

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Correios 350 Anos: Aproximando Pessoas (HVC)

Experiências de uma vida

História de [Pedro Herz](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 16/10/2014

P/1 – Pedro, primeiro, em nome do Museu da Pessoa e dos Correios, eu queria agradecer o senhor por ter tirado um pouquinho do seu tempo para nos dar essa entrevista. E para deixar registrado, eu queria que o senhor falasse só o seu nome completo.

R – Pedro Herz

P/1 – Pedro, você lembra da primeira carta que você enviou ou recebeu?

R – Eu não lembro direito, eu sei, eu que usei bastante os Correios, eu usei telegramas de declaração de amor por telegramas, saudades... Essas coisas assim.. Eu fui usuário, sem dúvida que sim. Eu me lembro até do gosto ruim do selo, porque tinha que comprar o selo no Correios, passar na língua (risos), e colar em cima do envelope. Por que não faziam um sabor morango, por exemplo, na cola? Isso não existia, mas eu fui usuário, sim.

P/1 – Sem ser a primeira dessas cartas, o senhor lembra de alguma que tenha marcado?

R – Era o meio de comunicação disponível na época, desde de que fui alfabetizado e isso aconteceu na década de 40, então eu fui usuário. Não havia outra coisa. Havia o telegrama, as viagens ao exterior de mandar cartas para os pais. Não tinha e-mail, a gente mandava cartas para os pais, comprava um livro, mandava o livro pelo Correio... Correio era um meio de transporte das mensagens e dos conteúdos. Enviava um livro para a minha mãe, para o meu pai, enfim, eu deixei muito dinheiro no Correio (risos).

P/1 – E teve alguns desses livros que o senhor tenha enviado para a sua família que o o senhor se lembre? Se o senhor pudesse contar alguma história... Ou talvez se o senhor lembrasse qual deles...

R – Eu me lembro uma vez, eu estava na Europa, na Suíça, quando o Boris Pasternak ganhou o Prêmio Nobel com “Doutor Jivago”, e minha mãe queria por na biblioteca, o livro havia saído na Alemanha, eu comprei dois exemplares e pus no Correio, mas isso de lá pra cá. Isso eu me lembro bem porque tinha que chegar logo, as pessoas queriam muito ler. Nós tínhamos a biblioteca circulante, então eu me lembro desse fato, embrulhar o livro... Mesmo na minha primeira Feira de Frankfurt, eu cheguei lá e comecei coletar catálogos. Eu carregava um peso infernal e a noite eu ia no Correio para postar aquilo que eu coletei durante o dia. Não havia uma agência de Correio, mesmo na Alemanha, que eu pudesse postar aquilo que eu coletei, porque ninguém me conhecia. Então eu levava no Correio, arranjava uma caixa, embrulhava, amarrava e mandava por via marítima porque aéreo era muito caro. Os catálogos chegavam aqui depois de dois, três meses, mas chegavam e eram importantes instrumentos para a gente trabalhar.

P/1 – E o senhor tem alguma história de telegrama para contar?

R – Telegrama a gente usava em situações emocionais, digamos assim. Ou cumprimentando alguém, ou se declarando a alguém a nível pessoal ou cumprimentando alguém pelo falecimento, uma família. Enfim, a gente usou bastante esse meio de comunicação. Hoje é mais raro a gente mandar um telegrama, mas nós usávamos bastante para cumprimentar alguém pelo aniversário, externar os sentimentos para uma família que perdeu alguém..

P/1 – Pedro, da sua casa de infância ou até de sua juventude, que tipo de correspondência a sua família recebia? Quem entregava?

R – Quem entregava era o Correio...

P/1 – Você chegou a conhecer o carteiro?

R – Ah, sim... Eu lembro até o nome dele, Mário. Mário era o carteiro que trabalhava, fazia entrega da correspondência na Alameda Lorena. Ficávamos esperando uma correspondência! Ele era uma pessoa aguardada com ansiedade, a gente ficava no portão esperando: cadê o Mário, cadê o Mário. Será que ele vai trazer notícias? Era uma pessoa extremamente importante e amigo, amigo de todos porque conhecia, satisfazia as ansiedades de todo mundo: dos vizinhos que estavam esperando, de nós mesmos. Hoje o carteiro é uma pessoa desconhecida, porque a correspondência é entregue no prédio, o prédio faz a entrega para as residências, para as empresas. Mas nós conhecíamos o carteiro, o Mário, eu lembro dele direitinho.

