



CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

EXERCÍCIO 2023

Em atenção ao disposto no art. 8º, incisos I e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa referente ao exercício social de 2023.

1. IDENTIFICAÇÃO GERAL

CNPJ: 34.028.316/0001-03 **NIRE:** 5350000030-5

Sede: Brasília/DF

Tipo de estatal: Empresa Pública de Direito Privado

Acionista controlador: União, representada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional

Tipo societário: Não definido

Estrutura de capital: Fechado

Setor de atuação: Serviços

Audidores Independentes atuais da empresa:

Crowe Consult Auditores Independentes

Nome: Paulo Sérgio da Silva

Telefone: +55 41 3350-6013/6029

E-mail: paulo.sergio@consultaauditores.com.br

Conselheiros de administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa:

Sônia Faustino Mendes

Fabiano Silva dos Santos

Ruy do Rêgo Barros Rocha

Juliana Nunes Escórcio Lima Moura

Gil Pinto Loja Neto

Luiz Carlos Gomes

Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado

Data de divulgação: 31/05/2024

2. POLÍTICAS PÚBLICAS

2.1. Da função social e do interesse público

O serviço postal teve a sua origem no Brasil, em 25 de janeiro de 1663, com a instalação do Correio-mor na então colônia portuguesa. Nos termos do art. 21, inciso X, da Constituição Federal, foi estabelecido pelo constituinte

originário a competência exclusiva da União de manter o serviço postal e o correio aéreo nacional. O serviço postal não é mantido de forma direta pela União, sendo essa atividade desempenhada pelos Correios.

Os Correios são uma empresa pública, criada em 1969, para prestação do serviço postal pelo Estado brasileiro. Vinculada ao Ministério das Comunicações, possui capital social de R\$ 3.403 milhões, integralmente constituído pela União, regida por seu Estatuto Social e pelas normas aplicáveis (Decreto-lei de criação nº 509/1969, Leis nºs 6.404/1976, 6.538/1978, 12.490/2011, 13.303/2016 e Decreto nº 8.945/2016).

A prestação do serviço postal, atribuída à União pela Constituição Federal, implica que os Correios, entidade criada para prestá-lo, estejam presentes em todo o território nacional, dispondo de infraestrutura para a execução de operações compatíveis com o gigantismo do Brasil. Com fundamento no art. 3º da Lei 6.538, de 22 de junho de 1978, que dispõe sobre os serviços postais, conferiu-se ao ministério supervisor estabelecer requisitos para regular os serviços postais.

Para a consecução de sua função social, a empresa cumpre as diretrizes que norteiam a universalização do atendimento e da distribuição postais e os índices padrões de qualidade para os prazos de entrega dos objetos do serviço postal básico, consignados na Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações.

Os Correios desenvolvem atividades que atendem a sua função social, consoante o disposto no art. 132 do seu Estatuto Social:

[...]

Art. 132. A ECT, no exercício de sua função social, é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços postais e telegráficos, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério supervisor.

Sob a ótica do Plano Estratégico Correios 2023-2027, o cumprimento dessa função social pela empresa ocorre por meio do objetivo estratégico 'Otimizar a Universalização'.

Com uma vasta rede de canais de atendimento, a empresa beneficia toda a população brasileira, conectando pessoas e organizações onde quer que estejam, em 5.552 municípios do País, ao prestar serviços que vão desde o envio e o recebimento de cartas e encomendas a logística integrada, serviços financeiros e de conveniência, atuando também na incorporação das tendências inovadoras e desafiadoras dos mercados internacional e doméstico, que estão marcando a evolução dos serviços postais em curso no mundo inteiro.

Além da responsabilidade pela operação no Brasil do serviço postal em regime de privilégio de exploração exclusiva, que fortalece a sua função social de agente de integração nacional ao garantir à população o acesso à cidadania e a diversos serviços de Governo, os Correios, acompanhando o crescimento do mercado de encomendas, possuem atuação destacada na área concorrencial, oferecendo um portfólio de soluções modernas e inovadoras no mercado de encomendas e de logística, especialmente desenhados para lojistas, empreendedores e clientes do comércio eletrônico, sendo outros serviços expandidos para melhor se adequarem ao ambiente digital. Com abrangência em todo o território nacional para atender à sociedade, os Correios ofertam produtos e serviços organizados em linhas de negócios, explicitados no subitem 3.1.1 desta Carta Anual.

A empresa atua como um verdadeiro balcão de serviços ao cidadão e importante braço logístico do Estado, ampliando assim a oferta de serviços públicos — com mais comodidade, qualidade e agilidade no atendimento —, assim como na execução de políticas públicas diversas. A estatal ainda está empenhada em garantir serviços postais acessíveis e de qualidade para todos os brasileiros, buscando compreender suas necessidades individuais e promovendo a sustentabilidade empresarial. Com uma ampla cobertura nacional, os Correios buscam facilitar a comunicação e a conexão entre pessoas, instituições e negócios, independentemente da localização.

As agências dos Correios desempenham um papel essencial como pontos de apoio à sociedade, contribuindo para a ampliação da oferta de serviços públicos e conveniência. Como reconhecimento, em 2023, pela sexta vez consecutiva, os Correios reafirmaram sua excelência, ao serem agraciados com o prestigiado título de Melhor Solução Alternativa de Entrega, no *World Post & Parcel Awards*, também conhecido como o "Oscar Postal Mundial".

A partir do código de endereçamento postal - CEP, a empresa atua como uma das maiores outorgadoras de cidadania aos brasileiros, pois, por meio da estruturação completa dos endereços, permite-se o recebimento de serviços básicos (água, saneamento e eletricidade), contas bancárias, programas sociais e correspondências. Em 2023, foram criados e atualizados mais de 90 mil CEPs de logradouros, em mais de 120 localidades (aumento de 65 localidades em relação a 2022), beneficiando mais de cinco milhões de habitantes. Esse papel de agente de integração nacional demonstra a relevância da empresa na composição da infraestrutura necessária ao desenvolvimento do País.

Os Correios também mantêm parcerias, convênios e operações relevantes, que trazem benefícios para a execução de políticas públicas nacionais nas áreas de educação e saúde, o que reforça a responsabilidade social da empresa. As principais operações realizadas em 2023 foram:

- a) Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 166,5 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 18,5 milhões de encomendas, para atender cerca de 152 mil instituições de ensino;
- b) Revalida: exame para validação dos diplomas de Medicina obtidos no exterior, com entrega de aproximadamente 131,5 mil provas, em 16 localidades de nove municípios;
- c) Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. O serviço envolveu o armazenamento e a distribuição mensal de 370 toneladas de leite, atendendo 370 mil alunos;
- d) Logística de medicamentos para o Governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1.900 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais;
- e) Exame Nacional do Ensino Médio - Enem: distribuição de 7.926.988 provas para 3.963.494 alunos, em 1.750 municípios, envolvendo mais de 10 mil pontos de entrega, em uma janela de três horas para atendimento da logística do exame;
- f) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade: distribuição de provas para a realização do exame por 407.133 alunos, em 1.203 municípios, envolvendo mais de 2,6 mil pontos de entrega;
- g) Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (Encceja): entrega de 1.984.125 provas para essa mesma quantidade de alunos, em 836 municípios, das 27 unidades da federação, com mais de 2 mil pontos de entrega;
- h) Olimpíada Brasileira de Matemática - Obmep: operação envolvendo 5.545 municípios brasileiros, com mais de 50 mil pontos de entrega e com a distribuição de 63.282 malotes;
- i) Logística de medicamentos para a Prefeitura de Contagem/MG: armazenagem, transporte e entrega de mais de 420 toneladas nas UBS e Hospitais de Contagem/MG;
- j) Recebimento e/ou transporte de donativos destinados às vítimas de municípios e Estados em situação de emergência ou calamidade pública oficialmente decretadas: em 2023, os Correios foram responsáveis pela doação e transporte gratuito de 35.450 toneladas de itens de refugio postal, em solidariedade à população dos Estados de São Paulo, Maranhão, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, que sofreram com intensas chuvas. Tal apoio é algo que engrandece a atuação social da empresa.

Acrescenta-se que, a Lei nº 12.490/2011 ampliou o âmbito da atuação dos Correios ao permitir a realização de operações no exterior, dentro das atividades previstas no seu objeto social, a constituição de subsidiárias, a aquisição do controle ou participação acionária em sociedades empresariais já estabelecidas e a exploração dos serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos. Por esta lei, observada a regulamentação do Ministério das Comunicações, os Correios podem firmar parcerias comerciais que agreguem valor a sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de seus canais de atendimento.

Em direção à concretização da sua visão de futuro de ser uma plataforma física e digital integrada, de excelência, para o fornecimento de soluções de comunicação e logísticas, vários desafios devem ser superados para que a empresa siga no seu propósito de assegurar a sustentabilidade, garantir a centralidade do cliente, crescer nos mercados concorrenciais e otimizar a universalização dos serviços postais básicos.

No segmento concorrencial, os Correios mantêm esforços para fortalecer seu papel de parceiro do *e-commerce* nacional e internacional, ao prestar apoio a micro e pequenos empreendedores nas estratégias de comércio eletrônico, contribuindo para a sustentabilidade de seus negócios, constituindo um importante instrumento de fomento à economia do Brasil.

Para fornecer uma experiência completa e segura aos usuários, e de forma a se adaptar às necessidades contemporâneas dos cidadãos brasileiros, os Correios oferecem uma variedade de opções de atendimento, como agências físicas, central de atendimento e aplicativos móveis, proporcionando conveniência e diversidade de interação com a empresa.

Atentos às tendências relacionadas à inovação, tanto no mercado nacional quanto no internacional, que influenciaram a evolução dos serviços postais em todo o mundo, foram incorporadas ao portfólio da empresa soluções modernas e inovadoras nos segmentos de encomendas e logística, especialmente projetadas para atender às necessidades de lojistas, empreendedores e clientes de comércio eletrônico.

Além disso, os Correios estão expandindo outros serviços para melhor se adaptar ao ambiente digital, garantindo uma experiência mais eficiente e conveniente para todos os usuários. Destaca-se, em 2023, o programa AproxIME, que apoia micro e pequenos empreendedores do comércio eletrônico. Com a realização de 5.375 consultorias especializadas, o programa teve o objetivo de fornecer análises abrangentes de *sites* e políticas de fretes. Essas consultorias capacitaram os empreendedores, fornecendo *insights* valiosos para otimização de suas plataformas *online* e estratégias de entrega. Concentrando-se nas necessidades específicas desses empreendedores, o AproxIME buscou promover eficiência e competitividade no mercado digital, impulsionando o crescimento e a inovação no setor de encomendas e logística, e contribuindo para o fortalecimento dos negócios e aprimoramento das experiências dos clientes.

No que se refere aos canais digitais dos Correios, anualmente, alcançam mais de 180 milhões de usuários e mais de 2 bilhões de visualizações de páginas. O Portal Correios, com cerca de 17 milhões de usuários mensais, tornou-se uma das plataformas mais acessadas do País, com destaque para a nova funcionalidade de Simulador de Preço e Postagem. Além disso, o APP Correios, com quase 19 milhões de usuários nos últimos 12 meses, tem implementado novas funcionalidades regularmente, alcançando altas notas de satisfação.

No âmbito empresarial, a plataforma digital Correios Empresas oferece uma gestão logística eficiente e personalizada, com destaque para a funcionalidade de antecipação de crédito, que viabilizou mais de 48 mil transferências por Pagamento Instantâneo Pix, em 2023, totalizando R\$ 147 milhões em transporte de crédito antecipado. O programa Correios Fácil tem fortalecido o papel da empresa como parceira essencial para o empreendedorismo no País, com mais de 2.600 contratos firmados na categoria Clube Correios, em 2023. Além disso, o aprimoramento da ferramenta Minhas Importações tem proporcionado maior facilidade na interação com o processo de desembaraço aduaneiro, contribuindo para uma experiência mais fluida e eficiente para os compradores.

Os Correios integram a rede postal mundial constituída pelos operadores designados dos 192 países-membros da União Postal Universal - UPU, possibilitando o intercâmbio de objetos postais em escala global.

A atuação dos Correios é reconhecida internacionalmente e os serviços postais brasileiros foram qualificados como os melhores da América Latina durante o 4º Congresso Extraordinário da UPU, em Riade, na Arábia Saudita. Na ocasião, o Brasil foi homenageado com a premiação “Líder Regional no setor postal”, sendo consagrado pela UPU como o país campeão do desenvolvimento do setor entre seus pares da América Latina.

2.2. Das políticas públicas

O planejamento das políticas públicas do Governo Federal tem como um de seus principais instrumentos o Plano Plurianual - PPA. É papel do PPA, além de declarar as escolhas do Governo e da sociedade, indicar os meios para a implementação das políticas públicas, bem como orientar taticamente a ação do Estado para a consecução dos objetivos pretendidos.

O PPA 2020-2023, instituído por meio da Lei nº 13.971/2019, abrange os seguintes programas direcionados aos Correios: Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais e o Programa Conecta Brasil, que têm por objetivo promover o acesso universal e ampliar a qualidade dos serviços de comunicações do País.

Tabela 1 - PPA 2020-2023

PROGRAMAS	AÇÕES	METAS PPA 2020-2023 (R\$ milhões)				TOTAL
		2020	2021*	2022*	2023*	
Programa Temático: 2205 - Conecta Brasil	146w - Adequação da infraestrutura dos Correios	47	20	4	115	186
	15VF - Criação e instalação da infraestrutura de Correios	-	28	11	49	88
	20PU - Manutenção da infraestrutura dos Correios	314	244	274	493	1.325
Programa de Gestão: 0035 - Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais	4102 - Manutenção e adequação das infraestruturas de bens móveis, veículos, máquinas e equipamentos	251	145	352	371	1.119
	4103 - Manutenção e adequação de ativos de informática, informação e teleprocessamento	221	201	219	207	848
TOTAL		833	638	860	1.235	3.566

Fonte: Correios, 2023.

* Valores atualizados, conforme Lei Orçamentária Anual.

A partir das diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, as metas definidas para os indicadores estratégicos relacionados à universalização visam assegurar a oferta de atendimento postal e mensurar o percentual de distritos atendidos com distribuição postal em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis.

A expansão dos serviços de atendimento e de distribuição postais, por meio da universalização dos serviços postais para a população brasileira, é importante para a integração do País e para o desenvolvimento da sociedade, sobretudo nas localidades mais remotas e carentes de infraestrutura.

2.3. Análise dos administradores relativa ao desempenho no atendimento às políticas pública

2.3.1. Indicadores, metas e resultados

No processo de atualização do Plano Estratégico Correios 2023-2027 foi reforçado o compromisso de otimizar a universalização, a partir do acompanhamento do desempenho dos indicadores de universalização oriundos das metas de universalização e de qualidade dos serviços postais básicos.

Destaca-se o desempenho do indicador de universalização do atendimento, o qual obteve percentual de realização próximo de 100%.

As metas definidas para os indicadores estratégicos Universalização do Atendimento Postal Básico - UAPB e Universalização da Distribuição - PDPE também são definidas pelo ministério supervisor.

Tabela 2 - Indicadores Universalização do Atendimento Postal Básico e Universalização da Distribuição

INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO			META 2023 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)		
Universalização do Atendimento Postal Básico	97,88%	97,96%	98,95%	99,64%	99,31%
Universalização da Distribuição	92,57%	95,72%	93,39%	96,50%	96,78%

Fonte: Correios, 2023.

O Indicador Universalização do Atendimento Postal Básico – UAPB mensura a oferta de atendimento postal por meio da relação entre a quantidade de posições de atendimento existentes e a quantidade de posições de atendimento necessárias para o atendimento nos municípios. As metas são recalculadas anualmente, de forma a garantir a oferta de 100% das posições de atendimento ao final do quarto ano, em 2024. O indicador obteve o resultado de 98,95%, sendo ofertadas 9.552 posições de atendimento. O resultado foi impactado pelo descumprimento do tempo de funcionamento previsto para as agências e pela falta de empregados suficientes para prover o atendimento nas unidades, em razão do déficit de empregados, do absenteísmo e da dificuldade de deslocamento dos empregados para unidades situadas em áreas remotas. Dentre as ações em andamento para reverter esse resultado, destacam-se: melhoria da ferramenta de acompanhamento diário do indicador (sistema de gestão do UAPB), apoio nas negociações com as prefeituras municipais, criação de canais alternativos de atendimento e ações de melhoria para uma maior atratividade na alocação de pessoal nessas localidades.

