇAMBIQUE possam obter a sustentabilidade necessária, é necessário que fossem revitalizados os produtos e serviços, introduzir uma agressividade commercial necessária calcada no visual das Estações Postais e na apresentação dos trabalhadores.

Assim, em relação a revitalizar produtos e serviços e criar novos:

- Foi introduzido o serviço de venda de recarga de energia eléctrica (CREDELEC) Área dos Correios de Niassa, ajudando bastante no aumento de receitas para a empresa;
- Realização de estudo para introdução da estratégia que consiste em abrir contas bancárias para reter os pensionistas na empresa. Assim, os interessados podem receber as suas pensões via Banco, sem que os mesmos o façam por via do Ministério das Finanças. Neste momento, as Áreas de Correios de Cabo Delgado, Sofala, Inhambane e Gaza já iniciaram com esta prática, para o que estão em curso acções com vista a fazer o mesmo em relação a outras províncias.

No quadro da agressividade commercial para melhorar a qualidade na prestação de serviços:

- Foram assinados novos contratos com empresas no quadro da busca de potenciais clientes para aumentar a carteira de serviços;
- Assinatura de contrato de parceria para a construção de um edifício denominado MAPUTO BUSINESS TOWER destinado às actividades comerciais e escritórios;
- Celebração de acordo de parceria estratégica com os CTT-CORREIOS DE PORTUGAL com objectivo de constituir uma sociedade designada por CORREIO EXPRESSO DE MOÇAMBIQUE, tendo sido em seguida feita a respectiva estretura pública.