P/1 – Pedro, agora eu queria te perguntar um pouquinho da livraria, como que começaram as vendas de produtos na Internet... Se você pudesse

contar essa história pra gente.

R – A Internet pra nós começa em 1994, ainda quando não era Internet, era uma BBS, chamava-se, era sigla de BBS Bulletin Board System que é um pouco antecessora da Internet, apesar de a Internet já ter sido utilizada durante a guerra, nos meios militares de comunicação, nós passamos a utilizá-la comercialmente em 1994. Somos os pioneiros no Brasil e desde então é uma coisa que não para de crescer. E quando começou era uma dificuldade, dificuldades... A tecnologia evoluiu muito, tudo era complexo, era difícil e as coisas hoje continuam sendo difíceis, mas se modernizam a cada dia. Cada dia tem uma coisa nova. Eu costumo dizer que se funciona é obsoleto.

P/1 – Pedro, se pudesse contar pra gente a questão dessa combinação da Internet com a entrega dos produtos via Correios... Contar um pouquinho desse histórico, das próprias questões que vocês enfrentam, como foi implantar o sistema...

R – Bom, o Correio sempre foi um meio que qualquer empresa e nós também utilizamos muito para que o nosso produto, aquilo que vendemos, chegue ao consumidor. A internet foi uma maravilha porque a livraria conseguiu chegar em qualquer lugar do mundo, o que não tinha antes. Hoje em dia a livraria é uma livraria que está presente mundialmente, em qualquer lugar, para qualquer pessoa. Brasileiros que residem no exterior podem comprar livros em português com toda facilidade. Isso acontece diariamente. Isso foi uma coisa muito importante. O Correio, como meio de transporte, é pago pelo comprador, ele opta como ele quer receber: por vias mais rápidas, os courriers ou por uma via que tem uma tarifa menor que é uma via que o produto, o livro, por exemplo, é tratado como impresso, a categoria impresso tem um tratamento que normalmente é marítimo, é mais lento. O cliente escolhe, então o meio de transporte é escolhido pelo cliente, muitas vezes é o Correio.

P/1 – Se o senhor pudesse falar sobre essa questão da confiabilidade, de receber o produto rápido, a relação com o cliente...

R – É, o Brasil passa por um momento que eu tenho a sensação – e é uma sensação que não é boa – que a palavra “compromisso” desapareceu do vocabulário. Antes conseguíamos dizer: o livro chegará em tanto tempo... Sabíamos que levaria sete dias, dez dias ou um dia, dois. Hoje nos é dito que eu pago uma tarifa especial para receber no dia seguinte. Infelizmente isso nem sempre acontece e nós somos duramente criticados dizendo que fazemos propaganda enganosa quando é um serviço que a gente compra de terceiros. Um serviço dos Correios nós compramos, o cliente compra, muitas vezes cobramos até menos do que de fato custa e nem sempre o serviço é aquele que a gente compra. Isto piorou. Infelizmente espero que um dia possa melhorar.

P/1 – E em relação ao fluxo de mercadorias, o fluxo de entrega, esse crescimento dos últimos anos...

R – É, o fluxo cresceu. Inegavelmente cresce, a cada dia que passa mais gente tem acesso à internet e conseqüentemente esse volume cresce. Hoje eu posso dizer que a internet é praticamente a nossa primeira loja. O comércio eletrônico é para nós uma coisa muito importante. Durante algum tempo foi a segunda loja, agora cresceu porque mais gente tem acesso, tem computadores e se utilizam disso. E onde não estamos presentes fisicamente, é a ferramenta de uma utilidade ímpar, mas o meio de transporte precisa ser aprimorado, sem dúvida sim, na velocidade que a tecnologia acontece, sabe? Infelizmente nem sempre o Correio satisfaz no seu propósito, a gente sofre de mentiras dizendo que o entregador foi na casa e não encontrou ninguém, o que não é verdade muitas vezes. Problemas acontecem, mas eles não são solucionados, é com isso que a gente mais sofre. E a reclamação não é em cima dos Correios, é cima da gente. Somos nós que não cumprimos e isso nós estamos enfrentando nesse momento.