O indicador Universalização da Distribuição – PDPE mensura o percentual de distritos com distribuição postal, dentre aqueles com população igual ou superior a 500 habitantes, conforme censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, e tem por objetivo acompanhar e ampliar o serviço de distribuição postal, ou seja, a distribuição domiciliar ou a retirada de objeto pelo destinatário. Para o ano de 2023, foi estabelecido o percentual de 96,50%, equivalente a 9.478 distritos com distribuição postal, tendo-se alcançado um percentual de 93,39%, correspondendo a 9.172 distritos com distribuição postal, resultando em 96,78% de realização do previsto.

Para 2024, foram aprovados percentuais de universalização do atendimento postal básico e de universalização da distribuição de 100% para os dois indicadores, conforme diretrizes estabelecidas na Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações.

2.3.2. Comentários e conclusões dos administradores

Os resultados das metas de universalização e de qualidade dos serviços postais básicos apresentaram os percentuais de realização de 99,31% para o indicador de universalização do atendimento e de 96,78% para o de universalização da distribuição. Isso demonstra os esforços dos Correios para cumprir as diretrizes estabelecidas e

para o fortalecimento da sua função social com a expansão dos serviços de atendimento e de distribuição postais para a população brasileira.

No contexto de promover a integração social do Brasil, com extensão territorial superior a 8,5 milhões de km², os Correios destacaram-se pelo atendimento de uma área média de cobertura de 780,18 km² para cada unidade de correio instalada. Isso representou uma performance superior ao dobro de atendimento prestado, comparado à média mundial, de acordo com as estatísticas publicadas em 2023 pela União Postal Universal - UPU¹. (¹Estatística publicada em http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main2020?p_language=AN&p_choice=BROWSE)

2.4. **Custeio e impacto econômico-financeiro da operacionalização das políticas públicas.**

Os Correios, empresa pública federal não dependente de recursos da União, possuem operação custeada integralmente por receita própria, sendo gerida sob a ótica governamental e empresarial. A empresa presta serviços no mercado concorrencial, ampliando as suas atividades de forma a buscar receitas em diversos segmentos relacionados aos serviços postais, tais como os de encomenda, logística integrada e conveniência, entre outros.

Na realização das ações necessárias para a universalização dos serviços postais, sob a ótica econômico-financeira, cerca de 65% das localidades atendidas pelos Correios atuam exclusivamente para atendimento aos critérios estabelecidos para universalização do serviço postal.

Em 2023, a prestação dos serviços postais afetos à universalização representou 66% de todo o volume postal do serviço prestado no segmento encomendas, enquanto no segmento mensagem a participação foi de 98%, sendo que a receita advinda dos serviços postais não exclusivos possibilitou aos Correios a manutenção da universalização — considerando a prática do subsídio cruzado que permite à empresa equilibrar o custeio e os investimentos necessários à infraestrutura colocada à disposição do Estado para prestação do serviço postal em praticamente todos os municípios do País.

Como reflexo do subsídio cruzado, toda a estrutura física e operacional criada para a prestação do serviço postal é beneficiada com as receitas diversas oriundas da prestação dos serviços públicos não universais.

Ressalta-se que os dados de custos e de desempenho econômico-financeiro que norteiam o impacto da universalização dos serviços postais são de acesso restrito, em razão do caráter estratégico para os negócios da empresa e sua competitividade, consoante as disposições que regulam o sigilo empresarial (art. 86, §4º e art. 88, §1º da Lei nº 13303/2016).

Sob a ótica governamental, a gestão orçamentária é delineada pela Lei Orçamentária Anual – LOA para o orçamento de investimentos e pelo Programa de Dispêndios Globais - PDG, no qual são detalhadas as receitas, as despesas e o resultado primário — aprovados e acompanhados pelo ministério supervisor e pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais -Sest.

Do ponto de vista empresarial, a gestão orçamentária está alicerçada na metodologia Orçamento Base Zero – OBZ, visando à otimização dos gastos e ao melhor controle dos custos e despesas. Essa metodologia preconiza a definição e a atribuição de papéis e de responsabilidades aos participantes que atuam na matriz de governança OBZ, além do estabelecimento de metas orçamentárias e iniciativas de redução de despesas para a consecução da orçamentação e posterior monitoramento e controle, por meio de fóruns de acompanhamento dos desvios orçamentários e das iniciativas de redução de despesas.

A meta de resultado primário, aprovada no PDG para 2023, foi deficitária no valor de R\$ 392 milhões, conforme Decreto nº 11.288/2022. A empresa atingiu o déficit primário, em 2023, de R\$ 250 milhões, aproximadamente, R\$ 142 milhões abaixo da meta, resultante da gestão das despesas com foco na redução de gastos.

Em relação aos ingressos de recursos no caixa, houve uma realização de, aproximadamente, 99,7%, comparada ao planejado aprovado de R\$ 22.305 milhões, ocasionada, principalmente, pelo recebimento de R\$ 19.871 milhões da venda de produtos e serviços. Concernente aos pagamentos constantes no fluxo de caixa, que compõem o resultado primário, a realização em 2023 ficou aquém do planejado em R\$ 1.041 milhões. Dessa forma, considerando as despesas realizadas, que tiveram os maiores desvios frente ao planejado, destacam-se as despesas com serviços de terceiros R\$ 3.116 milhões (desvios de R\$ 292 milhões), as outras despesas correntes de R\$ 3.641 milhões, com destaque para as despesas com transporte, no montante de R\$ 2.825 milhões (desvio de R\$ 113 milhões) e as despesas com tributos, de R\$ 353 milhões (desvio de R\$ 358 milhões).

Tabela 3 - Execução Orçamentária

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA DE DISPÊNDIOS CORRENTES - CUSTEIO (R\$ milhões)									
DESPESAS	2021			2022			2023		
	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)
Despesas de pessoal	11.517	11.686	10.560	12.543	11.985	11.692	13.032	12.813	12.619
Despesas com dirigentes	10	9	9	12	6	6	12	8	8
Despesas com conselhos e comitês estatutários	13	12	12	10	6	6	10	8	8
Materiais e produtos	156	156	142	283	238	226	212	227	215
Serviços de terceiros	3.363	3.310	4.050	4.256	3.236	3.798	3.328	2.986	3.116
Tributos	1.060	1.001	827	1.318	613	568	918	541	353
Despesas financeiras	579	487	155	540	632	329	586	536	442
Outras despesas correntes	3.016	2.985	2.333	4.657	3.642	3.586	3.991	3.682	3.641
TOTAL	19.714	19.646	18.088	23.619	20.358	20.211	22.089	20.801	20.402

Fonte: Correios, 2023.

* Os ajustes realizados em 2021 correspondem àqueles registrados no Sistema de Informações das Estatais - **Siest**.

a) Orçamento (dotação)

b) Liquidado (execução)

c) Pago

Em 2023, houve aumento na execução orçamentária de dispêndios correntes, quando comparada à execução dos anos 2021 e 2022. Esse incremento decorreu, principalmente, do grupo de despesas de pessoal, em razão de concessão de benefícios contida no acordo coletivo 2023/2024.

O grupo outras despesas correntes se manteve praticamente estável, em comparação a 2022, impulsionado, principalmente, pelas ações de readequação da malha de transporte.

O orçamento de investimento aprovado para 2023, por meio da Lei Orçamentária Loa n.º 14.535/2023, foi de R\$ 1.235 milhões.

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 755 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do PPA 2020-2023, conforme tabela a seguir:

Tabela 4 - Execução Orçamentária de Investimento

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTARIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2021	2022	2023*	2022/2021	2023/2022
Modernização de veículos	92,38	350,08	363,82	278,96%	3,92%
Instalação de agências próprias	-	0,08	0,78	100%	875,00%
Instalação de unidades de tratamento	3,16	0,68	0,98	-78,48%	44,12%
Instalação de unidades de logística	0,01	0,14	1,89	1.300%	1.250,00%
Manutenção da infraestrutura operacional	150,63	205,89	274,70	36,69%	33,42%
Tecnologia da informação - TI	113,83	201,63	113,30	77,13%	-43,81%
TOTAL	360,10	758,50	755,47	110,64%	-0,40%

Fonte: Correios, 2023.

*Valores atualizados conforme execução orçamentária 2023 apresentada à SEST.

Nos últimos três anos, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, os Correios investiram aproximadamente R\$ 1.874 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura, destacando-se: R\$ 806,28 milhões para a ampliação/modernização da frota de veículos; R\$ 631,22 milhões para a manutenção da infraestrutura operacional; e R\$ 428,76 milhões em ativos de tecnologia, com foco na melhoria da capacidade de armazenamento das informações e na atualização do parque de informática.

2.4.1. Descentralização de recursos

A Portaria nº 2.729/2021, do Ministério das Comunicações, alterou as diretrizes para nortear a universalização do atendimento e da distribuição postais e estabeleceu novo padrão de qualidade para os prazos de entrega dos objetos do serviço postal básico. Na prática, a meta relacionada a cada município passou a ser calculada em quantidade de posições de atendimento necessárias, identificadas por meio do cálculo do Padrão de Atendimento

Postal - PAP, e não mais pela disponibilização dos serviços postais básicos aos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes.

Para atender à meta ministerial são firmadas parcerias para o estabelecimento, principalmente, de Agências Franqueadas - AGF e Agências de Correios Comunitárias - AGC. Atualmente, a AGC é o único canal de atendimento dos Correios em 150 municípios.

As AGCs exercem um papel importante para o atendimento dos serviços postais básicos, notadamente no que se relaciona à população residente em pequenos municípios. São unidades criadas a partir de Termo de Convênio - TC ou Acordo de Cooperação Técnica - ACT.

O TC dispõe que a AGC deve, a partir da abertura, executar atividades e prestar serviços postais básicos, conforme disposto no respectivo plano de trabalho. Em contrapartida, os Correios realizarão, mensalmente, repasse financeiro ao órgão público, em parcela fixa para cada AGC vinculada ao município, mediante envio à empresa de comprovação relativa à prestação dos serviços contratados/autorizados. A vigência dos termos de convênio é de 60 meses, sendo o cadastro realizado em sistema específico de pagamento *Enterprise Resource Planning* - ERP, no qual são registrados os dados do órgão público e do valor de repasse estipulado. No ACT, também é prevista a prestação de serviços postais básicos, porém não há contrapartida de repasse financeiro ao órgão público, ficando o custo atribuído ao ente municipal.

As informações referentes aos convênios e acordos celebrados pelos Correios com órgãos públicos municipais para a prestação de serviços postais básicos, por meio de AGCs, e os respectivos repasses estão disponibilizados em: [Portal do Fornecedor \(correios.com.br\)](http://Portal.do.Fornecedor.correios.com.br).

O quadro a seguir contempla a quantidade de instrumentos vigentes nos últimos exercícios:

Tabela 5 - Instrumentos Vigentes

MODALIDADE	2021	2022	2023
Convênios	1.298	1.095	1.003
Acordos	2.399	2.341	2.497
TOTAL	3.697	3.436	3.500

Fonte: Correios - Sistema GCFA (dezembro/2022 e dezembro/2023).

Tabela 6 - Unidades Regidas por Termo de Convênio - Quantidades e Valores Repassados

MODALIDADE	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS VIGENTES				MONTANTE REPASSADO NO EXERCÍCIO (R\$)			
	2021 (C)	2022 (B)	2023 (A)	(A/B):-1	2021 (C)	2022 (B)	2023 (A)	(A/B):-1
Convênio	1.298	1.095	1.003	-8,40%	21.001.396	19.215.092	17.660.118	-8,09%

Fonte: Correios - Sistemas GCFA e WebCont (dezembro/2022 e dezembro/2023).

Os gestores da rede de atendimento realizam a gestão e o controle da prestação dos serviços, de forma a garantir que:

- os termos de convênios sejam assinados por pessoas devidamente autorizadas (legalmente constituídas);
- o cadastro das AGCs no ERP seja realizado e as alterações pertinentes sejam processadas;
- os formulários de prestação de contas sejam recebidos e analisados para fins de atesto pela agência vinculadora e posterior processamento do repasse.

A agência vinculadora é a unidade própria de atendimento responsável pela fiscalização da AGC e pela comunicação mensal à área de atendimento, devendo ser feito o reporte sobre o adequado funcionamento da unidade; o cumprimento das exigências previstas no termo de convênio; a conferência da prestação de contas sobre o recebimento do atesto de execução das atividades, bem como sobre o encaminhamento das informações à Central Financeira (Cefin), por meio do sistema de gestão de controle financeiro de agências, para adoção das ações afetas ao repasse financeiro aos órgãos públicos.

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

3.1. Principais atividades desenvolvidas pelos Correios

Com cobertura abrangente em todo o território nacional, os Correios estão empenhados em assegurar a universalização e continuidade dos serviços postais para a população brasileira, oferecendo não apenas um vasto portfólio de produtos e serviços, como também buscando compreender as necessidades individuais de seus clientes e a prática da sustentabilidade empresarial, focando em soluções adequadas que permitam aproximar pessoas e organizações, onde quer que estejam.

3.1.1. Modelo de negócios dos Correios

O sólido modelo de negócios dos Correios está fundamentado na nobre missão de conectar pessoas, instituições e negócios, por meio de soluções de comunicação e logísticas reconhecidas por sua acessibilidade, confiabilidade e competitividade. As agências dos Correios desempenham um papel essencial como pontos de apoio à cidadania, contribuindo para a ampliação da oferta de serviços públicos e proporcionando conveniência à sociedade.

A diversidade e amplitude da oferta de produtos e serviços pelos Correios são estrategicamente organizadas em três linhas de negócios: Logística, Comunicação e Atendimento.

Logística

Os Correios mantêm um consolidado processo logístico para gerenciar operações postais em todo o Brasil, a partir da captação e entrega de remessas nacionais e internacionais e de prestação de serviços de logística integrada. Com uma extensa rede de agências e pontos de coleta, além de outras unidades operacionais, a empresa assegura a eficiência na coleta, transporte, triagem e entrega de correspondências e encomendas.

Esse processo complexo envolve coordenação, tecnologia e conhecimento das peculiaridades logísticas do País, demandando a constante busca da empresa por melhorias para atender às demandas crescentes da sociedade brasileira.

A prestação dos serviços de logística contempla:

- a) Encomendas: o segmento abrange o ciclo completo, desde o recebimento/coleta até a expedição, transporte e entrega de objetos, independentemente do valor mercantil. Inclui, também, a logística reversa, permitindo o retorno da encomenda ao remetente, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta;
- b) Logística Integrada: projetada para atender às demandas diversificadas do mercado, proporcionando eficiência operacional, redução de custos logísticos e uma experiência mais integrada para os clientes. Essa oferta reflete a adaptação da empresa às dinâmicas do comércio contemporâneo e à crescente importância da logística na cadeia de abastecimento. Esse serviço compreende armazenagem, processamento de pedidos, separação, embalagem, transporte/distribuição e logística reversa. Além de operações customizadas, como a distribuição de livros didáticos e provas do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem, de cunho social, os Correios disponibilizam serviços específicos, como o Correios Log+, para empresas atuantes no mercado nacional e internacional, e o Log Supri, para gestão de estoques;
- c) Internacional: os Correios oferecem soluções logísticas internacionais abrangentes, incluindo envios de mensagens, impressos e bens, adaptando-se ao comércio eletrônico global. Atuando como operador postal designado do Brasil, a empresa segue a Convenção Postal Universal e proporciona serviços específicos para o *e-commerce* internacional. Contribuindo para o crescimento exponencial desse setor no País, os Correios visam atender eficientemente às demandas dos *marketplaces*, melhorando a experiência do cliente. Seu papel fundamental no desenvolvimento do mercado de importações permite aos brasileiros realizar compras globais e receber os produtos em suas casas, em prazos reduzidos.

As operações logísticas de grande envergadura realizadas pelos Correios evidenciam sua importância como um elemento crucial na integração nacional e no apoio à execução das políticas governamentais. Essa relevância se manifesta de forma notória em sua função essencial de garantir o recebimento dos livros didáticos pelos estudantes das escolas públicas, bem como em facilitar o acesso dos cidadãos a medicamentos e outros itens básicos. Adicionalmente, no contexto competitivo, os Correios assumiram um papel proeminente, estabelecendo-se como um parceiro indispensável para o comércio eletrônico, tanto a nível nacional quanto internacional. A empresa fornece um suporte crucial aos micro e pequenos empreendedores, auxiliando-os nas estratégias de *e-commerce*, o que não apenas fortalece suas atividades comerciais, mas também contribui de forma significativa

para a vitalidade econômica do País. Em síntese, os Correios transcendem sua função meramente logística, erigindo-se como um pilar fundamental para o desenvolvimento e a sustentabilidade do Brasil.

