

## A AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS DOS SERVIÇOS SEDEX NA DA COMUNICAÇÃO E NA ECONOMIA DA COMUNIDADE DE CURCURANA EM CANDEIAS-JABOATÃO DOS GUARARAPES/PE

Daniel Américo Domingos<sup>1</sup>

Suzana Ferreira Paulino<sup>2</sup>

### RESUMO

O objetivo geral do trabalho é investigar a importância e os impactos dos serviços SEDEX, que circulam no CCD Candeias, na comunicação dos moradores de Curcurana, em Jaboatão dos Guararapes. Para alcançá-lo, delinear-se os seguintes objetivos específicos: pesquisar a quantidade de produtos/postagens do Sedex que é processada mensalmente no Centro de Distribuição Domiciliar dos Correios (CDD), Candeias; analisar os efeitos comunicativos e financeiros diretos/indiretos desses serviços nas vidas das pessoas de Curcurana e da cidade de Jaboatão dos Guararapes; averiguar como esses efeitos se processam. O procedimento metodológico privilegiou o estudo de caso, através de uma pesquisa de campo, com uma abordagem exploratória, quali-quantitativa, com aplicação de questionário. Os resultados destacam o importante papel dos serviços Sedex na vida da população de Curcurana, em Jaboatão do Guararapes, no que tange à manutenção da comunicação verbal escrita, aos produtos e serviços para consumo próprio, se refletindo na economia da localidade.

**Palavras-chave:** Comunicação, Serviços SEDEX, Curcurana, CDD Candeias.

### 1 INTRODUÇÃO

A Empresa de Correios e Telégrafos (ECT) é uma das instituições brasileiras mais antigas e tradicionais. Seu desenvolvimento acompanhou o crescimento e transformações históricas e tecnológicas. A história postal do Brasil teve início em 1500 com o envio da carta escrita por Pero Vaz de Caminha ao rei de Portugal, Dom Manoel, relatando a descoberta da nova terra e descrevendo o que haviam encontrado. Contudo, o marco oficial postal foi em 25 de janeiro de 1663, dia do carteiro, com a nomeação do Alferes João Cavalheiro Cardozo como Correio da Capitania do Rio de Janeiro, originando os Correios-mores do Brasil.

Atualmente, a ECT é a maior empresa pública federal, vinculada ao Ministério das Comunicações, e emprega aproximadamente 110 mil pessoas, sendo o maior empregador celetista do Brasil. Desses, em média 53.000,00 são carteiros e 21.000,00 são atendentes. Ainda, possui 23.700,00 atendentes comerciais. Sua estrutura operacional está presente em 5.564 municípios. São aproximadamente 18.000,00 agências de atendimento, 7.000,00

<sup>1</sup> Graduado em Economia pela ESUDA-PE, [danisuportec@hotmail.com](mailto:danisuportec@hotmail.com);

<sup>2</sup> Doutora em Letras/Linguística pela UFPE/University of Birmingham - UK. [suzanafpenglish@yahoo.com.br](mailto:suzanafpenglish@yahoo.com.br);

terceirizadas, 14.700,00 postos de vendas de produtos e 26.800,00 caixas de coleta de correspondências.

Possui, também, 54 centros de tratamento e 4 terminais de carga terrestres e 4 aéreos. Ainda, 31 aeronaves fretadas, 23 linhas noturnas, 472 caminhões pesados, 51 linhas tronco nacionais e 463 regionais. Existem 691 Centros de Distribuição Domiciliar (CDD), 76 Centros de Entrega de Encomendas (CEE), 460.000,00 Caixas Postais Comunitárias (CPC), 5.000,00 veículos leves, 13.000,00 motocicletas e 20.000,00 bicicletas. A média de distribuição diária é de 28 milhões de objetos.

Para atender melhor a sociedade, em 2001, a ECT reestruturou sua cadeia logística, automatizou processos e criou centro de tratamento e de entrega de encomendas. O objetivo geral do trabalho é investigar a importância dos serviços SEDEX, que circulam no CCD Candeias, na economia de Curcurana, em Jabotão dos Guararapes. Para alcançá-lo, delinear-se os seguintes objetivos específicos, pesquisar a quantidade de produtos/postagens do Sedex que é processada mensalmente no CDD Candeias; avaliar os montantes que circulam nas postagens Sedex no CDD-Candeias, da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos; analisar os efeitos diretos/indiretos desses montantes na economia da cidade de Jabotão dos Guararapes; averiguar como esses efeitos se processam.

O procedimento metodológico privilegiou o estudo de caso, através de uma pesquisa de campo, com uma abordagem exploratória, quali-quantitativo, com aplicação de questionário. Para Vergara (2007), o estudo de caso é o estudo detalhado e profundo de uma ou poucas unidades, entendidas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, órgão público, uma comunidade, ou mesmo um país para diagnosticar uma situação específica. Esse procedimento contribuirá para um conhecimento mais aprofundado da questão pesquisada nesta unidade de trabalho, auxiliando a compreensão da importância do Sedex para a população de Curcurana, na cidade de Jabotão dos Guararapes.

