

Newsletter



Editorial — Diminuição do volume de correio

Segundo estatísticas oficiais dos CTT, entre 2007 e 2010 verificou-se uma diminuição do tráfego postal, na ordem dos 4,6%. Já o segundo trimestre deste ano foi marcado, de acordo com a ANACOM, por uma diminuição de 11,1% do volume de correio relativamente ao trimestre anterior.

Estas quebras ao longo dos últimos anos devem-se em grande parte, a uma mudança dos hábitos dos consumidores, com uma gradual transferência para as comunicações electrónicas e uma crescente necessidade de reduzir custos.

No entanto, devemos referir que embora o tráfego postal tenha vindo a diminuir, o volume de encomendas, tem assinalado um aumento.

Mesmo perante esta quebra do volume de correio, a Iberomail continua a apostar no negócio postal, contando também com a liberalização postal para potenciar o crescimento da empresa.

É certo que a conjuntura económica não tem vindo a facilitar a vida das empresas de correio, mas a capacidade de adaptação a novos contextos e a exploração de novos nichos de mercado, farão certamente com que a Iberomail continue com a sua política de expansão e crescimento. Este tem sido e continuará a ser o grande desafio para este ano de 2011.



Filipa Batista
Resp. Editorial

Serviço em destaque | serviços especiais

Desde que iniciou a sua actividade, a Iberomail sempre apostou na personalização e adequação dos seus serviços às características de cada cliente e de cada envio.

Porque consideramos que cada caso é um caso e que cada cliente tem especificidades e necessidades próprias, tentamos sempre fazer uma análise prévia, estruturando posteriormente a solução com base no nosso leque de serviços, que vão desde o correio, ao serviço expresso, passando pelos serviços de encomendas.

A nossa oferta de serviços é de facto vasta, e permite compor e estruturar soluções específicas com o objectivo de satisfazer as expectativas do cliente ao nível do padrão de serviço e do seu custo, garantindo assim a melhor relação qualidade-preço e consequente retorno do investimento.

Deste modo, a compreensão das expectativas reais, é para a Iberomail e em todos os casos, um princípio base no relacionamento com o seu cliente.

Caso de estudo |

Cabral Moncada Leilões

A Cabral Moncada Leilões assume-se como um bom exemplo do tipo de clientes que utilizam este tipo de serviços estruturados, dimensionados e adaptados a necessidades e expectativas específicas. Este cliente em particular, seleccionou a Iberomail há cerca de dois anos para o envio de catálogos aos seus clientes tanto a nível nacional como internacional.

Estruturámos um conjunto de serviços que passavam pelo expresso internacional, à entrega personalizada e fora de horas, e pelo correio prioritário internacional.

A diversidade de serviços foi utilizada em função do tipo de cliente final, assim como da sua localização: se o destinatário estava em território nacional, num país pertencente à União Europeia ou em qualquer outro lugar do mundo. As entregas foram efectuadas em função dos diversos destinos e dos timings de entrega.

Entrevista | Dr. Filipe Costa

Cabral Moncada Leilões

Para que fosse dada uma perspectiva de como tem corrido esta colaboração, entrevistámos o Dr. Filipe Costa, da Cabral Moncada Leilões, que é uma empresa especializada em Leilões de Antiguidades e Obras de Arte Antiga, Moderna e Contemporânea, assim como em avaliações, peritagens e consultadoria.

Quais as razões que levaram a vossa empresa a começar a trabalhar com a Iberomail?

Filipe Costa | Recorremos à Iberomail porque procurávamos um parceiro de confiança para a entrega dos catálogos dos nossos leilões, especialmente aos nossos importantes clientes estrangeiros.

Qual a vossa opinião em relação aos serviços e capacidade de flexibilização e adaptação por parte da Iberomail?

Filipe Costa | A Iberomail tem-se revelado um parceiro activo na medida que apresenta sempre uma resposta flexível às nossas entregas, antecipando problemas e propondo soluções eficazes para as mesmas, ajustadas às nossas necessidades.

Qual a opinião dos seus clientes em relação aos serviços prestados?

Filipe Costa | Não tendo feedback directo dos nossos clientes quanto aos serviços da Iberomail, a eficaz recepção dos nossos catálogos é seguramente reconhecida por todos.

Os nossos serviços trouxeram vantagens (ou mais-valias) para o vosso negócio?

Filipe Costa | O acompanhamento personalizado da Iberomail permite-nos adaptar e ajustar as entregas dos nossos catálogos em função do tempo disponível, da distribuição geográfica e da sua importância, garantindo a entrega dos mesmos.

