



A Santa Sé

DISCURSO DO PAPA FRANCISCO AOS DIRIGENTES E AOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS ITALIANOS

Sala Clementina

Sábado, 10 de fevereiro de 2018

[Multimídia]

Queridos irmãos e irmãs!

Dou-vos as boas vindas e agradeço as amáveis palavras da Presidente. Dirijo a minha cordial saudação aos dirigentes e aos funcionários dos Correios Italianos, estendendo-a também aos vossos colegas que não estão aqui hoje.

Os Correios Italianos estão ligados de maneira inseparável à vida e à história da Itália: acompanhou as suas vicissitudes, a partir do seu nascimento como Estado unitário. Contribuiu em certo sentido para a conservar unida, mantendo em contato famílias e lugares distantes. Sabemos bem quanto a comunicação está no coração da nossa sociedade e como as diferentes regiões são capazes de realizar um caminho comum somente com uma troca constante de informações e de bens. Isso influi diretamente inclusive no desenvolvimento económico de um país, que necessita de serviços eficientes e de qualidade.

Neste itinerário ao lado da nação e do povo italiano, os Correios Italianos tiveram e souberam renovar-se, adaptando-se aos tempos. Com efeito, nas últimas décadas, transformaram-se quase todos os aspetos da vida das pessoas e da sociedade, a partir dos meios de comunicação e de transporte. A grande aceleração imprimida por uma tecnologia cada vez mais desenvolvida, omnipresente e não raro invasiva, mudou a mentalidade e os estilos de vida, criando novas exigências e requerendo uma eficiência sempre maior. Os Correios Italianos comprometeram-se plenamente para enfrentar estes desafios epocais com clarividência, diversificando os serviços e realizando uma estratégia de investimento que olha para o futuro, com um vasto uso das novas tecnologias e com um esforço contínuo de pesquisa e de inovação.

Este olhar dirigido ao futuro por parte dos Correios Italianos, na escolha dos meios de transporte e noutras decisões programáticas, teve em conta também a tutela do meio ambiente natural. Como sublinhei na Encíclica *Laudato si'*, não é possível um verdadeiro desenvolvimento que ignore a capacidade da natureza de se regenerar, ou que a conceba não como a nossa casa comum, mas como um armazém cheio de recursos a serem consumidos.

Todavia, o que é mais importante na obra de reestruturação e renovação que cumpristes, é ter levado a cabo uma estratégia de empresa fiel à vossa vocação originária, estando ao serviço dos cidadãos. Mesmo seguindo uma lógica de mercado, os Correios Italianos colocaram no centro não o lucro, mas as pessoas, recordando que todos os serviços oferecidos seriam esvaziados do seu valor se fossem utilizados só por alguns, ou não respondessem às exigências concretas dos utentes.

Isso é particularmente importante no nosso contexto económico e social, que tão frequentemente visa o lucro como um fim em si mesmo, esquecendo que a verdadeira riqueza reside nas pessoas, e que portanto as trata muitas vezes como números sem rosto: quem tem um número alto é considerado e respeitado, ao contrário quem é julgado como um zero é descartado: a nossa “cultura do descarte” de hoje.

Diante deste drama, consequência do egoísmo e de uma profunda miopia espiritual, sois chamados a aderir à lógica oposta, que põe no centro as exigências e o cuidado das pessoas. Fizeste-lo adotando, como critério-guia das escolhas estratégicas da empresa, a atenção ao cliente, estabelecendo padrões a serem alcançados nos procedimentos e personalizando os serviços, cuidando da formação do “pessoal de atendimento” e interagindo com os usuários.

Exorto todos vós, que estais diariamente em relação com o público e procurais responder às suas exigências, a manter esta atitude de disponibilidade e benevolência em relação a quem se dirige a vós.

É importante, quando nos dirigimos a um balcão de atendimento ou a um escritório, encontrar pessoas que desempenham bem o seu trabalho, que não resmungam ou dão a impressão de te considerar um peso, ou fingem que não te veem. Por outro lado, os clientes devem estar atentos a não ter — como infelizmente acontece! — uma atitude de pretensão ou de reclamação, descarregando por vezes sobre os funcionários as próprias frustrações ou de todos os males da sociedade! Como é difícil, mas também quanto é importante, que nas mil relações quotidianas entre colegas e com os cidadãos, se conserve um estilo de escuta, de disponibilidade e de respeito! Isto custa muito, não é fácil. Para conseguir é indispensável treinar-nos todos os dias, educando-nos a agir com misericórdia também nos pequenos gestos e nos pensamentos. Um sorriso, um sorriso! Chega a velhinha que é um pouco surda, e tu explicas-lhe, mas não ouve.... Faz um sorriso, em vez de um “uff”... O sorriso é sempre uma ponte, mas é uma ponte dos “grandes” [de espírito], porque o sorriso vai de coração a coração. Não se esqueçam de sorrir!

Quem se comporta assim torna-se contagioso, porque o sorriso é contagioso, e a paz que semeia não deixa de produzir fruto.

O atendimento da pessoa, desde sempre assumido pelos Correios Italianos como seu critério-guia, manifesta-se não só na atenção que tendes em relação aos clientes, mas também aos funcionários, os quais são os primeiros a oferecer energias e competências para o bem da empresa. Quantas vezes o mundo do trabalho ignora, ou finge que não vê, as necessidades peculiares ligadas à maternidade, e inclusive as necessidades das famílias, que devem ser protegidas e favorecidas custe o que custar! Os Correios Italianos, ao contrário, sempre procuraram ter uma atenção especial pelas trabalhadoras e pelas suas famílias, representando um exemplo para qualquer ambiente de trabalho, e mostrando que o pleno respeito de quem trabalha e dos seus direitos não contrasta com o lucro e a eficiência, mas ao contrário incrementa-os.

No difícil equilíbrio entre contenção dos custos e competitividade, tende sempre a preocupação de que a atenção ao balanço não seja em detrimento da qualidade do trabalho, nem prejudique aquele princípio de universalidade da oferta dos serviços, realizado mediante a vasta presença de Postos de correio e balcões de atendimento em todo o território nacional. A proximidade às pessoas que eles garantem deve ser mantida com todas as energias necessárias, porque assegura a muitos, em particular aos mais débeis, um ponto de referência para as suas exigências, e serve como um baluarte.

Queridos irmãos e irmãs, agradeço-vos a oportunidade deste encontro. Peço-vos, por favor, que rezeis por mim. Invoco a bênção de Deus sobre vós, as vossas famílias e sobre qualquer vosso propósito de bem. Obrigado.