Comunicação

Os Correios oferecem serviços completos de captação e entrega de correspondências, incluindo tanto a forma física quanto a digital. Além disso, disponibilizam soluções eficientes para envio agrupado, conhecido como malote, atendendo às necessidades corporativas de transporte de documentos e itens diversos. A empresa também oferece soluções de *marketing* direto, permitindo que empresas realizem campanhas promocionais por meio do envio personalizado de materiais. Esses serviços são fundamentais para facilitar a comunicação entre empresas, instituições e seus públicos, adaptando-se às mudanças tecnológicas e oferecendo soluções integradas para as necessidades variadas de seus clientes.

A prestação dos serviços de comunicação é composta por:

- a) Mensagem: forma de comunicação, seja física ou digital, de natureza administrativa, social ou comercial, contendo informações específicas para o destinatário. Os Correios, além de mensagens que tramitam exclusivamente em papel, oferecem opções híbridas (mensagens que transitam eletronicamente e são impressas para entrega física ou vice-versa) e digitais, disponíveis exclusivamente no aplicativo Correios;
- b) Marketing: comunicação publicitária, promocional e/ou informacional, seja ela física, híbrida ou digital, seguindo as normas de classificação dos Correios;
- c) Malote: serviço de coleta, transporte e entrega regular e frequente, em todo o território nacional, de remessas agrupadas de objetos.

Atendimento

Os Correios oferecem uma variedade de soluções de atendimento para satisfazer às diversas necessidades dos clientes. Com uma extensa rede de agências físicas, central de atendimento e aplicativos móveis, a empresa busca garantir conveniência e eficiência no acesso aos serviços postais. Essas opções abrangem desde atendimento presencial até canais virtuais, proporcionando aos clientes flexibilidade e variedade nas formas de interação com os Correios. O objetivo é oferecer uma experiência abrangente e satisfatória aos usuários, adaptando-se às preferências e exigências contemporâneas.

- a) Conveniência: oferta de atendimento presencial aos cidadãos e consumidores, contemplando a venda de produtos próprios, de terceiros e artigos filatéticos. Destaca-se o Balcão do Cidadão, que visa integrar prestadores de serviços aos usuários, tornando os Correios um ponto central na oferta de multisserviços para diversas entidades, sendo acessível, adaptável e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País.

Canais

Os canais têm o papel de prover ambiente físico e/ou digital para operação de produtos e serviços das linhas de negócios, além de facilitar o relacionamento dos Correios com empresas, governos, consumidores e cidadãos de forma eficiente e conveniente, conforme a realidade de cada mercado.

Os Correios têm trabalhado incessantemente no aprimoramento de seus canais e plataformas digitais, visando à transição do atual modelo de multicanal para a omnicanalidade, de forma a ofertar aos clientes uma ampla gama de opções para acessar produtos e serviços, independentemente do ponto de contato com a marca, com o objetivo de agregar valor e impulsionar novos negócios. Nesse contexto, as soluções digitais são dispostas para consumidores e usuários, classificando-os em três grandes públicos, quais sejam: B2C (“*Business to Customer*” ou “empresa para consumidor”), com foco em soluções para o cliente final (pessoas físicas); B2B (*Business to Business* ou empresa para empresa), com soluções para outras empresas (pessoas jurídicas); e Governo, com soluções voltadas para esse público nos poderes executivo, legislativo e judiciário, nas esferas federal, estadual e municipal.

O sistema Correios Atende foi disponibilizado para todas as unidades da rede própria e franqueada. Tal canal se caracteriza como um sistema de atendimento moderno e que proporciona maior comodidade ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios, oferecendo agilidade no atendimento, redução de custos e melhoria na experiência do cliente.

Destaca-se ainda a implantação de unidades modulares de atendimento — denominadas Correios Modular —, em comércios, que compartilham sua estrutura física e de pessoal, e são conhecidas no mercado como *store in*

store (loja dentro de loja). As unidades modulares são parte do processo de modernização da rede de atendimento dos Correios e visam oferecer maior comodidade, com a oferta de conveniência mais próxima aos clientes.

3.2. Análise dos administradores sobre o desempenho

3.2.1. Indicadores, metas e resultados

Apresentam-se a seguir os indicadores estratégicos vigentes em 2023, assim como a avaliação relativa às metas e às justificativas para os resultados alcançados.

Tabela 7 - Indicadores Margem Ebitda, Emissões de CO2e e Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios

INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO			META 2023 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)		
Margem Ebitda	14,56%	-1,32%	-0,73%	5,00%	-14,60%
Emissões de CO2e*	-	21,64%	-26,71%	6,53%	-
Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios	Não mensurado	2,00	Não mensurado	9	-

Fonte: Correios, 2023.

* Obs.: indicador estratégico criado no ano de 2022; e alteração no nome do indicador: de "Redução das Emissões de CO2 - RECO2" (2022), para "Emissões de CO2e - ECO2e" (2023), com foco na variação no período, alterando a polaridade para quanto menor, melhor. Não houve alteração no método de medição.

O indicador da Margem Ebitda – MEbitda mede o percentual que a empresa gera de recursos apenas em suas atividades operacionais, sem levar em consideração os efeitos financeiros, de impostos e da depreciação. O resultado de 2023 correspondeu ao percentual de realização de -14,60% da meta definida para o período, em função do resultado operacional negativo e do não alcance da meta definida para a receita no segmento encomenda.

A apuração do indicador Emissões de CO2e - ECO2e visa mensurar as emissões corporativas de CO2 equivalente dos Correios, no ano de 2023, de forma a avaliar a efetividade de um serviço postal mais comprometido com a preservação do meio ambiente e alinhado à Política de Sustentabilidade dos Correios. O resultado mensurado para 2023 registrou -26,71%. Não foi possível realizar o cálculo do percentual de realização da meta, em relação ao resultado alcançado, devido à alteração da polaridade do indicador, de 2022 para 2023, conforme observação abaixo da tabela 7.

O Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios – IMSG visa mensurar, por meio da aplicação do questionário IG-Sest, desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Sest, o cumprimento de diversos dispositivos legais, infralegais e de boas práticas aplicáveis às estatais federais, principalmente no que se refere à Lei nº 13.303/2016. Desse modo, a métrica desse indicador dependia da realização do certame pela Sest, fato que não ocorreu em 2023, não sendo possível, por conseguinte, a mensuração do indicador estratégico.

Tabela 8 - Indicadores de Satisfação dos Clientes e de Entrega no Prazo

INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO			META 2023 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)		
Indicador de Satisfação dos Clientes*	79,25%	84,96%	7,57	7	108,08%
Indicador de Entrega no Prazo	92,40%	95,59%	93,82%	95,39%	98,35%

Fonte: Correios, 2023.

* Obs.: para 2023, foi alterada a unidade de medida do indicador, de "Nível" para "Pontos", conforme manifestação da Sest no contexto da análise do Programa de Remuneração Variável 2022.

O Indicador de Satisfação dos Clientes – ISC dos Correios é avaliado com relação aos produtos e serviços oferecidos. O resultado mensurado para 2023 registrou 7,57 pontos, obtendo 108,08% de realização da meta

prevista para o ano.

O Indicador de Entrega no Prazo - IEP avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos aos clientes finais, dos principais segmentos postais: encomenda, logística e mensagem. Em 2023, apresentou resultado de 93,82%, frente à meta de 95,39%, com redução de -1,85%, em relação ao resultado de 2022. Esse resultado foi impactado, principalmente, por problemas no contrato de fornecimento de mão de obra terceirizada com empresa fornecedora (Execução Indireta de Serviços – EIS e Mão de Obra Temporária - MOT, em que pese as ações contingenciais adotadas pelos Correios, diante da expressiva ausência de mão de obra em algumas das principais unidades de tratamento e terminais de carga do País.

Tabela 9 - Indicador de Entrega no Prazo

INDICADOR DE ENTREGA NO PRAZO - IEP	
2021	92,40%
2022	95,59%
2023	93,82%

Fonte: Correios, 2023.

Entre as ações que influenciaram os resultados dos índices de qualidade operacional e a ampliação da capacidade produtiva, destacam-se as questões que envolveram as operações internacionais que, com o forte crescimento evidenciado nos últimos anos, vem impulsionando várias decisões para o acompanhamento desse movimento. No entanto, apesar da expectativa de manutenção do crescimento, houve duas variáveis que impactaram fortemente o segmento internacional: o aumento do volume de tributação das remessas em importação e a criação do Programa Remessa Conforme. Essas duas iniciativas da Receita Federal demandaram ações urgentes de melhoria de processos e infraestrutura.

Nas operações nacionais, vale destacar o aumento na produção de objetos postais do Correios Híbrido Postal e na quantidade de pedidos Log+.

De todo modo, foi notável o volume de ações desenvolvidas com vistas a suportar os negócios da empresa e atender aos clientes com a qualidade necessária. Para tanto, foram feitos investimentos em infraestrutura das unidades, melhoria de sistemas e recursos tecnológicos, e desenvolvidas ações para melhoria de qualidade e aperfeiçoamento de processos de suporte às operações. Tais ações proporcionaram redução de custos operacionais e melhoria da produtividade, contribuindo, assim, para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa e, ainda, mantendo o foco nas metas de universalização dos serviços postais.

Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- a) implantação de mais dois novos armazéns de logística integrada com operações para *fulfillment*, em Goiânia/GO e Ribeirão Preto/SP, ampliando para 13 o total de unidades operadoras do serviço Correios Log+, o que fortalece a importante posição dos Correios como provedora de soluções logísticas destinadas às operações de comércio eletrônico, com operações completas de armazenagem, atendimento de pedidos e integração aos demais serviços de entrega e logística reversa;
- b) criação de novos trechos com redução de prazo da entrega de encomendas, aumentando a competitividade dos serviços de encomendas nacionais, especialmente do SEDEX. Em 2023, a oferta de SEDEX, com prazo de entrega para o dia útil seguinte ao da postagem (D+1), passou a beneficiar mais de 12.993 localidades em todo território nacional, representando cerca de 55% do total de encomendas expressas entregues pelos Correios;
- c) criação e atualização de mais de 90 mil Códigos de Endereçamento Postal – CEPs, em mais de 120 localidades (aumento de 65 localidades em relação a 2022), beneficiando mais de 5 milhões de habitantes;
- d) renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 3.176 veículos e 1.753 bicicletas cargo com baú e 307 bicicletas elétricas, representando um investimento de R\$ 364 milhões. Essa iniciativa visa melhorar significativamente as condições de trabalho, reduzir as emissões de gases de efeito estufa, aumentar a produtividade e trazer economia nas despesas operacionais;
- e) ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 146 unidades implantadas, sendo 19 em Brasília/DF, dois em João Pessoa/PB, 73 no Rio de Janeiro/RJ e 52 em São Paulo/SP, se fortalecendo ainda mais como um canal de distribuição ao cliente, que pode ser acessado, a depender dos locais de instalação, 24 horas por dia, em todos os dias da semana;
- f) ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes - CCI, chegando a 566 unidades ativas, atendendo, principalmente, condomínios residenciais e comerciais e proporcionando comodidade e facilidade na entrega de objetos postais;

g) revisitação de parâmetros e atualização do Sistema de Gestão de Pessoal de Agências, que passa a ser mais efetivo e automatizado, contemplando novas funcionalidades. Uma verdadeira força tarefa foi desenvolvida para que a ferramenta apresentasse as melhorias necessárias e traduzisse com segurança o correto dimensionamento de efetivo nas unidades;

h) aquisição de 507 equipamentos (empilhadeiras manuais e elétricas) em substituição aos contratos de locação, reduzindo o custo com locação e atendendo à necessidade de aquisição de equipamentos de movimentação de carga para as unidades de tratamento;

i) foram remanejadas as quatro máquinas de classificação de correspondências, *Delivery Bar Code Sorter* – DBCS Toshiba, do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE Cidade Nova para o Centro de Tratamento de Cartas - CTC Jaguaré, encerrando a transferência das oito máquinas desse tipo. Essa ação visa a centralização do tratamento da carga de mensagem na Superintendência Estadual São Paulo Metropolitana – SE/SPM, maior exportadora nacional, bem como a otimização do espaço nas unidades de tratamento onde as máquinas estavam instaladas, viabilizando a implementação de novas estações de triagem manual de encomendas para atender ao crescimento dessa carga. Nesse sentido, também houve o remanejamento da primeira máquina *Vantage Bluecrest* do CTCE Jaboatão dos Guararapes para o CTCE Santo Amaro, iniciando a transferência desse tipo de máquina para a SE/SPM;

j) foi licitada, por meio de Pregão Eletrônico Internacional, a aquisição de sistemas de triagem automático de encomendas destinados ao CTCE Pinhais e ao Centro de Tratamento de Encomendas - CTE Guarulhos. Tal ação visa à ampliação da capacidade produtiva de encomendas dos Correios, como parte do processo de modernização da sua rede logística.

Como referencial comparativo externo, tem-se para 2023 a meta de 95,00% de qualidade de entrega estabelecida na Portaria nº 2.729/2021, pelo Ministério das Comunicações, para a encomenda não urgente sem valor declarado, tendo sido obtido o resultado de 97,00%.

A busca pela excelência operacional teve reflexos positivos na redução da quantidade de manifestações em relação aos objetos qualificados entregues. Com foco na centralidade do cliente, a empresa tem promovido redirecionamentos de vários processos, assim como ações voltadas à busca pela satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados.

Tabela 10 - Manifestações Registradas no Fale Conosco

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALE CONOSCO*	
Ano	Quantidade
2021	15.283.683
2022	10.422.484
2023	6.796.776

Fonte: Correios, 2023.

* Desde 15/10/2021, devido à aprovação do Nível de Serviço - NS, são registradas as reclamações de objetos (Sedex e PAC) que estão fora do prazo previsto de entrega para todos os clientes enquadrados na política comercial revisada.

As ações cujos resultados contribuem para a consecução do Plano Estratégico apresentaram evolução, com destaque para a instalação de 192 cubômetros para a automação do atendimento e para a revisão da rede de tratamento Sul e Sudeste.

Tabela 11 - Indicadores *Market Share* - Encomendas e Receita de Negócios Concorrenciais

INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO			META 2023 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)		
<i>Market Share</i> - Encomenda	36,00%	33,00%	31,00%	29,00%	106,90%
Receita de Negócios Concorrenciais*	-	15.156.871.095	14.965.640.957	16.335.044.234	91,62%

* Indicador estratégico criado no ano de 2022.

O indicador *Market Share* Encomenda - MSE mensura o percentual de participação dos Correios no mercado brasileiro de encomendas, no tocante à quantidade de encomendas distribuídas. O resultado de 2023 para esse indicador alcançou 31,00% e obteve 106,90% de realização da meta prevista para o ano.

O indicador Receita de negócios concorrenciais - RNA é calculado pelo resultado apurado para as receitas oriundas dos serviços concorrenciais da empresa e apresentou percentual de realização da meta de 91,62%,

impactado pelo fato de as postagens dos principais clientes do *e-commerce* apresentarem-se inferiores ao nível estimado.

Algumas ações executadas pela empresa contribuíram para a consecução do Plano Estratégico, com destaque para os esforços de implantação do modelo de negócios em plataforma de intermediação de vendas *on-line*.

Indicadores relacionados à universalização do atendimento e da distribuição postais - Vide subitem 2.3.1 desta Carta Anual.

3.2.2. Análise e conclusões dos administradores

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2023-2027 indica que a empresa tem cumprido a sua missão de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas e, ainda, de prestar serviço essencial para a sociedade brasileira, ao ofertar pacote de soluções para pequenos, médios e grandes clientes, especialmente diante das limitações apresentadas em tempos de mudanças constantes no ambiente de negócios e dos hábitos de consumo.