Que balanço fazem do trabalho e colaboração da Iberomail?

Filipe Costa | O balanço desta parceria com a Iberomail é naturalmente muito positivo.

Para concluir, recomendaria os nossos serviços a outras empresas?

Filipe Costa | Depois de uma longa e profícua parceria, naturalmente que recomendamos a Iberomail a todas as empresas que procuram serviços personalizados e de confiança.



Ofertas de Natal



A Iberomail concebeu um serviço completo destinado a simplificar ou eliminar todas as tarefas inerentes à preparação e entrega das ofertas de Natal, poupando tempo e dinheiro aos seus clientes.

Este serviço engloba:

- Empacotamento, endereçamento e expedição;
- Selecção do serviço mais adequado ao conteúdo e destino das ofertas;
- Acompanhamento de todas as encomendas (Track & Trace);
- Prova de Entrega;
- Seguro das encomendas;
- Reenvio gratuito de encomendas, em caso de quebra ou extravio.

Consulte-nos!

Breves

Governo anuncia privatização dos CTT

O governo Português manifestou, através do Ministro das Finanças, Vítor Gaspar, a sua intenção de privatizar o serviço postal de Portugal, Correios de Portugal, até ao final de 2012. O Governo afirmou ainda que os seus planos para privatizar este operador foram uma prioridade para o seu trabalho no sector das comunicações, assim como os preparativos para a abertura do mercado postal à concorrência.

Greve dos correios brasileiros chega ao fim

Ao fim de 28 dias de greve e de cerca de 185 milhões de cartas e encomendas atrasadas, a greve terminou. A reivindicação pelo aumento dos ordenados esteve na sua origem e resultou num prejuízo de R\$ 20 milhões à empresa.

Perfil | Eduardo Valente

Responsável de Operações

Quando chegou à Iberomail, rapidamente colocou os seus trunfos na mesa. Eduardo Valente é quem comanda as operações no Armazém. Desde a recolha, recepção e expedição de encomendas, ao processamento e gestão de correio, tudo é controlado e supervisionado directamente por ele. Por este motivo, damo-lo a conhecer nesta edição da newsletter Iberomail.

Como tem sido a experiência de trabalhar na Iberomail?

Eduardo Valente | Trabalhar na Iberomail tem sido uma experiência muito positiva. Tem-me permitido desenvolver novas competências, nomeadamente na gestão de equipas. Estou a efectuar um trabalho onde me sinto realizado e onde tenho atingido os meus objectivos pessoais.

Quais as principais dificuldades que tem encontrado na sua função em particular e na área dos transportes em geral?

Eduardo Valente | Relativamente à minha função, penso que graças ao empenho e capacidade de trabalho, as dificuldades vão sendo ultrapassadas de modo natural. Quanto à área dos transportes, a grande dificuldade com que nos deparamos é que infelizmente não dependemos apenas de nós, e sim de uma diversidade de factores, que poderá trazer alguns problemas no cumprimento de tempos de trânsito exigido. Mas felizmente, este tipo de problemas não se tem verificado com frequência e espero que assim continue.

Além do trabalho de coordenação e processamento, é também quem orienta os recursos humanos no armazém. Como é que consegue garantir um bom ambiente de trabalho?

Eduardo Valente | Essa é talvez a parte mais delicada das funções que me competem. É preciso gerir feitios, motivações e eventuais conflitos. No entanto, cada um é responsável pela função que desempenha. Sou apologista de alguma flexibilidade, que engloba por exemplo, pausas para descomprimir. Com um relacionamento franco e

aberto, o bom ambiente tem fluído com naturalidade.

Que balanço faz da sua presença na Iberomail?

Eduardo Valente | Considero ter implementado medidas que permitiram uma gestão mais eficaz das tarefas diárias maximizando a produtividade de toda a equipa. A minha intenção é continuar a desenvolver as minhas competências para manter a qualidade do meu trabalho. Até agora, o balanço é bastante positivo.



eduardo.valente@iberomail.com

O que o deixa mais orgulhoso no facto de pertencer à equipa Iberomail?

Eduardo Valente | O facto de gerir uma equipa jovem e dinâmica que nunca me deixou ficar mal e que não vira as costas a “uma boa luta”. Como me considero um jovem de 42 anos dinâmico, estou no local certo.

Quais as experiências que considera terem sido mais enriquecedoras?

Eduardo Valente | O que considero ter sido mais enriquecedor é sentir que de alguma forma tenho contribuído para um melhor funcionamento da empresa.