## **2 PERMANÊNCIA DA COMUNICAÇÃO VERBAL ESCRITA E O DESENVOLVIMENTO SOCIAECONÔMICO**

Os consumidores das décadas de 2010 e de 2020 não são personagens estáticos, mas, em diferentes momentos, são clientes, fãs e convidados das empresas. A partir desta concepção de três âmbitos, os consumidores assumirão papéis relacionados a elas. Essa

inversão de poderes permite que marcas desenvolvam suas estratégias de mercado pensando que seu público, sendo uma plataforma e um estúdio para a marca, a partir de sua colaboração e cocriação, por poder diminuir intermediários entre fornecedores e compras (*mobile-commerce* e *e-commerce*).

Em contexto de crise econômica global e instalação e avanço dos altos investimentos de empresas da concorrência, na área de distribuição e entrega de cargas e encomendas, no Brasil, bem como o aumento nas vendas de produtos pela internet, exigindo um processo de entrega rápido e seguro, os Correios se veem obrigados a se modernizar e investir em estratégias que aumentem a qualidade e rapidez no serviço, a exemplo do SEDEX. Com os avanços tecnológicos e o crescimento do e-commerce, a ECT tem intensificado sua atuação no segmento de remessa de encomendas expressas, através de serviços como o SEDEX 10, E-SEDEX e PAC, Logísticas reversa e integrada, entre outros, gerando receita através da comercialização dos serviços relacionados à linha SEDEX.

A demanda crescente de vendas e consequentes entregas de produtos online, o comércio eletrônico, tem gerado um novo padrão de ações comerciais e logísticas na sociedade brasileira (ARANTES, 2017). Assim, as práticas tradicionais são transformadas, exigindo agilidade e qualidade dos serviços prestados, além de tecnologias atualizadas que supram as necessidades do mercado em constante expansão e do público consumidor dos serviços prestados pelas empresas de logística. O atendimento a essas necessidades pode garantir a manutenção da marca da empresa, a fidelização do cliente e a sua permanência no mercado competitivo. Pelo conteúdo gerado pelo usuário, estes acabam por serem canais de mídia alternativos para os negócios e, a partir da possibilidade de seu *feedback* em tempo real, também podem ser “CEO” de suas próprias compras (PSFK, 2017). Neste aspecto, pode-se entender que o “consumismo pós-demográfico” é oriundo de novos fatores como o acesso, a permissão, a capacidade e o desejo na relação cliente-marca, que, ao se combinarem, alimentam-se e manifestam essas dimensões pós-demográficas (TRENDWATCHING, 2017).

O objetivo deste estudo foi apresentar a importância dos serviços do Sedex, através das cargas processadas no CDD-Candeias, na comunicação da população de Curcurana, no município de Jaboaão dos Guararapes. Buscamos apresentar graficamente os números alcançados e os seus efeitos na circulação da economia da referida cidade, observando como o crescimento na demanda de serviços tem retorno na geração de crescimento econômico, seja pela criação de novas vagas de emprego, compra e manutenção de maquinário, entre outros.

Portanto, foi empreendida uma pesquisa que buscará responder a pergunta-problema, a seguir. Qual é a importância e a avaliação do SEDEX circulante no CDD-Candeias para a comunicação da população de Curcurana em Jaboatão dos Guararapes? Parte-se da hipótese de que o SEDEX circulante no CDD Candeias é essencial para ajudar o desenvolvimento social e econômico da população de Curcurana, gerando receita e configurando a cidade de Jaboatão dos Guararapes como a segunda maior cidade em termos econômicos no estado de Pernambuco.

Os Correios atuam no mercado de entregas expressas de cartas e outras encomendas. A empresa possui o monopólio de entrega de cartas no país e o faturamento com esses produtos representam cerca de 54,3% da sua receita. Decorre daí a relevância desses serviços exclusivos bem como das entregas de cartas, telegramas e correspondências agrupadas. Em 2013, os Correios obtiveram isenção tributária de taxas estaduais e municipais como, por exemplo, o Imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISS) e Imposto sobre circulação de mercadorias prestação de serviços (ICMS) em seus serviços de entregas expressas (STF, 2015). Esse fato confere um diferencial competitivo tributário em favor da empresa em comparação com a concorrência que utiliza a atividade logística como finalidade lucrativa.

A referida empresa atua em serviços postais eletrônicos, financeiros e de logística integrada e, em 2013, sua receita total passou de R\$ 16,6 bilhões em 2012 para R\$ 16,7 bilhões em 2013, houve um aumento de 0,7% no período. Para tanto, mais de 125 mil funcionários em todo o país foram responsáveis pelo lucro de R\$ 325,3 milhões de reais. Financeiramente, a organização caracteriza-se por ser responsável por uma receita de vendas nominal de R\$ 4,2 bilhões entre 2009 e 2013, ou seja, 92,8% foram provenientes das vendas de produtos e serviços.