Essa atuação foi possível e reforçada pela prática dos valores organizacionais: integridade; respeito às pessoas; responsabilidade e compromisso com o resultado; orgulho em servir à sociedade e pertencer aos Correios; orientação ao futuro; adaptabilidade; aprendizagem contínua; integração; e centralidade do cliente. O desafio posto para os próximos anos é assegurar a continuidade operacional dos Correios, que considera: obter resultado operacional positivo; reduzir as emissões de gases ofensivos ao meio ambiente e às pessoas oriundos das atividades empresariais, em especial, decorrentes do uso de combustíveis fósseis na frota terrestre e aérea e da geração de energia a partir de fontes não renováveis; aprimorar os pilares da governança corporativa da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa; envidar esforços para aumentar a lealdade dos clientes conquistados pela empresa, incluídos novos e antigos clientes; estimular o engajamento dos empregados dos Correios, buscando conexão com os objetivos da empresa; acelerar a transformação organizacional da empresa, centrada na percepção de valor pelo cliente, sustentada por novas formas de pensar, agir e fazer negócios de correios e impulsionada por capacidades digitais; assegurar a pluralidade dentro dos Correios; atingir elevados padrões e melhoria do desempenho das pessoas, dos processos, dos produtos e do próprio ambiente de trabalho, utilizando-se filosofias, métodos e tecnologias; aumentar a participação nos mercados de livre concorrência, expandindo a plataforma de negócios, principalmente, com soluções digitais para o comércio eletrônico; e ampliar a captação das receitas de vendas oriundas dos contratos de aquisições de produtos e da contratação da prestação de serviços com o Governo, além de otimizar a operacionalização dos serviços e a eficiência dos recursos no atendimento e na distribuição, para cumprimento de obrigação constitucional (universalização dos serviços postais), atendendo às metas definidas pelo Governo e às necessidades dos clientes e da empresa.

Em última análise, verifica-se que o desempenho da empresa obtido em 2023 foi relevante, especialmente considerando o impacto causado pela retração da receita de vendas, principalmente nos segmentos de logística e encomenda, o que resultou no não atingimento da meta de vendas estabelecida no Plano de Negócios; e pelo caráter plurianual dos projetos estratégicos, que não registrou os resultados almejados para o exercício. Destaca-se que os direcionamentos contidos no Plano Estratégico foram reformulados para os próximos anos, de forma a permanecerem relevantes e desafiadores para os Correios.

3.3. Dados econômico-financeiros e situação patrimonial

A empresa apresentou resultado recorrente em 2023 de - R\$ 219 milhões, representando um decréscimo de 113,80%, em relação a 2022.

Tabela 12 - Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Resultado recorrente	3.704	1.587	(219)	-57,15%	-113,80%

Fonte: Correios, 2023.

* Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

O resultado recorrente é alcançado retirando-se do lucro líquido os eventos extraordinários, tais como: Reversão Pós-emprego; Incentivo Financeiro Diferido - IFD do Plano de Desligamento Incentivado - PDI e do Plano de Desligamento Voluntário - PDV; Provisão do Benefício Pós-emprego; Imunidade Tributária;

Contingências/Precatórios; contribuição adicional efetuada à Postal Saúde para a composição das garantias financeiras da operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e respectivo ressarcimento dessa contribuição; Plano Equacionamento Déficit – Ped e Programa Especial de Regularização Tributária – Pert.

Tabela 13 - Detalhamento do Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Lucro Líquido	2.276	(768)	(597)	-133,74%	22,27%
Reversão Pós-emprego	(272)	(10)	(6)	-96,32%	-40,00%
Benefício Pós-emprego	210	262	285	24,76%	8,78%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	829	208	122	-74,90%	-41,35%
Imunidade Tributária	(36)	(96)	(385)	166,67%	301,04%
Contingências e Precatórios	697	1.770	527	153,95%	-70,23%
Aporte/reversão Garantia ANS	0,00	221	(221)	100,00%	-200,00%
PED	0,00	0,00	(58)	0,00%	-100,00%
PERT	0,00	0,00	114	0,00%	100,00%
Resultado Recorrente	3.704	1.587	(219)	-57,20%	-113,80%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

A empresa encerrou o exercício de 2023 com prejuízo de R\$ 597 milhões, melhora equivalente a 22,27% (R\$ 171 milhões) em relação ao prejuízo obtido em 2022.

Tabela 14 - Resultado Econômico-Financeiro

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receita Total	23.552	22.070	21.666	-6,29%	-1,83%
Despesa Total	(21.276)	(22.838)	(22.263)	7,34%	-2,52%
Resultado Líquido	2.276	(768)	(597)	-133,74%	22,27%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

O resultado financeiro auferido em 2023 foi impactado pela queda das despesas financeiras, em 42,91%, sobretudo pela redução das despesas líquidas de variação cambial, de R\$ 123 milhões; queda nas despesas de encargos de financiamentos, de R\$ 64 milhões, devido à quitação de empréstimo; diminuição nas atualizações das parcelas correspondentes aos Planos de Desligamento Incentivado – PDIs, de R\$ 86 milhões; e redução dos ganhos da operação de *hedge* (ferramenta de proteção contra grandes variações de preços dos ativos para a compra ou venda futura), de R\$ 60 milhões.

Tabela 15 - Resultado Financeiro

RESULTADO FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receitas Financeiras	625	905	660	44,80%	-27,07%
Despesas Financeiras	(864)	(1.079)	(616)	24,88%	-42,91%
Resultado Financeiro	(239)	(174)	44	27,20%	125,29%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

O lucro bruto de 2023, comparativamente a 2022, foi marcado pela redução na receita líquida de vendas, de R\$ 570 milhões, com destaque para os grupos de encomendas (retração de R\$ 1.017 milhões), mensagem (diminuição de R\$ 287 milhões) e internacional (acrécimo de R\$ 836 milhões); além da elevação nas despesas de pessoal de R\$ 1.005 milhões, devido aos efeitos do Acordo Coletivo de Trabalho 2022/2023, e nas despesas de transporte, de R\$ 74 milhões.

Tabela 16 - Lucro Bruto

DESCRIÇÃO	LUCRO BRUTO (R\$ milhões)				
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receita Líquida de Vendas e Serviços	21.305	19.813	19.243	-7,00%	-2,88%
Custos dos Produtos Vendidos e dos Serviços Prestados	(13.665)	(14.454)	(15.657)	5,77%	8,32%
TOTAL	7.640	5.359	3.586	-29,86%	-33,08%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Ebitda

Em função do aumento das despesas e da retração das receitas, em 2023, o Ebitda - lucro antes dos juros, impostos sobre renda, incluindo contribuição social sobre o lucro líquido, depreciação e amortização —, apresentou resultado negativo; e o Ebitda ajustado, entendido, principalmente, como aquele apurado expurgando os eventos considerados extraordinários, como Incentivo Fiscal Diferido - IFD/Plano de Desligamento Incentivado - PDI, Plano de Desligamento Voluntário -PDV, Imunidade Tributária e Contingências/Precatórios, apresentou resultado positivo no exercício de 2023.

O Ebitda é um indicador que precisa ser associado a outros índices para uma compreensão adequada da saúde financeira, visto que, não raras vezes, o Ebitda é confundido com geração de caixa, quando na realidade, representa um potencial de geração de caixa na atividade-fim.

Tabela 17 - Evolução Ebitda e Ebitda Ajustado

DESCRIÇÃO	EVOLUÇÃO EBITDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ milhões)				
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
EBITDA	3.238	(220)	(140)	-106,80%	36,36%
EBITDA Ajustado	4.351	1.462	342	-66,40%	-76,61%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Indicadores de Rentabilidade

Os indicadores de rentabilidade evidenciam o retorno proporcionado pelos recursos investidos pela empresa. De maneira geral, possuem polaridade “quanto maior, melhor”, pois possibilitam avaliar a capacidade de geração de lucro e de crescimento ao longo do tempo. A queda nos indicadores de rentabilidade em 2023, comparativamente a 2022, deve-se à redução das receitas e ao acréscimo nos custos e despesas.

Tabela 18 - Indicadores de Rentabilidade

INDICADORES DE RENTABILIDADE	2021*	2022**	2023
Margem Bruta	35,86%	27,05%	18,63%
Margem Operacional	12,85%	-3,41%	-3,78%
Margem Líquida	10,69%	-3,87%	-3,10%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Situação Financeira

Ao longo de 2023, as projeções de caixa foram regularmente reportadas aos órgãos colegiados dos Correios, compreendendo informações atualizadas e abrangentes sobre a situação financeira da empresa, assim como a demonstração dos cenários e das tendências, de modo a permitir, tempestivamente, a tomada de decisões.

No acumulado de 2023, o saldo em caixa alcançou o montante de R\$ 3,19 bilhões, superior em 57,92% à previsão inicial, que estimava encerrar dezembro de 2023 com o saldo de R\$ 2,02 bilhões.

Tabela 19 - Caixa 2023

PROJEÇÃO E REALIZAÇÃO DE CAIXA 2023 (R\$ milhões)												
MÊS	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
Projetado	3.383	3.273	3.266	3.229	3.143	3.100	3.042	2.959	2.832	2.756	2.692	2.023
Realizado	3.511	3.284	3.132	3.181	3.084	3.066	3.118	3.248	3.376	3.346	3.351	3.195

Fonte: Correios, 2023.

Ao ser comparado o fluxo de caixa, observa-se que, devido à retração de receita dos negócios do segmento concorrencial e exclusivo, quando comparada à obtida em 2022, as entradas de caixa apresentam variação negativa de -2,26%, representando uma queda de cerca de R\$ 505 milhões. As saídas de caixa tiveram aumento de, aproximadamente, R\$ 270 milhões, ou seja, de 1,20%.

Em relação às saídas de caixa, no comparativo a 2022, destacam-se:

- peçoal: aumento de R\$ 374 milhões, resultante dos desembolsos decorrentes, principalmente, do reajuste nas verbas relacionadas ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2023/2024;
- fornecedores/terceiros: redução de R\$ 49 milhões, decorrente, principalmente, da redução dos gastos com o pagamento de comissão de franqueados;
- dividendos: no ano de 2022, houve o repasse de R\$ 260 milhões à União, em virtude do lucro líquido contábil de 2021; sendo que, no ano de 2023 não houve a ocorrência desse evento, devido ao resultado contábil de 2022;
- repases e retenções: aumento de R\$ 935 milhões, decorrente, principalmente, de repases à Receita Federal, relacionados ao Programa Remessa Conforme do Governo Federal;
- tributos: redução de R\$ 101 milhões ante o mesmo período do ano anterior. Em 2023, além da compensação de saldos negativos de Contribuição Social sobre Lucro Líquido - CSLL e Imposto de Renda - IR, houve também a compensação de parcelas de crédito de IR, referente aos pedidos de restituição da imunidade tributária;
- amortização/juros: pagamento do valor de R\$ 84,0 milhões, referente à última parcela (amortização/juros) da operação de crédito com o Banco Citibank. Considerando que não houve operação de crédito em 2023, observa-se uma redução de R\$ 544 milhões, em relação a 2022.

Receita Bruta de Vendas e Serviços

Em 2023, houve redução de 2,91% da receita bruta de vendas de produtos e de serviços, impactada, principalmente, pela redução no segmento de encomendas. Contudo, verificou-se desempenho positivo das receitas internacionais, em relação a 2022.

Tabela 20 - Receita Bruta de Vendas e Serviços

RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS (R\$ milhões)					
	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Receita bruta de vendas e serviços	22.091	20.504	19.908	-7,18%	-2,91%

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 21 - Receita Bruta de Vendas

RECEITA BRUTA DE VENDAS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Encomenda	12.523	10.540	9.523	-15,83%	-9,65%
Mensagem	5.448	4.922	4.635	-9,65%	-5,83%
Internacional	2.758	3.597	4.433	30,42%	23,24%
Outros	1.362	1.445	1.317	6,09%	-8,86%
TOTAL	22.091	20.504	19.908	-7,18%	-2,91%

Fonte: Correios, 2023.

Custos dos Produtos e Serviços

Os custos dos produtos vendidos e dos serviços prestados atingiram R\$ 15.657 milhões, aumento de 8,32% em relação a 2022, impactados pela elevação da despesa de pessoal, decorrente do reajuste salarial de 10,12%

concedido no Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2022/2023, e pelo aumento do custo de transporte de malas e malotes, oriundo, principalmente, dos reajustes contratuais de combustível nos contratos aéreos.

Tabela 22 - Custos dos Produtos e dos Serviços

CUSTOS DOS PRODUTOS VENDIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Pessoal	(9.072)	(9.025)	(10.030)	-0,52%	11,14%
Transporte de Malas e Malotes	(1.942)	(2.454)	(2.528)	26,36%	3,02%
Serviços de pessoas físicas/jurídicas	(1.368)	(1.572)	(1.565)	14,91%	-0,45%
Depreciação/Amortização	(449)	(417)	(536)	-7,13%	28,54%
Aluguéis	(119)	(190)	(213)	59,66%	12,11%
Demais Custos	(715)	(796)	(785)	11,33%	-1,38%
TOTAL	(13.665)	(14.454)	(15.657)	5,77%	8,32%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Custos e Despesas com Pessoal

Os dispêndios de pessoal correspondem ao total relativo ao custo dos produtos vendidos, serviços prestados e despesas gerais e administrativas:

Tabela 23 - Custos dos Produtos e dos Serviços

DESPEASAS COM PESSOAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Dispêndios de pessoal (salários, encargos e benefícios)	(9.388)	(10.209)	(11.210)	8,75%	9,81%
Saúde	(960)	(916)	(1.243)	-4,58%	35,70%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	(722)	(1)	(1)	-99,86%	0,00%
TOTAL	(11.070)	(11.126)	(12.454)	-0,51%	11,94%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Despesas Operacionais

As despesas operacionais apuradas totalizaram R\$ 5.473 milhões, com redução de 18,50%, em relação a 2022, impactadas, principalmente, pela reversão de provisão de R\$ 1.290 milhões, com destaque para o Adicional de Atividade de Distribuição e Coleta - AADC.

Tabela 24 - Despesas Operacionais

DESPEASAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Despesas com Vendas/Serviços	(2.307)	(1.969)	(1.800)	-14,65%	-8,58%
Despesas Gerais e Administrativas	(3.223)	(4.633)	(3.580)	43,75%	-22,73%
Outras Despesas Operacionais	(236)	(113)	(93)	-52,12%	-17,70%
TOTAL	(5.766)	(6.715)	(5.473)	16,46%	-18,50%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Outras Receitas Operacionais

Em 2023, as outras receitas operacionais apresentaram aumento de 70,34%, ante 2022, com destaque para a ganhos contingenciais de R\$ 224 milhões, referentes aos pedidos de restituição de impostos e reversão do aporte de capital regulatório, de R\$ 221 milhões, repassado à operadora de saúde a título de ativo garantidor.

Tabela 25 - Outras Receitas Operacionais

OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Outras Receitas Operacionais	863	681	1.160	-21,09%	70,34%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Situação Patrimonial

As demonstrações contábeis configuram um dos principais instrumentos produzidos pelos Correios, para auxiliar as partes interessadas na avaliação do desempenho econômico-financeiro no período.

Sob esse aspecto, apresenta-se, a seguir, a situação patrimonial dos Correios, exposta nos grandes grupos do balanço, quais sejam: ativo, passivo e patrimônio líquido.

Tabela 26 - Situação Patrimonial

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Ativo Circulante	3.923	3.486	3.678	-11,14%	5,51%
Ativo Não Circulante	13.822	14.508	14.731	4,96%	1,54%
TOTAL	17.745	17.994	18.409	1,40%	2,31%
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Passivo Circulante	5.134	4.680	5.753	-8,84%	22,93%
Passivo Não Circulante	10.849	12.503	12.382	15,25%	-0,97%
Patrimônio Líquido	1.762	811	274	-53,97%	-66,21%
TOTAL	17.745	17.994	18.409	1,40%	2,31%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Os ativos somaram R\$ 18.409 milhões, impactados positivamente pelas aquisições de veículos representadas no imobilizado (ativo não circulante).

Os passivos exigíveis somaram R\$ 18.135 milhões, impactados, principalmente, pelo aumento em fornecedores, arrendamentos e benefícios a empregados.

Tabela 27 - Principais Contas

SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
ATIVO	17.745	17.994	18.409	1,40%	2,31%
Aplicações	3.635	3.799	3.193	4,51%	-15,95%
Contas a receber	3.166	2.305	2.121	-27,20%	-7,98%
Tributos a compensar	1.318	1.403	1.687	6,45%	20,24%
Propriedades para investimento	1.415	1.497	1.528	5,80%	2,07%
Bens móveis/imóveis	5.224	5.843	6.247	11,85%	6,91%
Arrendamentos	1.551	1.468	1.677	-5,35%	14,24%
PASSIVO	15.983	17.183	18.135	7,51%	5,54%
Benefícios a empregados	9.980	10.362	10.480	3,83%	1,14%
Fornecedores	1.306	1.382	1.752	5,82%	26,77%
Arrendamentos	1.681	1.635	1.862	-2,74%	13,88%
Processos Judiciais	1.452	2.710	2.711	86,58%	0,05%
Impostos/Contribuições/Tributos Diferidos	696	685	861	-1,50%	25,63%
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.762	811	274	-53,97%	-66,21%
Capital social	3.403	3.403	3.403	0,00%	0,00%
Reservas de Lucros	705	0,00	0,00	-100,00%	0,00%
Ajuste de avaliação patrimonial - AAP	3.391	3.449	3.464	1,71%	0,43%
Outros resultados abrangentes - ORA	(5.737)	(6.017)	(5.981)	4,88%	-0,60%
Prejuízos acumulados	0,00	(25)	(612)	100,00%	2.348%

Fonte: Correios, 2023.