Porque é que acha que os actuais e potenciais clientes devem continuar a apostar na Iberomail?

Eduardo Valente | Porque somos uma empresa com uma equipa jovem e dinâmica, com muita motivação e empenho. Colocamos à disposição do cliente serviços de qualidade, focando sempre a sua satisfação.

Curiosidades

Hobbies: Fotografia

Livro preferido: “A lentidão” de Milan Kundera

Filme preferido: “O Clube dos poetas mortos”

Prato favorito: toda a maravilhosa gastronomia do Baixo Alentejo

Viagem de sonho: Florença

Fim-de-semana é sinónimo de: descanso, lazer, família e amigos

Figura histórica que mais admira: Gandhi

Maior virtude/qualidade:

Integridade

O que mais aprecia nos outros: Honestidade

O que mais detesta nos outros: Falsidade

Lema de vida: “A minha liberdade termina onde começa a liberdade dos outros”

| As restrições alfândegárias |

Neste momento, tem-se vindo a verificar um aumento progressivo das restrições por parte de alguns países na entrada de mercadorias, que poderão vir a estrangular lentamente o comércio internacional, sendo possível que os governos comecem a ceder terreno mediante pressões proteccionistas de alguns dos sectores das suas indústrias.

O Proteccionismo alfandegário foi um princípio criado em 1844 pelo Governo brasileiro, com o objectivo de ampliar a receita fiscal e proteger os então poucos estabelecimentos industriais do país, dificultando as importações. Por proteccionismo alfandegário entendem-se as restrições impostas por alguns países quanto à passagem de algumas mercadorias ou produtos. Estas restrições podem revelar-se através de elevadas taxas de importação, exigências de determinados selos de qualificação (como o caso dos ISOs), fiscalização minuciosa em determinadas cargas, na sua documentação e origem e até mesmo a proibição da entrada de determinados produtos no país. No entanto, muitos dos obstáculos encontrados nas alfândegas nem sempre correspondem a bens especiais de consumo, não sendo raro, materiais impressos sem valor comercial verem a sua entrada barrada e exigidas taxas astronómicas. O Brasil tendo sido o seu principal impulsionador, é neste momento, um dos mercados mais conhecido por sintomas de proteccionismo, com uma alfândega extremamente complexa e exigente.

Perspectivas | Desafios e o Futuro do Sector Postal

A transferência da utilização da comunicação postal para a electrónica que se tem vindo a verificar nos últimos anos, vai continuar e tem levado os governos e operadores postais dos vários países a repensar a sua manutenção e a sustentabilidade financeira do serviço postal universal.

Existem países que já definiram a sua estratégia em antecipação e outros que estão a reagir tardiamente, tendo neste momento um grande problema em mãos.

Temos o caso dos EUA em que a inércia, falta de visão e estratégia fizeram com que neste momento, o operador postal USPS esteja a perder qualquer coisa como mil milhões de dólares por mês, obrigando o governo a tomar medidas drásticas de redução de custos, com grande impacto económico e social.

Por outro lado, temos o caso do Operador Postal Holandês que sempre mostrou visão e estratégia correctas. Este operador separou o serviço universal dos restantes serviços, criando uma empresa – a NLPPost – que já encerrou todas as estações de correio, substituindo-as por lojas de conveniência e substituiu a rede de carteiros por distribuidores com bicicletas em regime de part-time.

O futuro dos operadores e serviços postais passa em grande parte, pelo desenvolvimento de novos serviços e por uma reformulação drástica e corajosa da sua estrutura de custos

Uma das áreas tradicionais dos serviços postais, que contrariamente às cartas, tem tido um incremento considerável é a das encomendas, que tem sido impulsionada pelas vendas na internet. No entanto, mais de noventa por cento das compras efectuadas na internet são nacionais, devido à falta de confiança por parte dos consumidores em compras internacionais, e pelo facto de não existirem mecanismos de salvaguarda dos direitos do consumidor/comprador.

O tráfego internacional de encomendas tem um potencial de crescimento ainda maior se forem abordadas e resolvidas questões tais como a salvaguarda dos direitos do consumidor, formas pagamento seguras universais e sistemas simplificados de desalfandegamento.

O crescimento nas encomendas, pode potencialmente compensar a quebra no volume de correio.

Embora seja uma área de forte concorrência, os operadores postais estão numa posição privilegiada em relação aos operadores privados na medida em que: possuem uma rede de balcões onde as pessoas podem levantar ou depositar as suas encomendas e têm um sistema de desalfandegamento mais simplificado e menos exigente.



João Duarte
Director—Geral