A Edição nº 75 do Diário Oficial da União (DOU) cita, ainda, que os serviços de entregas expressas/encomendas Sedex representam 33,6% da receita de vendas e foi responsável pelo crescimento de 11,4%, atingindo um montante de R\$ 5,2 bilhões. Em 2013, o Sedex foi responsável pelo faturamento de R\$ 3,3 bilhões, ou seja, a maior receita de todos os produtos do segmento de encomendas com crescimento de 4,3%, em relação ao ano de 2012. Pode-se observar que houve resultados positivos no período, apesar das dificuldades provindas da crise econômica e do uso crescente de tecnologias para substituir seus produtos e processos.

Tendo em vista esses dados, fez-se necessário investigar como esses números têm impactado a vida dos moradores de Curcurana, na cidade de Jaboatão dos Guararapes, segunda mais rica do estado de Pernambuco. Esta pesquisa justifica-se devido à sua relevância na compreensão do papel social dos Correios no desenvolvimento socioeconômico da referida comunidade.

Em um período de consumidores-sociais, a segmentação tradicional no marketing e na comunicação não está obsoleta (CANHOTO; CLARK; FENNEMORE, 2013). O conjunto de conteúdos entendido como o framework da segmentação no marketing passa por ameaças quando operacionalizado em um mundo presente social-tecnológico, no qual o ambiente atual passa por constantes transformações; em especial na questão do tempo real de interações a longa distância e os diferentes canais de mídia contemporâneos. Ainda, é possível identificar oportunidades e soluções viáveis e inovadoras para o tradicionalismo da comunicação e envio de mensagens via Correios.

O conceito de segmentação defende a divisão em fatias do mercado: servir e atender diferentes grupos de consumidores agrupados por características homogêneas, de necessidades e preferências específicas (SMITH, 1956). Considerando sua concepção metodológica dentro de uma era analógica, em meados do século XX, podem-se listar três práticas fundamentais da segmentação tradicional de mercado: i) a identificação e a perfilação de grupos (segmentos) de clientes, ii) a avaliação da atratividade desses segmentos e iii) a projeção e o posicionamento da oferta do negócio (CANHOTO; CLARK; FENNEMORE, 2013). Assim, a relevância da segmentação é a capacidade dos negócios em entender, responder e entregar ao mercado caracterizações de forças sociais que, ao mesmo tempo, separam indivíduos e os aglutinam em grupos de interesses. A decisão de quais clientes atender e como atendê-los depende de *insights* sobre as características desses consumidores e suas preferências.

### 3 METODOLOGIA

A escolha do campo de pesquisa se deu a partir da importância social e econômica que a cidade de Jaboatão possui na circunscrição de Pernambuco. Outro fator determinante na escolha foi o acesso do pesquisador ao ambiente e aos dados que serão utilizados como elementos de análise. Jaboatão é a segunda maior cidade em termos de arrecadação econômica do estado, e Curcurana por ser um bairro muito populoso, possuindo mais de



36.000 moradores (IBGE, 2010), sendo um importante eixo de distribuição de remessas postais para os habitantes de Jaboatão dos Guararapes.

Os procedimentos de coleta de dados envolveram a pesquisa de campo. Os dados para a realização da pesquisa foram coletados através do instrumento questionário, aplicado à amostra que foi composta por 80 moradores de Curcurana, na cidade de Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco, usuários dos serviços Sedex. O período da coleta foi de junho a novembro de 2017. Após a coleta, os dados foram classificados quantitativa e qualitativamente, analisados e interpretados, buscando-se verificar informações que fornecessem elementos que nos permitissem responder as perguntas da pesquisa, com vistas a possibilitar a realização da análise.

Segundo o IBGE (2013), do produto interno bruto dos municípios, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o setor de serviços é o mais representativo na economia de Jaboatão dos Guararapes. Ainda de acordo com a pesquisa realizada, a soma das riquezas produzidas no município é de R\$ 13.217.350.000,00, ou seja, o 2º maior do estado. O setor de serviços, do qual fazem parte os serviços Sedex, somam R\$ 6.452.834.000,00. O produto interno bruto per capita do município é de R\$ 19.410,36, contabilizando o 8º maior do estado.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Jaboatão dos Guararapes tem um diversificado setor comercial que representa mais de 50% do produto interno bruto do município. A pesquisa focalizou o bairro de Curcurana, localizado na região praiana de Jaboatão dos Guararapes e possui 36.214 habitantes. Investigou-se a importância dos serviços SEDEX, que circula no CCD Candeias, para a comunicação da população de Curcurana, localizado em Jaboatão dos Guararapes.