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

**Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Tendo-se por base as demonstrações contábeis de 2023, constatou-se a redução no indicador de liquidez geral, impactado, principalmente, pela redução das aplicações financeiras e acréscimo em fornecedores e benefícios a empregados.

Adicionalmente, ressalta-se que em 2023 ocorreu a implantação do Plano Equacionamento Déficit – Ped, relativo ao Plano de Benefício Definido – PBD, administrado pelo Postalís.

Conforme definido no Ped, a parcela do déficit atribuída aos participantes ativos e assistidos foi equacionada com a alteração regulamentar, que implicou na redução de benefícios futuros. A contrapartida dos Correios que equivale a essa parcela do déficit será amortizada pelo sistema *Price*, segundo os critérios estabelecidos no Contrato de Confissão de Dívida.

Tabela 28 - Principais Contas

CONTRATO DE CONFIS- SAO DE DIVIDA	FINANCEIRA	ATUARIAL	TOTAL
Valor do contrato	2.323.750	5.275.804	7.599.554
Prazo	360 meses	Vitalício	
Atualização	Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC divulgado para o mês anterior, e acrescido de uma taxa de juros de 4,8% a.a., já descontada a parcela efetivamente paga no respectivo mês.	Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC do mês imediatamente anterior, acrescido da taxa de juros real anual utilizada para fins de cálculos atuariais, e deduzido do valor da parcela mensal quitada no mês corrente.	

Fonte: Correios - Demonstrações Contábeis 2023.

O cálculo atuarial do plano em 31/12/2023 considera os montantes referentes à dívida financeira e atuarial.

Na movimentação do passivo, foram registrados em outros resultados abrangentes, a constituição da obrigação financeira do contrato de dívida, bem como a reversão do custo do serviço passado, considerando que o plano estava saldado desde 2008 e que não ocorreu apropriação de custo do serviço corrente no resultado dos Correios, desde a adoção inicial da norma CPC 33 (R1).

As demonstrações contábeis podem ser acessadas, na íntegra, no endereço [Demonstrações financeiras — Correios](#).

[O Relatório Integrado está disponível em Processos de Contas Anuais - Prestação de Contas — Correios.](#)

A Remuneração Variável Anual dos Membros da Diretoria Executiva - RVA se refere ao pagamento realizado aos membros da Diretoria Executiva pelo desempenho obtido na implementação do Plano Estratégico, no alcance de resultados e na execução das políticas públicas, de forma a garantir o desenvolvimento sustentável da empresa.

O efetivo pagamento da RVA é condicionado a:

- a) apurar lucro líquido no exercício do programa, nos termos do art. 191 da Lei nº 6.404/1976;
- b) atribuir aos acionistas o dividendo mínimo obrigatório referente ao ano base;
- c) ter autorização do montante da RVA, no respectivo ano de pagamento, pela assembleia geral;
- d) efetuar o pagamento, se for devido, do programa de participação nos lucros ou resultados do mesmo ano base, aos seus empregados;
- e) disponibilidade financeira da empresa, sendo vedada a contratação de empréstimo para seu pagamento;
- f) ter aprovação do Conselho de Administração, após manifestação da Auditoria Interna e do Comitê de Auditoria - Coaud;
- g) ter o programa aprovado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais -Sest.

Em 2022, não houve o cumprimento de todas as condições para o pagamento da RVA, em virtude do resultado apurado naquele ano, de prejuízo, em relação ao lucro obtido em 2021. Desse modo, em 2022, não foi efetuado o pagamento da primeira parcela da RVA 2022 aos membros da Diretoria Executiva, bem como ficaram inabilitadas todas as possíveis parcelas vincendas previstas no Programa de RVA 2022, aprovado pela Sest.

A RVA 2022 para membros da Diretoria Executiva considerou, entre outros requisitos, o atingimento das metas de nove indicadores:

a) indicadores econômico-financeiros:

- I - Margem Ebitda;
- II - Valor Econômico Agregado;
- III - Indicador de Satisfação de Clientes;
- IV - Indicador de Produtividade;

Obs.: de acordo com orientações da Sest, os indicadores de Satisfação de Clientes e de Produtividade devem compor a dimensão econômico-financeira para efeito de pagamento da RVA.

b) indicador de política pública:

I - Universalização da Distribuição;

c) indicadores de governança, conformidade e transparência:

I - Indicador de Conformidade Sest;

II - Indicador de Governança Sest;

III - Indicador de Avaliação de Desempenho da Atuação Coletiva da Diretoria Executiva;

IV - Indicador de Avaliação de Desempenho da Atuação Individual de cada Diretoria Executiva.

A metodologia constante do Programa de RVA 2022 considerou, além do atingimento das metas, valores de bônus por extrapolação das metas, com montante máximo de até 2,25 honorários.

Não houve submissão à aprovação, em Assembleia Geral, para valores referentes às parcelas do Programa de RVA 2022 (1ª parcela de 60% de até 2,25 honorários, em 2023; 2ª parcela de 20% de até 2,25 honorários, em 2024; 3ª parcela de 10% de até 2,25 honorários, em 2025; e 4ª parcela de 10% de até 2,25 honorários em 2026), bem como das parcelas diferidas previstas no Programa de RVA 2021 (2ª parcela de 20% de até 2,25 honorários, em 2023; 3ª parcela de 10% de até 2,25 honorários, em 2024; e 4ª parcela de 10% de até 2,25 honorários, em 2025).

A prática de remuneração de membros estatutários dos Correios, tem como base normativa, dentre outros, a Lei nº 6.404/1976 e o Decreto nº 8.945/2016, que regulamenta a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), somada às orientações anuais da Sest. Essa prática tem por objetivo ser instrumento executivo de gestão alinhado à especificidade da empresa.

Os Correios, por atuarem em regime concorrencial, divulgam a remuneração de seus dirigentes/administradores, em conformidade com a Instrução Normativa nº 480/2009 da Comissão de Valores Imobiliários - CVM e consoante as disposições dos arts. 5º, § 1º, do Decreto nº 7.724/2016 c/c art. 173 da Constituição Federal, constante do Parecer nº 4296, de 18/04/2017 da CGU.

3.4. Governança Corporativa

A governança corporativa dos Correios consiste em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle, que envolve a estrutura organizacional, a regulamentação normativa, as instâncias externas, internas e de apoio à governança, voltado a promover o direcionamento estratégico e a avaliar e monitorar a gestão, assim como promover a viabilidade econômico-financeira da empresa e a execução de políticas públicas, contribuindo para a geração de valor sustentável a todas as partes interessadas.

Sob esse aspecto, o fluxo de informações do sistema de governança possibilita minimizar possíveis conflitos de interesses ao segregar as funções, contribuindo para que o processo decisório seja qualificado e bem-informado. Além disso, as principais decisões corporativas são, em geral, tomadas coletivamente, por meio de órgãos como conselho, diretoria ou comitês.

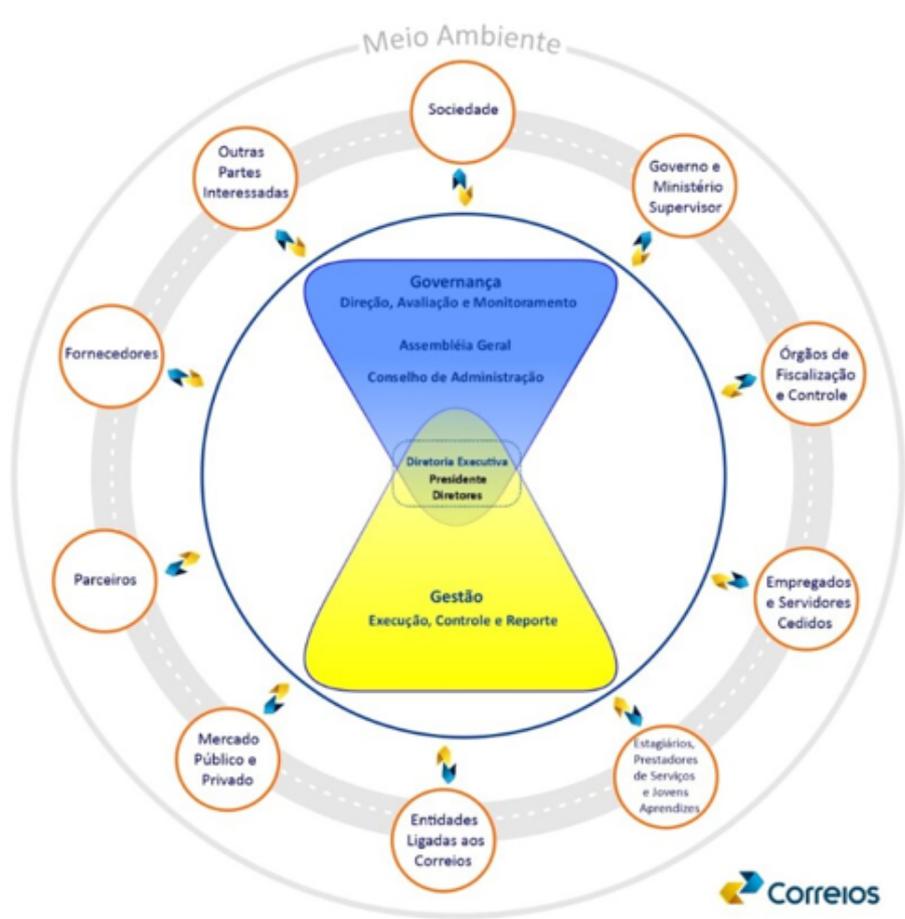
Modelo de Governança Corporativa

De forma estruturada, como ilustrado na figura 1, o modelo de governança corporativa dos Correios apresenta os núcleos de governança e de gestão, considerando a forma como se relacionam para a realização dos objetivos da empresa e para a geração de valor às partes interessadas.

A governança envolve definir e se responsabilizar pelo cumprimento, pela empresa, de seu propósito organizacional dentro dos parâmetros estabelecidos, enquanto a gestão é responsável pelo cumprimento dos objetivos associados.

Esse modelo foi concebido em consonância com a legislação e os direcionadores de boas práticas de governança e gestão, contemplando o Referencial Básico de Governança Aplicável a órgãos e entidades da Administração Pública do Tribunal de Contas da União - TCU e o Código das Melhores Práticas de Governança do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC.

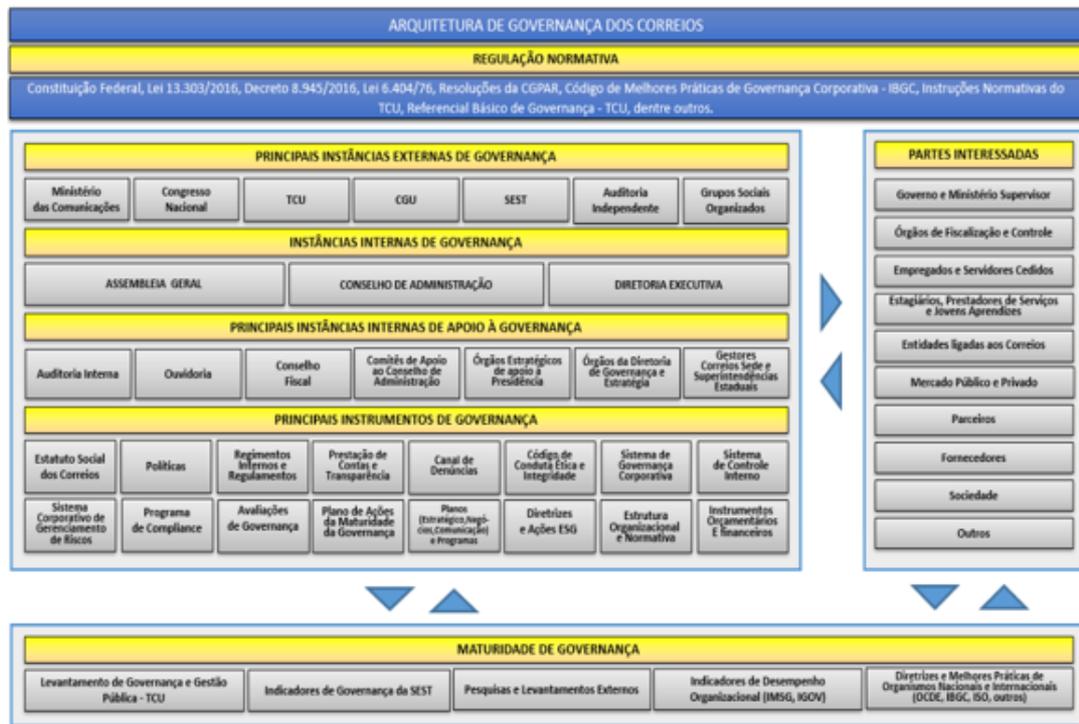
Figura 1 - Modelo de Governança Corporativa



Fonte: Correios, 2023.

Na arquitetura de governança exibida na figura 2, são apresentadas as principais instâncias externas, internas e de apoio à governança, o relacionamento e as partes interessadas:

Figura 2 - Arquitetura de Governança



Fonte: Correios, 2023.

É possível evidenciar o processo contínuo de maturidade da governança, a exemplo das ações explicitadas a seguir:

- o reporte da avaliação da execução do Plano Estratégico é apresentado quadrimestralmente à alta administração, consoante o modelo de governança da gestão estratégica, em que os órgãos colegiados (Diretoria Executiva e Conselho de Administração) têm a oportunidade de acompanhar o andamento da execução estratégica e da captura de benefícios à luz do plano, por meio dos indicadores estratégicos aprovados;
- aprovação do Plano Anual de Auditoria Interna - Paint pelo Conselho de Administração, bem como monitoramento da execução desse plano pela CGU e pelos órgãos colegiados dos Correios (Comitê de Auditoria - Coaud, CA e CF), com vistas a manter as partes interessadas informadas sobre adequação do controle interno, eficiência e eficácia do gerenciamento de riscos e dos processos de governança no atingimento das metas e respectivos objetivos estratégicos dos Correios;
- aprovação e monitoramento, pela alta administração, do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos - Pacri, mediante reportes trimestrais sobre sua execução aos Colegiados, coordenados pelo órgão de gestão de riscos e compliance. A iniciativa tem o objetivo de comunicar às partes interessadas sobre as atividades dessas temáticas e impulsionar a evolução de sua maturidade, além de promover o comprometimento da alta administração com o Programa de Compliance dos Correios e com a gestão de riscos na empresa;
- monitoramento quadrimestral dos riscos estratégicos, reportado pelo órgão de gestão de riscos aos Colegiados, a fim de lhes possibilitar o acompanhamento da evolução das ações de tratamentos empreendidas, para propulsionar o alcance dos objetivos estratégicos, facilitar a tomada de decisões e contribuir para a concretização das estratégias da empresa;
- adequação do modelo de governança corporativa dos Correios, consoante a 6ª edição do Código de Melhores Práticas, atualizado em agosto de 2023;
- aprovação, em 13/12/2023, pelo Conselho de Administração, da revisão do indicador estratégico relacionado à governança, que passou a ser denominado Indicador de Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa - IAMGC, compondo o Plano Estratégico 2024-2028. Com escopo ampliado e adaptado ao nível atual de maturidade da governança corporativa da empresa, o indicador será apurado por intermédio de uma autoavaliação, que utilizará o método *Control Self-assessment* – CSA, ou, autoavaliação de controles, a ser realizada pelos Correios, para aferição do alinhamento a demandas regulatórias e de boas práticas;
- atualização do Programa de Compliance, em observância ao Decreto nº 11.129/2022, agregando práticas de integridade e conformidade, que robustecem o programa vigente, e atualização do Programa de Compliance Concorrencial, promovendo a plena observância da Lei de Defesa da Concorrência - Lei nº 12.529/2011;