P/1 – E Pedro, em relação à sua experiência pessoal, tem alguma encomenda, algum pacote que tenha chegado para alguém que o senhor conheça ou algum cliente que o senhor tenha acesso, que tenha dado uma felicidade pra pessoa, alguma história desse tipo?

R – Eu posso contar o fato de uma vez que eu recebi a visita de um tio que não morava no Brasil e no Brasil quase não havia chiclete e eu gostava de chiclete, eu era um moleque e gostava de chiclete. Os meus tios chegaram para mim: “eu vou te manda um pacote de chiclete”. Fizeram um pacotinho, compraram lá três, quatro chiclete, embrulharam, enfiaram no pacote e claro que isso caiu na alfândega e eu ansioso para comer um chiclete americano que não havia aqui, (risos). E eu tive um trabalho infernal pra conseguir, (risos), me apoderar desse pacote, isso me chateou bastante porque eu estava muito ansioso pra comer, mastigar esse chiclete, (risos), o que demorou muito, levou um mês para eu conseguir... Ainda bem que não era perecível, né?

P/1 – E agora eu queria só fazer umas perguntinhas avaliativas. Como que o senhor acha que esse serviço de cartas, encomendas, o Sedex, o telegrama... Eles marcaram a sua existência?

R – Eu já disse como o carteiro era esperado. Isso era uma ansiedade, era uma expectativa que todos tinham numa casa. Era uma grande expectativa, acho que já foi muito mais do que é hoje. Hoje isso desapareceu um pouco, claro, os meios de comunicação mudaram, mas o Correios foi de uma importância, o Correios e os envolvidos. Aquele que postava e aquele que trazia pra gente.? Não dava para mandar e-mail: “Você postou aquele negócio?“, não havia isso, havia uma ansiedade e gerava a expectativa da chegada: quando será que chega? Ninguém sabia se levava dois dias, três dias, uma carta de um amigo, de uma amiga, da namorada, da Europa, da onde quer que fosse.

P/1 – Pedro, pensando fora, um pouquinho, da questão da livraria e do e-commerce, como que o senhor utiliza os Correios hoje?

R – Eu, pessoalmente utilizo muito pouco, porque toda a minha correspondência ou é um telegrama, normalmente lamentando a perda... Um telegrama de pêsames, alguma coisa eu utilizo sim. Também utilizo, às vezes, num evento de aniversário, cumprimentar alguém, quando não tenho como telefonar, não sei o telefone, tenho o endereço, eu utilizo os Correios para essas finalidades, mas cartas mesmo, são coisas comerciais que raramente hoje eu escrevo. Eu mando um e-mail sucinto. Não utilizo muito o Correio não hoje em dia.

P/1 – E tem mais alguma história que o senhor queira contar, talvez alguma carta de amor...

R – A história que eu mais marcou... A expectativa, sempre, da passagem do Mário! Ele era um grande fornecedor de novidades num sentido muito amplo, era o carteiro... A importância do carteiro! O carteiro sabia o meu nome, dos meus pais, do meu irmão, sabia o nome de todos: “Eu tenho uma carta aqui para o Pedro, para o Joaquim, para o meu pai, para a minha mãe...” A importância do carteiro, como ele era querido, porque normalmente ele não era só portador de contas a pagar, (risos), mas ele era portador, também, de coisas boas, de notícias de alguém, uma carta contando como foi a viagem, como está sendo a viagem. Enfim, dos Correios – tirando o gosto ruim da cola do selo, (risos), de quando a gente ia postar – a coisa boa era a expectativa que o carteiro trazia, sempre: será que ele vai trazer uma carta pra mim? Isso é muito legal, foi sempre muito positivo.

P/1 – E o que o senhor acha de a gente resgatar essas experiências vividas para esse Projeto...

R – Elas não estão perdidas... É que a mídia mudou. Mas, você tem mais opções hoje em dia, então é só isso. Eu acho que a expectativa continua, é sempre agradável. Você espera um e-mail, espera uma carta, você espera uma notícia de alguém ou de um fornecedor e isso é positivo. Esse serviço eu acho que é muito bem-vindo.

P/1 – Muito obrigada.

R – Nada.