Dos 100 pesquisados, 70% são homens com média de idade de 30 anos; e 30% são mulheres com idade média de 25 anos. Em relação à quantidade de produtos/postagens do Sedex que é processada mensalmente no CDD Candeias, identificou-se o seguinte número: 1.200. Esses 1.200 itens subdividem-se em 20% de documentos e 80% de produtos.

**Quadro 1: Perfil do respondente (sexo, idade, estado civil, grau de instrução, classificação socioeconômica)**

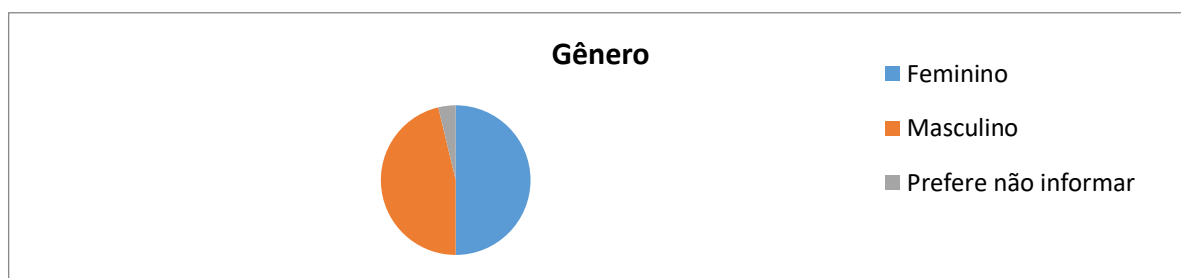
Sexo	Feminino	Masculino	Prefere não informar
------	----------	-----------	----------------------

	40	37	3
--	----	----	---

**Fonte: Autores da pesquisa (2019)**

Buscando a segmentação, ou seja, a divisão em fatias do mercado, servindo e atendendo a diferentes grupos de consumidores agrupados por características homogêneas (SMITH, 1956).

**Gráfico 1: Gênero**



**Fonte: Autores da pesquisa (2019)**

Quanto ao gênero do público respondente, percebeu-se a prevalência de mulheres na amostragem, destacando-se suas necessidades e preferências específicas.

No que tange à idade, obteve-se o seguinte resultado.

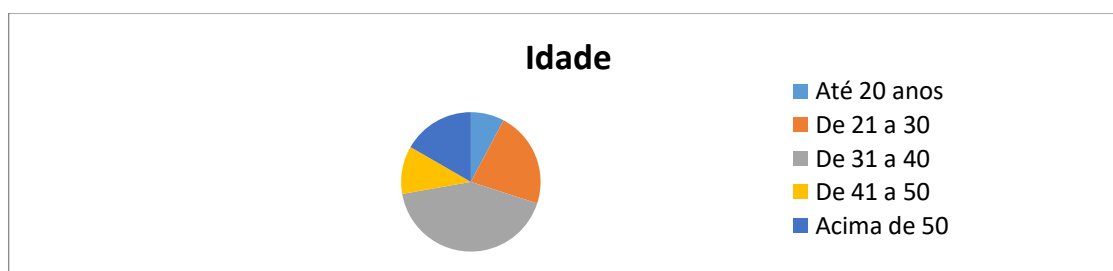
**Quadro 2: Idade**

Idade	Até 20 anos	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	Acima de 50
	7	20	38	10	5

**Fonte: Autores da pesquisa (2019)**

A idade prevalente dos consumidores dos serviços Sedex varia entre 31 e 40 anos de idade, ou seja, é um público formado, em sua maioria, por adultos jovens.

**Gráfico 2: Idade**



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Quanto ao estado civil dos respondentes, a maioria é casada e os solteiros ficam na segunda posição.

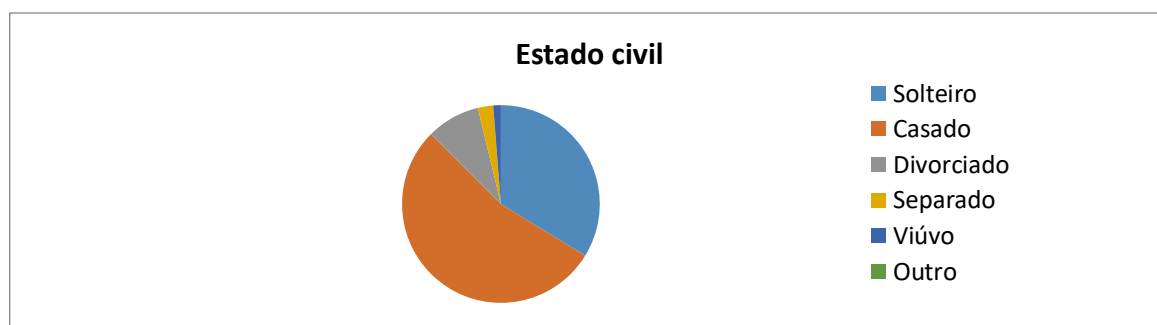
Quadro 3: Estado civil

Solteiro	Casado	Divorciado	Separado	Viúvo	Outro
27	43	7	2	1	0

Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Graficamente, o resultado ficou assim representado:

Gráfico 3: Estado civil



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Os consumidores casados constituem a maioria da amostra.