- h) atualização da Política de Destinação de Resultados, Distribuição de Dividendos e Pagamento de Juros sobre Capital Próprio, aprovada pelo Conselho de Administração, em 09/03/2023, incluindo a consequente destinação dos resultados, em complemento à política de distribuições de dividendos anteriormente vigente;
- i) atualização da Política de Transação com Partes Relacionadas, em conformidade com a Lei 13.303/2016, art. 8º, inciso VII, aprovada pelo Conselho de Administração, em 25/10/2023;
- j) atualização da Política Comercial dos Correios, que define a forma de atuação da empresa no mercado, aprovada pelo Conselho de Administração, em 29/11/2023, assimilando a dinâmica do mercado, as mudanças de comportamento e necessidades dos clientes, bem como da tecnologia e, ao mesmo tempo, mantendo a coerência com as estratégias da empresa;
- k) atualização da Política de Sustentabilidade Empresarial, em conformidade com a Lei 13.303/2016, art. 27, parágrafo 2º, aprovada pelo Conselho de Administração, em 09/11/2023;
- l) implantação do novo Correios Normas, uma evolução da plataforma de normas internas, com *layout* mais moderno e intuitivo, que proporciona mais agilidade à consulta aos normativos, dentre outras funcionalidades que melhoram a experiência do usuário interno;
- m) continuidade da consulta de *Background Check* de Integridade - BCI, para subsidiar a análise de elegibilidade, entre outros, de membros indicados para composição dos órgãos estatutários, aumentando a confiabilidade do processo;
- n) implementação de melhorias no processo de avaliação de desempenho dos membros dos órgãos estatutários, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e ao Decreto nº 8.945/2016, as quais possibilitaram agregar maior efetividade ao processo;
- o) realização de reuniões periódicas de alinhamento entre o presidente do Conselho de Administração e os representantes do ministério supervisor e dos Correios, para tratamento de orientações gerais inerentes aos negócios e às políticas públicas e para o acompanhamento das metas e objetivos dos Correios, em observância ao art. 51 do Estatuto Social dos Correios;
- p) realização de reuniões periódicas entre o Conselho de Administração e os seus comitês de assessoramento, com vistas ao nivelamento das ações executadas, de acordo com as respectivas competências e ao cumprimento de determinações regimentais e do plano de trabalho, para um maior sincronismo e convergência das decisões a serem adotadas pela alta administração no direcionamento da empresa para consecução do Plano Estratégico;
- q) manutenção do formato de *workshop* presencial para capacitação dos conselheiros de administração e fiscais, diretores-executivos e membros de comitês estatutários. Os eventos contam com palestrantes externos, de grande notoriedade no mercado, abrangendo os temas previstos na Lei nº 13.303/2016. Destaca-se também a realização de visita técnica ao Complexo Operacional de Cajamar/SP, abordando pontos relevantes do processo operacional dos Correios;
- r) atuação em prol de inclusão na Emenda à Constituição (Proposta de Emenda à Constituição - PEC nº 45/2019 – Reforma Tributária), com vistas a incorporar no texto constitucional, alinhada à jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, a imunidade recíproca dos Correios a impostos. Com a aprovação da aludida PEC, a imunidade tributária dos Correios foi consolidada no texto da Constituição da República Federativa do Brasil;
- s) atuação direta junto à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia - Sest/ME e à Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, para viabilizar a aprovação do plano de equacionamento do déficit do Plano de Benefício Definido - PBD do Postalís, garantindo o equilíbrio financeiro do PBD;
- t) aprovação, realizada pela Câmara dos Deputados, do projeto de lei que prevê a contratação preferencial da estatal por parte de órgãos públicos federais para serviços prestados de forma não exclusiva, ou seja, que podem ser oferecidos pela iniciativa privada, como a entrega de encomendas e os serviços de logística.

3.4.1 Indicadores de governança

Na busca evolutiva da maturidade da governança corporativa, os Correios participam de avaliações e pesquisas, especialmente de órgãos governamentais, com o intuito de validar e reforçar as ações e resultados já realizados, bem como detectar eventuais desconformidades ante as boas práticas de mercado e os normativos estabelecidos pelos órgãos de controle e supervisão.

Esses órgãos se utilizam de mecanismos para avaliação, monitoramento e controle, com vistas a promover a boa governança pelos órgãos e entidades da administração pública em prol da transparência, da sustentabilidade, da

efetividade de ações, da geração de valor público e do atendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas.



O Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest é um instrumento de acompanhamento anual, desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Sest, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, que tem por objetivo fundamental acompanhar o desempenho da governança das empresas estatais federais no que se refere ao cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016.

Visão Geral dos Correios nas Avaliações do IG-SEST

Tabela 29 - Ciclos IG-Sest

	CICLO	NOTA	NIVEL
NOTA IG-Sest	1º ciclo (2017)	3,13	3
	2º ciclo (2018)	7,42	2
	3º ciclo (2018)	8,06	1
	4º ciclo (2019)	7,16	2
	5º ciclo (2021)	8,05	2
	6º ciclo (2022)	9,40	2
	2023	Suspenso pela Sest	

Fonte: IG-Sest - Evolução das Pontuações - Ministério da Economia (www.gov.br)

Levantamento de Governança e Gestão Pública - TCU

O TCU realiza levantamentos para conhecer melhor a situação da governança no setor público e estimular as organizações públicas a adotarem boas práticas de governança. Realizado desde 2017, o levantamento de governança e gestão pública tem por objetivo obter informações acerca da maturidade da governança e da capacidade de gestão dessas organizações.

Os Correios registraram uma evolução importante no índice integrado de governança e gestão - iGG-TCU. Apesar do aumento da complexidade da avaliação de 2021, a empresa obteve a nota 73,9%, demonstrando avanço ante 2018, quando alcançou 67% da pontuação. Com essa evolução do resultado, os Correios se posicionam entre as 20 estatais com os melhores índices mensurados, em um total de 54 empresas públicas avaliadas.

Em 2022 e 2023, não houve aferição do iGG-TCU.

Anuário 360º - Revista Época Negócios

A Pesquisa Anuário 360º, realizada pela revista Época Negócios e Fundação Dom Cabral, avalia empresas em seis dimensões: inovação, visão de futuro, ASG/socioambiental, governança corporativa, pessoas e desempenho financeiro.

Em 2023, a dimensão governança corporativa correspondeu à dimensão que a empresa obteve maior pontuação (74 pontos), sendo maior que as médias: geral (61 pontos), serviços (60), estatal (67), capital fechado (58), centro-este (65) e, inclusive, maior que a própria pontuação na dimensão no certame de 2022 (72 pontos).

Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores

De forma a aperfeiçoar a governança corporativa dos Correios, os resultados obtidos nos respectivos indicadores subsidiaram ações ao longo de 2023, por meio do plano de ação de melhoria do Índice de Governança dos Correios - Igov, que tem por finalidade a realização de ações para elevar a maturidade da governança corporativa da empresa, consoante os resultados auferidos no IG-Sest e no Índice Integrado de Governança e Gestão - iGG-TCU, entre outras avaliações.

Em 2023, no Igov, foi alcançado 60% de realização do que fora previsto no plano de ação.

3.5. Do Sistema de controles internos

O Sistema de Controles Internos - SCI engloba a estrutura organizacional, políticas, estratégias, processos, normas e procedimentos, que são supervisionados pela alta administração. Seu propósito é garantir, com uma segurança razoável, que os objetivos de controle da empresa sejam alcançados.

De acordo com a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2016 MP/CGU, os controles internos de gestão, no âmbito do Poder Executivo Federal, devem ser aplicados em toda a organização para lidar com riscos e fornecer uma segurança razoável de que os objetivos e metas sejam atingidos, de maneira eficaz, eficiente, efetiva e econômica, evitando desvios.

A abordagem adotada pelo SCI segue o modelo das três linhas, o que proporciona uma compreensão mais clara dos diferentes papéis dentro da organização. Na 1ª linha é atribuída a responsabilidade de lidar com os riscos e controles, gerenciando-os ativamente. A 2ª linha tem a função de orientar, aprimorar e monitorar de maneira corporativa e contínua, a gestão de riscos e controles internos. Por fim, tem-se a 3ª linha, composta pela auditoria interna, que atua de forma independente, para realizar avaliações com o objetivo de agregar valor à empresa e melhorar suas operações.

3.5.1. Controle Interno

A estrutura de governança dos Correios conta com órgão de controle que atua em nível de segunda linha, responsável por gerir o processo de avaliação de controles internos estabelecidos e executados pelos gestores de primeira linha, nos processos operacionais, de negócios, de suporte e nas unidades operacionais.

Os trabalhos buscam avaliar a eficácia dos controles para apresentação de oportunidades de melhorias dos processos aos gestores e fortalecimento dos controles internos; aumentar a confiabilidade e transparência das informações produzidas para a tomada de decisão e contribuir na mitigação de riscos que possam impactar negativamente o atingimento dos objetivos da empresa.

As metas de avaliações de controles internos são definidas e consolidadas no Plano Anual de Avaliação de Controle Interno - Pacin, aprovado em Reunião de Diretoria, sendo elaboradas por meio de critérios de priorização, que levam em consideração os direcionadores estratégicos estabelecidos e a criticidade dos riscos, entre outros fatores. Por sua vez, os resultados das avaliações são reportados aos gestores e aos administradores da empresa, para tomada de decisão.

Avaliação de Controles em Processos Operacionais, de Negócios e de Suporte

Em 2023, realizaram-se avaliações de controles em 20 processos operacionais, de negócio e de suporte, conforme tabela a seguir:

Tabela 30 - Processos Operacionais, de Negócios e de Suporte

ORDEM	PROCESSO/ATIVIDADE	ORIGEM
1	Realizar tratamento	<u>Pacin/2023</u>
2	Realizar atendimento e comercialização	<u>Pacin/2023</u>
3	Gerir frota e equipamentos operacionais (<u>Unitizadores</u> - Devolução e descarte - 1º Ciclo)	<u>Pacin/2023</u>
4	Gerir frota e equipamentos operacionais (<u>Unitizadores</u> - Devolução e descarte - 2º Ciclo)	<u>Pacin/2023</u>
5	Realizar transferência (Linha de Transportes)	<u>Pacin/2023</u>
6	Realizar suporte aduaneiro	<u>Pacin/2023</u>
7	Gerir Infraestrutura Predial e de Equipamentos	<u>Pacin/2023</u>
8	Gerir serviços de TIC	<u>Pacini/2023</u>
9	Gerir Efetividade do Relacionamento e Satisfação dos Clientes	<u>Pacin/2023</u>
10	Direcionar Pessoas	<u>Pacin/2023</u>
11	Contrato administrativo - Reforma de edifício	Demanda Especial
12	Contrato administrativo - Fornecimento de equipamentos de redes locais	Demanda Especial
13	Realizar transferência - Rede Postal Noturna - RPN	Demanda Especial
14	Realizar transferência - Controle de Estoque de Lâminas Aeronáuticas	Demanda Especial
15	Gerir frota e equipamentos operacionais - Manutenção de Veículos	Demanda Especial
16	Gerir frota e equipamentos operacionais - Abastecimento da frota	Demanda Especial
17	Realizar tratamento - CTE Benfica	Demanda Especial
18	Realizar tratamento - CTCE Contagem	Demanda Especial
19	Realizar tratamento - Ocorrências de objetos em <u>Looping</u>	Demanda Especial
20	Realizar entrega - Destinatário ausente no SRO	Demanda Especial

Fonte: Correios - Relatório Anual de Avaliação de Controle Interno - Racin 2023.

As avaliações de controles realizadas nesses processos resultaram em 1.511 oportunidades de aprimoramento, as quais foram encaminhadas às áreas gestoras para adoção das medidas de regularização ou ações de melhoria, sendo que as relevantes serão acompanhadas pelo órgão de controle interno até a devida conclusão.

Avaliação de Controles em Unidades Operacionais

Em 2023, foram realizadas 23.182 avaliações de controles em 9.276 unidades operacionais, que resultaram na identificação de 115.999 não conformidades, das quais 108.922 (93%) foram comunicadas ou regularizadas pelos gestores no decorrer do exercício. Os resultados dessas avaliações são disponibilizados aos gestores por meio de relatórios e mediante painéis de informações dinâmicos, que são atualizados a cada processamento, possibilitando a análise das possíveis não conformidades, de forma comparativa com os resultados anteriores, e a adoção de ações para melhoria do nível de eficácia dos controles estabelecidos nos processos das unidades dos Correios.

Na tabela a seguir são apresentados os dados da execução (meta X realizado) do Pacin 2023:

Tabela 31 - Dados de Execução em Unidades Operacionais

UNIDADES OPERACIONAIS	META	REALIZADO	%
Agências de Correios Próprias- AC*	7.088	7.167	101,1%
Agências de Correios Franqueadas - AGF	331	343	103,6%
Centros de Distribuição Domiciliária - CDD*	568	1.499	263,9%
Centros de Entrega de Encomendas - CEE*	74	155	209,5%
Centros Internacionais - CEINT	04	04	100,0%
Centros de Transporte Operacional - CTO e CETO	39	39	100,0%
Centros de Tratamento - CTC, CTE e CTCE	44	45	102,3%
Terminal de Cargas - TECA	06	06	100,0%
Gerências de Controle e Captação - GCCAP	18	18	100,0%
TOTAL	8.172	9.276	113,5%

Fontes: Correios - Plano Anual de Avaliação de Controles Internos - Pacin 2023 e Relatório Anual de Avaliação de Controles Internos - Racin 2023.

* Unidades avaliadas na modalidade presencial e/ou por meio de testes automatizados, que é a avaliação de controles realizada via sistema.

3.5.2. Controles na elaboração das demonstrações contábeis

As demonstrações contábeis, individuais e consolidadas, foram preparadas consoante as práticas contábeis adotadas no Brasil; a Lei nº 6.404/1976; os pronunciamentos técnicos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM; e as demais normas aplicáveis, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC e pela CVM.

O orçamento de investimentos dos Correios foi aprovado pela Lei nº 14.535/2023 (Lei Orçamentária Anual – LOA), de 17 de janeiro de 2023, que estabelece o orçamento de investimento das empresas em que a União, direta ou indiretamente, detém a maioria do capital social com direito a voto. A LOA foi construída com base na Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, Lei nº 14.436/2022, de 9 de agosto de 2022.

Mecanismos de Controle e Responsabilização

Entre as medidas adotadas para garantir a plena aplicação da norma contábil, considerados os processos que impactam significativamente as demonstrações contábeis, destacam-se:

- a) contratação permanente de auditores independentes para avaliação das demonstrações contábeis trimestrais e anuais;
- b) contratação anual de empresa especializada em cálculos atuariais para rever e mensurar o valor das obrigações com os benefícios pós-emprego (previdência complementar e assistência à saúde) concedidos aos empregados e dependentes;
- c) verificação anual dos imóveis classificados no ativo imobilizado, que apresentam indicativos de constituição ou reversão de perda, a fim de verificar a necessidade de avaliação dos imóveis para mantê-los reconhecidos pelo seu valor recuperável;
- d) avaliação, a cada cinco anos, de toda a carteira imobiliária, a fim de validar a consistência da base de indicativos de perda e de revisar a vida útil e o valor residual dos imóveis, garantindo que esses ativos estejam registrados pelo valor recuperável nas demonstrações contábeis;
- e) avaliação anual das propriedades para investimento, de modo a mantê-las reconhecidas a valor justo, conforme disciplina a legislação vigente;
- f) aprovação pela Diretoria Executiva e manualização da Matriz de Informação e Responsabilidades, que estabelece os prazos e as responsabilidades dos órgãos da empresa para envio das informações necessárias à elaboração das demonstrações contábeis;
- g) consolidação, orientação e manualização das rotinas e procedimentos necessários à produção tempestiva das informações contábeis úteis, com vistas a produzir e divulgar informações, em conformidade com a legislação vigente;
- h) realização de registros contábeis, por meio de instruções automáticas de contabilização entre os módulos do *Enterprise Resource Planning* - ERP e por integrações “banco a banco” com sistemas interligados;
- i) monitoramento constante das transações reconhecidas na contabilidade, com o objetivo de oportunizar melhorias;
- j) disponibilização do aplicativo WebCont para a divulgação dos indicadores relativos à área contábil (índice de incorporação de conciliações), além de padronização e centralização das conciliações contábeis, de modo a permitir a consulta pelas áreas gestoras responsáveis pelos processos que impactam as demonstrações contábeis.

Ressalta-se que a empresa possui, em sua estrutura organizacional, o Comitê de Auditoria- Coaud, órgão estatutário de caráter permanente, que tem por competências supervisionar as atividades de elaboração das demonstrações contábeis da empresa; monitorar a qualidade e a integridade das demonstrações contábeis da empresa; revisar, previamente à publicação, as informações contábeis periódicas, inclusive notas explicativas, relatórios da administração e parecer do auditor independente, e acompanhar o processo de elaboração das demonstrações contábeis e das notas explicativas, entre outras.

Por fim, cabe destacar que os resultados mensais são apresentados à Diretoria Executiva e aos Conselhos Fiscal e de Administração, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão.

Informações da Área de Contabilidade dos Correios

Subordinado à Superintendência Executiva de Contabilidade - SUCON, na Diretoria Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação - DIEFI, o Departamento de Contabilidade - DECON possui a função de administrar, controlar e coordenar as atividades relacionadas à contabilidade societária, à contabilidade gerencial e às políticas e diretrizes contábeis.

Atualmente, a estrutura do DECON é composta por quatro gerências corporativas, que são responsáveis, principalmente, pela elaboração das demonstrações contábeis (GCOS); pelos lançamentos, composição e conciliação dos fatos contábeis (GCON); pela emissão de políticas e diretrizes contábeis que nortearão a

contabilização dos fatos contábeis (GDPC), em consonância à legislação vigente; e por executar e acompanhar as evoluções sistêmicas e integrações com as ferramentas corporativas no âmbito contábil (GCOD).

Em 2023 a DIEFI contou com a atuação dos responsáveis apresentados a seguir:

Tabela 32 - Responsáveis na DIEFI

NOME	CARGO	FUNÇÃO	PERIODO DE ATUAÇÃO
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Superintendente Executivo - SUCON	01/01/23 a 31/12/23
David Dias da Silveira Junior	Contador	Chefe de Departamento - DECON	01/01/23 a 31/12/23
Anderson Nazario da Silva	Contador	Gerente Corporativo - GCOS	01/01/23 a 31/12/23
Robinson Takuya Shintaku	Contador	Gerente Corporativo - GCON	01/01/23 a 31/12/23
Marco Antonio de Oliveira	Contador	Gerente Corporativo - GDPC	01/01/23 a 31/12/23
Kerson Rabelo de Moura	Analista de Sistema	Gerente Corporativo - GCOD	01/01/23 a 31/12/23

Fonte: Correios, 2023.

As demonstrações contábeis podem ser acessadas, na íntegra, no endereço [Demonstrações financeiras — Correios.](#)

Conclusões da auditoria independente

Em 2024, os Correios receberam o relatório de auditoria independente do exercício de 2023, o qual possui a seguinte opinião:

Em nossa opinião as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS - ECT em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

3.6. Da Gestão de riscos

A gestão de riscos corporativa nos Correios não somente auxilia, mas norteia a tomada de decisão, contribuindo para um ambiente mais seguro para a concretização dos objetivos corporativos, a partir da identificação, análise dos riscos associados aos negócios e aos processos da empresa e da definição de mecanismos de controle para mitigá-los.

A empresa possui uma Política Corporativa de Gestão de Riscos desde 2017, a qual é atualizada de acordo com a alteração de cenário que requeira tal medida. A política vigente foi revisada em 2022 e aprovada pelo Conselho de Administração dos Correios em 27/04/2022. Ela estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que devem nortear a governança e a gestão de riscos na empresa, visando subsidiar a tomada de decisão e o tratamento adequado dos riscos, respeitando os aspectos regulatórios e as necessidades das partes interessadas, reduzindo os riscos a níveis aceitáveis e aumentando a probabilidade do cumprimento e da consecução da missão, da visão e dos objetivos institucionais.

Os Correios utilizam o Sistema de Gestão de Riscos que apresenta um conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, a implementação, o monitoramento e a melhoria contínua da gestão de riscos que permeia toda a organização.

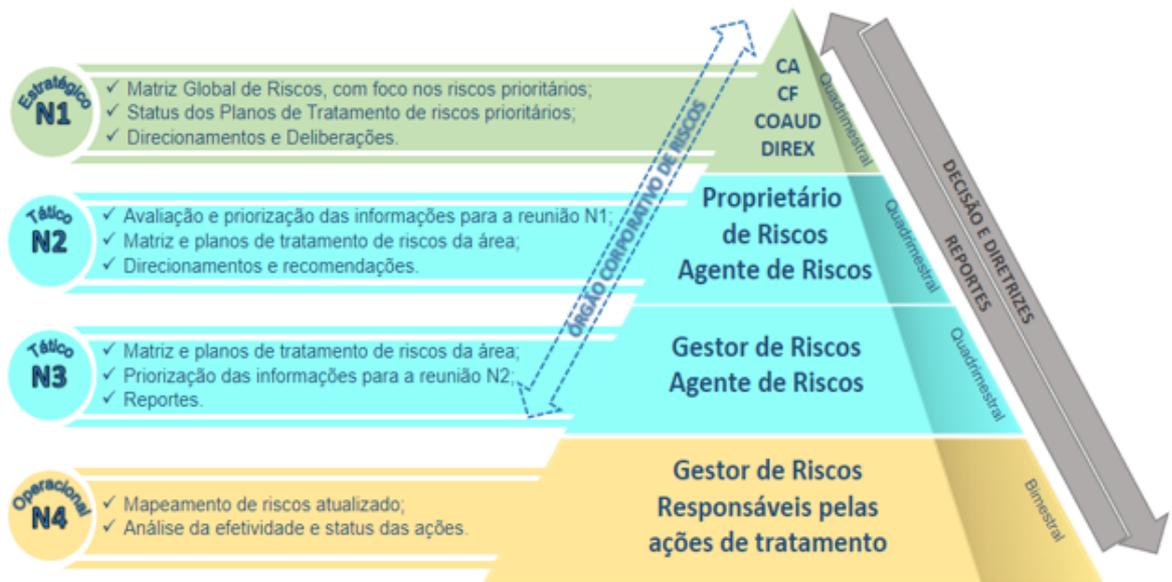
O sistema é composto pela Política Corporativa de Gestão de Riscos e pelos processos Gerir Estrutura de Riscos e Gerenciar Riscos, em consonância com a governança corporativa dos Correios, com as legislações aplicáveis ao tema e as melhores práticas de mercado, bem como pelas estruturas organizacionais e seus relacionamentos, em alinhamento ao modelo das três linhas, preconizado pelo Instituto de Auditores Internos – IIA. A 1ª Linha é representada pelos empregados, gestores e órgãos, que possuem a responsabilidade do gerenciamento e da propriedade dos riscos e são responsáveis por implementar ações proativas e reativas para promover melhoria nos processos e nos controles, sem prejuízo das atribuições específicas de cada processo sob sua gestão. Já a 2ª Linha representa os órgãos que são responsáveis pelo apoio à gestão, no aprimoramento dos processos organizacionais, em relação a gerenciamento de riscos, de controles internos e da conformidade. É uma função que fornece expertise complementar de forma corporativa. Por fim, a 3ª Linha é responsável por proceder à avaliação da operacionalização dos controles internos da gestão (primeira linha - executada por todos os níveis de gestão dentro da empresa) e da supervisão dos controles internos (segunda linha).

Outro instrumento utilizado é o Sistema Corporativo de Gerenciamento de Riscos – Ágatha, que consiste em uma ferramenta automatizada, disponível no ambiente corporativo da empresa, que tem a finalidade de auxiliar no processo de gerenciamento de riscos e controle, dando suporte à automação de todas as fases do processo Gerenciar Riscos. Os Correios contam ainda com o Modelo de Governança de Riscos como um importante instrumento para o monitoramento contínuo dos riscos, pois estabelece todos os papéis e as responsabilidades no gerenciamento dos riscos.

Esses instrumentos contribuem para a criação e proteção de valor da organização, propósito fundamental da gestão de riscos nos Correios.

Os Correios adotam um modelo que define a dinâmica de reuniões de monitoramento dos riscos corporativos nos diversos contextos mapeados, com seus respectivos planos de tratamento, em um fluxo de decisões e informações de acompanhamento, bem como a composição de cada nível e sua posição conforme o poder decisório:

Figura 3 - Modelo de Governança de Riscos



Fonte: Correios, 2023.

Os papéis e as funções estabelecidas no Sistema de Gestão de Riscos são fortalecidos pela aplicação do modelo das três linhas, acima explicitado.

Categorias de Riscos Empresariais Consideradas pelos Correios

Os Correios, assim como toda organização, estão sujeitos a riscos que podem afetar o alcance dos objetivos organizacionais. Para melhor gerenciamento, a empresa classifica os riscos em categorias, observadas as características de sua área de atuação e particularidades, conforme a seguir:

- riscos estratégicos: eventos que podem impactar a consecução da estratégia. Estão estreitamente relacionados à missão, às metas ou aos objetivos estratégicos dos Correios;
- riscos reputacionais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes do desgaste do nome da empresa junto às partes interessadas, em razão da divulgação de informações diversas, verídicas ou distorcidas, que venham a depreciar sua imagem;
- riscos legais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações, resultantes de descumprimento das leis e regulamentos, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais/administrativos ou de fragilidades contratuais;
- riscos operacionais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes de falhas, deficiências ou ações inadequadas de pessoas, processos e sistemas, podendo ter origens interna ou externa;
- riscos financeiros: eventos que podem ocasionar o endividamento, comprometer a capacidade de investimentos, causar desequilíbrio entre ativos e passivos e/ou afetar a capacidade de liquidação das obrigações da empresa;

- f) riscos socioambientais: eventos advindos de decisões administrativas, atividades econômicas, negócios e/ou investimentos conduzidos pela empresa, que podem causar danos ao meio ambiente ou à sustentabilidade social;
- g) riscos de mercado: eventos decorrentes de mudanças verificadas nas condições políticas, culturais, sociais, econômicas; nos marcos regulatórios e modelos de negócios no País ou no exterior, que podem impactar a manutenção, o desenvolvimento e a implementação de negócios, produtos e serviços, bem como a participação da empresa no mercado e o seu relacionamento com clientes e fornecedores;
- h) riscos de integridade: eventos relacionados à vulnerabilidade institucional que abrange a conduta impropria do agente público, terceiros e demais partes interessadas, decorrentes de violações dos princípios da administração pública, leis, códigos de conduta e de ética e regulamentos internos que possam acarretar em corrupção, fraude, conflito de interesses, nepotismo, dentre outros inerentes à essa conduta;
- i) riscos de segurança: eventos relacionados às vulnerabilidades que podem comprometer a segurança de dados, de informações, do fluxo postal, dos ambientes produtivos e das pessoas neles inseridas.

O Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos – Pacri estabelece ações para o avanço da maturidade em gestão de riscos e compliance, para a eficácia no processo de tomada de decisão e, como consequência, para o alcance dos objetivos organizacionais. De forma alinhada ao Plano Estratégico dos Correios, a implementação das ações constantes no Pacri contribui com a promoção dos valores organizacionais, bem como objetiva evoluir a maturidade de governança corporativa, com reflexo positivo na imagem perante as partes interessadas. Conectada ao Plano Estratégico, a gestão de riscos auxilia no alcance dos objetivos estratégicos e oferece aos administradores uma visão integrada com o desenvolvimento da estratégia, mantendo o foco no plano de tratamento dos riscos que podem impactar a consecução da estratégia.

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, promovida desde a criação, em 2016, do órgão corporativo de gestão de riscos, tem se refletido no aperfeiçoamento da cultura, da liderança, das políticas, da estratégia e da governança de riscos na empresa. Entre as ações que mais contribuíram para esses resultados estão a implementação de ferramentas de gerenciamento de riscos e a revisão da política corporativa, do método e do modelo de governança de gestão de riscos. Evidencia-se uma evolução contínua nos mapeamentos de riscos realizados pelos Correios como reflexo da abrangência e da participação das diversas áreas, do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento pela alta administração.

Em conformidade com as resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR, são realizados reportes sistemáticos à alta administração, por meio do resultado apresentado no dashboard, ferramenta utilizada para construir a Matriz Global de Riscos Corporativos dos Correios, para monitoramento dos riscos prioritários (que possuem nível de criticidade crítico e alto) e estratégicos, assim como do respectivo plano de controle.

Fatores de Risco

A Matriz SWOT é uma das ferramentas que auxiliam a identificação dos fatores de riscos, das causas e consequências, pois contempla a análise de: forças (strengths), fraquezas (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats).

Alinhados ao princípio da adaptação, no qual a gestão de riscos é dinâmica e capaz de reagir às mudanças, os Correios permaneceram atentos aos novos cenários, especialmente os decorrentes do compromisso da atual gestão com temas relacionados ao acordo coletivo de trabalho, política de diversidade, contratação preferencial dos Correios por parte de órgãos públicos federais e novos projetos.

Outra questão importante, que permeou alguns contextos de riscos em 2023, se refere à retirada dos Correios do Programa Nacional de Desestatização - PND, que teve impacto em diversos aspectos, alguns dos quais representavam riscos que foram potencialmente mitigados, especialmente relacionados a eventual interrupção de projetos relevantes para a sustentabilidade da empresa.

Ressalta-se, da mesma forma, o acordo de cooperação técnica com o Tribunal Superior do Trabalho - TST, que contribui para o aprimoramento dos serviços jurídicos e mitiga riscos relacionados aos processos internos dos Correios referentes às questões trabalhistas e jurídicas.

Em 2023, foi implantado o painel de indicadores de desempenho da gestão de riscos para monitorar a performance da área, identificar as oportunidades de melhorias e divulgar às partes interessadas visando garantir a melhoria contínua das práticas de gestão de riscos.

A Lei de Responsabilidade das Estatais nº 13.303/2016, no § 1º do art. 23, estabelece que as empresas devem ter a “estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco

anos". Nesse sentido, os Correios definem seu Plano Estratégico para o período dos próximos cinco anos, com atualizações anuais.

No processo de atualização anual do Plano Estratégico a empresa realiza diagnóstico de seu posicionamento, analisando e relacionando o ambiente interno (forças e fraquezas) e o ambiente externo (oportunidades e ameaças). Os direcionadores são definidos com base nesse cenário identificado, tendo como propósito, entre outros aspectos, potencializar o aproveitamento das oportunidades, considerando, principalmente, as forças mais atuantes e fraquezas mais prejudiciais. Um aspecto a ser considerado no contexto dos fatores de riscos é a constante necessidade de adaptação às regulamentações de práticas socioambientais.

Os Correios também identificam fatores de riscos ligados a seus fornecedores, especialmente aqueles vinculados a eventuais discontinuidades de contratos estratégicos e que possam comprometer a capacidade de prestar os serviços à sociedade. Atuam, da mesma forma, na identificação de fatores de riscos relacionados ao planejamento das suas contratações e na gestão de contratações e contratos administrativos, buscando mitigar os riscos identificados.

Os esforços empreendidos pela empresa para entregar serviços de qualidade visam promover a satisfação dos clientes, em um mercado altamente competitivo. Nesse contexto, são avaliados fatores importantes relacionados a eventual migração de clientes para a concorrência e, dessa forma, desenvolvidas soluções voltadas ao atendimento das expectativas dos nossos clientes, em observação ao valor corporativo centralidade do cliente.

As questões socioambientais são temas fomentados na empresa, notadamente sob o aspecto social. Nessa vertente, há diversos fatores de riscos relacionados à diversidade, à inclusão e aos direitos humanos, visando manter o ambiente organizacional em clima favorável e combater os preconceitos, o racismo, e qualquer tipo de discriminação. Na mesma linha, em relação às ações judiciais, os Correios identificam fatores de riscos que podem impactar o lançamento de produtos e de serviços, o andamento dos processos judiciais, bem como a gestão de pessoas — e empreendem ações mitigadoras dos riscos referentes a tais searas.

Os eventos que podem impactar a consecução do Plano Estratégico dos Correios são identificados como riscos estratégicos, consoante definição dada pelo método corporativo de gerenciamento de riscos. Tais riscos são analisados em relação à probabilidade e ao impacto de sua ocorrência, de forma a identificar o nível de cada risco, construir a matriz de riscos estratégicos e, com isso, definir as ações necessárias para o seu tratamento preventivo e/ou corretivo.

Os riscos estratégicos são mapeados com base nos cenários; já as ações de tratamento são estabelecidas visando à mitigação destes riscos, levando em consideração as principais tendências do mercado, como: concentração do comércio eletrônico em grandes marketplaces, incluindo processos logísticos em suas plataformas; o crescimento da ocorrência de fraudes digitais, fake news, distorções de informações e críticas em redes sociais; possíveis alterações normativas do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, que podem afetar o negócio dos Correios; movimento para formação de redes logísticas alternativas e integradas; e desmaterialização dos negócios de comunicação física, fator impulsionado pela maior familiaridade e adesão da população a soluções digitais. Os riscos estratégicos para 2023 foram classificados com nível de criticidade “alto” e “crítico”.

Destacam-se o constante monitoramento e o controle dedicado ao tratamento dos riscos estratégicos, à luz do Modelo de Governança de Riscos, objetivando mitigá-los e, por fim, contribuir para a manutenção, o desenvolvimento e a implementação dos negócios, dos produtos e dos serviços da empresa, bem como de sua participação no mercado e de seu relacionamento com as partes interessadas.