Já, em relação ao grau de instrução, os participantes apresentam o seguinte perfil.

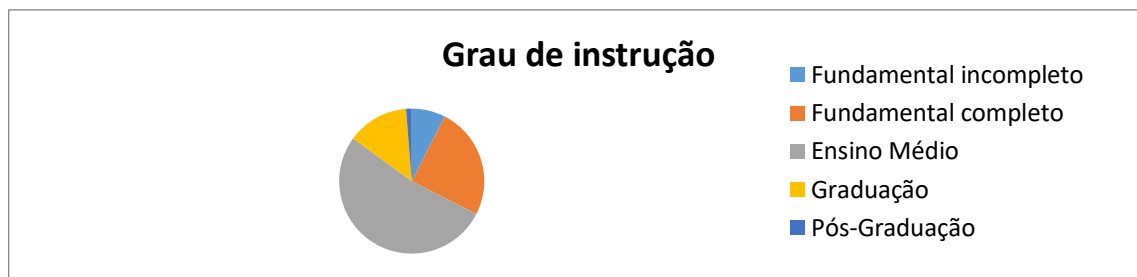
Quadro 4: Grau de instrução

Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino Médio	Graduação	Pós-Graduação
6	20	42	11	1

Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Gráfico 4: Grau de instrução





Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Consumidores com o ensino médio completo constituem a maioria da amostra. Em segundo lugar estão os indivíduos com Ensino fundamental completo. No que diz respeito à renda dos respondentes, verificou-se o que está apresentado abaixo.

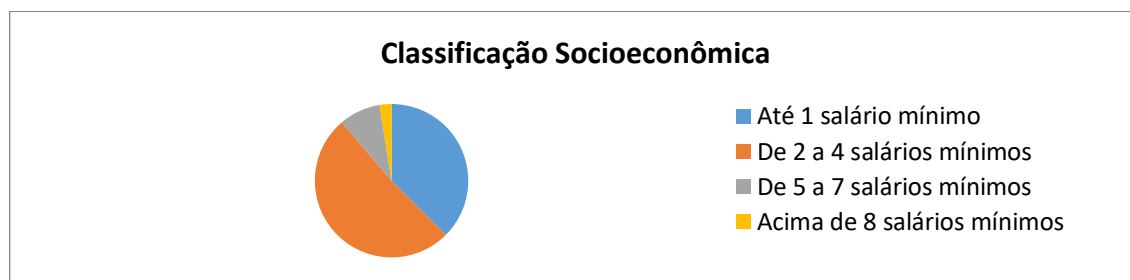
**Quadro 5: Classificação socioeconômica em salários mínimos**

Até 1	2 a 4	5 a 7	Acima de 8
30	41	7	2

Fonte: Autores da pesquisa (2019)

A maioria dos usuários dos serviços Sedex possui renda familiar que varia de 1 a 4 salários mínimos. Mais de 50% deles recebe entre 2 e 4 salários.

**Gráfico 5: Classificação socioeconômica**



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

A maioria dos respondentes da pesquisa tem renda familiar que varia entre 2 e 4 salários mínimos. Observou-se que uma renda maior implica em uma quantidade constante de utilizações dos serviços Sedex.

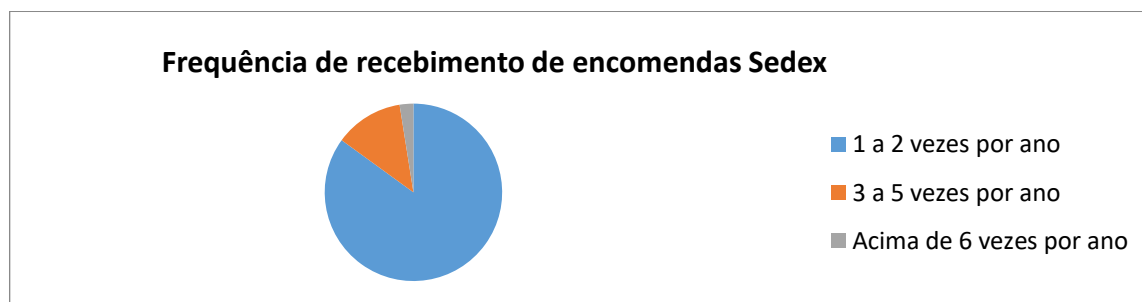
Considerando-se o perfil do público pesquisado, a segmentação em fatias do mercado busca servir e atender a diferentes grupos de consumidores agrupados por características homogêneas, de necessidades e preferências específicas (SMITH, 1956).