É importante ressaltar que, como estatal não dependente de recursos da União, os Correios se utilizam de receita própria para custear toda a sua operação. Os resultados advindos da prestação dos serviços no mercado concorrencial (não exclusivo) são essenciais para o cumprimento de políticas públicas e custeio da universalização dos serviços postais. Sob esse aspecto, a empresa contempla, em seu plano de tratamento de riscos, ações para a manutenção do equilíbrio de receitas, custos e despesas visando garantir a sustentabilidade financeira.

As oportunidades e o vínculo entre o risco estratégico identificado e os respectivos detalhamentos contidos no Plano Estratégico são submetidos a sigilo empresarial, conforme estabelece a Lei nº 13.303/20216, art. 86, § 4º e art. 88, § 1º.

3.7. Do Compliance

Programa de Compliance

Compreende um conjunto de práticas de compliance consolidadas na empresa, voltadas para a prevenção, a detecção e a resposta às ações e condutas irregulares. Tem por finalidade combater atos ilícitos, fraudes e corrupção, o descumprimento de normas e os desvios de condutas éticas; reduzir perdas financeiras e danos à reputação e à imagem dos Correios; promover a integridade organizacional e a sustentabilidade dos negócios, dentre outros, sendo um importante instrumento de governança corporativa para a proteção da estatal e da sociedade.

O Programa de Compliance dos Correios está estruturado por meio de três eixos de atuação e de dimensões temáticas, nos quais se encaixam as principais práticas, conforme demonstrado na figura a seguir:

Figura 7 - Programa de Compliance dos Correios



Disponível em: [Compliance – Correios](#).

O compliance tem o papel de ampliar e consolidar as ações de fomento à transparência, à integridade, à conduta ética e ao fortalecimento institucional, ao tempo em que busca a solidificação de um ambiente de negócio íntegro, no qual a ética é valorizada como diferencial competitivo.

As atividades de compliance nos Correios são executadas por meio da adoção de um conjunto de políticas, de procedimentos, de métodos, de regras e de práticas que visam garantir a conformidade e a integridade das atividades do negócio com a legislação vigente, com as normas internas e com os valores e padrões éticos estabelecidos.

Nesse sentido, o Programa de Compliance dos Correios é aprimorado continuamente por meio da execução Pacri, que objetiva prevenir, detectar e responder às vulnerabilidades da estatal e, ainda, fomentar o aumento da maturidade e cultura em compliance.

No que tange à avaliação de maturidade, os Correios aderem ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra Corrupção, do Instituto Ethos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável, assumindo, assim, compromisso público em favor da integridade no ambiente dos negócios. A manutenção da adesão abrange autoavaliação anual, realizada por meio de questionário referente ao Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. O resultado da autoavaliação é utilizado como direcionador para o desenvolvimento de ações, consignadas nos Planos Anuais de Compliance e Riscos - Pacri, que aprimoram continuamente o Programa de Compliance dos Correios.

Em 2023, os Correios adotaram um conjunto de ações de boas práticas de compliance, destinadas ao aprimoramento contínuo da sua maturidade nas temáticas de conformidade e integridade, contribuindo para a manutenção da imagem de empresa idônea e responsável socialmente, com destaque para:

- elaboração, execução e monitoramento do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos, onde constaram ações estruturantes e operacionais relacionadas à temática compliance;
- atualização da Política de Transação com Partes Relacionadas, aprovada pelo Conselho de Administração, em sua 10ª Reunião Ordinária;

- c) atualização do Programa de Compliance dos Correios, que consolida as práticas de compliance voltadas para prevenção, detecção e resposta às condutas irregulares na empresa;
- d) realização do Seminário sobre Ética e Compliance no Combate à Corrupção, em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, em dezembro/2023, com o objetivo de promover a cultura da ética e o compliance no enfrentamento à corrupção. O evento contou com a presença da Diretoria Executiva da empresa, de empregados da área administrativa dos Correios-Sede, com gravação e transmissão simultânea a todas as Superintendências Estaduais da instituição, além da participação da Controladoria-Geral da União e da Comissão de Ética Pública, que proferiram palestras;
- e) atualização do portal dos Correios "Transparência e Governança", no *card* de compliance, com informações sobre as principais práticas de compliance, de forma a disponibilizá-las às partes interessadas;
- f) participação no Programa Nacional de Prevenção à Corrupção - PNPC, evidenciando o compromisso da empresa em aprimorar os seus mecanismos de controle, a fim de minorar as eventuais fragilidades organizacionais que oportunizam fraudes e corrupção. O PNPC é uma iniciativa da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - Enccla, patrocinada pelo TCU e pela CGU;
- g) análise de 879 publicações de marcos regulatórios externos, notificadas aos Correios por meio do sistema *push* da Presidência da República;
- h) mediante o uso do aplicativo "Sou Correios", em 2023, 30.057 empregados ativos deram o aceite no termo de ciência do Regime Disciplinar e 29.368, na mesma condição, deram aceite ao termo de ciência do Código de Conduta Ética e Integridade;
- i) em 2023, foram concluídas 193.666 capacitações em temas de compliance, a saber: Conduta Íntegra; Ética é para Todos; Ética na Prática; Ética nas Redes Sociais; Combatendo a Corrupção; Compliance; Conhecimento Expresso: Empresa Íntegra; Compliance Concorrencial; Rota dos Valores – Gestor Operacional; Rota dos Valores – Gestor Tático e Estratégico; Cibersegurança e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD; Implementação da LGPD nos Correios; Classificação da Informação; Prevenção, Detecção e Combate ao Assédio Moral; Agenda Ambiental da Administração Pública – A3P; dentre outros. De forma a mitigar riscos reputacionais decorrentes do relacionamento com terceiros, os Correios também disponibilizam treinamentos nas temáticas de compliance no seu *site*, para o público externo;
- j) foram realizadas 654 comunicações afetas ao Sistema de Gestão de Compliance no ambiente interno e nas redes sociais dos Correios, abrangendo temas como: sustentabilidade, compliance, boas práticas, ética e integridade e governança;
- k) foram realizadas 715 Análises de *Background Check* de Integridade - BCI, em apoio às autoridades competentes pela designação de funções de empregados e pela nomeação de dirigentes e de membros de órgãos colegiados e das entidades ligadas;
- l) empregados realizaram 67 consultas e pedidos de autorização, por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses – SeCI, da CGU, quanto ao exercício de atividade privada, evitando-se o risco de conflito de interesse;
- m) ainda na busca pelo fortalecimento da cultura de compliance nos Correios, ressalta-se, em 2023, o registro, pelos empregados que têm acesso às informações privilegiadas, de 1.008 termos de sigilo e confidencialidade; sob um formato padrão;
- n) foram tratados 214 formulários referentes ao registro de oferta ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades;
- o) os Correios responderam a 24 solicitações de clientes para preenchimento de formulários específicos de *Due Dilligence* de Integridade de Clientes - DDI, como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos;
- p) foram realizadas 30 análises de *Due Dilligence* de Integridade de terceiros, abrangendo a consulta de 19.608 CPFs e CNPJs;
- q) realização de duas edições do Fórum do Sistema de Gestão de Compliance, tendo por foco a identificação de ações de curto prazo para mitigação de riscos de compliance nos processos de pagamento de benefícios e de distribuição;
- r) fortalecimento da Rede de Compliance e Gestão de Riscos, com a realização de reuniões periódicas com agentes de compliance e de gestão de riscos nas superintendências estaduais, resultando na ampliação da atuação da área de compliance e de gestão de riscos nas unidades federativas.

Programa de Compliance Concorrencial

Na mesma linha do Programa de Compliance, o Programa de Compliance Concorrencial contempla um conjunto de mecanismos e procedimentos internos que buscam o fortalecimento institucional por meio de um ambiente de negócios probo, íntegro e capaz de ser o diferencial competitivo da empresa no mercado, com foco na Lei de Defesa da Concorrência - Lei nº 12.529/2011, garantindo, contudo, a universalização dos serviços postais com qualidade. Disponível em: [Compliance — Correios](#).

3.8. Governança das entidades ligadas aos Correios

Dentre as ações de governança executadas pelos Correios, destaca-se a supervisão das entidades ligadas, em atendimento às Resoluções nºs 36/2022 e 38/2022, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPar.

A Postal Saúde — Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios — e o Postalis — Instituto de Previdência Complementar — são as entidades patrocinadas pelos Correios.

O Postalis é uma entidade fechada de previdência complementar que, nos termos do art. 4º de seu Estatuto Social, aprovado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, conforme Portaria nº 308/Previc, de 15/4/2020, tem por objetivo instituir, administrar e executar planos de benefícios previdenciários. Criado em 1981, o Instituto é pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, possui autonomia administrativa e financeira e é qualificada como entidade multipatrocinada e com multiplano.

A Postal Saúde, pessoa jurídica de direito privado, é uma associação civil sem fins lucrativos, constituída em abril de 2013 e está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sob o nº 41913-3.

A Operadora é classificada na modalidade autogestão e, conforme disposto no art. 3º de seu Estatuto Social, tem como objetivo precípuo operar planos privados de assistência à saúde, proporcionando aos seus associados, assistência à saúde, nas formas disciplinadas nos regulamentos específicos de cada plano.

Com o propósito de colaborar para a sustentabilidade econômico-financeira e para a manutenção da qualidade dos serviços prestados pelas entidades ligadas, destacam-se as seguintes ações de supervisão realizadas em 2023:

- a) aprovação e execução do Plano Anual de Supervisão das Entidades - Pasen 2023, com o objetivo de viabilizar a regularidade e a efetividade na execução das atividades de supervisão das entidades ligadas, utilizando-se de metodologias específicas;
- b) aprovação do Relatório Anual de Gestão do Patrocínio de Planos de Benefícios Previdenciários, em cumprimento ao disposto na Resolução CGPar nº 38/2022;
- c) aprovação do Relatório Consolidado – Exercício 2022, sobre o custeio do benefício de assistência à saúde na modalidade autogestão, com posterior remessa ao Comitê Estatutário de Auditoria, ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, em atendimento em atendimento à Resolução CGPar nº 36/2022;
- d) aprovação e monitoramento do Plano de Metas para a Diretoria Executiva da Postal Saúde, referente ao exercício 2023, em atendimento ao disposto no art. 6º da Resolução CGPar nº 36/2022;
- e) encaminhamento ao Ministério das Comunicações, para posterior análise e aprovação pela Secretaria de Coordenação, Governança das Empresas Estatais - Sest, do Plano de Custeio de 2022, aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração;
- f) acompanhamento trimestral da execução do plano de ação, para correção ou mitigação de eventuais fragilidades encontradas, quando da realização da auditoria periódica;
- g) acompanhamento trimestral sobre a gestão dos investimentos no Postalis, com o objetivo de monitorar de forma diligente a evolução dos recursos aplicados pela entidade.

3.9. Descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal

A prática de remuneração de membros estatutários dos Correios tem como base normativa o Decreto nº 8.945/2016, que regulamenta a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), somada às orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Sest. Essa prática tem por objetivo ser instrumento executivo de gestão alinhado à especificidade da empresa.

A remuneração média mensal e o total da remuneração em 2023 dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal estão demonstrados no quadro a seguir:

Tabela 33 - Remuneração Conselho de Administração

Nome do Conselheiro	Período de Exercício		Remuneração - R\$	
	Início	Fim	Média mensal	Total 2023
Sônia Faustino Mendes	11/07/2023	-	4.447,09	40.023,85
Fabiano Silva dos Santos	03/02/2023	-	4.786,43	52.650,74
Ruy do Rego Barros Rocha	03/09/2021	-	4.799,72	57.596,58
Maurício Fortes Garcia Lorenzo ¹	26/09/2018	23/02/2023	3.971,66	7.943,32
Gustavo Gimenez Nonato	26/04/2023	25/09/2023	4.111,29	24.667,76
Flávia Duarte Nascimento	20/10/2021	30/05/2023	4.658,08	23.290,42
Gil Pinto Loja Neto	15/06/2023	-	4.900,88	29.405,28
Maximiliano <u>Salvadori Martinhão</u>	20/10/2021	24/04/2023	4.393,18	17.572,73
Luiz Carlos Gomes ¹	15/06/2023	-	4.434,13	31.038,91
Juliana Nunes <u>Escórcio Lima Moura</u>	24/08/2023	-	4.149,41	20.747,06
Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado	07/11/2023	-	4.410,79	8.821,58

Fonte: Correios, 2023.

* Para esse conselheiro é feito o recolhimento do INSS e PostalPrev.

Tabela 34 - Remuneração Conselho Fiscal

Nome do Conselheiro	Período de Exercício		Remuneração - R\$	
	Início	Fim	Média mensal	Total 2023
Elisa de Albuquerque Medeiros*	27/04/2022	01/07/2023	4.074,00	28.518,03
Daniel Alex Fortunato	03/07/2023	-	4.846,43	29.078,55
Bruno Cirilo Mendonça de Campos	23/11/2022	16/09/2023	4.530,03	40.770,23
Wilson Diniz <u>Wellisch</u>	26/04/2023	-	4.900,88	34.306,16
Gustavo Henrique Ferreira	15/07/2022	24/01/2023	3.596,98	3.596,98
Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira	18/09/2023	-	4.206,59	16.826,35
Franklin Andrade Mattar Furtado**	01/04/2021	-	4.631,11	13.893,32

Fonte: Correios, 2023.

* Para esse conselheiro é feito o recolhimento do INSS.

** Conselheiro Suplente

Tabela 35 - Remuneração Diretoria

DIRETORIA ESTATUTARIA	
Remuneração dos membros	2023 - Valores em R\$
Número de membros:	07
I - Remuneração Fixa (<u>a+b+c+d</u>)	4.232.978,84
a) salário ou pró-labore	3.796.018,74
b) benefícios diretos e indiretos	436.960,10
c) remuneração por participação em comitês	
c) remuneração por participação em comitês	
d) outros	
II - Remuneração variável (<u>e+f+g+h+i</u>)	
e) bônus	
f) participação nos resultados	
g) remuneração por participação em reuniões	
h) comissões	
i) outros	
III - Total da Remuneração (I + II)	4.232.978,84
IV - Benefícios pós-emprego	
V - Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	
VI - Remuneração baseada em ações	

Fonte: Correios, 2023.

Mais informações sobre remuneração dos administradores podem ser obtidas no Relatório Integrado ou por meio de acesso à página dos Correios: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/servidores>

3.10. Manifestação do Conselho de Administração

O Conselho de Administração dos Correios declara que aprovou na 6ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração dos Correios, ocorrida em 23 de maio de 2024, a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício de 2023, em conformidade com os incisos I, III e VIII do art. 8º da Lei nº 13.303, de 30/6/2016.

Brasília, 29 de maio de 2024.

SÔNIA FAUSTINO MENDES

Presidente do Conselho de Administração - CA

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente dos Correios - PRESI e Membro do Conselho de Administração - CA

GIL PINTO LOJA NETO

Membro do Conselho de Administração - CA

JULIANA NUNES ESCÓRCIO LIMA MOURA

Membro do Conselho de Administração - CA

LUIZ CARLOS GOMES

Membro do Conselho de Administração - CA

PEDRO AUGUSTO CUNTO DE ALMEIDA MACHADO

Membro do Conselho de Administração - CA

RUY DO RÉGO BARROS ROCHA

Membro do Conselho de Administração - CA

[1] Estatística publicada em http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main2020?p_language=AN&p_choice=BROWSE

[2] Os Correios, por atuarem em regime concorrencial, divulgam a remuneração de seus dirigentes/administradores, em conformidade à Instrução Normativa nº 480/2009 da CVM e consoante às disposições dos arts. 5º, § 1º, do Decreto nº 7.724/2016 c/c art. 173 da Constituição Federal, constante do Parecer nº 4296, de 18/04/2017 da CGU.



Documento assinado eletronicamente por **Gil Pinto Loja Neto, Conselheiro de Administração Titular**, em 29/05/2024, às 14:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ruy do Rego Barros Rocha, Conselheiro de Administração Titular**, em 29/05/2024, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Silva dos Santos, Conselheiro de Administração Titular**, em 29/05/2024, às 14:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Carlos Gomes, Conselheiro de Administracao Titular**, em 29/05/2024, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Nunes Escorcio Lima Moura, Conselheiro de Administracao Titular**, em 29/05/2024, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado, Conselheiro de Administracao Titular**, em 29/05/2024, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **48679547** e o código CRC **30700FBB**.