**Gráfico 6: Você recebe encomendas via SEDEX?**



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

**Gráfico 7: Caso sua resposta seja positiva, com que frequência?**



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

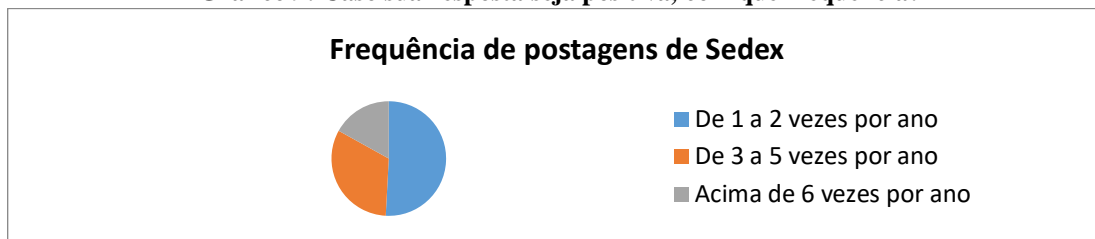
Considerando sua concepção metodológica dentro de uma era analógica, em meados do século XX, podem-se listar três práticas fundamentais da segmentação tradicional de mercado: i) a identificação e a perfilação de grupos (segmentos) de clientes, ii) a avaliação da atratividade desses segmentos e iii) a projeção e o posicionamento da oferta do negócio (CANHOTO; CLARK; FENNEMORE, 2013).

**Gráfico 8: Você utiliza os serviços de postagem via SEDEX?**



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

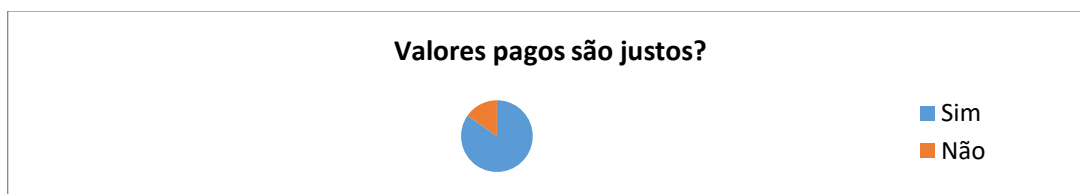
Gráfico 9: Caso sua resposta seja positiva, com que frequência?



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Listando três segmentações tradicionais de mercado: i) a identificação e a perfilação de grupos (segmentos) de clientes, ii) a avaliação da atratividade desses segmentos e iii) a projeção e o posicionamento da oferta do negócio (CANHOTO; CLARK; FENNEMORE, 2013), temos: mais de 50% dos usuários dos serviços Sedex pesquisados fazem postagens de Sedex de 1 a 2 vezes por ano, ou seja, a identificação e a perfilação de grupos (segmentos) de clientes.

Gráfico 10: Os valores pagos pelas postagens são justos? Justifique a sua resposta.

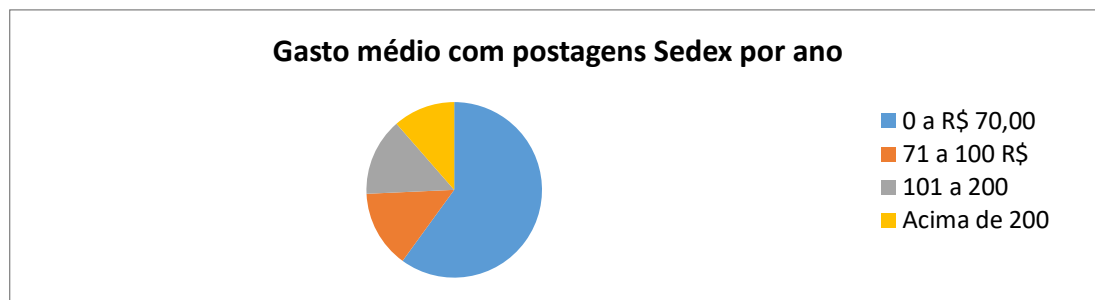


Fonte: Autores da pesquisa (2019)

90% da amostra afirmou que os preços cobrados pelos serviços Sedex são justos devido à qualidade do serviço. 10% destacaram que os valores são muito altos, em outras palavras, a avaliação da atratividade desses segmentos.

Conforme o gráfico, a seguir, o gasto médio com postagens Sedex gira em torno de R\$ 0 a 70,00, ou seja, o correspondente a aproximadamente 8% do salário mínimo.

Gráfico 11: Quanto você gasta, em média, com os serviços SEDEX, por ano, em Reais?

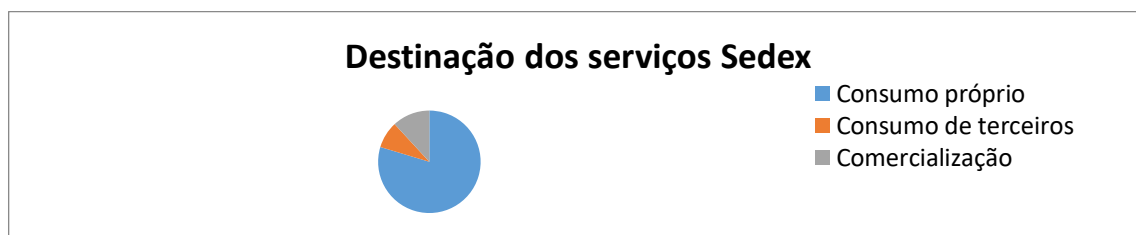


**Fonte: Autores da pesquisa (2019)**

Os resultados podem indicar que o público respondente tem outros hábitos de consumo, como a compra em lojas físicas para resgate imediato do objeto.

Em relação à postagem de documentos, o advento da internet facilitou o envio e recebimento de documentação digitalizada, diminuindo, assim, a demanda nesse segmento. Temos, então, a projeção e o posicionamento da oferta do negócio.

**Gráfico 12: O serviço utilizado é para:**



**Fonte: Autores da pesquisa (2019)**

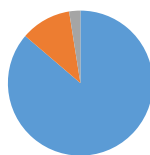
Segundo os pesquisados, os produtos que circulam nos serviços Sedex são, em sua maioria, para consumo próprio dos clientes.

Em suas avaliações, os respondentes afirmaram estar muito satisfeitos com os serviços dos carteiros Sedex. Para Ballou (1995), o processo de planejar, implementar e controlar o fluxo e armazenagem de matérias-primas e “produtos”<sup>3</sup> (grifo nosso) acabados, de maneira eficiente e com custo mínimo, desde o produtor até o cliente é responsável pela qualidade e aumenta o índice de satisfação do cliente.

**Gráfico 13: A qualidade dos serviços dos carteiros do Sedex é:**

<sup>3</sup> Considera-se que o termo 'produto', utilizado na citação acima, inclui bens e serviços.

### Qualidade dos serviços dos carteiros Sedex



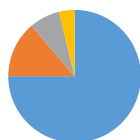
- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Pouco satisfatória

Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Esse conjunto de operações associadas à transferência dos bens desde o local de sua produção até o destino e no fluxo de informação associado, faz o produto chegar em boas condições, a tempo e com preços competitivos. Para permanecer com essa boa avaliação, os Correios precisam acompanhar o desenvolvimento tecnológico, aumentar a capacidade de distribuição e entrega de produtos, atendendo aos prazos de entrega e mantendo um serviço de qualidade sem que isso represente grandes aumentos nos seus custos. Mais uma vez, verificou-se, da tríade, a avaliação da atratividade desses segmentos pelos consumidores.

### Gráfico 14: O tempo de entrega de encomendas via SEDEX é:

#### Tempo de entrega do Sedex



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- insatisfeito

Fonte: Autores da pesquisa (2019)

O tempo de entrega dos produtos também foi avaliado como muito satisfatório. Essa visão contempla a integração de ações que concorrem para a rapidez e qualidade do serviço, contribuindo para a satisfação do consumidor final e está de acordo com a afirmação de Alt e Martins (2000, p. 252) quando objetivamente apontam a logística como sendo “responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informação, desde a fonte fornecedora até o consumidor”. Assim, é possível perceber o papel importante que a logística ocupa na sociedade atual.

### Gráfico 15: Você utiliza outras empresas de serviços de entregas expressas?

### Utilização de outras empresas de encomendas expressas

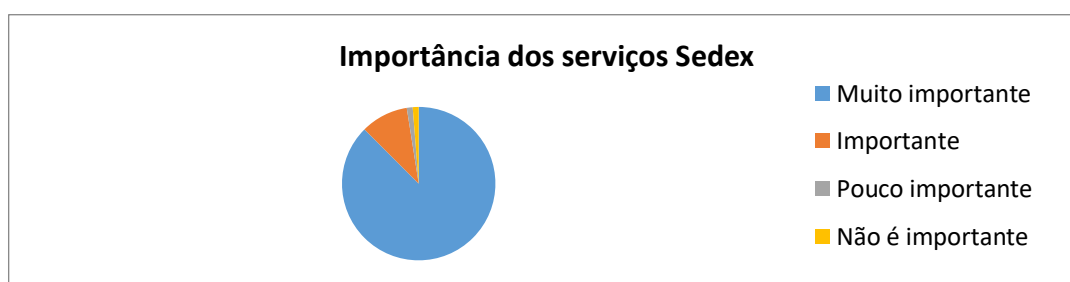


Fonte: Autores da pesquisa (2019)

### Caso sua resposta seja afirmativa, qual(is)?

Os respondentes que afirmaram utilizar outras empresas de encomendas expressas não indicaram os nomes das mesmas.

### Gráfico 16: Qual a importância dos serviços Sedex para você?



Fonte: Autores da pesquisa (2019)

Os resultados destacam o importante papel dos serviços Sedex na vida da população de Curcurana, em Jaboaão do Guararapes, no que tange os produtos e serviços para consumo próprio. Sua atuação possui impactos sociais e econômicos (ARANTES, 2017) na vida dos moradores do referido bairro. Assim, identificou-se a projeção e o posicionamento da oferta do negócio.

A comunicação via Sedex, serviço oferecido pelos Correios, ainda, é uma via de relação entre indivíduos, empresas e sociedade, que o avaliam como relevante e acessível às suas demanda domésticas, cotidianas e empresariais. Eles, também, o consideram uma forma rápida e eficiente de comunicação. Apesar de obter uma avaliação positiva, percebe-se que, ainda, há aspectos a serem melhorados no serviço, caracterizando a necessidade de adequações às exigências da sociedade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS



Os Correios têm buscado oferecer aos seus clientes, variados serviços com diferentes características e preços que atendam às diferentes necessidades do seu público consumidor como o SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12, SEDEX hoje, SEDEX a cobrar, dentre outros. Assim, atualmente, esses serviços são os mais utilizados para a entrega de encomendas no país, sobretudo o Sedex para a entrega de produtos comercializados pela internet. O reflexo disso pode ser sentido tanto na comunicação entre diversos segmentos da sociedade, quanto na economia, à medida que o crescimento no número de serviços reflete e influencia no aumento das vendas, aumento na contratação e qualificação da mão de obra, aumento de produtividade e aumento de produção por hora/homem.

Ao analisar a importância desses serviços e seus efeitos diretos/indiretos na vida da população do bairro, averiguou-se que os altos índices de utilização do serviço Sedex para se comunicar socialmente, se refletem na economia da comunidade de Curcurana em Jaboatão dos Guararapes e que eles se processam, tanto na geração de renda para comerciantes de pequeno, médio e grande portes, uma vez que seus comércios dependem do recebimento de mercadorias, documentos, entre outros, na economia da cidade através dos impostos, quanto na vida particular dos indivíduos, especialmente, por facilitar a comunicação e diminuir a relação tempo-espaço, aproximando indivíduos em localidades remotas, em um curto espaço de tempo.

Portanto, apesar das novas tecnologias, redes sociais e outros suportes para troca de mensagens, o Sedex ainda concentra grande utilidade comunicativa verbal escrita e econômica na comunidade de Curcurana, localizada em Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco.

## REFERÊNCIAS

- ALT, Paulo R. & MARTINS, Petrônio G. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- ARANTES, Amílcar. **O papel da logística na organização empresarial e na economia**. Disponível em: <[http://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/49711/1/lgs\\_log%c3%Adstica\\_05\\_06.pdf](http://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/49711/1/lgs_log%c3%Adstica_05_06.pdf)>. Acesso em: 01/05/2017.
- BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2011.
- BUENO, Marcos. As teorias de Motivação Humana e sua contribuição para a empresa humanizada. **Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão - CESUC - Ano IV - nº 06 - 1º Semestre – 2002**.

CABRAL, S. **Terceirização de processos industriais sob a ótica da economia dos custos de transação**. Dissertação; Escola de Administração Universidade Federal da Bahia, Salvador; págs.: 01-98; 2002.

**CORREIOS**. Disponível em: <http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/historia/default.cfm>. Acesso em: 08/04/17.

**IBGE**. Disponível em: [http://populacao.net.br/os-maiores-bairros-jaboatao-dos-guararapes\\_pe.html](http://populacao.net.br/os-maiores-bairros-jaboatao-dos-guararapes_pe.html). Acesso em: 09/03/14.

KALAKOTA, R.; WHINSTON, A. **Electronic commerce: a manager's guide**. New York, USA: Addison-Wesley, 1997.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MALONE, T.W., YATES, J., BENJAMIN, R. I. The logic of electronic markets. **Harvard Business Review**. v.67, n.3, p.166-70, May-June 1989.

MOURA, Reinaldo A. **Sistemas e Técnicas de Movimentação e Armazenagem de Materiais**. São Paulo: IMAM, série Manual de Logística; vol. 1 à 5, 4. ed. 1998.

NOVAES, Antônio G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PEINADO, J; GRAEML, A. **Administração da Produção** (Operações Industriais e Serviços). Curitiba. Unicamp, 2007.

PORTER, M. **Vantagem Competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior**. Rio de Janeiro: Campos, 1989.

PSFK. Consumer 2020: **Creating a new generation of retail and experience strategies**.

Whitepaper. Online, 2017. Disponível em: <https://www.slideshare.net/PSFK/consumer-2020-77269097>.

Acesso em: 27 maio 2018.

SMITH, W. R. Product differentiation and market segmentation as alternative marketing strategies. **Journal of marketing**, v. 21, n. 1, p. 3-8, 1956.

**SUPERIOR TRIBUNAL FEDERAL**. Disponível em: [www.stf.jus.br](http://www.stf.jus.br). Acesso em 10/10/2017.

TRENDWATCHING. **Post-Demographic Consumerism**. Online. Disponível em: <https://trendwatching.com/trends/post-demographic-consumerism/>. Acesso em: 27 maio 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.